

Europese verantwoording Reizigersrechten 2025

NS Reizigers

Inhoud

1 Inleiding.....	3
2 Informatie en vervoerbewijzen	4
3 Punctualiteit en verstoringen	7
4 (On)geplande buitendienststellingen	10
5 Netheid materieel en stationsfaciliteiten	11
6 Klanttevredenheidsonderzoek.....	13
7 Klachtenafhandeling	14
8 Toegankelijkheid	15

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 2025 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 2025 16,5 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

Reizen is ontdekken, wordt soms gezegd. Dat geldt ook voor reizen met de trein; er is altijd wat te beleven. Prachtige ontmoetingen, aangename reizen én zaken die anders lopen dan verwacht of gepland. En als dat laatste gebeurt, heeft ook de meest doorgewinterde reiziger behoefte aan reisinformatie. De prestatie-indicator Kwaliteit reisinformatie inclusief verstoringen betreft de score voor het tijdig en juist communiceren van de reisinformatie in vier categorieën. Dit zijn: spoorwijzigingen, vertragingen, opheffen stops en handelingsperspectief. NS verzorgt de reisinformatie voor alle vervoerders, het gaat dus ook om de communicatie over de treinen van bijvoorbeeld Arriva of Keolis.

Concessie prestatie indicator	Eenheid	Realisatie 2025	Bodemwaarde 2025-2029	Streefwaarde 2029
Kwaliteit reisinformatie inclusief verstoringen	%	72,7%	70,0%	71,8%

De Prestatie-Indicator 'Kwaliteit Reisinformatie inclusief verstoringen' geeft weer in hoeverre vertragingen, spoorwijzigingen, opheffen stops tijdig en juist aan de NS-reizigers zijn gecommuniceerd en er eveneens volledig en tijdig handelingsperspectief is geboden in geval van ernstige verstoringen, met een juiste prognose van de duur van de verstoring. De indicator scoorde 72,7% in 2025. Door statistische analyses is de kwaliteit van de prognose van de duur van een ernstige verstoring verbeterd, en daarmee het handelingsperspectief voor de reizigers. Ook is de methode om vertraging door te berekenen naar volgende stations geoptimaliseerd. In plaats van landelijke standaarden is de methode afgestemd op het werkelijke rijgedrag van de trein, waardoor de hoeveelheid vertraging vaker correct wordt aangegeven.

Voor reizigers is het van groot belang dat ze kunnen vertrouwen op de informatie die beschikbaar is op stations en in de online reisadviezen. NS heeft in 2025 verschillende stappen gezet om de reisinformatie te verbeteren:

- Zo is de meldingen-functionaliteit in de app geoptimaliseerd, waardoor reizigers nu proactief op de hoogte worden gebracht van wijzigingen in hun reis.
- Daarnaast is de reisplanner uitgebreid, zodat het plannen van een volledige deur-tot-deurreis eenvoudiger wordt; hierbij is het aanbod van deelmodaliteiten vergroot.
- Ook zijn de locaties van liften en roltrappen, inclusief eventuele verstoringen, inzichtelijk gemaakt, zodat reizigers met een fysieke beperking een passend reisadvies kunnen ontvangen.
- Tot slot is de voorspelling van de duur van verstoringen verbeterd, in samenwerking met ProRail

Klantenservice en webcare

In 2025 waardeerden onze klanten de dienstverlening van onze klantenservice met een 7,3. (in 2024 een 7). Dit jaar stond vooral in het teken van de impact van de stakingen van NS-personeel. Vanaf juni hebben wij proactief extra capaciteit ingezet en onze medewerkers intensief getraind om de extra klantverzoeken af te handelen. Ondanks de capaciteit die nodig was voor het extra werk door de stakingen, waren we in 2025 op alle kanalen goed bereikbaar voor onze klanten.

NS stopte per 1 juni met het aanbieden van reisinformatie en klantenservice op social mediaplatform X. Steeds minder reizigers gebruikten X voor het stellen van vragen aan NS. Daarvoor is de chatfunctie op NS.nl veel geschikter. Daarnaast was het werk op X voor medewerkers van onze klantenservice afgelopen jaren veel minder aangenaam geworden door de verharde toon op het platform.

Gemiddeld aantal contacten per maand	Social media	E-mail	Chat	Telefoon
2025	11.268	23.954	49.424	185.212
2024	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 2025 wederom een significante toename van het aantal in- en uitchecks met een betaalpas, creditcard of smartphone. In 2025 werden via deze opties ongeveer 39 miljoen ritten bij NS gemaakt (2024: 26 miljoen). Dit onderstreept de populariteit en het gebruiksgemak ervan. Deze betaalwijzen zijn met name aantrekkelijk voor incidentele reizigers die snel en gemakkelijk willen reizen.

