

Europese verantwoording Reizigersrechten 2024

NS Reizigers

Inhoud

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

1 Inleiding

Op grond van de Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021, betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, bestaat de verplichting voor Spoorwegondernemingen om hun eigen prestaties te toetsen aan de hand van dienstkwaliteitsnormen en hierover te rapporteren.

In Artikel 29 van de EU PRR staat:

Spoorwegondernemingen toetsen hun eigen prestatie aan de hand van de dienstkwaliteitsnormen. Uiterlijk op 30 juni 2023 en vervolgens om de twee jaar publiceren zij op hun website een verslag over hun dienstkwaliteitsprestatie. Zulke verslagen worden tevens beschikbaar gesteld op de website van het Spoorwegbureau van de Europese Unie.

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.

In bijlage III van de Verordening staan de minimumkwaliteitsnormen voor dienstverlening omschreven. De minimaal op te leveren informatie betreft:

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

2 Informatie en vervoerbewijzen

NS Reizigers verkocht in 2024 15,9 miljard reizigerskilometers via losse verkopen, abonnementen, studentenkaart en acties.

De producten van NS Reizigers zijn verkrijgbaar via:

- Online (website, NS-app voor e-tickets, abonnementen en acties);
- NS-servicebalies en OV Servicewinkels;
- Kiosk met NS Tickets & Service;
- Oplaadpunten voor OV-chipkaart in het land;
- Automaten op stations;
- 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

NS wil reizigers in hun reis van deur tot deur meer controle en keuzevrijheid geven, ongeacht het vervoermiddel of de vervoerder. Reisinformatie speelt hierin een sleutelrol. Met de prestatie-indicator “Gebruiksvriendelijke reisinformatie” geven we weer in hoeverre spoorwijzigingen, vertragingen en opgeheven treinen juist en tijdig aan de reizigers zijn gecommuniceerd en of er tijdig omreisadviezen zijn gegeven bij ernstige verstoringen.

Prestatie-indicator	Realisatie 2024	Realisatie 2023	Bodemwaarde 2024	Streefwaarde 2024
Gebruiksvriendelijke reisinformatie	81,4%	81,2%	65,0%	68,5%

In 2024 hebben we diverse aanpassingen gedaan om onze reisinformatie gebruiksvriendelijker aan de reiziger over te brengen. Enkele voorbeelden:

- Internationale reizigers zien sinds vorig jaar op de stationsborden bij welk letterbord op het perron hun rijtuig zich bevindt. Ook tonen borden bij binnenlandse treinen waar het bord zich ten opzichte van de trein bevindt die nog moet binnenkomen. Dat zorgt ervoor dat reizigers zich eerder op de juiste plek kunnen opstellen. Informatie bij verstoringen wordt sinds begin 2024 ook in het Engels omgeroepen op Schiphol Airport. Er volgden meer talen en stations in de loop van 2024. Daarbij is ook aan het tonen van meertalige verstoringeninformatie op de stationsborden gewerkt. Zodoende zijn ook anderstalige reizigers beter voorzien van handelingsperspectief
- We hebben een deel van de NS-reisplanner herontworpen om andere vervoersmodaliteiten, zoals OV-fiets, bus en tram, beter te integreren en deur-tot-deurreizen eenvoudiger te maken. De techniek is voor een groot deel voorbereid op de uitrol van nieuwe functionaliteiten. Er zijn al enkele kleine veranderingen doorgevoerd. Zoals de toevoeging van favoriete locaties en het tonen van alternatieve bushalte-locaties van treinvervangende bussen als een trein niet rijdt door werkzaamheden.
- Veel van onze gebruikers slaan geplande reizen op in de NS-app. Een deel van hen informeren we met notificaties over veranderingen in hun reis. Wanneer we in de NS-app met behulp van de functie ‘Treindetectie’ detecteren dat iemand in een andere trein zit dan van tevoren opgeslagen, passen we de opgeslagen reis automatisch aan naar de trein waar de reiziger op dat moment in zit. Dit doen we om de relevantie van de notificaties te verhogen. Daarnaast sturen we bij een oplopende vertraging van meer dan 15 minuten een alternatief reisadvies. We hebben ons verder gericht op het verbeteren van 'herhalende 39 68,5% reizen', zodat we reizigers proactief kunnen informeren als er wijzigingen zijn op hun vaste traject. Dit omvat onder andere persoonlijke meldingen over aankomende werkzaamheden aan het spoor. Verder hebben we de schermen in de NS-app met storings- en werkzaamhedeninformatie vereenvoudigd, zodat reizigers gemakkelijker kunnen zien wat de impact van een verstoring is op hun reis.

