



Directie  
NS Reizigers

## Europese verantwoording 2011 Verantwoording PRR en Klachtenregistratie



## Inhoudsopgave

|                        |   |
|------------------------|---|
| H1 Inleiding           | 3 |
| H2 Kwaliteitsnormen    | 4 |
| H3 Klachtenafhandeling | 8 |

## H1 Inleiding

Operationeel was 2011 een goed jaar. Dit blijkt uit de historische hoge aankomstpunctualiteit van 94,7% op 5 minuten en de prestaties voor informatievoorziening bij ontregelingen in de trein, reinheid van treinen en stations en de hoge trefkans conducteur. De klantoordelen werden, ondanks de goede operationele prestaties, in de eerste maanden fors getemperd door de winterproblemen eind 2010. In het tweede halfjaar is een duidelijk herstel van de waardering waarneembaar, dit was echter onvoldoende om de grenswaarden van alle klantoordelen te behalen.

Zes van de veertien prestatie-indicatoren zijn niet op het niveau van de grenswaarden voor 2011. Dit betreft vijf klantoordelen die, met uitzondering van beschikbare zitplaatsen in de spits, direct terug lijkt te verwijzen naar de operationele prestaties gedurende de winterperiode en de prestatie-indicator informatie bij ontregelingen op het station. De waardering voor zitplaatsen in de spits blijft voornamelijk achter door de instroom van het nieuwe sprintermaterieel de Sprinter Lighttrain (SLT) waarin de sta-zitverhouding anders is dan in het oude stoptrein-materieel (meer staanplaatsen). Op de korte afstanden moeten meer reizigers in de spits staan.

In onderstaande tabel zijn de prestaties van NS over 2011 ten opzichte van de grenswaarden in het vervoerplan 2011 samengevat.

|                                                             | Vervoerplan<br>2011 | jaar<br>2011 | jaar<br>2010 | realisatie<br>en trend |
|-------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|--------------|------------------------|
| <b>Op tijd rijden</b>                                       |                     |              |              |                        |
| Klantoordeel: op tijd rijden                                | 52,0%               | 50,9%        | 51,7%        |                        |
| Aankomstpunctualiteit (5 minutenorm)                        | 93,0%               | 94,7%        | 92,5%        |                        |
| Reizigerspunctualiteit                                      | 90,0%               | 91,5%        | 89,3%        |                        |
| <b>Informatie verstrekken en service verlenen</b>           |                     |              |              |                        |
| Klantoordeel: IBO trein en station                          | 56,0%               | 54,0%        | 54,6%        |                        |
| Klantoordeel: aanspreekbaarheid ambulante servicemedewerker | 60,0%               | 57,6%        | 59,5%        |                        |
| Klantoordeel: aanspreekbaarheid personeel in de trein       | 46,0%               | 45,7%        | 46,9%        |                        |
| IBO Trein ongewogen, Info in de trein bij ontregeling       | 42,0%               | 45,1%        | 41,5%        |                        |
| IBO Station ongewogen, Info op station bij ontregeling      | 78,0%               | 77,6%        | 83,4%        |                        |
| <b>Bijdragen aan sociale veiligheid</b>                     |                     |              |              |                        |
| Klantoordeel: sociale veiligheid trein en station totaal    | 77,6%               | 79,1%        | 78,3%        |                        |
| Trefkans conducteur ongewogen                               | 61,0%               | 66,3%        | 63,1%        |                        |
| <b>Voldoende vervoerscapaciteit creëren</b>                 |                     |              |              |                        |
| Klantoordeel: beschikbare zitplaatsen in de spits           | 70,0%               | 67,8%        | 69,2%        |                        |
| Vervoerscapaciteit reizigers in de spits                    | 98,5%               | 99,0%        | 98,9%        |                        |
| <b>Zorgen voor schone treinen en stations</b>               |                     |              |              |                        |
| Klantoordeel reinheid interieur trein en stations           | 55,0%               | 58,0%        | 55,2%        |                        |
| Schone treinen en stations                                  | 87,0%               | 90,3%        | 88,2%        |                        |