Reizen met OV-pas

NS heeft het afgelopen jaar voorbereidingen getroffen voor een OV-pas pilot en deze begin 2026 uitgevoerd. De OV-pas is de opvolger van de OV-chipkaart. Ongeveer 500 klanten hebben deze kaart getest. Ze konden hiermee reizen op rekening in combinatie met een abonnement. Het resultaat van de test was positief en biedt perspectief richting de geplande livegang van het gehele NS productenportfolie op de OV-pas eind 2026.

3 Punctualiteit en verstoringen

De betrouwbaarheid van het treinvervoer drukken we uit in reizigerspunctualiteit, waarbij het verschil tussen de aankomsttijd van de geplande en de gerealiseerde reis wordt gemeten.

Daarnaast sturen we vanaf 2025 op de nieuwe prestatie indicator 'Impactvolle verstoringen veroorzaakt door NS': het aantal verstoringen van grote omvang waarop NS invloed heeft. De prestatie indicator 'Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders' meet de aankomst punctualiteit van NS-treinen op stations waar reizigers op treinen van andere vervoerders kunnen overstappen. Dit geeft een indicatie van de gerealiseerde overstappen van NS-treinen op reismogelijkheden van andere vervoerders.

De punctualiteitsscore is mede te danken aan het opstellen van een robuustere basisdienstregeling, waardoor kleinere verstoringen beter worden opgevangen. Dit is onder andere bereikt door op strategische momenten extra minuten in te plannen. Hierdoor ontstaat meer ruimte om vertragingen in te lopen, waardoor ook volgende treinen minder snel vertraging oplopen. Er is extra aandacht om ervoor te zorgen dat reizigers hun overstap halen op verbindingen met een lage frequentie (twee of minder treinen per uur per richting). Het missen van deze overstap leidt vaak tot langere wachttijden dan bij hoogfrequente verbindingen (vier of meer treinen per uur per richting). Daarom zijn er richtlijnen opgesteld waardoor treinen op elkaar wachten, mits de vertraging niet te groot is.

Het verbeterprogramma 'Betrouwbaar Beter' heeft ervoor gezorgd dat bij werkzaamheden de dienstregeling robuuster en betrouwbaarder wordt gepland. Ook heeft ProRail het aantal Tijdelijke Snelheidsbeperkingen (TSB's) teruggebracht. Daarnaast zijn door NS en ProRail de snelheidsbeperkingen op de Hogesnelheidslijn (HSL) in de structuur van dienstregeling verwerkt, zodat deze minder doorwerken in de rest van het land. Hierdoor is de reizigerspunctualiteit op het HSL-traject verbeterd ten opzichte van afgelopen jaren.

In 2025 bedraagt het aantal door NS veroorzaakte verstoringen 77. De meeste grote verstoringen worden veroorzaakt door defecten in het materieel, die vervolgens vaak tot stranding of het blokkeren van baanvakken leiden. De kwaliteit van aansluitingen op andere vervoerders is beïnvloed door een aantal minder presterende treinseries, waaronder de aansluiting van de hogesnelheidslijn (HSL) treinen op Amersfoort, en de impact van extra goederenverkeer op de Brabantroute door de buitendienststelling bij Emmerich

Punctualiteit op het hoofdrailnet

Totale gemiddelde vertraging van de diensten per dienstencategorie

	Realisatie 2025	Realisatie 2024
Lange afstand	3,1 min	3.3 min
Regionaal	1,6 min	1,8 min
Stedelijk/voorstedelijk	n.v.t	n.v.t
Totaal	2,0 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 2025	Realisatie 2024
Geen vertraging	70.3%	67,5%
1-4 minuten vertraging	24,2%	26,0%
5-14 minuten vertraging	4,5%	5,3%
15-29 minuten vertraging	0,7%	0,9%
30-59 minuten vertraging	0,1%	0,2%
60-120 minuten vertraging	0,04%	0,01%
>119 minuten vertraging	0,009%	0,010%

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 2025	Realisatie 2024
<60 minuten vertraging	99,8%	99,9%
60-119 minuten vertraging	0,1%	0,1%
>119 minuten vertraging	0,02%	0,02%

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 2025	Realisatie 2024
Internationaal	n.v.t.	n.v.t.
Binnenlands over lange afstanden	4,0%	3,2%
Regionaal	3,3%	2,4%
Stedelijk/voorstedelijk	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	3,8%	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.

