

Europese verantwoording 2019

NS Reizigers



Inhoud

1 Inleiding.....	3
2 Informatie en vervoerbewijzen.....	4
3 Punctualiteit en verstoringen	8
4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten	11
6 Klanttevredenheidsonderzoek.....	14
7 Klachtenafhandeling	15
8 Reisassistentie.....	16



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 2019 van NS Reizigers B.V. (hierna NS Reizigers genoemd). In deze rapportage komt informatie voor over stations, waarvoor input is opgevraagd bij NS Stations B.V.. NS Reizigers rapporteert over de dienstverlening op het hoofdrailnet.

Beoordeling reiziger

Prestatie-indicator	Realisatie 2019	Realisatie 2018	Bodemwaarde 2019	Streefwaarde 2019
Algemeen klantoordeel binnenland HRN	89%	86%	74%	80%

In 2019 waren reizigers zeer tevreden over de prestaties op het hoofdrailnet. Ondanks de sterke reizigersgroei en daardoor vollere treinen gaf 89% van de reizigers een 7 of hoger, tegenover 86% in 2018. Reizigers zijn onder andere tevreden over de goede operationele prestaties zoals een hoge zitplaatskans en hoge reizigerspunctualiteit. Daarnaast dragen de klantoordelen voor de reinheid van de trein, de beleving van stations en het drempelloos reizen in belangrijke mate bij aan de tevredenheid. Ondanks de lichte daling van de zitplaatskans in de spits, is het oordeel van spitsreizigers over de beschikbaarheid van zitplaatsen wel licht gestegen. Dit komt door de betere informatie over drukte, waardoor reizigers gemakkelijker kunnen afwegen welke trein ze nemen. Ook spreiden reizigers zich hierdoor beter binnen een trein en komt de ervaren drukte beter overeen met de door reizigers verwachte drukte.



2 Informatie en vervoerbewijzen

NS Reizigers verkocht in 2019 19,2 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 NS-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 NS-app.

De NS-app 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 de NS-app nuttige en leuke informatie én handige seintjes om de reis zo gemakkelijk mogelijk te laten verlopen.

Reizigers die de NS-app gebruiken, kunnen tevens ervoor kiezen om geïnformeerd te worden via push-berichten. Via deze push berichten worden reizigers geïnformeerd over aangepaste dienstregelingen en direct geïnformeerd bij acute, grote storingen die effect hebben op het landelijke treinverkeer.

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

Informatie voor reizigers met een fysieke beperking wordt gegeven via de website van NS (<https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking>) en via klantenservice te bereiken via 030-2357822.



Reisinformatie

Prestatie-indicator	Realisatie	Realisatie	Bodemwaarde	Streefwaarde
	2019	2018	2019	2019
Informatie bij ontregelingen in de trein en op het station	84,5%	85,2%	75,0%	80,0%

NS wil reizigers meer grip en keuzevrijheid geven over hun reis van deur tot deur, ongeacht het vervoermiddel of de vervoerder. Reisinformatie speelt hierin een sleutelrol. Zeker als een reis bijvoorbeeld door een verstoring anders loopt dan gedacht, is goede reisinformatie cruciaal. Deze informatie moet correct, frequent, tijdig, consistent en actueel zijn, zodat reizigers betere keuzes kunnen maken voorafgaand en tijdens de reis. Jaarlijks geeft NS honderden miljoenen reisadviezen over het reizen met de trein, werkzaamheden en verstoringen. In 2019 gaven we in 84,5% van de gevallen in de trein en op het station tijdig informatie over ontregelingen (2018: 85,2%). NS heeft samen met ProRail begin 2019 een team opgericht om het aantal storingen van de borden op het station te reduceren. De taskforce reduceerde het aantal storingen aan de borden met 90% door aanpassingen van de software, maar ook het beter afstellen en configureren van de antennes. Medewerkers in de trein hebben blijvend aandacht voor het tijdig informeren van reizigers via de omroep zodra er zich een onverwachte verstoring voordoet.