  

|  |                                    |  |                                                                         |
|--|------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------|
|  | = Vervoerplanwaarde gehaald        |  | = Realisatie/prognose beter dan in dezelfde periode in 2010             |
|  | = Vervoerplanwaarde niet gehaald   |  | = Realisatie/prognose minder goed dan in dezelfde periode in 2010       |
|  | = Geen vervoerplanwaarde aanwezig. |  | = Realisatie/prognose gelijk aan realisatie in dezelfde periode in 2010 |

In hoofdstuk 2 van deze verantwoording een toelichting op de prestatie indicatoren.

## H2 Kwaliteitsnormen

NS maakte in 2011 aan het begin van het jaar een moeizame periode door. De extreme winterse omstandigheden leidden 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.

### Algemeen oordeel

Driekwart van de NS-kanten (73,9%) beoordeelde in 2011 de prestaties van NS met een 7 of hoger. In 2010 lag dat percentage op 74,5%. In 2011 droegen de extreme winterse omstandigheden in het eerste kwartaal in negatief opzicht bij aan het oordeel. Ondanks de goede feitelijke operationele prestaties van NS is NS er niet in geslaagd om de klanttevredenheid ten opzichte van een jaar eerder te verbeteren.

### Op tijd rijden

Het klantoordeel op tijd rijden (50,9%) heeft de jaardoelstelling (52%) net niet gerealiseerd. Het oordeel is begin 2011 sterk teruggevallen door de tegenvallende prestaties tijdens het winterweer eind 2010. De waardering voor op tijd rijden is in de 2<sup>e</sup> helft van 2011 weer terug op een hoger niveau, maar loopt niet parallel met de recordscores in de harde factoren.

De aankomstpunctualiteit (94,7%) heeft de grenswaarde van 93% fors overschreden, dankzij constante en hoge prestaties vanaf begin 2011. Het uitblijven van extreem weer tijdens herfst en winter heeft mede bijgedragen aan dit historisch gezien uniek hoge niveau. Overigens zou zelfs met even slechte prestaties in herfst en winter als in 2010 de grenswaarde 2011 ruimschoots gehaald zijn.

Het percentage gereden treinen heeft met een resultaat van 98,6% de grenswaarde van 98,5% gehaald.

### Informatievoorziening

Het *klantoordeel* informatie bij ontregeling is over geheel 2011 met 54% twee procentpunten onder de grenswaarde uitgekomen. Het 'wintereffect' uit het eerste halfjaar lijkt de belangrijkste oorzaak van de lage jaarscore. Het klantoordeel in het eerste halfjaar was 52%. Het klantoordeel in het tweede halfjaar was met 56% aanzienlijk hoger.

De *procesindicator* 'IBO (Informatie Bij Ontregelingen) station' meet of een ontregeling gemeld wordt op de borden en/of door de omroep op het station. Deze indicator blijft licht (0,4 procentpunt) achter bij de grenswaarde.

De *procesindicator* 'IBO trein' meet of vertraging in de trein wordt omgeroepen door de conducteur. Deze bereikt in 2011 een 'all time high' score. Het is een belangrijk onderwerp in de opleidingen van en de gesprekken met de conducteurs. Naast verbetering van de geluidskwaliteit van de omroep in de trein en de omroep door de conducteurs toont NS in steeds meer treinen actuele reisinformatie via schermen.

Reisinformatie is in de winterse periode 2010/2011 een achilleshiel gebleken. Na de winter is ingezet op een aantal korte termijnmaatregelen en op systeemoplossingen voor de langere termijn. De Minister heeft in dat kader laten weten de reisinformatie op het spoor in één hand te willen brengen, die van NS.

