

Europese verantwoording 2016

NS Reizigers

Inhoud

1 Inleiding.....	3
2 Informatie en vervoerbewijzen	4
3 Punctualiteit en verstoringen.....	5
4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten	6
5 Klanttevredenheidsonderzoek	8
6 Klachtenafhandeling.....	9

1 Inleiding

Op 3 december 2009 is de Verordening 1371/2007 van het Europees Parlement en de raad van 23 oktober 2007, betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer van kracht gegaan. In artikel 28 lid 2 van deze verordening staat:

De spoorwegondernemingen toetsen hun eigen prestatie aan de dienstkwaliteitsnormen. De spoorwegondernemingen publiceren elk jaar een verslag over hun kwaliteitsprestatie samen met hun jaarverslag. De verslagen inzake kwaliteitsprestatie worden gepubliceerd op de internet website van de spoorwegondernemingen. Zij worden bovendien op de website van ERA ter beschikking gesteld.

In dit document vindt u het verslag over de kwaliteitsprestaties 2016 van NS Reizigers B.V. (hierna NS Reizigers genoemd). NS Reizigers rapporteert over de dienstverlening op het hoofdrailnet.

Beoordeling reiziger

77% van de NS-klanten beoordeelde in 2016 de prestaties van NS Reizigers met een 7 of hoger.

2 Informatie en vervoerbewijzen

NS Reizigers verkocht in 2016 bijna 17,9 miljard reizigerskilometers via losse verkopen, abonnementen, studentenkaart en acties.

De producten van NS Reizigers zijn verkrijgbaar bij:

- Automaten op stations;
- NS-servicebalies en OV Servicewinkels;
- Kiosk met NS Tickets & service;
- Oplaadpunten voor OV-chipkaart in het land;
- Online (E-ticket, abonnementen, acties);

Informatie over de dienstregeling, stationsfaciliteiten, vervoersbewijzen, prijzen en voorwaarden is verkrijgbaar via NS.nl, via de verkooppunten van NS en de Reisplanner Xtra app.

Gedurende de reis verstrekt NS Reizigers informatie over de reismogelijkheden, optredende verstoringen en/of aansluitingen. Dit gebeurt via treinpersoneel en informatieschermen in de trein (voor zover beschikbaar) als ook op de stations.

Daarnaast kunnen reizigers gebruik maken van ns.nl en de app Reisplanner Xtra.

- Via de site m.ns.nl kan iedereen met mobiel internet actuele reisinformatie op zijn of haar mobiel opvragen. De reiziger krijgt dan altijd de meest up-to-date reisinformatie en dito reisadvies. Zo kan de reiziger snel en gemakkelijk de laatste stand van zaken van de reis checken.
- Reisplanner Xtra is een gratis applicatie voor op Android of iOS gebaseerde telefoons en tablets. Met de app heeft de reiziger altijd de actuele treintijden van elk station bij de hand. Honderd procent up-to-date: ook als er sprake is van vertraging of geplande werkzaamheden. Daarnaast biedt Reisplanner Xtra nuttige en leuke informatie én handige seintjes om de reis zo gemakkelijk mogelijk te laten verlopen.

Voorafgaand aan de reis kunnen reizigers zich laten informeren via internet (www.ns.nl, www.9292.nl, m.ns.nl, Reisplanner Google Maps en Reisplanner Xtra) en telefonisch via 9292 (0900-9292). Op de stations worden reizigers geïnformeerd via reisinformatieborden, servicemedewerkers, omroep en aan de balies.

Reizigers kunnen zich aanmelden voor de NS sms-alert. Via deze sms dienst worden reizigers een dag van te voren geïnformeerd over aangepaste dienstregelingen en direct geïnformeerd bij acute, grote storingen die effect hebben op het landelijke treinverkeer. Na het ontvangen van een sms kan de reizigers via reguliere kanalen een reis plannen. Reizigers ontvangen deze berichten na aanmelding op de website. Reizigers die de Reisplanner Xtra gebruiken, ontvangen tevens deze berichten als push-berichten.

Informatie voor mindervaliden wordt gegeven via de website van NS (ww.ns.nl) en via het bureau Assistentie Verlening te bereiken via 030-2357822.

3 Punctualiteit en verstoringen

De indicator Aankomstpunctualiteit 5 minuten geeft aan welk percentage van de treinen op tijd aankomt op de 35 meetpunten. Het betreft het percentage treinen waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd van 5 minuten bedraagt.

