

Europese verantwoording 2021

NS Reizigers

Inhoud

1 Inleiding.....	3
2 Informatie en vervoerbewijzen.....	5
3 Punctualiteit en verstoringen	8
4 (On)geplande buitendienststellingen	10
5 Netheid materieel en stationsfaciliteiten	11
6 Klanttevredenheidsonderzoek.....	14
7 Klachtenafhandeling	16
8 Reisassistentie.....	17

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 2021 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.

Invloed van corona op de Europese verantwoording

Door corona beleefde NS wederom een heel ander jaar dan normaal. Dat zien we vanzelfsprekend ook terug in onze resultaten. Zo zijn sommige concessie KPI's tijdelijk niet meetbaar, bij andere resultaten gaan vergelijkingen met voorgaande jaren mank. In deze Europese verantwoording rapporteren we daarom – indien van toepassing – over een aantal resultaten niet, minder of anders dan gewoonlijk. Wanneer resultaten erg zijn gewijzigd geven we uitsluitend een toelichting als deze wijziging het gevolg is van prestaties of effecten buiten corona om. We benoemen niet keer op keer dat ze zijn veranderd door corona. Zo houden we het verslag leesbaar.

Beoordeling reiziger

NS meet de kwaliteit van de dienstverlening op het hoofdrailnet aan de hand van verschillende indicatoren. De prestatie-indicatoren hebben dit jaar beperkte waarde als weerspiegeling van onze inzet en prestaties. Een vergelijkingen met 'normale' jaren is niet zinvol.

Prestatie-indicator	Realisatie 2021	Realisatie 2020	Bodemwaarde 2021	Streefwaarde 2021
Algemeen klantoordeel HRN ¹	7,9	-	7,3	7,5

Het algemeen klantoordeel wordt sinds 2021 gemeten door de OV Klantenbarometer (OVKB). In 2021 is alleen acht weken in het laatste kwartaal veldwerk uitgevoerd voor de OVKB.

Reizigers zijn in totaliteit in 2021 (7,9) net iets tevredener dan in 2019² (7,8). Dat laat zien dat we onze dienstverlening overeind gehouden hebben in crisistijd, met een product dat goed gewaardeerd werd door de reizigers. Onze reizigers maakten in 2021 kennis met de

¹ Veldwerk uitsluitend in oktober en november 2021, zodoende beperkt representatief voor heel 2021 en niet handhaafbaar.

² In 2020 heeft er als gevolg van corona geen veldwerk plaatsgevonden waardoor vergelijking met 2020 niet mogelijk is.

gemoderniseerde dubbeldekkers van het type VIRM 2/3. Reizigers kwamen gedurende het jaar weer vaker in contact met NS-personeel. Verbeteringen werden doorgevoerd in de informatievoorziening via de borden op de perrons.

Naast onze eigen inzet om de reis van de klant te verbeteren, lijkt ook het lagere aantal reizigers in het openbaar vervoer door de gevolgen van de coronapandemie een rol te spelen. Meer werknemers werkten thuis en meer dagjesmensen kozen voor de auto. De reizigers die wel in de trein zaten hadden daardoor meer ruimte. Ook konden treinen vaker op tijd vertrekken, omdat er minder tijd nodig was voor in- en uitstappen van reizigers.

2 Informatie en vervoerbewijzen

NS Reizigers verkocht in 2021 8,9 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 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. 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 pushberichten. Via deze pushberichten worden reizigers geïnformeerd over aangepaste dienstregelingen en bij acute, grote verstoringen 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, omroepberichten en aan de NS-service 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 de NS klantenservice (030-2357822). De NS-app heeft ook een mogelijkheid om alleen informatie te tonen voor "toegankelijke reizen" met de trein. Dit is met name bedoeld voor mensen die reizen met hulpmiddelen zoals een rolstoel of scootmobiel. Via de NS-app kan ook reisassistentie aanvraagd worden.

