

Europese verantwoording 2018

NS Reizigers



Inhoud	
1 Inleiding.....	3
2 Informatie en vervoerbewijzen	4
3 Punctualiteit en verstoringen.....	7
4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten	9
5 Klanttevredenheidsonderzoek.....	10
6 Klachtenafhandeling.....	12
7 Reisassistentie	14



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 2018 van NS Reizigers B.V. (hierna NS Reizigers genoemd). NS Reizigers rapporteert over de dienstverlening op het hoofdrailnet.

Beoordeling reiziger

Prestatie-indicator	Realisatie 2018	Realisatie 2017	Bodemwaarde 2018	Streefwaarde 2019
Algemeen klantoordeel binnenland HRN	86%	80%	74%	80%

In 2018 waren reizigers op het hoofdrailnet meer tevreden over het reizen per trein dan in 2017. 86% van de reizigers gaf een 7 of hoger, tegenover 80% in 2017. Zowel forenzen als sociaal-recreatieve en zakelijke reizigers zijn meer tevreden, onder andere over onze operationele prestaties, zoals de punctualiteit, hoe schoon de treinen zijn en de beschikbaarheid van een zitplaats. Ze zijn ook positiever over de NS-medewerkers, de tijdsbesteding in de trein en de stations.



2 Informatie en vervoerbewijzen

NS Reizigers verkocht in 2018 18,5 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 reiziger 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 reizigers met een fysieke beperking wordt gegeven via de website van NS (ww.ns.nl) en via klantenservice te bereiken via 030-2357822.



Reisinformatie verbeterd

Prestatie-indicator	Realisatie	Realisatie	Bodemwaarde	Streefwaarde
	2018	2017	2018	2019
Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	85,2%	83,2%	75,0%	80,0%

NS wil reizigers meer regie geven over hun reis van deur tot deur, ongeacht het vervoermiddel of de vervoerder. Reisinformatie speelt hierin een sleutelrol. Deze informatie moet correct, frequent, tijdig, consistent en actueel zijn, zodat reizigers betere keuzes kunnen maken. Jaarlijks geeft NS meer dan 500 miljoen reisadviezen over het reizen van deur tot deur, werkzaamheden en verstoringen. In 2018 gaven we in 85% van de gevallen in de trein en op het station tijdig informatie over ontregelingen. Dat was hoger dan in 2017 (83%). Meer inzet van automatische omroep op het station heeft voor tijdigere, duidelijkere en consistentere reisinformatie gezorgd tijdens ontregelingen. De centralisatie van de teams voor de bediening van borden en omroep op het station zorgde voor een eenduidige werkwijze en hogere kwaliteit. Op basis van informatie van ProRail over bijsturing van de dienstregeling geven we reizigers bij verstoringen een prognose over de verwachte duur van de verstoring. De actuele vertrektijden van bus, tram en metro op schermen in de OV-servicewinkels op het station zijn dit jaar op inhoud en weergave verbeterd voor een betere aansluiting op ander vervoer. Medewerkers van NS kunnen met de NS-app deur-tot-deurreisadvies verstrekken, dus ook over andere (bus)vervoerders. Eind 2018 is bovendien het contract voor treinvervangend busvervoer vernieuwd. In het nieuwe contract is het real-time volgen van de bussen opgenomen, waardoor het mogelijk wordt hierover actuele reisinformatie te verstrekken.

Verbeteringen in de NS-app

NS heeft de informatie in de NS-app in 2018 verder ontwikkeld. Op basis van persoonlijke voorkeuren van reizigers ontvangen zij voor en tijdens de reis waarschuwingen over hun traject. NS biedt in de reisplanner actuele OV-reisadviezen inclusief bus, tram en metro, naast de treinreisadviezen van station naar station. Bij een verstoring geven we treinreizigers in de app nog geen alternatieve reismogelijkheden. We willen dit in 2019 realiseren.

Reisinformatie in de treinketen

Prestatie-indicator	Realisatie	Realisatie	Bodemwaarde	Streefwaarde
	2018	2017	2018	2019
Reisinformatie in de treinketen	85,0%	84,7%*	81,4%*	83,1%

De prestatie-indicator Reisinformatie in de treinketen geeft bij treinen met een vertrekvertraging of spoorwijziging aan of de reisinformatie vijf minuten voor het werkelijke vertrek van de trein juist was. De prestatie in 2018 (85,0%) was hoger dan in 2017 (84,7%). NS heeft het afgelopen jaar actief gestuurd op tijdig melden van spoorwijzigingen en vertragingen bij de treindienstleiders. Ook zijn de reisinformatie-analisten getraind om sneller en beter tijdig te waarschuwen.



