

Internationale verantwoording 2012

Verantwoording PRR en Klachtregistratie

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Informatie en vervoerbewijzen	4
3	Punctualiteit en uitval	5
4	Netheid materieel en stationsfaciliteiten	6
5	Klanttevredenheidsonderzoek	7
6	Klachtenafhandeling	8
7	Assistentieverlening gehandicapten	9
Colofon		10

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 Internationaal B.V. en HSA Beheer N.V., beide handelend onder de merknaam NS Hispeed (hierna gezamenlijk “**NS Hispeed**” genoemd).

HSA Beheer N.V. exploiteert Fyra en Thalys en NS Internationaal B.V. exploiteert ICE, IC-Berlijn en de IC Brussel.

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
- e) Klanttevredenheidsonderzoek
- f) Klachtenafhandeling, terugbetalingen en schadevergoeding wegens niet voldoen aan de dienstkwaliteitsnormen
- g) Bijstand aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit.

Inmiddels ontvingen wij via onze toezichthouder, Inspectie Leefomgeving en Transport (IL&T), de guidelines van de Europese Commissie. De bovenstaande punten worden in dit document verder toegelicht op basis van deze guidelines.

2 Informatie en vervoerbewijzen

NS Hispeed verkocht in 2012 3,8 mio enkele reizen (internationaal) en 3,2 mio vervoerbewijzen voor Fyra (binnenland).

Hieronder ziet u een verdeling naar de verschillende verkoopkanalen voor internationale reizen

	2012	2011	2010
Balies op stations	25%	29%	38%
Telesales	8%	8%	8%
Agenten en/of touroperators	11%	12%	9%
Automaten op NL stations	13%	12%	16%
Internet	42%	39%	27%

Informatie over de dienstregeling, prijzen, voorwaarden en beschikbaarheid is verkrijgbaar via de verkooppunten (m.u.v. de kaartautomaat) en via de NS Hispeed Internet site.

Gedurende de reis verstrekken wij informatie over mogelijke vertragingen en/of aansluitingen via het treinpersoneel en de boordomroep.

Voorafgaand aan een reis kunnen reizigers zich laten informeren via internet (www.nshispeed.nl, www.ns.nl, www.ov9292.nl, m.nshispeed.nl, de NS Hispeed App en de NS App "Reisplanner Xtra"), telefonisch via OV9292 (0900-9292) en via Teletekst. Aanvragen voor informatie op de stations, met name informatie over de dienstregeling en actuele aanpassingen, wordt verstrekt via reisinformatieborden. Daarnaast zijn er servicemedewerkers op de stations aanwezig in het station en aan de balies.

Onze klanten kunnen tickets kopen via de balies op stations, Telesales, agenten en/of touroperators, automaten op NL stations en internet. Steeds meer klanten kopen hun ticket via internet.

Informatie voor minder validen wordt gegeven via onze website, onze verkoopkanalen en via het bureau Assistentie Verlening Gehandicapten (AVG) te bereiken via tel.no. 030-2357822 (dagelijks van 7 uur – 23 uur) of voor binnenlandse reizen via www.avg.nl.

3 Punctualiteit en uitval van de treinen

Vertraging

NS Hispeed rapporteert over de vertragingen en uitval voor zover die plaatsgevonden heeft in Nederland en met betrekking tot de volgende treinen: Thalys, ICE, IC Brussel, IC Berlijn en Fyra. Voor de vertragingen en uitval in Duitsland(ICE en IC Berlijn), België (Thalys en IC Brussel) en Frankrijk (Thalys) wordt verwezen naar de jaarverslagen van de internationale partners.

Bij de punctualiteitscijfers wordt vervolgens onderscheid gemaakt naar de Nederland binnenkomende en uitgaande treinen.

Met uitzondering van de Fyra (binnenlands hoge snelheidsvervoer) betreft het allemaal internationale treinen.

Met deze treinen worden geen aansluitingen gegarandeerd. Er vindt derhalve ook geen registratie plaats van het % gemiste aansluitingen.

