



International

Internationale verantwoording 2017

Verantwoording PRR en Klachtregistratie

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Informatie en vervoerbewijzen	4
3	Punctualiteit en uitval van de treinen	5
4	Netheid materieel en stationsfaciliteiten	6
5	Klanttevredenheidsonderzoek	7
6	Klachtenafhandeling	8
7	Assistentieverlening gehandicapten	9
Colofon		10

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 van de EU PRR 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 jaarverslag van NS Internationaal B.V., handelend onder de merknaam NS International (hierna "NS International" genoemd).

NS Internationaal B.V. exploiteert ICE International, IC Berlijn, Thalys en IC Brussel.

In bijlage III van de Verordening staan de minimumkwaliteitsnormen voor dienstverlening omschreven.

De minimaal op te leveren informatie betreft:

- a) Informatie en vervoerbewijzen
- b) Stiptheid van diensten en algemene beginselen om te reageren op dienstverstoringen
- c) Uitvallen van diensten
- d) Netheid van rollend materieel en netheid van stations faciliteiten
- e) Klanttevredenheidsonderzoek
- f) Klachtenafhandeling, terugbetalingen en schadevergoeding wegens niet voldoen aan de dienstkwaliteitsnormen
- g) Bijstand aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit.

De bovenstaande punten worden in dit document verder toegelicht op basis van deze guidelines.



2 Informatie en vervoerbewijzen

NS International verkocht in 2017 4,0 mio enkele reizen (internationaal).

Hieronder ziet u een verdeling naar de verschillende verkoopkanalen voor internationale reizen

	2017	2016	2015	2014	2013
Balies op stations	21%	24%	26%	21%	22%
Telesales	3%	3%	3%	4%	7%
Agenten en/of touroperators	11%	11%	9%	11%	11%
Automaten op NL stations	8%	12%	12%	14%	13%
Internet	57%	51%	49%	50%	47%

Informatie over de dienstregeling, prijzen, voorwaarden en beschikbaarheid is verkrijgbaar via de verkooppunten (m.u.v. de kaartautomaat) en via de NS International Internet site.

Gedurende de reis verstrekken wij informatie over mogelijke vertragingen en/of aansluitingen via het treinpersoneel en de boordomroep.

Voorafgaand aan een reis kunnen reizigers zich laten informeren via internet (www.nsinternational.nl, www.ns.nl, www.ov9292.nl), de NS International App en de NS App "Reisplanner Xtra"), telefonisch via OV9292 (0900-9292) en via Teletekst. Aanvragen voor informatie op de stations, met name informatie over de dienstregeling en actuele aanpassingen, wordt verstrekt via reisinformatieborden. Daarnaast zijn er servicemedewerkers op de stations aanwezig in het station en aan de balies.

Onze klanten kunnen tickets kopen via de balies op stations, call center, agenten en/of touroperators, automaten op NL stations en internet. Steeds meer klanten kopen hun ticket via internet.

Informatie voor minder validen wordt gegeven via onze website, onze verkoopkanalen en via het bureau Assistentie Verlening Gehandicapten (AVG) te bereiken via tel.no. 030-2357822 (dagelijks van 7 uur – 23 uur) of voor binnenlandse reizen via www.avg.nl.

3 Punctualiteit en uitval van de treinen

Vertraging

NS International rapporteert over de vertragingen en uitval voor zover die plaatsgevonden heeft in Nederland en met betrekking tot de volgende treinen: Thalys, ICE International, IC Brussel en IC Berlijn. Voor de vertragingen en uitval in Duitsland (ICE International en IC Berlijn), België (Thalys en IC Brussel) en Frankrijk (Thalys) wordt verwezen naar de jaarverslagen van de internationale partners. Bij de punctualiteitscijfers wordt vervolgens onderscheid gemaakt naar de Nederland binnenkomende en uitgaande treinen.

Met deze treinen worden geen aansluitingen gegarandeerd. Er vindt derhalve ook geen registratie plaats van het aandeel gemiste aansluitingen.

