Europese verantwoording Reizigersrechten 2023

NS Reizigers

Inhoud

1 Inleiding 3
2 Informatie en vervoerbewijzen 5
3 Punctualiteit en verstoringen 8
4 (On)geplande buitendienststellingen 11
5 Netheid materieel en stationsfaciliteiten 12
6 Klanttevredenheidsonderzoek 15
7 Klachtenafhandeling 16
8 Toegankelijkheid 17

1 Inleiding

In dit document vindt u het verslag over de kwaliteitsprestaties 2023 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.

Het jaar 2023

Het jaar 2023 kende voor onze reizigers twee gezichten. Tot de zomer ging het met de operationele prestaties van NS stapsgewijs de goede kant op. Er stroomden 1.200 nieuwe hoofdconducteurs en machinisten in. We reden weer vaker op tijd met langere treinen en de zitplaatskans ging omhoog. De kwaliteit van onze dienstverlening zat in de lift. Vanaf augustus zorgde een samenloop van oorzaken voor zand tussen onze raderen, zoals werkzaamheden, verstoringen en het weer. Ook ontstond er groeiend ongemak voor reizigers en collega's doordat door hoge onttrekking van materieel minder of kortere treinen beschikbaar waren, terwijl de drukte zeker in de hyperspits aanzienlijk toenam. De introductie van de ICNG verliep niet zoals gepland en dat had veel effect op de prestaties op de HSL in combinatie met de snelheidsbeperking voor een deel van de HSL bij Rijpwetering en de aangepaste dienstregeling bij werkzaamheden. Voor reizigers is het belangrijk dat ze elke dag opnieuw van de trein op aan kunnen en dat was te vaak niet het geval. Dankzij de nodige maatregelen vertoonden de prestaties eind 2023 weer een stijgende lijn.

Daarnaast hebben we de afgelopen jaren te maken gehad met ontwikkelingen die om wendbaarheid en continu bijsturen vragen. Zo is bekend dat de coronacrisis voor een ongekende terugval in het aantal reizigers zorgde en dat reispatronen sindsdien structureel gewijzigd zijn. Een groot deel van de forensen werkt een paar dagen per week thuis (vooral op woensdag en vrijdag), waardoor NS doordeweeks structureel minder reizigers heeft. In de spits op dinsdag en donderdag is het daarentegen druk in onze treinen: veel forenzen kiezen er juist dan voor om naar het werk te gaan. Deze grote pieken zorgen ervoor dat ons personeel en materieel minder efficiënt ingezet worden, met grote gevolgen voor onze kostenstructuur. Dit versterkt de noodzaak om reizigers te spreiden.

Ondanks de grote uitdagingen is NS het afgelopen jaar blijven werken aan verbetering van het spoorvervoer. Voorbeelden hiervan zijn de introductie van de ICNG voor reizigers in april en het visualiseren op de reisinformatieborden van hoe lang een trein is, welke kant de trein op rijdt en welk treindeel eventueel op het station achterblijft of extra wordt toegevoegd. Zo kunnen reizigers zich beter op het perron opstellen en sneller instappen. Daarnaast hebben we afspraken gemaakt met IenW voor een nieuwe concessieperiode. Daarmee is de reiziger voor lange tijd verzekerd van een duurzame reis.

Beoordeling reiziger

In 2023 zijn HRN-reizigers (met een beoordeling van 7,7) even tevreden als in 2022 (7,7) en minder tevreden dan in 2021 (7,9) en 2019 (7,8). In de eerste helft van het jaar zijn er goede stappen gezet in de operationele prestaties van NS. Het personeelstekort waar NS in 2022 mee te maken had werd verminderd door het aannemen van 1.200 nieuwe hoofdconducteurs en machinisten. Ook is kantoorpersoneel ingezet om als Treinassistent te helpen in de trein om zodoende de werkdruk van conducteurs te verminderen. Door daarnaast met langere

treinen vaker op tijd te rijden verbeterden we onze dienstverlening. Na de zomer namen de operationele problemen toe, onder meer door de toename van tijdelijke snelheidsbeperkingen en tekorten aan beschikbaar treinmaterieel. Ook speelde
de hinder tijdens de werkzaamheden bij Rotterdam en Schiphol een grote rol. Dit resulteerde in een verslechterde dienstverlening.