Klantenservice en webcare

Aantal contacten per maand	Social media	E-mail	Telefoon
	86.621	25.157	153.484

Reizigers die ons online of via telefoon benaderen vinden de dienstverlening beter dan reizigers die een brief of e-mail sturen. Dit komt doordat online of telefonisch contact vaak direct tot een oplossing leidt. In 2018 gaf 76% van de klanten de dienstverlening van Klantenservice een 7 of hoger (2017: 75%). Reizigers waarderen vooral de Livechat-functie. We hebben de chatfunctie uitgebreid, bijvoorbeeld met de mogelijkheid om bijlagen mee te sturen, zodat we onze reizigers nog beter kunnen ondersteunen en vaker in één keer kunnen helpen. De tijden waarop de chat beschikbaar is, zijn verruimd. Via de NS-app hebben we een proef gedaan met mogelijkheden voor reizigers om spontane en gevraagde feedback te geven, en voor medewerkers om deze feedback direct te ontvangen en op te volgen.



3 Punctualiteit en verstoringen

De indicator Aankomstpunctualiteit 5 minuten geeft aan welk percentage van de treinen op tijd aankomt. 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 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. Het betreft het percentage treinen dat daadwerkelijk is aangekomen t.o.v. het aantal geplande aankomsten.

Op tijd rijden

	2018	2017	2016
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	95,7%	94,9%	94,3%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	92,6%	91,6%	90,6%
Gerealiseerde aansluitingen	93,6%	90,9%	91,3%
Gereden treinen	97,8%	97,7%	98,2%
Reizigerspunctualiteit 15 min HRN	97,7%	97,4%	97,3%

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.

Punctualiteit op het hoofdrailnet

Prestatie-indicator	Realisatie	Realisatie	Bodemwaarde	Streefwaarde
	2018	2017	2018	2019
Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten	92,6%	91,6%	88,9%*	91,1%

NS wil dat reizigers erop kunnen vertrouwen dat zij op de geplande tijd op hun bestemming komen. Met de prestatie-indicator reizigerspunctualiteit meten we de punctualiteit, waarbij we ook kijken naar gehaalde aansluitingen. De reizigerspunctualiteit op 5 minuten voor het



hoofdrailnet was nog nooit zo hoog als in 2018: 92,6% (2017: 91,6%). Een recordaantal treinreizigers kwam op tijd aan op de bestemming. Een cijfer dat samenhangt met de punctualiteit is het aantal 'goede treindagen', een dag waarop meer dan 90% van de treinen op tijd rijdt. Reden in 2017 de treinen op 218 dagen op tijd, in 2018 gebeurde dit op 258 dagen.

De goede scores vinden hun oorsprong in het herontwerp van de dienstregeling in 2017 en de frequentieverhoging van het aantal treinen tussen Eindhoven en Amsterdam. De introductie hiervan liep soepel dankzij de zorgvuldige voorbereiding samen met ProRail. In het algemeen verliepen de wijzigingen in de dienstregeling beter dan vorig jaar, waardoor er niet of nauwelijks sprake was van een verslechtering van de prestaties. NS heeft in 2018 bovendien innovaties getest die punctualiteit verder kunnen vergroten, zoals de instapzone, rijadvies voor machinisten en aftellers bij overwegen.

Soms gooit het weer roet in het eten. Op 18 januari leidde een zware storm tot het stilleggen van het treinverkeer omdat de veiligheid van passagiers niet meer kon worden gegarandeerd. Tussen april en augustus waren er door het warme weer storingen aan de treinen en het spoor. De punctualiteit was lokaal ook lager in februari, juli en augustus in verband met werk aan het spoor, onder andere in Zwolle, Zaandam, Weert en Gouda. Daar staat tegenover dat de gebruikelijke daling van de punctualiteit in de herfst afgelopen jaar beperkt was.

Reizigerspunctualiteit 15 minuten op het hoofdrailnet

Prestatie-indicator	Realisatie	Realisatie	Bodemwaarde	Streefwaarde
	2018	2017	2018	2019
Reizigerspunctualiteit HRN 15 minuten	97,7%	97,4%	96,7%	97,3%

De Reizigerspunctualiteit 15 minuten op het hoofdrailnet was over 2018 97,7% (2017: 97,4%). Deze kpi was nog niet eerder zo hoog. Net als bij de reizigerspunctualiteit 5 minuten had de invoering van de nieuwe dienstregeling een positief effect op de punctualiteit. Ook daarna hebben we wijzigingen doorgevoerd om enkele overstapmogelijkheden te verbeteren. De routes die het laagst scoren op deze kpi, waaronder de HSL-treinen, krijgen extra aandacht. Soms kunnen kleine verbeteringen in de dienstregeling tijdens het jaar zorgen voor een verdere verbetering van de betrouwbaarheid voor de reizigers.