Reisinformatie

In deze Europese verantwoording rapporteren we voor de eerste keer over de indicator Gebruiksvriendelijke reisinformatie. Deze vervangt de indicator Reisinformatie Treinketen. Door de indicator over reisinformatie opnieuw te definiëren, sluit deze beter aan op hoe reizigers de reisinformatie werkelijk beleven.

Prestatie-indicator	Realisatie 2021	Realisatie 2020	Bodemwaarde 2021	Streefwaarde 2021
Gebruiksvriendelijke reisinformatie	79,9%	-	65,0%	68,5%

De prestatie-indicator Gebruiksvriendelijke reisinformatie geeft weer in hoeverre vertragingen, spoorwijzigingen en opgeheven stops tijdig en juist aan de reizigers zijn gecommuniceerd en er eveneens tijdig is gecommuniceerd over handelingsperspectief in geval van verstoringen. Het betreft de communicatie over treinen van alle OV-vervoerders via borden/omroep stations en via de NDOV-loketten met publicaties in onze eigen NS Reisplanner en in onze treinen, maar ook naar afnemers zoals bv. Google Maps en OV9292.

Klantenservice en webcare

Klanten zijn tevreden over de dienstverlening van de NS Klantenservice. In 2021 gaf 84% van de klanten de dienstverlening van de Klantenservice een 7 of hoger. Dat is gelijk aan de score in 2020. In 2021 is het aantal contacten per kanaal vanwege de verminderde reizigersaantallen gedaald ten opzichte van de jaren voor corona.

Aantal contacten per maand	Social media	E-mail	Chat	Telefoon
	35.966	9.917	49.240	133.023

Betaalgemak in het openbaar vervoer

NS participeert in het programma OV-betalen van het NOVB. Hiermee wil de OV-sector, onder de naam OVpay, reizigers meer keuze en gemak bieden voor het betalen van hun reis. Reizigers kunnen in de toekomst niet alleen in- en uitchecken met een OV-chipkaart, maar bijvoorbeeld ook met een betaalpas, creditcard, mobiele telefoon of smartwatch. Geleidelijk introduceren we verschillende betaalvormen die we vooraf met reizigers beproeven:

- Reizen met de betaalpas (contactloze betaalpas en creditcard: plastic, mobiel en smartwatch). In 2021 zijn de voorbereidingen getroffen (in systemen, processen en organisatie) om deze dienst in 2022 gefaseerd aan te kunnen bieden aan reizigers.
- Nieuwe OV-chipkaart (plastic, mobiel & smartwatch). In 2021 zijn de voorbereidingen gestart voor een proef met de nieuwe OV-chipkaart op de mobiele telefoon. We willen de nieuwe OV-chipkaart vanaf eind 2022 gefaseerd introduceren.
- Treinreizen met locatiebepaling, waarbij via de smartphone van reizigers wordt bijgehouden hoe zij reizen en met welke vervoerder. We testen de haalbaarheid van dit reisconcept, dat het mogelijk maakt om enkelvoudig in- en uit te checken tijdens het reizen met verschillende vervoerders.

3 Punctualiteit en verstoringen

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.

Punctualiteit op het hoofdrailnet

Prestatie-indicator	Realisatie 2021	Realisatie 2020	Bodemwaarde 2021	Streefwaarde 2021
Reizigerspunctualiteit HRN 5 minuten	94,4%	93,5%	88,9%	91,5%
Reizigerspunctualiteit HRN 15 minuten	98,1%	97,9%	96,7%	97,4%
Reizigerspunctualiteit HSL 5 minuten	89,2%	85,2%	82,1%	84,2%

Net als in 2020 werd afgelopen jaar aanzienlijk minder gereisd dan voor corona. In het eerste half jaar reed NS een aangepaste dienstregeling, tot mei circa 90% van de dienstregeling, in juni circa 98% van de dienstregeling en vervolgens weer de volledige dienstregeling tot de afschaling in december. Door de aanscherping van de coronamaatregelen zijn in de avond, nacht en spits weer treinen met weinig reizigers geschrapt.