Verstoringen

Conform EUR PRR heeft NS International, zowel op trein als op perron afspraken gemaakt met betrekking tot bijstand na 60 minuten en opvang in geval van stranding.

Uitval en punctualiteit 2016

<i>Uitval</i>	2017	2016	2015	2014	2013
IC Brussel	5,8%	6,8%	5,2%	4,0%	3,4 %
Thalys	0,7%	1,8%	0,9%	1,3%	1,0 %
ICE	1,4%	1,7%	2,2%	2,3%	3,0 %
IC Berlijn	2,0%	1,9%	2,5%	1,6%	2,4 %
<i>Punctualiteit*</i>	2017	2016	2015	2014	2013
IC Brussel	87%	88,2%	89,1%	90,1%	86 %
Thalys	80,1%	82,1%	82,9%	85,7%	77 %
ICE	80,2%	80,4%	77,4%	81,4%	76 %
IC Berlijn	84,2%	83,5%	84,3%	87,5%	81 %

* Norm binnenlands 4.59 minuten, norm buitenlands 5.59 minuten.

Bovenstaande cijfers zijn gemiddeld en cumulatief over geheel 2017.

Maatregelen

NS International heeft als doel de klanttevredenheid te verhogen. Het behalen van de punctualiteitsdoelstellingen en het reduceren van uitval zijn middelen om de KTO doelstellingen te realiseren.

4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

Verbeteren KO Reinheid Interieur en sanitair door intensiveren inspecties en maatregelen:

Doelstelling KTO 2017 reinheid van het interieur internationale treinen is 77,0%

Doelstelling KTO 2017 reinheid sanitaire voorzieningen Internationale treinen 65,0%

- Intervallen van reiniging
Wij kennen als intervallen de volgende beurten;
 - o Keerpuntreiniging, op ieder keerpunt van de trein wordt er een reiniging uit gevoerd waarbij het zwaartepunt ligt op de toiletten, grofvuil en afvalbakjes.
 - o Nachtreiniging, deze reiniging wordt ieder nacht uitgevoerd en heeft als doel om op alle punten de minimale kwaliteitseis van 94% te behalen.
 - o Grote interieurreiniging, in deze beurt wordt de nachtreiniging uitgevoerd en een aantal specifieke werkzaamheden zoals bv. Lichtkappen, plafond, zijwanden en uitgebreide vloerbehandeling. Dit gebeurt eens in 6-13 weken.
 - o Exterieurreiniging, het wassen van de buitenzijde. Dit gebeurt eens in de 7-15 dagen
- Technische metingen van de luchtkwaliteit (bijv. niveau van CO2 op ppm)
Wij voeren in ons materieel geen metingen uit op de luchtkwaliteit en de ontwikkeling hiervan.
- IC Brussel heeft in alle rytuigen één toilet, bij 4 toiletten of meer defect wordt de trein niet meer in gezet voor de commerciële dienst.
- Door regelmatig te inspecteren blijven de internationale treinen op een goed schoonmaak In 2017 was hiervoor een inspecteur in dienst
- Realisatie 2017 Reinheid interieur volgens KTO opgave alle Internationale treinen: 78,0% (gewogen resultaat) (IC-Brussel 77 % Thalys 80 % (IC-Berlijn 74% ICE 83 %)
- Realisatie 2017 Reinheid sanitaire voorzieningen KTO alle Internationale treinen : 53,0 % (gewogen resultaat) (IC-Brussel 49 % Thalys 49 % IC Berlijn 58 % ICE 60- %)