Op de korte termijn werkt NS aan voorspelbaarheid en beschikbaarheid van de reisinformatie, zodat de reiziger weet waar hij aan toe is – ook als NS nog geen prognose kan geven of de komende uren niet per trein gereisd kan worden. Sinds november 2011 is hiervoor een 7x24 uren regiefunctie voor reisinformatie ingericht op het OCCR. Andere maatregelen die in dit kader in 2011 zijn genomen betreffen het opstellen van reisinformatieboodschappen en scenario's voor grote calamiteiten, het verhogen van de stabiliteit en performance van de reisinformatiemiddelen, extra calamiteitenschermen op de grote stations, een nieuwe digitale halaanwijzer op Utrecht CS, het organiseren van fall back op grote stations wanneer de omroep uitvalt en het vervangen van alle bestaande borden boven de perrons en in de stationshallen door beeldschermen. Gezien de grote personele component hierin en de afhankelijkheid van complexe informatiesystemen moet dit met zorgvuldigheid gebeuren. Deze 'verbouwing' van de Reisinformatie-organisatie loopt door tot in 2014.

### **Vervoerscapaciteit**

De klanttevredenheid over voldoende beschikbare zitplaatsen in de treinen tijdens de spits blijft ruim twee procentpunt achter bij de grenswaarde. Gemiddeld over de dag is de waardering voor beschikbaarheid van zitplaatsen fors hoger met 75%.

De oorzaken van het niet realiseren van de klanttevredenheidsnorm in de spits zijn divers. De procesindicator 'vervoerscapaciteit in de spits' scoort met 99,0% boven budget. De feitelijke prestatie geeft daarmee aan dat er over het algemeen voldoende aanbod is geweest.

Enkele aanwijsbare oorzaken voor een lager klantoordeel zijn:

- daadwerkelijk materieeltekort in de eerste weken van het jaar als gevolg van defecten.
- Aan het begin van de zomervakantie is op enkel trajecten krapte ontstaan doordat de afname van het aantal reizigers kleiner was dan verwacht in de zomer periode. Dit effect is geanalyseerd en in 2012 houdt NS hier met de inzet van materieel rekening mee.
- Vanaf augustus ziet NS bij de ontwikkeling van het klantoordeel weer hetzelfde beeld als in eerdere jaren, waaronder 2010, dat wil zeggen scores die in de herfst traditioneel lager zijn dan in de zomer.

NS stuurt gericht op het verbeteren van het klantoordeel. Dit doet NS onder andere via het proces Monitoren Overbezette Treinen. In dit proces wordt dagelijks informatie verzameld over de bezettingen en klachten/meldingen van treinen. Op basis daarvan worden gerichte acties ondernomen zoals het versterken van treinen om te volle treinen tegen te gaan. Daarnaast investeert NS in het verbeteren van de kwaliteit van prognoses van verwachte treinbezettingen. Met de betere prognoses kan NS er voor zorgen dat de inzet van treinen beter is afgestemd op de vraag. Helaas heeft de reiziger, ondanks bovenstaande maatregelen, incidenteel te maken met een te korte trein, doordat een treinstel ontbreekt of een eerdere trein is opgeheven. Daarnaast zijn er trajecten, waaronder Amsterdam-Eindhoven, waar NS op maximale lengte en met maximale frequentie rijdt gegeven de infrastructurele beperkingen en dit toch onvoldoende is om alle reizigers op een acceptabele manier te vervoeren. Op deze trajecten zijn ingrijpende infrastructurele maatregelen nodig om de frequentie te kunnen verhogen.

Door een verbeterd inzicht in de gevraagde vervoerscapaciteit is NS in staat het aanbod beter af te stemmen op de gevraagde vervoerscapaciteit. In het *klantoordeel* heeft met name de toenemende inzet van nieuwe Sprinters (SLT) een negatief effect op de klantbeleving over de beschikbare zitplaatsen. Vanwege zijn metroachtige inzet kent deze verhoudingsgewijs meer stapplaatsen dan ouder stoptreinematerieel -een bewuste keuze om juist dit treintype te kiezen gezien het verspitste treinvervoer in Nederland-. Dit vergroot de (sta) capaciteit, maar verkleint op sommige trajecten de kans op een zitplaats.