Samenwerking bij (on)geplande buitendienststellingen

Het is belangrijk dat het spoor wordt onderhouden en vernieuwd. Dit kan hinder opleveren voor reizigers. In maart was er gedurende 3 weken beperkt treinverkeer mogelijk in de omgeving van Rotterdam. In februari, juli en augustus was sprake van vervangend busvervoer in verband met werkzaamheden bij Zwolle, Zaandam, Weert en Goes. We werken met ProRail en de andere vervoerders intensief samen om hinder te beperken en zo mogelijk reizigers alternatief vervoer te bieden. Ook informeren wij reizigers tijdig en proactief over buitendienststellingen via onder meer de website en de NS-app. Werk aan het spoor vindt zo veel mogelijk 's nachts plaats, in het weekend en in vakantieperioden. Dit zal ook de komende jaren nog spelen. NS werkt samen met ProRail om de Randstad goed bereikbaar te houden tijdens geplande werkzaamheden in de metropool Amsterdam. Het is onze intentie om hinder voor reizigers niet verder te laten toenemen.



4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

Schone treinen

NS wil dat reizigers kunnen reizen in schone treinen. Daarom reinigen we het interieur dagelijks. 68% van de reizigers gaf de reinheid van treinen vorig jaar een 7 of hoger (2017: 62%). Afgelopen jaar hebben we ons erop gericht om treinen 's ochtends schoon te laten starten. Met ketenpartners hebben we gewerkt aan een betrouwbaarder logistiek plan om ervoor te zorgen dat treinen tijdig bij de schoonmaaklocatie aankomen en deze weer op tijd en schoon verlaten. Ook gedurende de dienst worden treinen schoongemaakt en worden toiletten in de trein beter schoongemaakt. Verder hebben we de schoonmaak van de vloeren in de gemoderniseerde dubbeldekker verbeterd. De reiniging van de buitenkant van de trein blijft een punt van aandacht. Door de druk op de logistieke planning komt het nog te vaak voor dat een trein niet door de wasstraat komt. NS werkt aan innovaties die het gemakkelijker maken om het vuil van de buitenkant van de trein verwijderden, zoals folie. Die innovatie hebben we nog niet doorgevoerd in verband met brandveiligheidsnormen. Afgelopen jaar hebben we een proef gedaan met een nanocoating op de trein. Als de resultaten bekend zijn, besluiten we of we hier een vervolg aan kunnen geven.

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. Daarnaast wordt graffiti verwijderd en worden de perronsporen aansluitend aan het perron periodiek gereinigd naar behoefte.

NS Stations is verantwoordelijk voor het schoon en sneeuwvrij houden van alle stations, ongeacht welke vervoerder op het station stopt. Reizigers oordeelden positiever over de reinheid van stations. 80% gaf in 2018 een 7 of hoger tegenover 78% het jaar ervoor. Uit onderzoek blijkt dat bezoekers sommige aspecten van de schoonmaak, zoals vloeren, banken en prullenbakken, belangrijker vinden dan andere. Extra aandacht hiervoor heeft de klanttevredenheid verbeterd.



Beschikbaarheid van toiletten in de stations

Toiletten zijn een belangrijke basisvoorziening voor gastvrije stations. Toiletvoorzieningen maken we veiliger, comfortabeler en toegankelijker voor de reiziger, met een herkenbare kwaliteit en serviceconcept. Op 21 grotere stations heeft NS Stations deze toiletten in concessie uitgegeven aan Sanifair. In 2018 hebben we op station Den Haag Holland Spoor een nieuwe Sanifair-locatie geopend. De toiletten beschikken over een mindervalidetoilet, nachttoilet en familyroom en zijn te vinden op een locatie die is afgestemd op de toekomstige nieuwe transfertunnel. Eind juli was de opening van een nieuw Sanifair-toilet op station Tilburg en na de zomer startte de realisatie van een derde locatie op Amsterdam Centraal.

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

Beschikbaarheid van toiletten in de trein

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 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.