Bij Vught, waar een tijdelijk spoor is aangelegd, liepen de werkzaamheden uit. Al zestien dagen lang hadden reizigers te kampen gehad met een buitendienststelling. Als werkzaamheden dan uitlopen, is dat extra vervelend voor reizigers. In Groningen was er 64 dagen lang geen treinverkeer mogelijk. Het station werd grootscheeps verbouwd om voorbereid te zijn op de toekomst. Het alternatieve vervoer ging meestal goed. En toch is het niet wat je wilt voor je reizigers.

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

Een schone trein is een visitekaartje voor NS. Het is een feit de reinheid van treinen van invloed zijn op de klanttevredenheid. En schoonmaak draagt ertoe bij dat de trein het technisch einde van zijn levensduur haalt, dat een trein van binnen en van buiten vies wordt, is niet te voorkomen. 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. NS geeft over 2025 een kleine €75 miljoen uit aan al haar treinreinigingsactiviteiten.

Gebruik zorgt voor vervuiling. Logisch. De deurmat thuis en de hal worden soms ook vuil als je net van buiten komt. Met een landelijke, volcontinue, inzet van ons materieel is het begrijpelijk dat wij een flinke klus te klaren hebben om ons materieel gereinigd te krijgen.

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

Interieur

Elke trein wordt iedere 24-30 uur van binnen schoongemaakt. Dat is de basis en dit gebeurt buiten de dienstregeling om. Het uitgangspunt is dat de trein zichtbaar schoon aan de eerstvolgende nieuwe dienst begint.

Daarnaast maken we treinen iedere dag schoon tijdens de dienstregeling. Met keerpuntreiniging op 21 stations, meereizende schoonmakers op 11 trajecten en urgente reiniging als het nodig is.

De tijd die we dan hebben voor de schoonmaak, is beperkt: de treinen zijn immers nodig voor de dienstregeling.

We kennen viermaal per jaar ook nog de zogenoemde periodieke reiniging. Vergelijkbaar met de ouderwetse voorjaarsschoonmaak thuis; alle randjes en richeltjes worden meegenomen en een gedeelte wordt nog eens extra speciaal onder handen genomen.

Tot zover de theorie. De praktijk is dat er te veel vieze treinen rondrijden. En dat vinden we enorm vervelend. Er zijn allerlei redenen te geven waardoor een trein niet zo schoon is als we het graag voor onze reizigers zouden zien. Maar dat maakt hun beleving niet anders en dat snappen we.

Soms staat een trein door een verstoring bijvoorbeeld niet op de vooraf aangegeven plek. Of een trein is bijvoorbeeld plotseling nodig omdat een andere trein een storing heeft. Of er zijn medewerkers van de schoonmaakbedrijven ziek en daar is niet direct vervanging voor. Hoe we het schoonmaakproces kunnen verbeteren, blijft steeds een punt van aandacht

Exterieur

En dan hebben we ook nog een buitenkant van de trein. Weersomstandigheden als regen en storm zorgen geregeld voor vieze treinen. Geen fraai gezicht natuurlijk als je zo'n krachtige machine onder de viezigheid het station binnen ziet rijden. Machinisten moeten vanwege de veiligheid goed door hun ramen kunnen kijken, maar we willen ook graag dat reizigers dat kunnen via de coupéramen.

We hebben in Nederland 13 treinwasinstallaties. In 2025 kregen onze treinen gemiddeld elke 32 dagen een wasbeurt. Op diverse locaties konden we de kwaliteit van de reinigingsbeurten verbeteren. We deden ook onderzoek naar coating op de trein, zodat de trein gemakkelijker en sneller schoongemaakt kan worden.

In 2026 begint NS aan de revisie van de Sprinters van het type SLT. Dat moment grijpen we aan om ook coating op deze treinen aan te brengen. In 2024 is akkoord gegeven voor de investering in 4 nieuwe treinwasinstallaties. De voorbereidingen voor de aanbesteding hiervoor zijn afgelopen jaar in gang gezet.

We begrijpen dat reizigers het liefst altijd in een trein zitten die van binnen en van buiten blinkt. Net zoals dat geldt voor onze medewerkers. En daar blijven we ons (stinkende) best voor doen.

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 laag cyclische schoonmaak uitgevoerd. Daarnaast wordt graffiti verwijderd, worden plaagdieren bestreden, worden de perronsporen aansluitend aan het perron periodiek gereinigd naar behoefte en wordt gedurende de winterperiode (van medio oktober tot medio april) gladheidsbestrijding uitgevoerd.