Driekwart van de NS-klanten (73,9%) beoordeelde in 2011 de prestaties van NS met een 7 of hoger. In 2010 lag dat percentage op 74,5%. In 2011 droegen de extreme winterse omstandigheden in het eerste kwartaal in negatief opzicht bij aan het oordeel. Ondanks de goede feitelijke operationele prestaties van NS is NS er niet in geslaagd om de klanttevredenheid ten opzichte van een jaar eerder te verbeteren.

### **Reinheid**

Het *klantoordeel reinheid interieur* jaarrealisatie (58%) is drie procentpunt hoger dan budget (55%). Het klantoordeel reinheid interieur heeft zich vanaf 2010 positief ontwikkeld. Instroom van nieuw materieel, het uitblijven van extreem winterweer eind 2011 en geen stakingen in de schoonmaakbranche in 2011 zijn de voornaamste redenen van deze verbetering. Over het gehele jaar komt het klantoordeel reinheid interieur uit op 58%, dit is boven het budget van 55% en conform de laatste prognose. Het *klantoordeel reinheid op de stations* is voor 2011 58%. Het gezamenlijk resultaat voor zowel de trein als het station, *klantoordeel over de reinheid treinen en stations*, is tevens 58%.

De *stand kwaliteit van reinheid interieur* is de jaardoelstelling van 80% is ruim gerealiseerd, met een score van 83%. De *stand kwaliteit van de exterieure reiniging* voldoet gedurende het jaar niet aan het budget en scoort 61% voor 2011 (9% onder budget). Deze KPI staat onder druk door buitendienstnemen van emplacementen, ontberen beschikbare rangeerdiensten, rangeerschade bij wasinstallaties en voorrang geven aan materieelbeschikbaarheid boven de reiniging.

De *kwaliteit dagelijkse schoonmaak stations* is 98%. De *kwaliteit periodieke schoonmaak stations* heeft een resultaat van 96%.

De *stand kwaliteit schone treinen en stations* behaalt een resultaat van 90% en presteert daarmee boven het gestelde budget van 87% in het vervoerplan. Deze resultaten laten een stijgende trend zien ten opzichte van het jaar 2010.

### **Vervoerbewijzen**

De introductie van de OV-Chipkaart gaat stapsgewijs. Hieronder de voortgang van de introductie en de overgang naar het nieuwe reizen.

#### *Reizen met de chipkaart*

Het reizen met de OV-chipkaart bij NS is in het afgelopen jaar substantieel toegenomen. Inmiddels worden zo'n 500.000 reizen (abonnementen en 'enkeltjes') van de 1,1 miljoen per dag met de chipkaart gemaakt. Het reizen op saldo met de OV-chipkaart omvat inmiddels zo'n 30% van de enkele reis en retours (Eret) omzet.

#### *Consumentenmarkt*

Op 1 augustus 2011 heeft NS nieuwe abonnementen op de OV-chipkaart geïntroduceerd. De verkopen zijn boven verwachting. Inmiddels zijn ruim 60.000 nieuwe abonnementen verkocht. Een aantal abonnementen is ook al geldig bij andere spoorvervoerders. Per februari 2012 zijn alle nieuwe abonnementen bij de andere treinvervoerders geldig.

#### *Zakelijke markt*

In navolging van de positieve proeven met het reizen op rekening voor de zakelijke markt heeft NS deze manier van reizen voor haar zakelijke klanten geïntroduceerd. Het belangrijkste verschil

voor de gebruikers – en daarmee ook het belangrijkste voordeel – is dat reizigers niet meer vooraf hun reis hoeven boeken maar hun reizen registreren via in- en uitchecken, waarmee flexibiliteit en gemak zijn vergroot. Momenteel loopt een pilot met reizen op rekening in het stad-streekvervoer in Rotterdam.