XL-borden op stations

In december 2019 hebben we op Rotterdam Centraal samen met ProRail een XL-reisinformatiescherm geplaatst. Op het scherm van 9,5 bij 1,8 meter bieden we alle vertrektijden en reisadviezen van verstoringen in één oogopslag. Station Den Haag Centraal en Utrecht Centraal volgen in 2020.

Verbeteringen in de NS-app

NS verbetert de reisplanner op de NS-app en de reisplanner op www.ns.nl doorlopend. We hebben in de app de Zitplaatszoeker verder uitgebreid voor meer trajecten en treinen. Daarnaast is de functie TrajectBewaking verbeterd. Deze functie informeert een reiziger over verstoringen op een (vooraf gedefinieerd) traject. Ook hebben we gewerkt aan een reisadvies dat gebruik maakt van alle beschikbare modaliteiten. Hierdoor kan het gebeuren dat op bepaalde trajecten een metro, tram of bus geadviseerd wordt in plaats van een omreisroute met de trein. Hiermee geven we de reiziger meer controle over zijn reis door proactief te waarschuwen en het beste reisadvies te geven ongeacht de modaliteit. In 2019 hebben we in Utrecht een proef gedaan met het tonen van informatie over drukte in de trein op de schermen op het perron. De proef wordt in 2020 geëvalueerd. Ook komt de informatie over drukte in de trein voor steeds meer trajecten beschikbaar in de NS-app. We streven hiermee naar meer comfort voor de reiziger door een betere spreiding van reizigers in de trein.

OV-gids voor persoonlijk reisadvies

In de NS Lab-app denken reizigers mee over de digitale reis van de toekomst, met name over stap voor stap reisbegeleiding. Zo kunnen ze zien hoeveel minuten ze nog hebben om de trein te halen en waar en wanneer ze moeten overstappen. Ook zonder een geplande reis biedt de app reisinformatie op basis van locatiegegevens. Reizigers beoordelen de elementen in de app, zodat we deze samen met hen kunnen verbeteren.



Reisinformatie in de treinketen

Prestatie-indicator	Realisatie	Realisatie	Bodemwaarde	Streefwaarde
	2019	2018	2018	2019
Reisinformatie in de treinketen	85,3%	85,0%*	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 Reisinformatie treinketen was in 2019 85,3%. Dit was 0,3% hoger dan 2018. Om de informatie te verbeteren werken we continu aan verbeteringen in de onderliggende IT-systemen. In 2019 hebben we een dashboard ontwikkeld waarmee we prestaties maandelijks per station kunnen volgen. Dit maakt inzichtelijk waar reizigers nog beter kunnen worden geïnformeerd. Het dashboard is met ProRail gedeeld.

Klantenservice en webcare

Aantal contacten per maand	Social media	E-mail	Chat	Telefoon
	78.000	23.000	73.000	208.000

In 2019 gaf 75% van de klanten de dienstverlening van Klantenservice een 7 of hoger. Dat is lager dan in 2018. Mede door meer laagdrempelige contactmogelijkheden, bijvoorbeeld chat, aan te bieden, is het aantal klantcontacten meer toegenomen dan voorspeld. Hierdoor waren wachttijden op sommige momenten langer dan reizigers gewend zijn. Dankzij meer inzicht in de effecten van laagdrempelig contact hebben we aanpassingen kunnen doen om wachttijden te verkorten. We zijn gestart met een pilot waarbij reizigers via een 'chatbot', zonder tussenkomst van een persoon, de mogelijkheid hebben om antwoord te krijgen op eenvoudige vragen. Zoals vragen over de dienstregeling of waar geld terug te vragen bij vertraging. Hierdoor zal naar verwachting de wachttijd voor reizigers dalen.