Klantenservice en webcare

In 2024 gaf 75% van de klanten een 7 of hoger voor de dienstverlening van Klantenservice (2023: 74%). Ondanks de toegenomen klantcontacten door onder meer stakingen en de uitval van treinen in het buitenland, zijn we erin geslaagd om bereikbaar en behulpzaam te blijven. In juni zijn we succesvol overgestapt naar een nieuw klantenservice-platform. De mogelijkheden van het platform, het streven om klantenservice te verbeteren en betere benutting van onze capaciteit hebben ertoe geleid dat we op een andere manier zijn gaan werken. Een uitdagend proces, waarvan we desondanks veel verwachten: dankzij de nieuwe werkwijze kunnen we klant en de juiste klantadviseur beter bij elkaar brengen en klanten sneller van de juiste oplossing voorzien.

Gemiddeld aantal contacten per maand	Social media	E-mail	Chat	Telefoon
	28.955	23.410	52.244	195.736

Betaalgemak in het openbaar vervoer

NS werkt samen met Translink en andere openbaarvervoerbedrijven in Nederland aan de ontwikkeling van nieuwe betaalmethoden. Deze methoden, gepresenteerd onder de merknaam OVpay, bieden reizigers meer keuzevrijheid en gemak bij het betalen van hun reis.

Reizen met Betaalpas

Er was in 2024 een significante toename van het aantal in- en uitchecks met een betaalpas, creditcard of smartphone. In 2024 werden via deze opties ongeveer 26 miljoen ritten bij NS betaald (2023: 11 miljoen). Dit is ongeveer 8% van het totale aantal reizen. Dit onderstreept de populariteit en het gebruiksgemak ervan. Deze betaalwijzen zijn met name aantrekkelijk voor incidentele reizigers die snel en gemakkelijk willen reizen.

Initiatief OV-pas NS heeft het afgelopen jaar een pilot uitgevoerd met de OV-pas, de beoogde opvolger van de OV-chipkaart. Ongeveer dertig NS-medewerkers hebben deze kaart getest. Ze konden hiermee online saldo laden en hoefden hiervoor niet naar de kaartautomaat. Het resultaat van de test was positief en biedt perspectief voor verdere ontwikkeling van de OV-pas

3 Punctualiteit en verstoringen

Het jaar 2024 stond onder meer in het teken van prestatieverbeteringen. In 2023 hadden treinreizigers veel hinder van vertragingen en drukke treinen, met name in het najaar. Om de hoofdoorzaken voor de mindere prestaties aan te pakken, is op 16 juli 2024 een plan van aanpak van het verbeterprogramma onder de concessiesturing 'Betrouwbaar Beter' naar de Tweede Kamer gestuurd. De maatregelen uit dit plan hadden een positief effect op diverse operationele prestaties. Tegelijkertijd beseffen we dat de prestaties in 2024 verre van optimaal waren. Dit komt door snelheidsbeperkingen, het aantal buitendienststellingen door werkzaamheden en de uitdaging van voldoende technisch personeel. Dankzij onze inspanningen, ook met het verbeterprogramma, zijn vrijwel alle bodemwaarden behaald in 2024.

Het jaar startte met lage punctualiteitsscores als gevolg van impactvolle werkzaamheden, een spoorverzakking in Zeeland en een lage beschikbaarheid van treinen. Ook kregen we door constructiefouten aan viaducten en bruggen te maken met aangescherpte snelheidsbeperkingen op de HSL. Vervolgens hebben we alles op alles gezet om meer treinen beschikbaar te hebben en zijn we gestart met de concessiesturing 'Betrouwbaar Beter'. Hierin rijden we bijvoorbeeld een robuuste dienstregeling, met voldoende opvolgtijden om vertragingen te voorkomen. Met resultaat: sinds april hadden werkzaamheden minder impact op de reiziger dan in 2023. Diverse buitendienststellingen in de zomer, zoals werkzaamheden bij Utrecht, Amersfoort en Rotterdam-Den Haag zijn zonder al te grote nadelige effecten voor reizigerspunctualiteit en voor reizigers uitgevoerd.