Prestatie-indicator	**Realisatie 2023**	**Realisatie 2022**	**Bodemwaarde 2023**	**Streefwaarde 2023**
Algemeen klantoordeel HRN	7,7	7,7	7,3	7,5

2 Informatie en vervoerbewijzen

NS Reizigers verkocht in 2023 15,5 miljard reizigerskilometers via losse verkopen, abonnementen, studentenkaart en acties.

De producten van NS Reizigers zijn verkrijgbaar via:
- Automaten op stations;
- NS-servicebalies en OV Servicewinkels;
- Kiosk met NS Tickets & Service;
- Oplaadpunten voor OV-chipkaart in het land;
- Online (website, NS-app voor e-tickets, abonnementen en acties);
- Betalen met bankpas (EMV).

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 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 verstoringen.

Voorafgaand aan de reis kunnen reizigers zich laten informeren via internet (www.ns.nl, www.9292.nl, de NS 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 NS Reisassistentie aangevraagd worden.

Reisinformatie

Reisinformatie speelt een belangrijke rol in de deur-tot-deurreis. Reisinformatie moet zo correct en actueel mogelijk zijn. Ook moet de informatie de reiziger in geval van verstoringen en buitendienststellingen een snel en accuraat handelingsperspectief bieden.

Prestatie-indicator	Realisatie 2023	Realisatie 2022	Bodemwaarde 2023	Streefwaarde 2023
Gebruiksvriendelijke reisinformatie	81,2%	81,7%	65,0%	68,5%

In 2023 hebben we diverse aanpassingen gedaan om onze reisinformatie gebruiksvriendelijker aan de reiziger over te brengen. Enkele voorbeelden:

- Op de reisinformatieborden visualiseren we hoe lang een trein is, welke kant hij oprijdt en welk treindeel eventueel op het station achterblijft of extra wordt toegevoegd. Hierdoor kunnen reizigers zich beter op het perron opstellen en sneller instappen. De effecten hiervan hebben we geëvalueerd en blijken succesvol. Bij internationale treinen is nu op alle perronborden zichtbaar bij welke letterbordjes de trein halteert, inclusief rijtuignummers.
- OV-fiets, GreenWheels en elektrische deelfietsen van TIER zijn toegevoegd aan 'In de Buurt' (de kaartfunctionaliteit in de NS-app en op de NS-website). In de NS-reisplanner is de OV-fiets en - vooralsnog alleen voor zakelijke gebruikers - de elektrische deelfiets van TIER toegevoegd.
- De functionaliteit 'Zet meldingen aan' in de NS-app geeft nu ook overstapadvies en meldt als de kans groot is dat de reiziger vanwege drukte moet staan. Daarnaast loopt een proef op zes stations om gebruikers te begeleiden naar de plek in de trein waar de grootste kans is op een zitplaats.
- We zijn gestart met een herontwerp van de NS-reisplanner om deelmodaliteiten beter te integreren en om deur-tot-deurreizen makkelijker te maken.

Klantenservice en webcare

In 2023 gaf 74% van de klanten een 7 of hoger voor de dienstverlening van Klantenservice (2022: 77%). Door grote verstoringen in de treindienst en hogere reizigersaantallen ten opzichte van 2022 is de capaciteit bij Klantenservice extra onder druk komen te staan. Omdat we onze reizigers toch zo goed mogelijk willen ondersteunen, hebben we geïnvesteerd in selfservice-oplossingen. Voorbeelden hiervan zijn de implementatie van een chatbot en de automatische afhandeling van geld terug bij vertraging.

Aantal contacten per maand	Social media	E-mail	Chat	Telefoon
	42.618	23.130	49.331	184.286

Betaalgemak in het openbaar vervoer

NS werkt samen met Translink en alle OV-bedrijven in Nederland in het programma OV-betalen aan de ontwikkeling van nieuwe betaalvormen. Deze nieuwe betaalvormen komen onder de merknaam OVpay op de markt en bieden reizigers meer keuze en gemak voor het betalen van hun reis.