Betaalgemak in het openbaar vervoer

Met het programma OV-betalen van het NOVB (waaronder NS) wil de OV-sector reizigers meer keuze en gemak bieden voor het betalen van hun reis. In de toekomst kunnen reizigers niet alleen in- en uitchecken met een OV-chipkaart, maar daarnaast ook met bijvoorbeeld een bankpas, creditcard, mobiele telefoon of smartwatch. Van januari tot en met juli 2019 vond er een proef rondom reizen met een betaalkaart plaats op het traject Den Haag-Leiden. Op basis van de technologie voor contactloos betalen konden reizigers met een bankpas en creditcard in- en uitchecken. Reiskosten werden aan het eind van elke dag automatisch afgeschreven. Zo'n 300 reizigers maakten circa 2.000 reizen met hun betaalkaart. 90% van de deelnemers aan de proef vindt dat 'reizen met de betaalkaart' gemak biedt, 75% zegt dat de betaalkaart voordelen biedt ten opzichte van de OV-chipkaart en bijna 70% vindt dat de betaalkaart drempels verlaagt om het OV te pakken. Ook op technisch vlak hebben we veel geleerd. Zo moeten we bijvoorbeeld de doorstromingsnelheid van poorten en palen verbeteren,



net als de inspectie in de trein en het verwerken van reisdata om reizigers realtime inzicht geven in gemaakte reizen met bijbehorende prijzen.

NS is begonnen met het vereenvoudigen van het reizen met de NS-Business Card. De eerste verbeteringen zijn beschikbaar in de NS-app, waaronder de online klassewissel. Deze kan nu ook een kwartier na inchecken worden aangepast, als reizigers na inchecken graag van klasse wisselen.



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	2019	2018	2017	2016
Aankomstpunctualiteit 5 minuten	95,8%	95,7%	94,9%	94,3%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	92,6%	92,6%	91,6%	90,6%
Gerealiseerde aansluitingen	91,6%	93,6%	90,9%	91,3%
Gereden treinen	97,6%	97,8%	97,7%	98,2%
Reizigerspunctualiteit 15 min HRN	97,7%	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		Bodemwaarde	Streefwaarde
	2019	Realisatie 2018	2019	2019
Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten	92,6%	92,6%	88,9%*	91,1%

Reizigers vinden het belangrijk om te kunnen rekenen op een veilige, betrouwbare en voorspelbare reis. NS zet zich in voor een punctuele reis gedurende de dag, op alle dagen van het jaar en overal in Nederland. Met de prestatie-indicator reizigerspunctualiteit meten we de punctualiteit, waarbij we



ook kijken naar gehaalde aansluitingen. In 2019 bleef de reizigerspunctualiteit gelijk aan 2018: 92,6%. Deze score is het resultaat van een robuuste dienstregeling waarvan de betrouwbaarheid steeds verder wordt geoptimaliseerd. Daarnaast hebben we hulpmiddelen ingevoerd die de stiptheid van de uitvoering van de dienstregeling verbeteren. Zo is in mei 2019 de uitrol van de smartwatch voor conducteurs gestart. Op Utrecht Centraal hebben we een proef gedaan met aanvullende instapinformatie voor reizigers: drukte in de trein, minuten tot vertrek en de laatste 10 seconden tot het fluitmoment van de conducteur. Er zijn helaas ook enkele gebeurtenissen geweest waardoor we de reiziger niet hebben kunnen bieden wat we beoogden. Dit betrof voornamelijk de gevolgen van materieeldefecten, werkzaamheden aan de infrastructuur en weersinvloeden.

Invloed van het weer op de dienstregeling

In 2019 was op 21, 22 en 30 januari sprake van winters weer, wat aanleiding was om een aangepaste dienstregeling met minder treinen te rijden. De zomerwarmte in juli leidde tot klanthinder door uitval van (defecte) treinen en (wissel)storingen. In de herfst trad het herfstweer vroeg op, maar bleef de verwachte punctualiteitsdip door gladde sporen beperkt. NS is steeds beter voorbereid en herstelt sneller door het rijden van een aangepaste dienstregeling, grootschalige inzet van monteurs op herstelwerk en technische aanpassingen aan treinen.