De indicator Vertrekpunctualiteit geeft aan hoeveel treinen binnen de gehanteerde norm van 3 minuten is vertrokken. Hierbij geldt dat als het verschil tussen de geplande en gerealiseerde vertrektijd gelijk of minder is dan 2 minuten en 59 seconden de trein als "op tijd" wordt beschouwd.

De indicator Reizigerspunctualiteit geeft weer voor welk percentage van de reizigers de treinreis is geslaagd. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk heeft gereden, minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst had en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald.

De indicator Gerealiseerde aansluitingen geeft aan welk percentage van de aansluitingen is uitgevoerd binnen de normtijd. Het betreft het percentage aansluitingen waarbij het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de gerealiseerde vertrektijd ten minste de normtijd bedraagt. De normtijd varieert per overstap, afhankelijk van de looptijd van de aankomende trein naar de vertrekkende trein. Een aansluiting opgenomen in de indicator als zowel de aankomende als de vertrekkende trein hebben gereden

De indicator Gereden treinen geeft aan welk percentage van de treinen is aangekomen op de 35 meetpunten. Het betreft het percentage treinen dat daadwerkelijk is aangekomen t.o.v. het aantal geplande aankomsten.

Op tijd rijden 2016

Aankomstpunctualiteit 5 minuten	94,3%
Vertrekpunctualiteit (3 minutennorm)	90,9%
Reizigerspunctualiteit	91,3%
Gerealiseerde aansluitingen	91,3%
Gereden treinen	98,2%

Bij verstoringen worden reizigers direct geïnformeerd via alle beschikbare kanalen en via medewerkers. Bij grote verstoringen en verstoringen op onbemenste stations wordt (extra) personeel ingezet.

De treindienst wordt bij verstoringen aangepast door de bijsturingsorganisatie van NS Reizigers. Voor bekende stremmingen zijn standaardscenario's opgesteld. De scenario's of aanpassingen treden direct in werking na het vaststellen van een stremming.

4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

NS stelt zichzelf ten doel haar reizigers te vervoeren met schone treinen en via schone stations. Hieraan geeft NS Reizigers invulling door het materieel dagelijks te laten reinigen en periodiek specifieke schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren. NS Stations voert hiertoe het beheer op alle stations in Nederland in opdracht van ProRail.

Reiniging treinen

NS voert vier soorten reinigingsbeurten uit in treinen:

- Keerpuntreiniging, vindt gedurende de dag meer malen plaats op het (eind- en start-)station.
- Modulaire reiniging, vindt iedere nacht plaats.
- Periodieke reiniging, vindt, afhankelijk van het materieeltype vaak gelijktijdig met het onderhoud, ongeveer eenmaal per 2-3 maanden plaats.
- Urgente reiniging, vindt plaats na incidenten, waarbij getracht wordt om ernstige vervuiling zo spoedig mogelijk na constatering te verwijderen.

Reiniging stations

Het reguliere schoonmaakonderhoud van stations wordt uitgevoerd op alle stations in Nederland. De frequentie van de reguliere reiniging hangt samen met de omvang van het station en het aantal in- en uitstappers per station. Op de grote stations met veel in- en uitstappers is een zogenaamde continue kwaliteit afgesproken binnen tijdsvensters, zeven dagen per week. De kleinere stations variëren in frequentie tussen reiniging op dagelijkse basis en reiniging één keer per twee weken. Daartussen zitten allerlei variaties. Tijdens de reiniging vindt dagelijkse en periodieke schoonmaak plaats en afvalverwijdering. Naast het schoonmaken van de stations wordt ook laagfrequent glasbewassing uitgevoerd (richtlijn vijf keer per jaar). Daarnaast wordt graffiti verwijderd en worden de perronsporen aansluitend aan het perron periodiek gereinigd naar behoefte.

Beschikbaarheid van toiletten

Op de internetsite van NS (www.ns.nl) zijn per station de aanwezige voorzieningen, waaronder toiletten, aangegeven. Alle grote stations zijn voorzien van toiletfaciliteiten.

Alle Intercity's zijn voorzien van een toilet, in langere treinen zijn meerdere toiletten aanwezig. Informatie over de locatie van toiletten in de trein is opgenomen op de zijwanden van de compartimenten in ieder treinstel.

In niet alle sprintertreintypes (SGM-II en SLT) is momenteel een toilet aanwezig. Deze sprinters rijden op trajecten waar reizigers over het algemeen kort in een trein verblijven (gemiddeld 17 minuten). Reizigers op deze trajecten kunnen gebruik maken van de toiletten op de stations.