Als gevolg van de lagere reizigersaantallen konden treinen korter stoppen, sneller vertrekken en vertragingen sneller inlopen. Daarnaast steeg het aandeel korte reizen, die minder vatbaar zijn voor vertraging. Ook daardoor steeg de gemiddelde reizigerspunctualiteit op het hoofdrailnet. De reizigerspunctualiteit 5 minuten op het hoofdrailnet kwam in 2021 uit op 94,4% (2020: 93,5%). De reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN was in 2021 98,1% (2020: 97,9%). De scores op de reizigerspunctualiteit op het hoofdrailnet zijn op een aantal momenten negatief beïnvloed door extremere weersomstandigheden, zoals tijdens het winterweer in februari, een storm in maart en de overstromingen in juli en augustus.

Daarnaast waren er telecomstoringen in mei en september. De onderbezetting van treinverkeersleiders bij ProRail heeft geleid tot langdurige uitval van treinen, al had dit op het jaarcijfer geen zichtbare impact. ProRail heeft aangegeven dat de bezettingsproblemen medio 2023 zijn opgelost. Tot die tijd blijft treinuitval hierdoor mogelijk.

De reizigerspunctualiteit HSL op 5 minuten kwam in 2021 uit op 89,2% (2020: 85,2%). Ook op de HSL zorgden kortere stoptijden door het lagere aantal reizigers, met name in de spits, voor een positief effect op de punctualiteit. Daarnaast reden er zeker gedurende de eerste vijf maanden minder treinen over de HSL: twee IC direct-treinen per uur over de HSL in plaats van de gebruikelijke vier. Ook het aantal ritten met Eurostar en Thalys per dag was heel 2021 minder dan normaal. Daardoor konden ook binnenlandse HSL-treinen punctueler rijden. De grootste negatieve impact op de reizigerspunctualiteitsscore werd veroorzaakt door de sneeuw in februari en de nasleep daarvan. Een tijdelijk negatief effect hadden incidenten als het afgaan van het brandalarm in de tunnel bij Rotterdam Noord in april, het afgaan van het brandalarm in de Schipholtunnel in juli en de telefoniestoring bij ProRail in september.

De indicator Aankomstpunctualiteit is een indicator voor het percentage van de treinen dat op tijd aankomt op de HRN stations. Een trein wordt als op tijd beschouwd voor deze indicator wanneer het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd van 3, 5, respectievelijk 15 minuten bedraagt.

Prestatie-indicator	Realisatie 2021	Realisatie 2020
Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN	95,1%	95,0%
Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN	97,6%	97,6%
Aankomstpunctualiteit HSL	91,8%	90,0%

De kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders was in 2021 96,5% (2020: 96,7%). Deze prestatie-indicator hangt sterk samen met de aankomstpunctualiteit van NS-treinen. Onder andere het winterse weer in februari en de telefoniestoring in het systeem van ProRail hadden invloed op de treindienst en daarmee op de kwaliteit van de aansluitingen.

Prestatie-indicator	Realisatie 2021	Realisatie 2020	Bodemwaarde 2021	Streefwaarde 2021
Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders	96,5%	96,7%	94,0%	95,6%

4 (On)geplande buitendienststellingen

Het Nederlandse spoor vraagt veel onderhoud en daarbij zijn buitendienststellingen onvermijdelijk. NS en ProRail hebben afspraken over hoeveel hinder door onderhoud mag plaatsvinden. Deze afspraken staan echter onder druk: de hoeveelheid werkzaamheden voor aanleg en instandhouding van het spoor neemt toe en past niet meer op momenten dat het aantal reizigers laag is, zoals 's avonds en 's nachts. Daar komt bij dat ProRail door het spreiden van werkzaamheden de beschikbare uitvoeringscapaciteit bij aannemers maximaal en kostenefficiënter wil benutten. Om te voorkomen dat de reizigers van NS door deze aanstaande toename van buitendienststelling onevenredig hard worden geraakt, hebben we in 2021 maatregelen genomen:

- We hebben scenario's uitgewerkt om hinder door grootschalige werkzaamheden in de Schipholtunnel vanaf 2023 te beperken.
- Verder hebben we mogelijkheden onderzocht van enkelsporig werken en enkelsporig rijden. Dit leidt echter tot een verhoogd risicoprofiel ten aanzien van veiligheid en lijkt daardoor niet kansrijk.
- Samen met ProRail hebben we onderzoek gedaan naar aanbodgericht verdelen, wat heeft geleid tot aanpassingen in de planning van buitendienststellingen in 2022.
- Tot slot hebben we met ProRail, andere vervoerders, belangenverenigingen en concessieverleners een rekenmodel gemaakt waarin hinder in reizigersminuten wordt vertaald naar euro's. Dit rekenmodel kwantificeert hinder, zodat extra reizigersminuten of laagste kosten tegen elkaar afgewogen kunnen worden als onderdeel van besluitvorming bij buitendienststellingen.

5 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

Schone treinen

We reinigen onze treinen met drie hoofddoelen: een positieve en schone beleving bij reizigers en een veilige en prettige werkplek voor collega's in de trein en met goed schoonmaakonderhoud zorgen dat afwerkmaterialen hun beoogde levensduur kunnen behalen.

We verrassen reizigers niet met een schone trein, ze verwachten te kunnen reizen in een schone trein en zijn ontevreden als dit niet het geval is. Dat maakt reinheid een *dissatisfier* die we graag op orde hebben.

In de treinreiniging onderscheiden we diverse processen:

- Interieur reiniging Hoofdrailnet
 - o Periodieke reiniging, vindt vaak gelijktijdig met het groot onderhoud, ongeveer eenmaal per drie maanden plaats.
 - o Dagelijkse reiniging, vindt iedere nacht plaats.
 - o Reiniging op de dag tijdens de dienstregeling: dit bestaat uit:
 - Keerpuntreiniging, vindt gedurende de dag meermalen plaats op het (start- en eind-) station.
 - 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, waarbij getracht wordt om ernstige vervuiling na incidenten zo spoedig mogelijk na constatering te verwijderen.
- Interieur reiniging internationaal
- Exterieur reiniging, het wassen van treinen
- Specialistische reiniging
 - o Graffiti verwijdering
 - o Reiniging na ongeval
 - o Diverse specialistische werkzaamheden

Met de coronacrisis is het hygiënebesef in de maatschappij enorm toegenomen. De aandacht en het belang van goede reiniging daarmee ook. Met de treinreiniging hebben we in deze bijzondere tijd veel geleerd en nieuwe flexibiliteit ontdekt in de manier en de momenten waarop we reinigen. De komende jaren bouwen we met deze opgedane kennis door op ons doel: met doeltreffende en efficiënte treinreiniging zijn reizigers en collega's tevreden over de reinheid van een trein en behaalt materieel zijn maximale levensduur.

Uitwendige reiniging treinen:

NS test innovatieve materialen en technieken, zoals vuil werende coatings, om de buitenkant en frontruiten van treinen minder snel te laten vervuilen. Doordat vuil minder hecht en eenvoudiger kan worden verwijderd, kunnen deze innovaties water- en energieverbruik sterk reduceren. Ook belangrijk: onze reizigers kunnen dan genieten van schone treinen.

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. Bij de aanschaf van nieuw materieel specificeert NS dat de treinen de mogelijkheid moeten hebben om meer verse lucht toe te voeren dan noodzakelijk voor een goede luchtkwaliteit. Dit naar aanleiding van de coronacrisis.

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.