Gedurende het jaar kregen we te maken met uitloop van werkzaamheden, meerdere grote infrastructurele verstoringen, zoals uitval van de verkeersleiding in Utrecht in juni, en regelmatig nieuwe tijdelijke snelheidsbeperkingen (TSB's). Helaas hebben TSB's zoals bij Culemborg nog tot eind 2024 grote negatieve impact gehad. Daar komt bij dat door werkzaamheden in het Duitse Emmerich goederentreinen via Venlo rijden. Hierdoor nam de drukte op het spoor toe en werden de prestaties van binnenlandse treinen nadelig beïnvloed: goederentreinen hebben voorrang op passagierstreinen. Ook beïnvloedden vertragingen van internationale reizigerstreinen de punctualiteit van de binnenlandse reizigerstreinen.

In het najaar voegden we op enkele trajecten een minuut toe in de dienstregeling om eventuele gevolgen van de herfstbip, zoals bladeren op het spoor, op te kunnen vangen. Een robuuste dienstregeling bij de werkzaamheden, relatief weinig grote infraverstoringen en zachte weersomstandigheden hebben bijgedragen aan de relatief goede prestaties in het najaar.

Punctualiteit op het hoofdrailnet

Totale gemiddelde vertraging van de diensten per dienstencategorie

	Realisatie 2024	Realisatie 2023
Lange afstand	3,3 min	3.4 min
Regionaal	1,8 min	1,8 min
Stedelijk/voorstedelijk	n.v.t	n.v.t
Totaal	2,2 min	2.2 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 2024	Realisatie 2023
Geen vertraging	67,5%	67,4%
1-4 minuten vertraging	26,0%	26,4%
5-14 minuten vertraging	5,3%	5,0%
15-29 minuten vertraging	0,9%	0,9%
30-59 minuten vertraging	0,2%	0,2%
>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 2024	Realisatie 2023
<60 minuten vertraging	99,9%	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 2024	Realisatie 2023
Internationaal	n.v.t.	n.v.t.
Binnenlands over lange afstanden	3,2%	3,2%
Regionaal	2,4%	2,5%
Stedelijk/voorstedelijk	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	2,9%	2,9%

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 aanpassing van de spoorinfrastructuur zijn buitendienststellingen nodig. NS en ProRail hebben samen intensief overleg over het plannen en uitvoeren van werkzaamheden met als doel de hinder voor reizigers zoveel mogelijk te beperken. Dit gaat van het inzetten van alternatieven voor treinvervoer tot het oplossen van tijdelijke snelheidsbeperkende maatregelen waardoor we beter volgens dienstregeling kunnen rijden. De vraag naar treinvervangend vervoer is in het afgelopen jaar zo groot geweest dat we in een enkel geval hebben moeten kiezen voor een negatief reisadvies. Bij onverwacht uitlopen van werkzaamheden was het in een aantal gevallen ook niet mogelijk om tijdig alternatieven te bieden. NS en ProRail evalueren de maatregelen om waar mogelijk verbeteringen door te voeren. In 2025 staan nog meer werkzaamheden gepland, met name overdag.

NS en ProRail werken samen met OV-partners bij het plannen van werkzaamheden. De sector onderzoekt slimme manieren om te werken aan het spoor en reizigers te kunnen blijven vervoeren met zo min mogelijk hinder.

5 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

Schone treinen

NS hecht grote waarde aan schone treinen. Onze treinen zijn het uithangbord van NS en reinheid van zowel de binnen- en buitenkant heeft een aanzienlijke invloed op de totale klantbeleving. Circa 15% hiervan is toe te wijzen aan de reinheidsbeleving. Ook zorgen schone treinen voor een veilige werkomgeving voor rijdend personeel, bijvoorbeeld door goed zicht voor de machinist en een goede zichtbaarheid van de trein zelf. Daarom zetten we maximaal in op effectieve reiniging.