In 2015 liep de voorbereiding van de inbouw van toiletten in de SLT-Sprinters door. Met de inbouw voldoen we aan afspraken in de concessie 2015-2024 en geven we gehoor aan klachten op het ontbreken van toiletten in de Sprinters van het type SLT. Ieder treinstel krijgt één milieuvriendelijk toilet dat toegankelijk is voor rolstoelgebruikers.

Technische metingen van de luchtkwaliteit (CO2 in ppm)

NS Reizigers voert in het materieel geen metingen uit op de luchtkwaliteit en de ontwikkeling hiervan. Het materieel van NS Reizigers voldoet aan de specificaties voor luchtkwaliteit in de trein. Alle bakken zijn voorzien van een eigen installatie voor luchtverversing. Bij het uitvallen van een installatie in een bak zijn scenario's vastgesteld om een goede luchtkwaliteit te garanderen voor reizigers en personeel.

5 Klanttevredenheidsonderzoek

77% van de reizigers beoordeelde in 2016 de prestaties van NS Reizigers met een 7 of hoger.

De waardering is uitgedrukt in het percentage van de reizigers dat een waardering van een 7 of hoger geeft.

Waardering reizigers (hoofdrailnet)	2016	2015	
Stiptheid van trein	78%	75%	
Tevredenheid reisinformatie bij verstoring	48%	43%	
Reisinformatie van deur-tot-deur	83%	78%	
Trein waarmee gereisd is	76%	73%	
Sociale veiligheid in de trein en op het station	87%	83%	
Reinheid trein	58%	53%	
Aanspreekbaarheid stationspersoneel	80%	71%	
Toilet in trein	29%	Nb	1)
Oordeel vertrekstation	69%	64%	
Instappen in de trein	81%	79%	
Assistentieverlening gehandicapten	Nb	Nb	1)

1) Wordt niet gemeten

Nederlandse definitie	International definition
Stiptheid van trein	Punctuality of trains
Tevredenheid reisinformatie bij verstoring	Information to passengers in case of delay
Reisinformatie van deur-tot-deur	accuracy and availability of information on train times/platforms & provision of useful information throughout the journey
Trein waarmee gereisd is	consistently good maintenance/excellent condition of trains
Sociale veiligheid in de trein en op het station	high level of security
Reinheid trein	Cleanliness of inside of train
Aanspreekbaarheid stationspersoneel	Response times to information requests at stations
Toilet in trein	availability of good quality toilets on every train
Oordeel vertrekstation	Cleanliness and maintenance of stations to a high standard
Instappen in de trein	Accessibility of stations and trains
Assistentieverlening gehandicapten	Assistance provision to disabled persons and persons with reduced mobility

6 Klachtenafhandeling

Op de website van NS staan de rechten en plichten van de reiziger bij de verkoop van tickets. Algemene en productvoorwaarden kunt u hier vinden.

Reizigers kunnen op diverse manieren een klacht indienen bij NS via internet, social media, chat, e-mail en telefonisch. Alle ontvangen klachten worden volgens een standaard procedure behandeld en afgehandeld.

Klantenservice ontving in 2016 een totaal van 292.221 klachten. Het merendeel van de klachten had betrekking op vervoerbewijzen.

De ontvangen klachten betreffen:

- Beschikbaarheid vervoerbewijzen (203.811);
- Vertraging en uitval (3.498);
- Voorwaarden vervoerbewijzen en diverse rechten (1.935);
- Reisinformatie (2.243);
- Overige zoals reinheid, sociale veiligheid, gehandicapten, vervoer fietsen e.d. (80.734).

In 2016 was 42% van de schriftelijk en per e-mail ingediende klachten binnen 7 dagen, 65% binnen 14 dagen, 80% binnen 1 maand en 100% binnen 3 maanden afgehandeld.

Reacties van klanten met zowel klachten als complimenten worden gedeeld met het personeel om het effect van ons handelen te benadrukken.

7 Assistentieverlening gehandicapten

NS (Reizigers) verleent op 107 stations assistentie en daarnaast regelt NS de reservering (niet de uitvoering) op regionale lijnen. In 2016 zijn reizen 52.703 geboekt waarbij assistentieverlening gewenst was. Het boeken van de reis kan op twee manieren plaatsvinden:

- Via de servicecentrale van NS (35.838 reizen geboekt);
- Via internet (16.864 reizen geboekt).