NS laat Sprinters van het type SLT vernieuwen door het Consortium Bombardier Siemens Lighttrain in Aken. Naast een groot rolstoeltoegankelijk toilet en aan weerszijden van het balkon een schuifrede krijgt de trein twee gemarkeerde plaatsen voor rolstoelen, een plek voor twee fietsen en een speciale noodknop, call for aid. Met deze knop krijgt de reiziger, in geval van nood, direct contact met de machinist. Voor mensen met een visuele beperking is tactiele (voelbare) informatie aangebracht zodat zij zo goed mogelijk op de tast hun weg kunnen vinden. Alle 131 Sprinters van het type SLT zijn in december 2021 omgebouwd.

Zowel in de trein als op het station besteedden we in 2021 tijdens de reguliere schoonmaak extra aandacht aan de contactpunten, zoals deurklinken en hoofdsteunen. In de toiletten in de treinen vulden we zeep en papieren handdoekjes vaker aan. Verder staan er hygiënezoulen op diverse stations en in onze winkels op de stations.

Gastvrij en prettig verblijf

In 2021 hebben we op kleinere stations geïnvesteerd in faciliteiten die de gastvrijheid verhogen: toiletvoorzieningen, betere parkeergelegenheid en fietsenstallingen. 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

We hebben in 2021 diverse innovaties getest om de reinheid van stations te verbeteren. Bijvoorbeeld het reinigen met ozonwater, een schrobrobot en meer datagedreven werken, bijvoorbeeld met sensoren in afvalbakken, feedbacksysteem in onbemenste toiletten. Na een Europese aanbesteding zijn Asito en ICS Groep geselecteerd als de nieuwe schoonmaakleverancier op NS-stations per 1 juli 2022.

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. Door het lagere aantal reizigers in 2021 is in overleg met opdrachtgevers (ProRail, gemeenten en overige) meer aandacht besteed aan de schoonmaak van contactvlakken, zijn geplande werkzaamheden eerder uitgevoerd en is de algehele verzorgdheid van stations vergroot.

Toiletten op stations

Toiletten op stations zijn een belangrijke basisvoorziening. Onze ambitie om in 2023 90% van de reizigers een goed toilet te bieden, hebben we in 2021 al gerealiseerd. Sinds 2016 zijn ruim 119 nieuwe toiletten gerealiseerd en op meer dan 40 stations stellen huurders een toilet beschikbaar.

6 Klanttevredenheidsonderzoek

Dit is het eerste jaar dat de OV Klantenbarometer gebruikt wordt in de Europese verantwoording. Tot en met 2020 was het eigen klanttevredenheidsonderzoek van NS de basis voor deze verantwoording.

De OV Klantenbarometer, waar NS sinds 2018 aan deelneemt, moest in maart 2020 worden gestaakt vanwege corona, omdat dit een fysieke meting betreft. De meting van de OV Klantenbarometer in 2021 is daarom de eerste meting sinds de start van corona. Hoewel het goed nieuws is dat de OV Klantenbarometer heeft kunnen plaatsvinden, is de meting in 2021 geen reguliere meting geweest, om meerdere redenen:

- Het veldwerk heeft alleen in de maanden oktober en november 2021 plaatsgevonden, in plaats van in alle kwartalen;
- Het aantal reizigers in de trein was lager dan vóór corona, waardoor het aantal respondenten ook lager uitviel;
- De samenstelling van de reizigerspopulatie was door corona anders dan vóór de pandemie, waardoor bepaalde groepen sterker of minder sterk naar voren komen in de meting;
- De context waarin reizigers hun reis maakten was anders dan vóór corona: de zorgen om besmetting met het coronavirus hadden impact op de beleving van veel reizigers.

In deze context is een één op één vergelijking tussen de resultaten van 2021 en de jaren vóór de coronacrisis niet mogelijk. Desondanks hebben we de cijfers uit de OV Klantenbarometer van 2019 (laatst beschikbare vergelijkingsmateriaal) wel opgenomen.