Tegelijkertijd zijn er beperkingen om de treinen schoon te houden. Zo zijn er uitdagingen in het reinigingsproces en is er een tendens waarin reizigers het minder nauw nemen met het opruimen van hun afval. In deze context geven we het meest vervuilde materieel altijd prioriteit en verbeteren we continu op het efficiënt inzetten van middelen en methoden. De inzet van NS op treinreiniging (interieur en exterieur) is fors vergroot en de kosten hiervan zijn van €60 miljoen naar circa €75 miljoen gegroeid in 2024. Ook worden er voorbereidingen getroffen voor de aanschaf van nieuwe treinwasinstallaties.

Hieronder beschrijven we hoe de reiniging in zijn werk gaat, welke uitdagingen we tegenkomen, en wat onze verbetermaatregelen zijn op dit vlak.

Interieur

Zowel de reguliere inwendige reiniging wordt, net als de correctieve in- en uitwendige reiniging (zoals graffitiverwijdering en calamiteitenreiniging), gedaan door een externe partner. Dit gebeurt vaak 's nachts of als de trein stilstaat op het perron. Ook hebben we meereizende schoonmaakteams die buiten de spits de ergste vervuiling wegnemen.

In 2024 was het interieur van de treinen helaas niet altijd zo schoon als we willen. Dit kwam onder meer door de beperkte beschikbaarheid van schoonmaakpersoneel en van personeel dat de treinen op de juiste plek brengt, werk aan een trein voorbereidt of de logistiek regelt. De komende jaren blijft de krapte op de arbeidsmarkt in de schoonmaakbranche een uitdaging.

Samen met onze schoonmaakpartners is in 2024 ingezet op:

- (1) werven en behouden van medewerkers,
- (2) optimaal inzetten van de beschikbare schoonmaakuren (o.a. door een efficiënte planning) en
- (3) het verlagen van de benodigde ureninzet.

Dit laatste doen we door slim te kijken hoe we door wijzigingen in processen (met behoud van klantoordeel, kwaliteit en werkbaarheid voor schoonmakers) minder capaciteit nodig hebben. Dit heeft geresulteerd in 27 NS Jaarverantwoording 2024 een stijging van de beschikbare capaciteit, en verbeteringen in het proces, zoals meer sturing van inzet op basis van gereden kilometers van een trein. Bij de reiziger zien we dat minder vaak uit eigen beweging afval wordt opgeruimd dan voorheen. Door berichtgeving in de trein en de omroep van de conducteur proberen we de reiziger te stimuleren om zijn of haar afval op te ruimen of mee te nemen.

Exterieur

De reguliere uitwendige reiniging wordt door NS zelf gedaan. Dit gebeurt door middel van 13 treinwasinstallaties, verspreid door het land. Idealiter wassen we het exterieur van onze treinen elke twee weken met zeep, en geven we ze elke twee maanden een intensieve reiniging. Door de beperkingen in de logistiek is dit niet altijd haalbaar. Zo staan de treinwasinstallaties door infrastructurele ontwikkelingen niet allemaal meer op een goede plek. Ook moeten we in de nieuwe dienstregeling, waarin we meer treinen rijden, het materieel in een krasser tijdsbestek dienstvaardig maken (reinigen, servicebeurten geven en herstelwerkzaamheden verrichten). Om de treinen toch goed schoon te houden geeft NS vaker prioriteit aan een wasbeurt als de trein uit dienst wordt genomen. Zo worden bijvoorbeeld reinigingen voorafgaand aan een bezoek aan een onderhoudslocatie gepland. Om in de toekomst de treinen beter te kunnen reinigen, investeert NS de komende periode circa €100 miljoen in nieuwe treinwasinstallaties. We hebben gewerkt aan nieuwe ontwerpen van machines en het uitzoeken van locaties. De eerste nieuwe treinwasinstallatie wordt naar verwachting in 2027 opgeleverd. Om de frequentie van uitwendige reiniging te verlagen, onderzoeken we een meer vuilbestendige coating voor op de trein. Dit doen we in samenwerking met universiteiten en marktpartijen. Voor de nieuwe coating van Sprinters is inmiddels een aanbesteding gestart.

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. 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 2023 hadden alle treinen een toilet, waarvan 74% een rolstoeltoegankelijk toilet is dat voldoet aan EU-eisen. In de eerste helft van 2024 zijn de laatste gemoderniseerde dubbeldekkers van het type VIRM2/3 in de dienstregeling ingestroomd. Deze zijn voorzien van een rolstoeltoegankelijk toilet evenals de nieuwe ICNG's.

