



NS Reizigers

**Internationale verantwoording 2010
Verantwoording PRR en Klachtenregistratie**

Ons kenmerk NSR/PL&C/ER/14032011



Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Klanttevredenheidsonderzoek
3. Kwaliteitsnormen
4. Klachtenafhandeling

Ons kenmerk NSR/PL&C/ER/14032011

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 van de EU PRR 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 jaarverslag van NS Reizigers (hierna NS genoemd)

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 stationsfaciliteiten (luchtkwaliteit in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz.)
- e) Klanttevredenheidsonderzoek
- f) Klachtenafhandeling, terugbetalingen en schadevergoeding wegens niet voldoen aan de dienstkwaliteitsnormen
- g) Bijstand aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit.

Deze punten worden in dit document verder toegelicht.

Ons kenmerk NSR/PL&C/ER/14032011

2. Klanttevredenheidsonderzoek

NS Reizigers

Prestatieindicatoren

reikwijdte: HRN

Algemeen

Klantoordeel: algemeen

t/m de periode		Toelichting
2010	2009	
realisatie	realisatie	

74,5

77,8

waardering dienstverlening algemeen

Op tijd rijden

Klantoordeel: op tijd rijden

51,7

55,5

Aankomstpunctualiteit (5 minuten norm)

92,5

92,8

Percentage gereden treinen

97,8

98,0

Informatie verstrekken en service verlenen

Klantoordeel: informatie bij ontregeling (IBO)

54,6

55,6

waardering reisinformatie bij ontregelingen algemeen

Klantoordeel: aanspreekbaarheid ambulanter medewerker service

59,5

61,5

aanspreekbaarheid servicemedewerker op station

Klantoordeel: aanspreekbaarheid personeel in de trein

46,9

46,3

aanspreekbaarheid conducteur in trein

IBO Trein ongewogen

39,7

36,4

waardering reisinformatie bij ontregelingen in trein

Zorgen voor schone treinen en stations

Klantoordeel: reinheid interieur trein

52,6

55,2

mate waarin trein van binnen schoon is

Standkwaliteit reinheid trein (=totale net)

80,0

84,0

mate waarin trein van buiten schoon is

NB: Het klantoordeel geeft het percentage klanten weer dat een 7 of hoger geeft

Ons kenmerk NSR/PL&C/ER/14032011

3. Kwaliteitsnormen

NS maakte in 2010 aan het begin en einde van het jaar een moeizame periode door. De extreme winterse omstandigheden leidde tot aanmerkelijke operationele problemen. De infrastructuur was beperkt dan wel niet beschikbaar en ook het materieel had zwaar te leiden onder de winterse omstandigheden en was niet voldoende inzetbaar. Daarnaast door stakingen in de schoonmaakbranche in het voorjaar de stations en treinen van NS zichtbaar vervuild. De gevolgen waren direct zichtbaar in de waardering van de reiziger voor de diverse zorggebieden.

3.1 Algemeen oordeel

Het **algemeen oordeel** (74,5%) blijft achter bij budget (76%) en bij 2009 (77,8%). Met name in de wintermaanden daalde de tevredenheid over de dienstverlening van NS fors.

Het algemeen oordeel wordt vooral beïnvloed door de waardering voor op tijd rijden en zitplaatskans. De waardering voor op tijd rijden blijft significant achter bij vorig jaar.

3.2 Op tijd rijden

Het klantoordeel op tijd rijden (51,7%) heeft de jaardoelstelling (52%) net niet gerealiseerd. Het oordeel is onder druk gekomen door de vele grote calamiteiten waaronder blikseminslag, gladheid, Schiphol tunnel en brand. Daarnaast speelde het winterweer zowel aan het begin als einde van jaar een grote rol in de dienstverlening. De waardering voor op tijd rijden blijft achter bij de gerealiseerde aankomstpunctualiteit.