Eind 2018 zijn we gestart met het inbouwen van toiletten in de SLT serie. Met de inbouw 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

86% van de reizigers beoordeelde in 2018 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)	2018	2017	2016
Stiptheid van trein	83%	80%	78%
Reisinformatie van deur-tot-deur	87%	84%	83%
Reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	43%	39%	39%
Trein waarmee gereisd is	82%	78%	76%
Sociale veiligheid in de trein en op het station	90%	88%	87%
Reinheid trein	68%	62%	58%
Aanspreekbaarheid stationspersoneel	86%	84%	80%
Toilet in trein	40%	31%	29%
Oordeel vertrekstation	74%	72%	69%
Instappen in de trein	86%	83%	81%

Nederlandse definitie	International definition
Stiptheid van trein	Punctuality of trains
Reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	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
NS Reisassistentie	Assistance provision to disabled persons and persons with reduced mobility



6 Klachtenafhandeling

Informatie over het indienen van klachten en de klachtafhandeling is beschikbaar op de website van NS, maar staat ook in de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS). De AVR-NS, alsmede andere algemene voorwaarden, waaronder de verschillende productvoorwaarden, zijn gepubliceerd op de website van NS. Reizigers worden op de website eveneens geïnformeerd over hun rechten en plichten zoals vastgelegd in de Verordening 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

Reizigers konden in 2018 op diverse manieren een klacht indienen bij NS, namelijk telefonisch, via social media (Twitter en Facebook), chat, het contactformulier op de website en per post. Alle ontvangen klachten worden volgens een standaard procedure in behandeling genomen en beantwoord.

NS KlanteNService ontving in 2018 een totaal van 231.776 klachten m.b.t. het binnenlands reizigersvervoer. Het merendeel van de klachten had betrekking op vervoerbewijzen.

De ontvangen klachten betreffen:

Beschikbaarheid vervoerbewijzen (116.100);

Vertraging en uitval (3.827);

Voorwaarden vervoerbewijzen en diverse rechten (4.761);

Reisinformatie (1.479);

Overige zoals reinheid, sociale veiligheid, gehandicapten, vervoer fietsen, OV Fiets, e.d. (105.609).

In 2018 was van de schriftelijk ingediende klantcontacten 64% binnen 7 dagen, 81% binnen 14 dagen en 95% binnen 1 maand afgehandeld.

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

Klachten over producten en processen van NS worden vanuit NS Klantenservice gedeeld met de verantwoordelijken daarvan zodat zij verbeteringen in gang kunnen zetten.





7 Reisassistentie

NS wil dat iedereen onbelemmerd kan reizen. We maken het reizigers zo gemakkelijk mogelijk om zelfstandig te reizen en bieden hulp waar nodig. Toegankelijkheid komt aan bod bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten. Het merendeel van de toegankelijkheidsmaatregelen draagt de doelgroep zelf aan. Ook tijdens de ontwikkeling van de maatregelen werken we nauw samen met mensen met een beperking. In juni introduceerde NS een nieuw boekings- en reisbewakingsstelsel voor reisassistentie. Dit stelsel maakt het boeken van reisassistentie eenvoudiger en stelt klanten in staat om het verloop van hun reis in de gaten te houden. In 2018 hebben we negen extra stations voorzien van reisassistentie. Dit gebeurde op de stations Bloemendaal, Akkrum, Olst, Amersfoort Vathorst, Dieren, Ravenstein, Rilland-Bath, Hillegom en Wormerveer. In maart 2019 wordt station Rhenen hieraan toegevoegd. Ook zijn we een proef gestart voor reizigers met een visuele beperking waarin ze op drie stations begeleiding krijgen naar hun aansluitende trein of bus. Steeds meer Sprinters hebben een schuiftrede. In 2018 was 22,1% van de Sprinters zelfstandig toegankelijk (doel 2019: 52,9%). In combinatie met een perron op gelijke hoogte, wordt het voor rolstoelgebruikers op steeds meer stations mogelijk om zelfstandig in te stappen. Hier geven we reizigers reisinformatie over.

NS verleent op 127 stations reisassistentie en daarnaast regelt NS de reservering (niet de uitvoering) op regionale lijnen. In 2018 zijn 54967 reizen geboekt waarbij assistentieverlening gewenst was. Het boeken van de reis kan op twee manieren plaatsvinden:

- Via de servicecentrale van NS (35.179 reizen geboekt);
- Via internet (19.788 reizen geboekt).



Colofon

Contact	Tulay Beyazit, Marion Post
Kenmerk	
Datum	27 november 2019
Versie	0.9
Status	definitief

NS Groep NV statutair gevestigd te Utrecht
Handelsregister 301224358

Bezoekadres

Laan van Puntenburg 100
3511 ER Utrecht

Postadres

Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Website

www.ns.nl

© NS, Utrecht. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, 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.