5 Klanttevredenheidsonderzoek

	2017	2016	2015	2014	2013
Waardering dienstverlening algemeen					
<i>in het algemeen</i>	85,7%	85,2%	83,9%	84,3%	76,0%
voorafgaand aan de reis	89,4%	88,0%	-	n.v.t.	84,0%
aan het begin van de reis	-	-	-	n.v.t.	n.v.t.
tijdens de reis	85,8%	84,8%	85,9%	85,1%	84,8%
bij ontregelingen (op het station)	-	-	-	n.v.t.	n.v.t.
bij ontregelingen (in de trein)	-	-	-	n.v.t.	n.v.t.
bij verstoringen	-	-	63,2%	54,7%	60,1%
op het station	-	-	-	n.v.t.	n.v.t.
Waardering aankoop kaartje via balie binnenland					
dienstverlening algemeen	-	-	96,2%	94,2%	94,8%
Klantgerichtheid	-	-	88,3%	93,1%	90,6%
Deskundigheid	-	-	96,2%	92,2%	92,2%
Wachttijd	-	-	82,2%	69,5%	61,8%
Waardering treinreis					
treinreis algemeen	85,1%	84,6%	91,9%	90,3%	88,8%
punctualiteit internationale treinen	77,8%	74,4%	87,8%	83,7%	81,1%
frequentie internationale treinen (hoe vaak)	-	-	73,6%	69,3%	63,3%
sanitaire voorzieningen trein	52,6%	48,5%	49,6%	53,8%	57,6%
mate waarin trein van buitenkant schoon is	78,0%	77,1%	78,2%	80,2%	79,8%
mate waarin trein van binnenkant schoon is	83,9%	83,2%	82,2%	82,9%	82,6%
mate waarin station schoon is	80,8%	78,2%	80,0%	77,1%	76,8%
voorzieningen station	-	-	78,9%	79,6%	77,6%
Voel me 's avonds veilig in internationale trein	93,4%	91,9%	90,7%	92,1%	91,1%
Voel me overdag veilig in internationale trein	91,9%	92,2%	96,2%	96,6%	96,8%

NB. Met ingang van 1 januari 2016 is de KTO methodiek ingevaren in de KTO methodiek van NS Binnenland. Dit heeft ertoe geleid dat een aantal vragen is verwijderd ten opzichte van de vragen die werden gesteld in de KTO methodiek van NS International.

6 Klachtenafhandeling

In 2017 werden bij Service Center International 213.454 klantreacties geregistreerd, waarvan 164.542 telefonisch, 34.063 per e-mail, 8.640 via Webchat en 4.265 schriftelijk. Het merendeel van de klantreacties betreft reis- en prijsinformatie (72.394). Daarnaast zijn er met betrekking tot de internationale treinen 16.075 aanvragen voor compensatie bij Vertraging ingediend.

De ontvangen klachten betreffen m.n. :

- Dienstregeling, punctualiteit en uitval van treinen;
- (Deels) afgewezen claimverzoeken
- reisinformatie
- kwaliteit van het product
- kwaliteit van de verkoop

Terugkerende klachten worden waar mogelijk teruggekoppeld aan de operationele organisatie.

Daarnaast informeert NS International haar klanten over hun rechten met betrekking tot compensatie via de website, drukwerk en waar relevant in de trein.

7 Assistentieverlening gehandicapten

Conform de afspraken wordt aan reizigers in het internationale verkeer assistentie verleend bij in- en uitstappen. Dit op voorwaarde dat de reiziger dit uiterlijk 48 uur voor de reis heeft aangevraagd. De aanvragen lopen via Bureau Assistentieverlening Gehandicapten.

De meeste internationale treinen die vanuit en naar Nederland rijden, hebben goede voorzieningen voor rolstoelgebruikers.

Hierbij de gegevens over de jaren 2011-2014:

	2017	2016	2015	2014	2013	2012
- naar of van België per IC Brussel	xxx	xxx	xxx	?	671	1347
- naar of van Duitsland per ICE	xxx	xxx	xxx	763	505	588
- naar of van Duitsland per IC Berlijn	xxx	xxx	xxx	341	408	543
- per Thalys naar Antwerpen/Brussel/Parijs	xxx	xxx	xxx	681	805	731
- TOTAAL	xxx	xxx	xxx	1785	2489	3209

De cijfers voor 2015 – 2017 konden helaas niet specifiek per treincategorie worden geleverd.

Colofon**Auteur(s)****Kenmerk****Datum****Versie** 1.0**Status** Definitief**Bestand** G:\INT-Commercie\Business_Development\1. Alliantie Management\Thalys\2.
Dossiers\ERA Report\Internationale verantwoording - 2017 NS international.doc

© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, doorfotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.