

Europese verantwoording 2014

NS Reizigers



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
2 Informatie en vervoerbewijzen	4
3 Punctualiteit en verstoringen	5
4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten	6
5 Klanttevredenheidsonderzoek	8
6 Klachtenafhandeling	9
7 Assistentieverlening gehandicapten	10
Contactgegevens	11

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 lid 2 van deze verordening 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 verslag over de kwaliteitsprestaties 2014 van NS Reizigers B.V. (hierna NS Reizigers genoemd). NS Reizigers rapporteert over de dienstverlening op het hoofdrailnet.

Beoordeling reiziger

Ruim driekwart van de NS-klanten (75,4%) beoordeelde in 2014 de prestaties van NS Reizigers met een 7 of hoger.

2 Informatie en vervoerbewijzen

NS Reizigers verkocht in 2014 in ruim 16,5 miljoen reizigerskilometers via losse verkopen, abonnementen, studentenkaart en acties.

De producten van NS Reizigers zijn verkrijgbaar bij:

- Automaten op stations
- NS-servicebalies (met in de verschijningsvorm OV Servicewinkel Den Haag)
- Kiosk met NS Tickets & service
- Oplaadpunten voor OV-chipkaart in het land
- Online (E-ticket, abonnementen, acties)

2014 was het jaar waarin iedereen in Nederland die met het OV reist met één kaart in- en uitcheckt. Met één kaart kan men met alle OV-modaliteiten reizen. Dit betekende het einde van het zogeheten 'papier'-treinkaartje. NS beproeft en ontwikkelt alle reistoepassingen in overleg met gebruikersgroepen, zakelijke- en consumentenorganisaties en andere treinvervoerders.

Informatie over de dienstregeling, stationsfaciliteiten, vervoersbewijzen, prijzen en voorwaarden is verkrijgbaar via de Internetsite, via de verkooppunten van NS en de Reisplanner Xtra 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 app Reisplanner Xtra.

- Via de site m.ns.nl kan iedereen met mobiel internet actuele reisinformatie op zijn of haar mobiel opvragen. De reiziger krijgt dan altijd de meest up-to-date reisinformatie en dito reisadvies. Zo kan de reiziger snel en gemakkelijk de laatste stand van zaken van de reis checken.
- Reisplanner Xtra is een gratis applicatie voor op Android of iOS gebaseerde telefoons en tablets. Met de app heeft de reiziger altijd de actuele treintijden van elk station bij de hand. Honderd procent up-to-date: ook als er sprake is van vertraging of geplande werkzaamheden. Daarnaast biedt Reisplanner Xtra nuttige en leuke informatie én handige seintjes om de reis zo gemakkelijk mogelijk te laten verlopen. Reisplanner Xtra is in 2014 sterk verbeterd met nieuwe mogelijkheden, waaronder het tonen van drukte in de trein, prijzen van ritten, de stiptheid van het gekozen traject en is hij uitgebreid met een knop voor feedback over drukte in de trein.

Voorafgaand aan de reis kunnen reizigers zich laten informeren via internet (www.ns.nl, [www. 9292.nl](http://www.9292.nl), m.ns.nl, Reisplanner Google Maps en Reisplanner Xtra), telefonisch via 9292 (0900-9292) en via teletekst. Op de stations worden reizigers geïnformeerd via reisinformatieborden, servicemedewerkers, omroep en aan de balies.

Via NS sms-alert worden reizigers een dag van te voren geïnformeerd over aangepaste dienstregelingen en direct geïnformeerd bij acute, grote storingen die effect hebben op het landelijke treinverkeer. Na het ontvangen van een sms kan de reizigers via reguliere kanalen een reis plannen. Reizigers ontvangen deze berichten na aanmelding op de website. Reizigers die de Reisplanner Xtra gebruiken, ontvangen tevens deze berichten als push-berichten.

Informatie voor mindervaliden wordt gegeven via de website van NS (www.ns.nl) en via het bureau Assistentie Verlening Gehandicapten (AVG) te bereiken via 030-2357822.

3 Punctualiteit en verstoringen

De aankomstpunctualiteit meet NS Reizigers op basis van de standaardnorm van 5 minuten. Hierbij geldt dat als het verschil tussen de geplande en gerealiseerde aankomsttijd gelijk of minder is dan 4 minuten en 59 seconden de trein als "op tijd" wordt beschouwd.