Let op: de 2019-cijfers betreffen niet de cijfers uit de Europese verantwoording over 2019, omdat de officiële verantwoordingen toen nog geschied op basis van het KTO onderzoek van NS, en daarmee een andere meetmethodiek werd gehanteerd dan de OVKB.

OV Klantenbarometer	Realisatie 2021³	Realisatie 2020⁴	Realisatie 2019
Klantoordeel op tijd rijden	8,3	-	8,1
Klantoordeel reisinformatie bij vertraging	6,5	-	6,4
Informatie bij de halte	8,1	-	7,9
Reisinformatie in het voertuig	7,6	-	7,4
Klantoordeel sociale veiligheid	8,1	-	8,3
Klantoordeel netheid treinen	7,0	-	7,0
Klantoordeel station	7,9	-	7,6
Gemak instappen	8,7	-	8,6
Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel	8,2	-	8,1

International definition	Nederlandse definitie
Punctuality of trains	Klantoordeel op tijd rijden
Information to passengers in case of delay	Klantoordeel reisinformatie bij vertraging
Accuracy and availability of information on train times/platforms	Informatie bij de halte
	Reisinformatie in het voertuig
High level of security on train/in station	Klantoordeel sociale veiligheid
Cleanliness of inside of the train	Klantoordeel netheid treinen
Consistently good maintenance/excellent condition of trains	
Availability of good quality toilets on every train	
Cleanliness and maintenance of stations to a high standard	Klantoordeel station
Accessibility of stations and trains	Gemak instappen
Response times to information requests at stations	Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel
Assistance provision to disabled persons and persons with reduced mobility	

³ Veldwerk uitsluitend in oktober en november 2021, zodoende beperkt representatief voor heel 2021 en niet handhaafbaar.

⁴ In verband met corona heeft in 2020 geen veldwerk plaatsgevonden.

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 2021 op diverse manieren een klacht indienen bij NS, namelijk telefonisch, via social media (Twitter en Facebook), chat en per post. Alle ontvangen klachten worden volgens een standaardprocedure in behandeling genomen en beantwoord.

NS Klantenservice ontving in 2021 een totaal van 125.860 klachten m.b.t. het binnenlands reizigersvervoer. Het merendeel van de klachten had betrekking op vervoerbewijzen.

De ontvangen klachten betreffen:

- Beschikbaarheid vervoerbewijzen (68.317);
- Voorwaarden vervoerbewijzen en diverse rechten (4.559);
- Vertraging en uitval (668);
- Reisinformatie (310);
- Overige zoals reinheid, sociale veiligheid, gehandicapten, vervoer fietsen, OV Fiets, e.d. (51.986).

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

Toegankelijkheid

NS heeft de ambitie om reizigers met een beperking gelijkwaardige reismogelijkheden te bieden: steeds meer zelfstandig en met hulp waar nodig.

Zelfstandig toegankelijke Sprinters

In 2021 zijn de laatste Sprinters van het type SLT voorzien van een schuiftrede en rolstoeltoegankelijk toilet. Daarmee was eind 2021 het volledige Sprinterpark toegankelijk.

Reisassistentie

Het aantal stations met reisassistentie steeg met 25. In totaal biedt NS nu op 193 stations (78% van de 247 HRN stations waar NS halteert) reisassistentie.

NS verleent op 193 HRN stations reisassistentie en daarnaast regelt NS de boeking (niet de uitvoering) op regionale lijnen. In 2021 zijn 25.404 reizen geboekt waarbij assistentieverlening gewenst was.

Het boeken van de reis kan op twee manieren plaatsvinden:

- 59,2 % van de reizen zijn telefonisch via NS klantenservice geboekt
- 40,8 % van de reizen zijn online (via internet) geboekt

Colofon

Contact Marion Post, Eline Hartman
Kenmerk
Datum 31 mei 2022
Versie 1.0
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.