#### *Uitrol poorten*

Ruim 30 stations zijn inmiddels voorzien van poortjes. In 2012 en verder worden poortjes geplaatst op de overige stations waar deze gepland zijn. De planning is dat we in 2013 starten met het sluiten van poortjes op stations. Nog niet alle stations zijn dan gereed. De stations die momenteel worden verbouwd worden in 2013 en verder voorzien.

#### **Distributie en hardware**

Alle kaartautomaten op NS stations, zijn geschikt voor OV-chipkaarthandelingen: saldo laden, NS-producten ophalen en reizen op saldo activeren. Voor het kopen van een anonieme OV-chipkaart kunnen reizigers terecht bij de automaten met roze sticker. Daarnaast heeft NS in 2011 vele kaartlezers (in- en uitcheckpalen) bijgeplaatst en verplaatst naar handiger plekken zodat reizigers optimaal worden bediend. De hardware op de stations (automaten en in- en uitcheckpalen) werkt naar wens met een beschikbaarheid van ruim 99%.

#### **Toegankelijkheid**

##### *Assistentieverlening*

In de Vervoerconcessie is voorgeschreven dat NS assistentie verleent op 87 stations, waarvan op:

- 46 stations van de eerste tot en met de laatste trein overeenkomstig de dienstregeling en
- 41 stations van 07.00 tot 23.00 uur op werkdagen en van 08.00 tot 22.00 uur in het weekend.

Daarnaast regelt NS de reservering (niet de uitvoering) voor assistentieverlening op regionale lijnen en voor stations waarop een gemeente uitvoert, zoals in Hoogeveen. Tevens voert NS de regie bij verstoringen op het spoor, waarbij voor de reiziger met een functiebeperking naar het beste alternatief gezocht wordt. Deze coördinatie door de Servicecentrale van NS is van groot belang om het klanttevredenheid bij verstoringen te bevorderen.

De huidige vooraanmeldtijd voor een assistentieverlening staat momenteel nog op 3 uur, voornamelijk omdat de externe partijen aangeven deze tijd nodig te hebben om in-, uit, of overstaphulp te organiseren. Momenteel wordt bekeken of de vooraanmeldtijd teruggebracht kan worden tot 1 uur op bemenste NS stations; mogelijk al eerder dan de ingangsdatum van de nieuwe Hoofdrailnet concessie. De Europese norm is 24 uur.

Daarnaast zullen alle nieuwe treinen toegankelijk zijn voor mensen met verminderde mobiliteit.

In 2011 zijn 41.377 reizen geboekt waarbij assistentieverlening gewenst was. Het boeken van de reis kan op 2 manieren plaatsvinden:

- Via de Servicecentrale van NS (33.330 reizen geboekt).
- Via internet (8.000 reizen geboekt).

Een reis betekent veelal meerdere assistentieverleningen, die uitgevoerd worden door medewerkers van NS, of door NS ingeschakelde assistentieverleners (in 2011: 85.718 AVG-handelingen).

### **Toegankelijkheid Materieel**

Van de Sprinter Light Train (SLT) rijden inmiddels 121 van de 131 treinstellen. Deze treinstellen verbeteren door hun verlaagde vloer, 80 cm, de toegankelijkheid aanzienlijk bij stations met de nieuwe perronhoogte van 76 cm. Een klapbare trede vermindert de afstand tussen trein en perron. Voor veel reizigers met een functiebeperking betekent dit een aanzienlijke verbetering in de toegankelijkheid ten opzichte van de oudere treinen. Volledige zelfstandige toegankelijkheid voor mensen met een rolstoel is hierbij nog beperkt mogelijk. NS blijft zoeken naar verbeteringsmogelijkheden.