De vertrekpunctualiteit geeft aan hoeveel treinen binnen de gehanteerde norm van 3 minuten is vertrokken. Hierbij geldt dat als het verschil tussen de geplande en gerealiseerde vertrektijd gelijk of minder is dan 2 minuten en 59 seconden de trein als "op tijd" wordt beschouwd.

De reizigerspunctualiteit geeft weer voor welk percentage van de reizigers de treinreis is geslaagd. Dat wil zeggen dat de trein daadwerkelijk heeft gereden, minder dan vijf minuten vertraging bij aankomst had en de voor de overstappers geplande aansluiting is gehaald.

Onder aansluitingen verstaat NS Reizigers vooraf vastgestelde combinatie van treinen waarbij in de uitvoering van de dienstregeling de periode tussen de aankomst van de ene trein en het vertrek van de aansluitende trein voldoet aan een vooraf vastgestelde normtijd. Het percentage gerealiseerde aansluitingen betreft de realisatie tussen vooraf vastgestelde combinaties van treinseries. Een aansluiting is gerealiseerd als de vertrektijd van de aansluitende trein minus de gerealiseerde aankomsttijd van de aankomende trein groter of gelijk is aan de vooraf vastgestelde normoverstaptijd.

Het percentage gereden treinen betreft het percentage van de geplande reizigerstreinen die rijden.

	2014
Op tijd rijden	
Aankomstpunctualiteit (5 minuten norm)	94,9%
Vertrekpunctualiteit (3 minuten norm)	90,9%
Reizigerspunctualiteit	92,3%
Gehaalde aansluitingen	91,8%
Percentage gereden treinen	98,1%

Bij verstoringen worden reizigers direct geïnformeerd via alle beschikbare kanalen en via medewerkers. Bij grote verstoringen en verstoringen op onbemenste stations wordt (extra) personeel ingezet.

De treindienst wordt bij verstoringen aangepast door de bijsturingsorganisatie van NS Reizigers. Voor bekende stremmingen zijn standaardscenario's opgesteld. De scenario's of aanpassingen treden direct in werking na het vaststellen van een stremming.

4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

NS Reizigers stelt zichzelf ten doel haar reizigers te vervoeren met schone treinen en via schone stations. Hieraan geeft NS Reizigers invulling door de stations en het materieel dagelijks te laten reinigen en periodiek specifieke schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren. Hiervoor werkt NS Reizigers samen met reinigingsbedrijven en onder andere ProRail.

Reiniging treinen

NS voert vier soorten reinigingsbeurten uit in treinen:

- Keerpuntreiniging, vindt gedurende de dag meer malen plaats op het (eind- en start-)station.
- Modulaire reiniging, vindt iedere nacht plaats.
- Periodieke reiniging, vindt, afhankelijk van het materieeltype vaak gelijktijdig met het onderhoud, ongeveer eenmaal per 2-3 maanden plaats.
- Urgente reiniging, vindt plaats na incidenten, waarbij getracht wordt om ernstige vervuiling zo spoedig mogelijk na constatering te verwijderen.

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. De stations worden minimaal één keer per week schoongemaakt. De grote stations met veel in- en uitstappers hebben de hoogste frequentie en worden twee keer per dag, zeven dagen per week (730 reinigingen per jaar) gereinigd. Daartussen zitten allerlei vastgestelde variaties. De frequentie van reiniging wordt bijgesteld indien nodig.

Tijdens de reiniging vindt algemene schoonmaak plaats en afvalverwijdering.

Het *periodiek reinigen* van de stations is afhankelijk van stationstype en aantal in- en uitstappers:

- perronsporen worden minimaal één keer per jaar en maximaal wekelijks gereinigd
- stationsmeubilair wordt minimaal een keer per maand en maximaal iedere dag gereinigd
- glasbewassing vindt minimaal acht keer per jaar plaats, onafhankelijk van stationstype en aantal in- en uitstappers

Beschikbaarheid van toiletten

Op de internetsite van NS (www.ns.nl) zijn per station de aanwezige voorzieningen, waaronder toiletten, aangegeven. Alle grote stations van NS zijn voorzien van toiletfaciliteiten.

Alle Intercity's zijn voorzien van een toilet, in langere treinen zijn meerdere toiletten aanwezig. Informatie over de locatie van toiletten in de trein is opgenomen op de zijwanden van de compartimenten in ieder treinstel.