Reizigerspunctualiteit 15 minuten op het hoofdrailnet

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

De reizigerspunctualiteit 15 minuten op het hoofdrailnet was over 2019 97,7%. Dat is gelijk aan 2018. Deze kpi wordt vooral bepaald door grotere verstoringen en gemiste aansluitingen. Net als bij de reizigerspunctualiteit 5 minuten had de soepele invoering van de nieuwe dienstregeling een positief effect op de punctualiteit. Daarna hebben we bovendien wijzigingen doorgevoerd om enkele overstapmogelijkheden te verbeteren.



(On)geplande buitendienststellingen

In 2019 waren er veel buitendienststellingen waardoor tijdelijk minder infracapaciteit beschikbaar was. In het voorjaar 2019 was sprake van beperkt treinverkeer in de omgeving Leiden en Den Bosch-Boxtel. In de zomer was sprake van vervangend busvervoer bij Sittard, Naarden-Bussum en Gouda met negatief effect op de punctualiteit. In 2019 heeft NS intensief met ProRail en de andere vervoerders samengewerkt om reizigers alternatief vervoer te bieden. Ook hebben wij de reizigers tijdig geïnformeerd over buitendienststellingen en is de informatie bij ontregelingen op zowel stations als in de trein verbeterd.

Tussen 24 maart en 15 april voerde ProRail werkzaamheden uit aan het emplacement Leiden. Deze werkzaamheden leidden tot grotere overlast voor onze reizigers dan voorzien. De effecten van de keuze om het treinverkeer gedeeltelijk in stand te houden, zijn door NS en ProRail onderschat en zorgden voor te veel drukte. Reizigers hebben excuses gekregen voor de overlast en gratis koffie ter compensatie. Andere bijzonderheid betrof een stroomstoring op 24 maart in Noord-Brabant waardoor 9 uur lang geen treinverkeer mogelijk was tussen Boxtel en Eindhoven.

NS werkt sinds 2019 met een integraal plan om beter te kunnen sturen op infrabehoefte en werkt samen met ProRail om de Randstad goed bereikbaar te houden tijdens geplande werkzaamheden bijvoorbeeld in de metropool Amsterdam. De samenwerking ten behoeve van toekomstbestendig en efficiënt spooronderhoud in programma Toekomstbestendig Werken Aan het Spoor van ProRail maakt vorderingen.



4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

Schone treinen

Reizigers verwachten een schone trein. De afgelopen drie jaar is het oordeel van de reiziger over de reinheid van treinen verbeterd. 70% van de reizigers gaf de reinheid van treinen vorig jaar een 7 of hoger (2018: 68%). Dit komt onder meer doordat we hebben gewerkt aan een beter reinigingsconcept en minder treinen die vuil de dienst in gaan. We hebben de samenwerking tussen ketenpartners zoals logistiek, service- en onderhoudsbedrijven en schoonmaakbedrijven verbeterd. Desondanks daalt het aantal treinen dat vuil die dienst in gaat nog onvoldoende. Op het druk bereden spoor is het soms moeilijk om treinen op de geplande plaats en tijd gereinigd te krijgen, ondanks sturing op reiniging als volwaardig onderdeel van onze onderhoud- en serviceprocessen. Daarom is dit voor 2020 opnieuw een speerpunt. De reiniging van de binnenkant van treinen op het hoofdrailnet is aangescherpt en de Europese Aanbesteding voor reiniging van de binnenkant van treinen op het hoofdrailnet is in 2019 succesvol afgerond. De implementatie verloopt volgens schema. Verder is er een programma gestart voor de aanpak van graffiti. Reizigers kunnen via de NS-app feedback geven over de reinheid van de trein. Urgente klachten worden direct aangemeld voor urgente reiniging en reizigers krijgen altijd terugkoppeling op hun melding.

Reiniging treinen

NS voert vijf soorten interne reinigingsbeurten uit in treinen:

- Keerpuntreiniging, vindt gedurende de dag meermalen plaats op het (eind- en start-) station.
- Dagelijkse reiniging, vindt iedere nacht plaats.
- Periodieke reiniging, vindt, vaak gelijktijdig met het onderhoud, ongeveer eenmaal per 3 maanden plaats.
- Care on Track, vindt gedurende de dag plaats op de trein, indien op een aantal lange trajecten tijdens de tussenstops te weinig tijd is om de treinen schoon te maken.
- Urgente reiniging, vindt plaats na incidenten, waarbij getracht wordt om ernstige vervuiling zo spoedig mogelijk na constatering te verwijderen.