Sinds 31 januari 2023 kunnen reizigers op het hele netwerk van NS in- en uitchecken met hun betaalpas, creditcard of smartphone. De reis wordt dan afgerekend op basis van een tweedeklasreis, zonder korting. Dit is vooral voor incidentele reizigers interessant. Inmiddels zijn er bij NS meer dan 11 miljoen ritten met deze manier van betalen gemaakt. Van alle gemaakte NS-ritten checkt gemiddeld 3% van de reizigers in met een bankpas of creditcard. Vooral bezoekers van evenementen en weekendreizigers maken van deze betaalmogelijkheid gebruik.

De technische ontwikkeling van de OV-pas, de opvolger van de huidige OV-chipkaart, is in volle gang. De OV-pas wordt beschikbaar als fysieke maar ook als mobiele pas. Reizigers hoeven dan geen pas meer op zak te hebben. Ook kunnen ze met de OV-pas makkelijk alles rondom hun reis online regelen. Aanleiding voor de ontwikkeling van de OV-pas is dat de techniek van de OV-chipkaart over enkele jaren verouderd raakt en vervangen moet worden. De OV-pas wordt door NS vanaf 2024 stapsgewijs getest met reizigers en is met name bedoeld voor reizigers met een abonnement. Dat is later dan gepland omdat we door afhankelijkheid van derden nog niet over alle gewenste functionaliteiten beschikken. Als we na de pilots voldoende vertrouwen hebben in de werking van de OV-pas gaan we over tot introductie en benaderen we alle klanten met een NS-abonnement om over te stappen. Uiteindelijk neemt de hele OV-sector afscheid van de huidige OV-chipkaart.

3 Punctualiteit en verstoringen

Reizigers hechten waarde aan een betrouwbare dienstverlening. Deze betrouwbaarheid blijkt uit het op tijd rijden van treinen. Bij reizigerspunctualiteit meten we het verschil tussen de geplande en de uiteindelijk gerealiseerde aankomsttijd van de reis. De reizigerspunctualiteit wordt met name beïnvloed door aankomstpunctualiteit, uitval en gemiste overstappen. In 2023 was de reizigerspunctualiteit lager dan in 2022. Een van de oorzaken van de daling was de toenemende drukte in de trein. Om ongeplande treinuitval te voorkomen en beschikbaar personeel zo goed mogelijk af te stemmen op de veranderde reizigersaantallen na corona, reed NS een dienstregeling met minder treinen. Bovendien heeft de vertraagde instroom van de ICNG en de te verwachten kinderziektes bij ingebruikname van die trein, in combinatie met de noodzakelijke teruglevering van TRAXX-materieel, gezorgd voor een lagere beschikbaarheid van treinen. Ook de snelheidsbeperking bij Rijpwetering en werkzaamheden hadden grote impact op de punctualiteit. De optelsom van deze factoren zorgde ervoor dat we vertragingen steeds minder goed konden opvangen. Klassieke oorzaken van tijdelijk lagere punctualiteit, zoals drukte in treinen na schoolvakanties en seizoenseffecten in het najaar, hadden veel meer impact dan gebruikelijk.

Punctualiteit op het hoofdrailnet

Totale gemiddelde vertraging van de diensten per dienstencategorie

	Realisatie 2023	**Realisatie 2022**
Lange afstand	3,4 min	2,9 min
Regionaal	1,8 min	1,5 min
Stedelijk/voorstedelijk	n.v.t	n.v.t
Totaal	**2,2 min**	**1,9 min**

Uitgangspunten:

- Scope van de hoofdrailnetconcessie als basis (zie KPI Reizigerspunctualiteit in de Definities Vervoerconcessie op www.nsjaarverslag.nl).
- Regionaal: reisduur 0-45 minuten; Lange afstand: reisduur >45 minuten.

Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek

	Realisatie 2023	Realisatie 2022
Geen vertraging	67,4%	71,8%
1-4 minuten vertraging	26,4%	23,7%
5-14 minuten vertraging	5,0%	3,6%
15-29 minuten vertraging	0,9%	0,6%
30-59 minuten vertraging	0,2%	0,1%
>59 minuten vertraging	0,1%	0,1%

Uitgangspunten:

- In scope zijn de vertrekken van treinen op de stations die behoren tot de lijst met meetpunten binnen de hoofdrailnetconcessie. Voor de definitie van deze meetpunten zie KPI Aankomstpunctualiteit in de Definities Vervoerconcessie op www.nsjaarverslag.nl.