Verstoringen

Conform EUR PRR heeft NS Hispeed, zowel op trein als op perron afspraken gemaakt met betrekking tot bijstand na 60 minuten en opvang in geval van stranding.

Uitval en punctualiteit 2012

<i>Uitval</i>	2012	2011	2010
Fyra (binnenland)	8,6 %	5,1%	5,9%
Benelux	7,2 %	7,1%	6,0%
Thalys	1,7 %	1,1%	3,2%
ICE	1,8 %	2,2%	3,4%
IC Berlijn	1,5 %	1,5%	2,4%
<i>Punctualiteit*</i>	2012	2011	2010
Fyra (binnenland)	87 %	87%	74%
Benelux	87 %	84%	81%
Thalys	81 %	69%	56%
ICE	75 %	76%	67%
IC Berlijn	88 %	88%	84%

* Norm binnenlands 4.59 minuten, norm buitenlands 5.59 minuten.

Maatregelen

In geval van verstoringen worden reizigers via alle kanalen geïnformeerd en wordt waar mogelijk een handelingsadvies gegeven. Bij grote verstoringen wordt bovendien extra personeel ingezet op de stations.

4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

Wij hebben voor ons materieel een reinigingskwaliteit afgesproken van 94% bij aanvang dienst. Dit betekent dat 94% van de reizigers bij aanvang van de dienst een rapportcijfer van minimaal een 7 geeft voor de reinheid. M.b.t. stand kwaliteit, kwaliteit gedurende de gehele dag, is nog geen norm afgesproken. Middels proefmetingen in 2013 zal er voor 2014 een norm worden bepaald.

Netheid van de stations wordt niet separaat gerapporteerd voor de internationale treinen.

- Intervallen van reiniging

Wij kennen als intervallen de volgende beurten;

- Keerpuntreiniging, op ieder keerpunt van de trein wordt er een reiniging uit gevoerd waarbij het zwaartepunt ligt op de toiletten, grofvuil en afvalbakjes.
- Nachtreiniging, deze reiniging wordt ieder nacht uitgevoerd en heeft als doel om op alle punten de minimale kwaliteitseis van 94% te behalen.
- Grote interieurreiniging, in deze beurt wordt de nachtreiniging uitgevoerd en een aantal specifieke werkzaamheden zoals bv. Lichtkappen, plafond, zijwanden en uitgebreide vloerbehandeling. Dit gebeurt eens in 6-13 weken.
- Exterieurreiniging, het wassen van de buitenzijde. Dit gebeurt eens in de 7-15 dagen

- Technische metingen van de luchtkwaliteit (bijv. niveau van CO2 op ppm)

Wij voeren in ons materieel geen metingen uit op de luchtkwaliteit en de ontwikkeling hiervan.

- Beschikbaarheid van toiletten

In onze treinen varieert het aantal toiletten t.w:

- ICE, 10 toiletten
- Thalys, 10 toiletten waarvan twee enkel te gebruiken zijn door onze vrouwelijke reizigers.
- IC Berlijn, 16 toiletten
- Fyra V160 en V250, beide 5 toiletten

Wanneer bij Fyra minder dan 60% van de toiletten beschikbaar is wordt de trein afgekeurd voor commerciële inzet. Bij de andere materieelseries zijn hier geen harde afspraken over omdat in Nederland slechts beperkt herstellingen aan de toiletten uitgevoerd kunnen worden. Grote defecten moeten in het buitenland hersteld worden.