NS is op dit moment bezig met de voorbereidingen voor de bestelling van nieuw Sprintermaterieel om te vervangen het oudere Sprintermaterieel dat volgens de huidige prognose gedurende de periode 2019-2024 buiten gebruik wordt gesteld. Ook bij dit Sprintermaterieel is de lage vloer een eis. Vanaf 2025 zal dan het gehele Sprinterpark van NS voorzien zijn van een lage vloer, vrijwel op gelijke hoogte met het perron.



### H3 Klachtenafhandeling

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| <b>Meetperiode:</b> | 01-01 t/m 31-12-2011 |
|---------------------|----------------------|

|                                                   |             |
|---------------------------------------------------|-------------|
| <b>Klantenservice Binnenland</b><br>(bron: Gamma) | <b>2011</b> |
|---------------------------------------------------|-------------|

|                                                    |                |
|----------------------------------------------------|----------------|
| <b>Aantal klachten totaal:</b>                     | <b>213.923</b> |
| Aandeel gespecificeerd in dit rapport (# klachten) | 175.326        |
| Aandeel in %                                       | 82%            |

#### Specificatie PRR

|                  |                                                                           |                |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>art. 5</b>    | <b>Mogelijkheid tot vervoer van fietsen</b>                               | <b>74</b>      |
|                  | Vervoer fietsen                                                           | 74             |
| <b>art. 7</b>    | <b>Vertrekken van Info over Beëindiging Diensten</b>                      | <b>0</b>       |
|                  | Beëindiging Diensten                                                      | 0              |
| <b>art. 8</b>    | <b>Vervoerbewijzen (voorwaarden) / div. rechten</b>                       | <b>101.514</b> |
|                  | <b>Specificatie Vervoerbewijzen (voorwaarden) / div. rechten</b>          |                |
|                  | Voorwaarden vervoerbewijzen                                               | 1.296          |
|                  | Rechten (PRR)                                                             | 3.600          |
| <b>art. 9</b>    | <b>Beschikbaarheid Vervoerbewijzen</b>                                    | <b>3.908</b>   |
|                  | <b>specificatie Beschikbaarheid Vervoerbewijzen / distributiekanaalen</b> |                |
|                  | Proces Abonnementen                                                       | 31.753         |
|                  | Overige reisproducten (reizen op saldo)                                   | 22.808         |
|                  | Kaart/ticket en stempelautomaat                                           | 7.865          |
|                  | via Internet                                                              | 13.461         |
|                  | Servicebalie / loket                                                      | 332            |
|                  | Proces Uitstel van betaling                                               | 9.783          |
|                  | Beleid (tav. verkrijgbaarheid/aanvraagprocedure)                          | 15.512         |
| <b>art. 10</b>   | <b>Reisinformatie</b>                                                     |                |
|                  | <b>Specificatie Reisinformatie</b>                                        |                |
|                  | Reisinfo Thuis                                                            | 1.738          |
|                  | Reisinfo Station                                                          | 1.631          |
|                  | Reisinfo aan boord                                                        | 539            |
| <b>Hfdst III</b> | <b>Aansprakelijkheidsclaims ( = NSR Legal )</b>                           | <b>NVT</b>     |
| <b>Hfdst IV</b>  | <b>Vertragingen en Uitval</b>                                             | <b>40.334</b>  |
|                  | Vertragingen en uitval                                                    | 40.334         |
|                  | GTBV klachten                                                             | <b>237</b>     |
|                  | GTBV                                                                      | 237            |
|                  | # ingediende GTBV claims (bron: Refund):                                  | 509.576        |
|                  | % Claims uitgekeerd:                                                      | 96.1%          |
| <b>nb</b>        | <b>Reinheid</b>                                                           | <b>1.965</b>   |
|                  | <b>Specificatie Klachten m.b.t. reinheid</b>                              |                |
|                  | Reinheid Trein                                                            | 272            |
|                  | Reinheid Station                                                          | 1.693          |
| <b>nb</b>        | <b>Sociale Veiligheid</b>                                                 | <b>381</b>     |