Percentage van de diensten met vertraging bij aankomst

	Realisatie 2023	Realisatie 2022
<60 minuten vertraging	99,8%	99,8%
60-119 minuten vertraging	0,1%	0,1%
>119 minuten vertraging	0,0%	0,0%

Uitgangspunten:

- Scope van de hoofdrailnetconcessie als basis (zie KPI Reizigerspunctualiteit in de Definities Vervoerconcessie op www.nsjaarverslag.nl).

Annuleringen van diensten, uitgedrukt als percentage per dienstencategorie

	Realisatie 2023	Realisatie 2022
Internationaal	n.v.t.	n.v.t.
Binnenlands over lange afstanden	3,2%	5,4%
Regionaal	2,5%	4,7%
Stedelijk/voorstedelijk	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	**2,9%**	**5,1%**

Uitgangspunten:

- Scope van de hoofdrailnetconcessie als basis (zie KPI Gereden treinen in de Definities Vervoerconcessie op www.nsjaarverslag.nl).
- Regionaal: Binnenlandse Sprinters; Binnenlands over lange afstanden: Binnenlandse Intercity, IC Direct, Nachtnet.

4 (On)geplande buitendienststellingen

Voor onderhoud en het aanpassen van de infrastructuur zijn buitendienststellingen nodig. Hierbij werken ProRail en NS samen om de balans te vinden tussen hinder, uitvoeringskosten en betrouwbaarheid. In de komende jaren is het een uitdaging om deze balans met elkaar te borgen, gezien de samenloop van een aantal factoren: toename van het benodigde onderhoud, ambities binnen de sector die meer infrastructuur vergen, toenemende drukte op het spoor, capaciteitstekort van aannemerij en hoge druk op de kosten. Ook de beschikbaarheid van alternatief vervoer en de capaciteit op omreisroutes komen steeds meer onder druk 30 Jaarverantwoording 2023 te staan. NS werkt samen in het inhoudelijke reguliere proces van het programmeren van werkzaamheden, inclusief het nieuw opgestarte Sectoroverleg Spoor, Landelijk Atelier Programmeren (LAP) en in het Managementoverleg Vervoer & Masterplan (MVP). Door intern capaciteit vrij te maken voor beide samenwerkingen, maakt NS zich er sterk voor dat het reizigersbelang zwaar wordt meegewogen bij het plannen van werkzaamheden en het voorkomen van hinder voor reizigers. Daarbij is uiteraard ook aandacht voor reizigers met een beperking.

Enkele zaken uitgelicht:

- NS neemt actief deel aan het Sectoroverleg Spoor, MVP en het LAP om onder regie van ProRail grip te houden op de landelijke samenhang aan werkzaamheden. Hier onderzoekt en implementeert de sector slimmere manieren om te werken aan het spoor en toch reizigers te blijven vervoeren. Ook wordt langjarig naar een slimmere ‘puzzel’ van werkzaamheden gekeken, zodat er minder hinder is voor de reiziger.
- Onder regie van ProRail heeft NS meegewerkt om buitendienststellingen mogelijk te maken, zoals de werkzaamheden voor het Programma Hoogfrequent Spoor (PHS) bij Rotterdam, de werkzaamheden bij Amersfoort in 2024 en het groot onderhoud in de Schipholtunnel de komende jaren.

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 bij interieur en exterieur.