5 Klanttevredenheidsonderzoek

	2012	2011	2010
Waardering dienstverlening algemeen	79,1%	79,3%	75,5%
Waardering reisinformatie			
in het algemeen	71,8%	75,7%	76,0%
voorafgaand aan de reis	85,9%	n.v.t.	n.v.t.
aan het begin van de reis	n.v.t.	73,6%	72,4%
tijdens de treinreis	82,5%	75,0%	75,1%
bij ontregelingen (op het station)	n.v.t.	32,9%	36,3%
bij ontregelingen (in de trein)	n.v.t.	42,1%	43,6%
bij verstoringen	55,4%	n.v.t.	n.v.t.
op het station	86,3%	67,5%	67,7%
Waardering aankoop kaartje via balie binnenland			
dienstverlening algemeen	97%**	92%	87%
klantgerichtheid	89%**	86%	83%
deskundigheid	86%**	86%	81%
wachttijd	72%**	62%	54%
Waardering treinreis			
treinreis algemeen	86,5%	90,1%	86,4%
punctualiteit internationale treinen	76,4%	70,2%	62,9%
frequentie internationale treinen (hoe vaak)	64,3%	64,8%	63,8%
sanitaire voorzieningen trein	52,9%	45,3%	49,1%
mate waarin trein van buitenkant schoon is	77,6%	70,2%	65,7%
mate waarin trein van binnenkant schoon is	80,5%	74,5%	70,5%
mate waarin station schoon is	70,4%	67,3%	56,0%
voorzieningen station	74,0%	78,8%	70,1%
Voel me 's avonds veilig in internationale trein	89,4%	79,5%	79,0%
Voel me overdag veilig in internationale trein	95,4%	93,7%	91,2%

*Per 2012 is de methode van het klanttevredenheidsonderzoek gewijzigd. Hierdoor zijn resultaten niet één op één vergelijkbaar met historische data. Wijzigingen:

- Werving voor het onderzoek is veranderd van panel- naar treinwerving
- Veldwerkperiode is veranderd van 2 weken per kwartaal naar elke week
- Beoordeelde periode is verkort: van afgelopen 18 maanden naar afgelopen 3 maanden
- Reisinformatie: vraagstelling is aangepast aan de standaard van NS Reizigers

**Indicatief vanwege laag aantal waarnemingen (<60)

6 Klachtenafhandeling

In 2012 werden bij KCC NS Hispeed 83.007 klantreacties ontvangen. Daarvan 67.208 schriftelijk en 6.316 per e-mail en 9.483 telefonisch.

Het merendeel van de klantreacties betreft aanvragen voor compensatie bij Vertraging. In totaal 17.429 voor de internationale treinen, en 28.644 die betrekking hadden op de performance van Fyra en de nieuwe hogesnelheidslijn.

De ontvangen klachten betreffen m.n. :

- punctualiteit en uitval van treinen;
- reisinformatie
- kwaliteit van het product
- kwaliteit van de verkoop

Terugkerende klachten worden waar mogelijk teruggekoppeld aan de operationele organisatie.

Daarnaast informeert NS Hispeed haar klanten over hun rechten met betrekking tot compensatie via de website, drukwerk en waar relevant in de trein.

7 Assistentieverlening gehandicapten

Conform de afspraken wordt aan reizigers in het internationale verkeer assistentie verleend bij in- en uitstappen. Dit op voorwaarde dat de reiziger dit uiterlijk 48 uur voor de reis heeft aangevraagd. De aanvragen lopen via Bureau Assistentieverlening Gehandicapten.

De meeste internationale treinen die vanuit en naar Nederland rijden, hebben goede voorzieningen voor rolstoelgebruikers.

In 2012 werd 3860 maal assistentie verleend aan een reiziger in een internationale trein.

Hiervan:	2012	2011	2010
- naar of van België per IC Brussel	1347	888	770
- naar of van Duitsland per ICE	588	471	447
- naar of van Duitsland per IC Berlijn	543	183	350
- per Thalys naar Antwerpen/Brussel/Parijs	731	572	456
- per Fyra (binnen NL)	<u>651</u>	<u>339</u>	<u>85</u>
- TOTAAL	3860	2453	2108

Colofon**Auteur(s)****Kenmerk** ILT/20111020**Datum** 16 mei 2013**Versie** 1.0**Status** Definitief**Bestand** J:\Commercie\Business_Development\13. Europees overleg\Internationale
 verantwoording - 2012 NS Hispeed 20120506.doc

© 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.