De aankomstpunctualiteit (92,5%) blijft een half procentpunt achter bij budget. Het percentage gereden treinen heeft het hele jaar onder druk gestaan.

3.3 Informatievoorziening

Door de winterproblemen en een aantal grote incidenten is de dienstregeling in 2010 een aantal keer ernstig ontregeld geraakt. Dit heeft ook grote gevolgen gehad voor de reisinformatie. Zowel tijdens als direct na de calamiteiten zijn aanvullende maatregelen genomen, zoals het aanpassen van boodschappen en het plaatsen van extra schermen. Momenteel wordt gewerkt aan verbeteracties om ook tijdens calamiteiten reizigers van goede informatie te voorzien.

Het **klantoordeel informatievoorziening** is in 2010 uitgekomen op (53,8%). De jaardoelstelling (55%) is door de verschillende calamiteiten net niet gerealiseerd.

De **procesindicator IBO Trein** (39,7%) ligt net onder budget (40%). Het belangrijkste doel van Reisinformatie is het verhogen van de klanttevredenheid over reisinformatie zowel in reguliere situaties als bij ontregelingen.

Om dit te realiseren lopen diverse acties zoals implementatie van OBIS (On Board Informatie Systeem), het vooraf inspelen op verwachte Werkzaamheden, Reisplanner Xtra en het vervangen van CTA bakken op de stations.

3.4 Zorgen voor schone treinen en stations

Het **klantoordeel reinheid** jaarrealisatie (53%) is twee procentpunt lager dan budget. Het niet realiseren van het budget komt door de negatieve effecten van het extreme winterweer en de

Ons kenmerk NSR/PL&C/ER/14032011

daaropvolgende stakingsacties van de schoonmakers op de klantbeleving in het eerste halfjaar. Vanaf mei loopt de waardering per maand op en vanaf juli zit de realisatie boven budget.

De **standkwaliteit van reinheid interieur** is de jaardoelstelling van 80% is exact gerealiseerd. Dit komt voornamelijk door de goed prestatie van het tweede halfjaar. De invoering van de nieuwe robuuste reinigingsprogramma (per locatie en per dag dezelfde reinigingsbeurt voor al het materieel) en extra aandacht voor de periodieke reiniging dragen hier aan bij.

3.5 Vervoerbewijzen

Reizigers kunnen vervoerbewijzen kopen bij de kaartautomaat, via internet (e-ticket) en de OV-chipkaart. Daarnaast kunnen zij op grotere station aan het loket of op middelgrote stations bij Kiosken hun vervoerbewijs kopen.

De OV-chipkaart betekent één kaart voor trein, tram, bus en metro. In eerste instantie heeft NS het reizen op saldo geïntroduceerd voor reizigers met een anonieme OV-chipkaart. Sinds 2010 kunnen ook de 1,2 miljoen houders van een Voordeelurenabonnement en de houders van een persoonlijke OV-chipkaart van andere vervoerders bij NS op saldo reizen.

Sinds mei 2010 wordt het gebruik van de OV-chipkaart gepromoot via de massamediale campagne 'Gaaf u ook om'. Deze campagne werpt haar vruchten af. Eind 2010 was een miljoen reizigers 'om' gegaan naar de OV-chipkaart.

3.6 Assistentieverlening gehandicapten

NS biedt assistentie voor gehandicapten op zo'n 100 stations. Dit staat in de concessie opgenomen. Op deze stations zijn reisassistenten (eigen servicemedewerkers of door NS gecontracteerde derden) aanwezig om te helpen bij het vinden van de weg op stations of hulp te bieden bij het in- en uitstappen en op alle stations waar assistentie wordt geboden, zijn verrijdbare bruggen aanwezig waarmee rolstoelgebruikers de trein in en uit kunnen. NS verzorgt de regie voor assistentie op het Nederlandse spoorwegnet (dus ook voor andere vervoerders), van en naar het buitenland en de aansluiting op een zogenaamde Valys-taxi. De aanmeldtijd in Nederland is 3 uur voorafgaand aan de reis. Niet alleen mensen die reizen met een rolstoel, maar ook mensen met bijvoorbeeld een visuele beperking of een tijdelijke beperking kunnen gebruikmaken van deze dienst.