6 Klanttevredenheidsonderzoek

De OVKB wordt vanaf 2021 gebruikt voor de verantwoording over de klantoordelen van NS. 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 in de coronajaren gehinderd. In 2020 werd alleen in januari en februari gemeten, in 2021 alleen in oktober en november. Ook in het eerste kwartaal van 2022 was veldwerk niet mogelijk, en in het vierde kwartaal vonden alleen metingen plaats in september en oktober. 2023 was weer het eerste volledige jaar dat de OVKB gedaan werd. Een vergelijking van de resultaten over de jaren heen is dan ook niet goed mogelijk.

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

OV Klantenbarometer	Realisatie 2024	Realisatie 2023	Realisatie 2022	Realisatie 2021
Klantoordeel op tijd tijden	7,8	8,1	8,2	8,3
Klantoordeel reisinformatie bij vertraging	6,4	6,4	6,4	6,5
Informatie bij de halte	7,9	8,0	7,9	8,1
Reisinformatie in het voertuig	7,3	7,4	7,4	7,6
Klantoordeel sociale veiligheid	8,0	8,1	8,1	8,1
Klantoordeel netheid treinen	6,6	6,8	6,9	7,0
Klantoordeel instapstation	7,7	7,8	7,9	7,9
Gemak instappen	8,8	8,8	8,7	8,7
Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel	8,3	8,3	8,2	8,2

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 2024 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 2024 een totaal van 57.974 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 (30.120);
- Faciliteiten en service op het station (3.554);
- Kaartjes, toeslagen en abonnementen (3.064);
- NS Reisassistentie (2.225);
- Taakuitvoering, houding en gedrag personeel (2.244).

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 en werken we samen met belangenorganisaties aan de verdere ontwikkeling van toegankelijkheidsproducten en -diensten.

Aanpassingen in treinen

In de eerste helft van 2024 zijn de laatste gemoderniseerde dubbeldekkers van het type VIRM2/3 in de dienstregeling ingestroomd. Ze zijn onder meer voorzien van een rolstoeltoegankelijk toilet. De nieuwe ICNG's beschikken daarnaast over een gelijkvloerse instap, een schuiftrede bij de rolstoelingang, rolstoelplekken in het reizigerscompartiment en een rolstoeltoegankelijk toilet.

Ook in de reisinformatie voerden we verbeteringen door. In de reisplanner zijn sinds 2024 locaties van treinvervangend vervoer opgenomen, inclusief de looproute en de mogelijkheid om daarop door te klikken. Ook is de pagina met verstoringeninformatie vereenvoudigd, wat handig is voor reizigers die laaggeletterd of licht verstandelijk beperkt zijn. Daarnaast kregen alle hoofdconducteurs een instructie, zodat zij in spoedsituaties reisassistentie kunnen verlenen.

Aanpassingen voor mensen met een auditieve beperking

In 2024 onderzochten we de mogelijkheden voor de functie 'Klik voor Teletolk' bij de service- & alarmzuilen. De uitkomsten van dit onderzoek worden in 2025 verwacht. Daarnaast verkenden we in overleg met belangenorganisaties hoe omroepberichten in geval van een langdurige verstoring of calamiteit met de trein via een ander kanaal beschikbaar kunnen worden gesteld. NS werkt aan een oplossing waarbij via pushnotificaties dit (nood)bericht ook waar te nemen is via de telefoon.

Aanpassingen voor mensen met een visuele beperking

De dienst 'één stap verder' is een dienst voor reizigers met een visuele beperking, die in het bezit zijn van een OV-begeleiderskaart B en die met NS Reisassistentie reizen. Zij worden begeleid naar aansluitend openbaar vervoer, de taxi of de halen/brengen-locatie. Gezien de hoge klantwaardering was deze service afgelopen jaar beschikbaar op alle 27 door NS bemenste stations in Nederland. In 2024 hebben we de folder 'Reizen met een beperking' geüpdatet en teksten over reizen met een beperking op ns.nl geactualiseerd. Daarnaast waren we aanwezig op de grootste toegankelijkheidsbeurs van Nederland en gaven we workshops op de Oogbeurs.

Colofon

Contact	NS Finance - Policies & Procedures
Kenmerk	
Datum	7 augustus 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.