Daarnaast voert NS externe reiniging uit:

- Uitwendige reiniging, treinen gaan door een wasstraat voor de reiniging aan de buitenkant
- Specialistische reiniging: calamiteitenreiniging (bijvoorbeeld aanrijdingen met een persoon of dier) en graffitiwrijving.

Technische metingen van de luchtkwaliteit (CO2 in ppm)

Het materieel van NS Reizigers voldoet aan de specificaties voor luchtkwaliteit in de trein. Alle bakken zijn voorzien van een eigen installatie voor luchtverversing. Ouder materieel gaat daarbij standaard uit van een volle reizigersbezetting. Gemoderniseerd en nieuw materieel meet de hoeveelheid CO2 en past de hoeveelheid verse lucht daarop aan. Bij het uitvallen van een installatie in een bak zijn scenario's vastgesteld om een goede luchtkwaliteit te garanderen voor reizigers en personeel.

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.

In januari 2019 is de productiefase gestart voor de inbouw van een rolstoeltoegankelijk toilet en schuiftrede in 131 Sprinters van het type SLT. De vernieuwde SLT heeft tevens twee gemarkeerde plaatsen voor rolstoelen met een speciale noodknop en tactiele (voelbare) informatie voor mensen met een visuele beperking. Op 31 december 2019 waren 36 stellen omgebouwd en opgenomen in de rijdende dienst. Naar verwachting zijn alle Sprinters van het type SLT in december 2021 omgebouwd.

Gastvrij en prettig verblijf

In 2019 heeft NS Stations met partners wederom veel stations verbeterd. We hebben geïnvesteerd in faciliteiten die de gastvrijheid verhogen, ook op de kleinere stations. NS maakte in februari 2019 bekend circa 200 regionale stations aan te gaan pakken. Onderdeel van de aanpak is dat NS samen met partners wachtvoorzieningen verbetert, toiletvoorzieningen vernieuwt en watertappunten installeert. Verder investeren we in betere parkeerplaatsen en stallingen voor auto en fiets. We zoeken naar geschikte invulling voor leegstaande ruimtes op het station om de beleving en sociale veiligheid te bevorderen met behoud van de eigenheid van het pand en met zorg voor ons erfgoed.

Schone stations

Reizigers oordeelden positiever over de reinheid van stations. 81% gaf in 2019 een 7 of hoger tegenover 78% het jaar ervoor. NS Stations is verantwoordelijk voor het schoonhouden van alle stations, ongeacht welke vervoerder op het station stopt. De contracten met de partijen die stations schoonmaken, zijn gebaseerd op resultaatgestuurde eisen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan afspraken over prullenbakken op de stations die elke dag maximaal voor driekwart vol mogen zitten, in plaats van afspraken over het aantal keer legen per dag. Met ProRail, gemeenten en overige opdrachtgevers heeft NS afgesproken dat het cijfer voor de dagelijkse schoonmaak op de stations gemiddeld een 7 moet zijn.

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 week. 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 en constructieve schoonmaak uitgevoerd. Daarnaast wordt graffiti verwijderd, worden plaagdieren bestreden en worden de perronsporen aansluitend aan het perron periodiek gereinigd naar behoefte.

Toiletten op stations

Toiletten zijn een belangrijke basisvoorziening voor gastvrije stations. Toiletvoorzieningen maken we veiliger, comfortabeler en toegankelijker voor de reiziger, met een herkenbaar serviceconcept. Op 23 grotere stations heeft NS Stations deze toiletten in exploitatie uitgegeven aan Sanifair.



NS vernieuwt samen met ProRail op kleinere stations de toiletvoorzieningen. Hiermee komt over drie jaar 90% van de reizigers langs een modern, schoon en toegankelijk toilet. Op een groot aantal regionale stations realiseren we nieuwe hoogwaardige onbemenste toiletten, waarvan er in 2019 45 zijn opgeleverd. Daarbij voorziet NS Stations toiletten (nieuwbouw en bestaande bouw) van contactloos betalen. In 2019 zijn 108 van deze modules voor contactloos betalen bij toiletten op stations geplaatst.