Interieur

1. Interieur reiniging Hoofdrailnet
    a. Periodieke reiniging, vindt doorgaans gelijktijdig met het groot onderhoud, ongeveer eenmaal per drie maanden plaats.
    b. Dagelijkse reiniging, een basis beurt vindt iedere 30 uur plaats en diverse modulaire werkzaamheden in een wekelijkse of tweewekelijkse frequentie waarbij specifieke delen extra gereinigd worden, bijvoorbeeld de zitomgeving of de vloer.
    c. Reiniging op de dag tijdens de dienstregeling: dit bestaat uit:
        i. Keerpuntreiniging, vindt gedurende de dag meermalen plaats op het (start- en eind-) station.
        ii. Care on Track, met dit concept reizen schoonmakers mee, dit 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.
        iii. Urgente reiniging, met als doel om ernstige vervuiling na incidenten binnen 1,5 uur na constatering te verwijderen.
2. Interieur reiniging internationaal
    a. De reinigingswerkzaamheden worden per carrier afgestemd en zijn maatwerk.
    b. Ook hier ligt de nadruk op een dagelijkse reinigingsbeurt en een tussentijdse Keerpuntreiniging bij kering in Nederland.

In 2023 hebben wij, maar ook andere grote organisaties zoals Schiphol, ervaren dat reinheidsbeleving na Corona een andere dimensie heeft gekregen. Gebruikers zijn minder snel tevreden. Dat heeft geleid tot een uitdaging die wij samen met onze schoonmaakpartners aan zijn gegaan. Optimalisatie van het reinigingsconcept, strakker plannen én uitvoeren van reinigingswerkzaamheden. Wel blijven wij en onze schoonmaakpartners een grote uitdaging zien in de ontwikkelingen rondom de arbeidsmarktkrapte zichtbaar. Met onze schoonmaakpartners focussen we op het werven en behouden van schoonmakers; het structureel aantrekkelijk en duurzaam houden van treinreiniging; het verminderen van de benodigde uren met behoud van kwaliteit en klantoordeel en beschikbare uren zo effectief mogelijk inzetten.

Exterieur
Hierin onderscheiden we de volgende processen:

1. Exterieur reiniging, het wassen van treinen
2. Specialistische reiniging
    a. Graffiti verwijdering
    b. Reiniging na ongeval

In 2023 hebben we enorme stappen gemaakt op de preventieve en correctieve aspecten van het graffiti-aanbreng op ons materieel. Dit heeft gezorgd voor een afname van graffiti op ons materieel ten opzichte van 2022 én in 2023 is het ons gelukt om steeds sneller graffiti te verwijderen van ons materieel.

De uitdagingen bij het aspect van uitwendige reiniging zijn niet minder geworden. Logistieke ruimte, volle emplacementen, capaciteitstekort bij machinisten, deels verouderde outillage en de vochtige wintermaanden maken dat niet alle treinen zo schoon zijn als we graag willen. In 2023 zijn wij voor de korte termijn opzoek gegaan naar een nieuw reinigingsmiddel voor ons materieel, het gepland uitwendig reinigen en sturen op het reinigen van excessen. Ook hebben wij oplossingen voor de langere termijn onderzocht. Met het programma Herontwerp Uitwendige Reiniging Trein (HURT) hebben we verschillende verbeteringen voor het reinigingsconcept beproefd. Wij gaan inzetten op het bouwen van nieuwe treinwasinstallaties, coating aanbrengen op ons materieel en een gepland wasproces – gekoppeld aan onderhoud. Deze interventies op het proces van uitwendige reiniging gaan wij in 2024 verder implementeren.

Technische metingen van de luchtkwaliteit (CO_2 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 CO_2 en past de hoeveelheid verse lucht daarop aan. Er zijn scenario's vastgesteld om bij het uitvallen van een installatie 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.

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 op stations zijn een belangrijke basisvoorziening. Onze ambitie om 90% van de reizigers een goed toilet te bieden, hebben we in 2021 al gerealiseerd. Sinds 2016 zijn ruim

120 nieuwe toiletten gerealiseerd en op meer dan 30 stations stellen huurders een toilet beschikbaar.

Toiletten in de trein
Eind december hadden alle treinen een toilet, waarvan 74% een rolstoeltoegankelijk toilet is dat voldoet aan EU-eisen.