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

Het Algemeen klantoordeel geeft weer hoe reizigers onze prestaties over het afgelopen jaar waardeerden. Het Algemeen klantoordeel wordt niet door onszelf gemeten, maar via de OV Klantenbarometer (OVKB).

We hebben met het ministerie van IenW afgesproken dat het rapportcijfer dat onze klanten ons gemiddeld geven, minimaal een 7,5 moet zijn. Het cijfer over 2025 was een 7,8. Het oordeel van het hoofdrailnet is ten opzichte van 2024 licht gestegen van een 7,66 naar een 7,76.

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 2025	Realisatie 2024	Realisatie 2023	Realisatie 2022
Klantoordeel op tijd tijden	8,0	7,8	8,1	8,2
Klantoordeel reisinformatie bij vertraging	6,6	6,4	6,4	6,4
Informatie bij de halte	8,0	7,9	8,0	7,9
Reisinformatie in het voertuig	7,6	7,3	7,4	7,4
Klantoordeel sociale veiligheid	8,1	8,0	8,1	8,1
Klantoordeel netheid treinen	6,7	6,6	6,8	6,9
Klantoordeel instapstation	7,9	7,7	7,8	7,9
Gemak instappen	8,8	8,8	8,8	8,7
Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel	8,4	8,3	8,3	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 2025 op diverse manieren een klacht indienen bij NS, namelijk telefonisch, via social media (Facebook), chat, via de website en per post. Alle ontvangen klachten worden volgens een standaardprocedure in behandeling genomen en beantwoord.

NS Klantenservice ontving in 2025 een totaal van 55.199 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 (28.546);
- Faciliteiten en service op het station (3.468);
- Kaartjes, toeslagen en abonnementen (2.797);
- NS Reisassistentie (1.745);
- Taakuitvoering, houding en gedrag personeel (2.474).

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 vindt dat het reizen per trein gemakkelijk en toegankelijk moet zijn, voor iedereen. Reizen is een belangrijke voorwaarde om te kunnen participeren in de samenleving. Ons startpunt is daarbij altijd de reiziger: wij willen dat mensen met een beperking net zo tevreden zijn over het reizen met NS als mensen zonder beperking. We werken altijd op basis van het uitgangspunt 'zelfstandig waar het kan, met hulp waar nodig' en werken daarbij samen met belangenorganisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen. Samen bepalen we welke drempels reizigers met een beperking nog ervaren en welke maatregelen helpen om de reis toegankelijker te maken. Geleerde lessen leggen we vast in onze ontwerp- en inkoopprocessen. Onze uitgangspunten rondom toegankelijkheid zijn opgenomen in de NS Leidraad toegankelijkheid

We streven ernaar om zoveel mogelijk mensen met een zichtbare of onzichtbare beperking in staat te stellen met ons te kunnen reizen. In 2025 zette NS belangrijke stappen om op het gebied van toegankelijkheid haar diensten te verbeteren. Met de beschikbaarstelling van actuele liftinformatie door ProRail aan het NDOV (Nationale Data Openbaar Vervoer) werkt NS aan het integreren van deze informatie in de reizigersinformatie. Daarnaast realiseerde NS per december 2025 reisassistentie op twee stations waar dat voorheen door de perronsituatie nog niet mogelijk was: reizigers in een hulpmiddel kunnen vanaf nu ook vanaf de stations Hoogkarspel en Bovenkarspel-Grootebroek met reisassistentie reizen. Nu bieden we reisassistentie op alle stations waar NS stopt.

Voor sommige reizigers is eenvoudige uitleg of wat extra informatie essentieel om met de trein te kunnen reizen. Daarom was NS ook aanwezig op de grootste toegankelijkheidsbeurs van Nederland om reizigers met een fysieke beperking te informeren over reizen met een beperking. Voor gebruikers van de Nederlandse Gebarentaal is eenvoudige uitleg over het reizen met de trein nu ook in gebarentaal beschikbaar via Steffie.nl. En voor leerlingen in het Voortgezet Speciaal Onderwijs bood NS ook dit jaar het TreinTrainPakket aan, dat onder andere een VR game over het reizen met de trein en een ervaringsreis bevat.

We bleven ook frequent in gesprek met belangenorganisaties voor mensen met een beperking over de resultaten van de halfjaarlijkse klantonderzoeken, wensen van mensen met een onzichtbare beperking en vervolgstappen voor verbetering van de toegankelijkheid.

Colofon

Contact	NS Finance - Policies & Procedures
Kenmerk	
Datum	30 mei 2026
Versie	0.1
Status	Concept

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.