Jaarlijks helpen servicemedewerkers bijna 100.000 keer gehandicapten helpen in- en uitstappen.



4 Klachtenafhandeling

Onderstaand het aantal ontvangen klachten, gespecificeerd volgens "Passenger Rights Regulation" PPR. De klachten afhandeling doorlooptijd valt voor 94% binnen de gestelde norm van één maand.

Klachten Nederlandse Spoorwegen

t.b.v. Jaarverslag PRR

Meetperiode: -01 t/m 31-12-2010

		2010 # klachten	Klantenservice Binnenland	2010 # klachten
SPECIFICATIE PER ONDERWERP		193.259	Aantal klachten totaal:	233.873
			Aandeel gespecificeerd in dit rapport (# klachten)	196.506
			Aandeel in %	84%
Specificatie PRR				aantal klachten
art. 5			Mogelijkheid tot vervoer van fietsen	212
	Vervoer fietsen	212		
art. 7			Vertrekken van Info over Beëindiging Diensten	0
	Beëindiging Diensten	0		
art. 8			Vervoerbewijzen (voorwaarden) / div. rechten	4.968
	Specificatie Vervoerbewijzen (voorwaarden) / div. rechten			
	Voorwaarden vervoerbewijzen	2.521		
	Rechten (PRR)	2.447		
art. 9			Beschikbaarheid Vervoerbewijzen	117.445
	specificatie Beschikbaarheid Vervoerbewijzen / distributiekanaal			
	Proces Abonnementen	56.944		
	Overige reisproducten (reizen op saldo)	8.855		
	Kaart/ticket en stempelautomaat	3.983		
	via Internet	37.361		
	Servicebalie / loket	388		
	Proces Uitstel van betaling	9.852		
	Beleid (tav. verkrijgbaarheid/aanvraagprocedure)	62		
art. 10			Reisinformatie	3.908
	Specificatie ReisInformatie			
	Reisinfo Thuis	1.738		
	Reisinfo Station	1.631		
	Reisinfo aan boord	539		
Hfdst III			Aansprakelijkheidsclaims (= NSR Legal)	nvt
Hfdst IV			Vertragingen en Uitval	48.149
	Vertragingen en uitval	48.149		
	GTBV	185	GTBV klachten	185
			# ingediende GTBV claims (bron: Refund):	679.316
			% Claims uitgekeerd:	96,6%
nb			Reinheid	1.013
	Specificatie Klachten m.b.t. reinheid			
	Reinheid Trein	486		
	Reinheid Station	527		
nb			Sociale Veiligheid	389
	Specificatie Klachten m.b.t. Sociale Veiligheid			
	Sociale Veiligheid in de trein	242		
	Sociale veiligheid op station	147		
Hfdst V			Gehandicapten	164
	specificatie Gehandicapten			
	Toegankelijkheid	92		
	Verleende bijstand op stations	54		
	Kritiek op beleid	18		
	Kritiek op voorzieningen	0		
	Verleende schadevergoeding	nvt		
art. 27			Klachtenafhandeling	20.061
	specificatie Klachtenafhandeling			
	Klachtenafhandeling Doorlooptijd	9.071		
	Klachtenafhandeling Uitvoering	10.990		
	aandeel klant niet eens met eerdere afhandeling	9.943		
			aandeel Kritiek op Afhandelbeleid	9.943
			Klachtenafhandeling Doorlooptijd	
			Percentage afgehandelde cases binnen 1 maand	94,0%
			Percentage afgehandeld cases na 1 maand	6,0%

Ons kenmerk NSR/PL&C/ER/14032011