6 Klanttevredenheidsonderzoek

Dit is het derde jaar dat de OVKB gebruikt wordt in de verantwoording over de hoofdrailnetconcessie. Tot en met 2020 was het eigen klanttevredenheidsonderzoek van NS de basis voor de verantwoording. De meting van de OVKB, waar NS sinds 2018 aan deelneemt, is de afgelopen jaren gehinderd door corona. In 2020 werd alleen in januari en februari gemeten, in 2021 alleen in oktober en november. Ook in 2022 waren de metingen niet volledig. Het eerste kwartaal was veldwerk niet mogelijk vanwege de lockdown. In het vierde kwartaal vond het veldwerk enkel plaats in september en oktober vanwege de zorg voor een nieuwe corona uitbraak. 2023 was weer het eerste volledige jaar dat de OVKB gedaan werd.

We vragen de resultaten en de vergelijkingen tussen jaartallen in de bovenstaande context te bekijken.

OV Klantenbarometer	Realisatie 2023	Realisatie 2022	Realisatie 2021[1]	Realisatie 2020[2]
Klantoordeel op tijd tijden	8,1	8,2	8,3	-
Klantoordeel reisinformatie bij vertraging	6,4	6,4	6,5	-
Informatie bij de halte	8,0	7,9	8,1	-
Reisinformatie in het voertuig	7,4	7,4	7,6	-
Klantoordeel sociale veiligheid	8,1	8,1	8,1	-
Klantoordeel netheid treinen	6,8	6,9	7,0	-
Klantoordeel instapstation	7,8	7,9	7,9	-
Gemak instappen	8,8	8,7	8,7	-
Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel	8,3	8,2	8,2	-

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

[2] 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 2023 op diverse manieren een klacht indienen bij NS, namelijk telefonisch, via social media (Twitter en Facebook), chat, via de website en per post. Alle ontvangen klachten worden volgens een standaardprocedure in behandeling genomen en beantwoord.

NS Klantenservice ontving in 2023 een totaal van 53.313 klachten m.b.t. het binnenlands reizigersvervoer. Het merendeel van de klachten had betrekking op de afhandeling van claimverzoeken.

De belangrijkste ontvangen klachten betreffen:

- Claims (25.911);
- Faciliteiten en service op het station (3.674);
- Kaartjes, toeslagen en abonnementen (2.163);
- NS Reisassistentie (2.077);
- Taakuitvoering, houding en gedrag personeel (2.498).

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 Toegankelijkheid

NS wil dat reizen in Nederland voor iedereen altijd mogelijk, betaalbaar en duurzaam is. Ook voor reizigers met een beperking. Een toegankelijke treinreis is een basisbehoefte van reizigers. Daarom vormt toegankelijkheid inmiddels een vast onderdeel van onze ontwerpprocessen van nieuwe treinen en werken we samen met belangenorganisaties aan de verdere ontwikkeling van toegankelijkheidsproducten en -diensten. Sinds 2023 bieden we reisassistentie op alle stations die door ProRail toegankelijk zijn gemaakt met een lift of hellingbaan, waar NS stopt en waar de perronsituatie dat toelaat. Het gaat hierbij om 98% van de stations waar we stoppen. Die reisassistentie is beschikbaar voor reizigers die hulp nodig hebben bij de in-, over- of uitstap of bij het navigeren door het station. Daarnaast hebben we in 2023 de reisinformatie begrijpelijker gemaakt: reizigers die het lastig vinden om informatie te verwerken vinden op ns.nl een speciale knop voor informatie in begrijpelijkere taal.

Net als in 2022 zorgden kapotte liften er afgelopen jaar soms voor dat de toegankelijkheid voor reizigers met een beperking onder druk kwam te staan. ProRail probeert de storingen zo snel mogelijk te verhelpen. NS Klantenservice bekijkt per situatie hoe reizigers met alternatieven toch van de trein gebruik kunnen maken.

Verder beschikken alle nieuwe ICNG-treinstellen over een schuiftrede voor een toegankelijke instap, rolstoelplekken in het reizigerscompartiment en een rolstoeltoegankelijk toilet. Eind 2023 waren 40 van de 45 VIRM 2/3-treinstellen gemoderniseerd en voorzien van een rolstoeltoegankelijk toilet. Eind december hadden alle treinen een toilet, waarvan 74% een rolstoeltoegankelijk toilet is dat voldoet aan EU-eisen.

Colofon

Contact NS Finance - Policies & Procedures
Kenmerk
Datum 30 juni 2025
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.