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



6 Klanttevredenheidsonderzoek

89% van de reizigers beoordeelde in 2019 de prestaties van NS 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)	2019	2018	2017	2016
Stiptheid van trein	85%	83%	80%	78%
Reisinformatie van deur-tot-deur	89%	87%	84%	83%
Reisinformatie bij meer dan 15 minuten vertraging	40%	43%	39%	39%
Trein waarmee gereisd is	84%	82%	78%	76%
Sociale veiligheid in de trein en op het station	90%	90%	88%	87%
Reinheid trein	70%	68%	62%	58%
Aanspreekbaarheid stationspersoneel	88%	86%	84%	80%
Toilet in trein	44%	40%	31%	29%
Oordeel vertrekstation	74%	74%	72%	69%
Instappen in de trein	87%	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



7 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 2019 op diverse manieren een klacht indienen bij NS, namelijk telefonisch, via social media (Twitter en Facebook), chat, het contactformulier op de website (tot 15 oktober 2019) en per post. Alle ontvangen klachten worden volgens een standaard procedure in behandeling genomen en beantwoord.

NS KlanteNService ontving in 2019 een totaal van 198.531 klachten m.b.t. het binnenlands reizigersvervoer. Het merendeel van de klachten had betrekking op vervoerbewijzen.

De ontvangen klachten betreffen:

- Beschikbaarheid vervoerbewijzen (91.056)
- Voorwaarden vervoerbewijzen en diverse rechten (7.233);
- Vertraging en uitval (2.344);
- Reisinformatie (901);
- Overige zoals reinheid, sociale veiligheid, gehandicapten, vervoer fietsen, OV Fiets, e.d. (96.997).

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.



8 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.

Toegankelijkheid

Een reis zonder drempels is een wens van al onze klanten, inclusief die met een beperking. Daarom maken we het reizen per trein ieder jaar toegankelijker. In 2019 hebben we aan de NS-app de mogelijkheid toegevoegd om reisassistentie aan te vragen bij het in- en uitstappen. We hebben in 2019 15 extra stations voorzien van reisassistentie. Daarnaast stroomden in 2019 steeds meer volledig toegankelijke sprinters in. Deze treinen zijn voorzien van eenschuiftrede die in combinatie met een perron op gelijke hoogte een zelfstandige instap mogelijk maakt. Ook beschikken ze over rolstoeltoegankelijke toiletten, tactiele elementen, knoppen voor assistentie en een auditief en visueel signaal bij de deuren.

In 2019 zijn we op stations met assistentieverlening gestart met de voorbereiding van een service waarbij rolstoelgebruikers die hulp nodig hebben bij het in- en uitstappen, niet langer 15 minuten voor vertrek aanwezig hoeven te zijn. Daarnaast hebben we de service 'éénstap-verder' geïntroduceerd op de stations Zwolle, Amsterdam CS, Utrecht CS, Rotterdam CS en Den Haag CS voor mensen met een visuele beperking die met reisassistentie reizen. Zij worden door de assistentieverlener op de genoemde stations begeleid naar aansluitend openbaar vervoer, de taxi of de halen/brengen locatie zodat zij hun reis kunnen vervolgen. Deze service is ontwikkeld in samenwerking met de Oogvereniging.

NS verleent op 143 stations reisassistentie en daarnaast regelt NS de boeking (niet de uitvoering) op regionale lijnen. In 2019 zijn 55.000 reizen geboekt waarbij assistentieverlening gewenst was.

Het boeken van de reis kan op twee manieren plaatsvinden:

- Telefonisch via Ns klantenservice zijn 33 000 reizen geboekt
- Via internet zijn 22 000 reizen geboekt



Colofon

Contact Eline Hartman, Marion Post
Kenmerk
Datum 19 juni 2020
Versie 1.0.1
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 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.