In niet alle sprintertreintypes (SGM-II en SLT) is momenteel een toilet aanwezig. Deze sprinters rijden op trajecten waar reizigers over het algemeen kort in een trein verblijven (gemiddeld 17 minuten). Reizigers op deze trajecten kunnen gebruik maken van de toiletten op de stations. NS is gestart met de voorbereidingen om milieuvriendelijke toiletten in de SLT Sprinters in te bouwen waarbij elk treinstel voorzien wordt van één toilet dat toegankelijk is voor rolstoelgebruikers. Het SGM treinmaterieel wordt uitgefaseerd. De oudere sprinters treintype Mat'64 en DDAR zijn voorzien van een toilet.

Toiletten worden regelmatig schoongemaakt en gecontroleerd.

Technische metingen van de luchtkwaliteit (CO₂ in ppm)

NS Reizigers voert in het materieel geen metingen uit op de luchtkwaliteit en de ontwikkeling hiervan. Het materieel van NS Reizigers voldoet aan de specificaties voor luchtkwaliteit in de trein. Alle bakken zijn voorzien van een eigen installatie voor luchtverversing. Bij het uitvallen van een installatie in een bak zijn scenario's vastgesteld om een goede luchtkwaliteit te garanderen voor reizigers en personeel.

5 Klanttevredenheidsonderzoek

Ruim driekwart van de NS-klanten (75,4%) beoordeelde in 2014 de prestaties van NS Reizigers met een 7 of hoger.

De waardering gemeten in een gemiddeld cijfer van 0-10 wordt hieronder weergegeven.

Waardering reizigers (hoofdrailnet)	2014
Op tijd rijden	6,2
Informatie bij ontregelingen	6,6
Informatie in de trein bij vertrek/aankomst op stations	7,0
Sociale veiligheid	7,3
Reinheid exterieur trein	nb 1)
Reinheid interieur trein	6,4
Informatie in de trein bij ontregelingen	6,6
Informatie op het station bij ontregelingen	6,6
Reisinformatie op station	7,0
Wachttijden aan loket	6,2
Sanitaire voorzieningen op de treinen	nb 1)
Reinheid station	6,7
Dit station in het algemeen	7,0
Toegankelijkheid van treinen en stations	nb 1)
Assistentieverlening gehandicapten	nb 1)

1) wordt niet gemeten.

6 Klachtenafhandeling

Op de website van NS staan de rechten en plichten van de reiziger bij de verkoop van tickets.

Reizigers kunnen op diverse manieren een klacht indienen bij NS via internet, social media, e-mail en telefonisch. Alle ontvangen klachten worden volgens een standaard procedure behandeld en afgehandeld.

In 2014 zijn ongeveer 383 miljoen reizen gemaakt bij NS Reizigers. Klantenservice ontving in hetzelfde jaar 234.899 klachten. Het merendeel van de klachten had betrekking op vervoerbewijzen. Alle klachten over 2014 zijn afgehandeld.

De ontvangen klachten betreffen:

- beschikbaarheid vervoerbewijzen (160.380);
- vertraging en uitval (4.081);
- voorwaarden vervoerbewijzen en diverse rechten (3.061);
- reisinformatie (1.873);
- overige zoals reinheid, sociale veiligheid, gehandicapten, vervoer fietsen e.d. (65.504).

In 2014 was 42% van de klachten binnen 7 dagen, 80% binnen 14 dagen en 100% binnen 1 maand afgehandeld.

Reacties van klanten met zowel klachten als complimenten worden gedeeld met het personeel om het effect van ons handelen te benadrukken.

7 Assistentieverlening gehandicapten

NS (Reizigers) verleent op 102 stations assistentie en daarnaast regelt NS de reservering (niet de uitvoering) op regionale lijnen. In 2014 zijn 50.727 reizen geboekt waarbij assistentieverlening gewenst was, een stijging van 12% ten opzichte van 2013. Het boeken van de reis kan op 2 manieren plaatsvinden:

- Via de servicecentrale van NS (35.092 reizen geboekt).
- Via internet (15.635 reizen geboekt).

Contactgegevens

Voor algemene informatie inzake NS kunt u contact opnemen met:

NS Klantenservice

Postbus 2372

3500 GJ Utrecht

Contact met NS Klantenservice

Hiernaast kunt u een gesprek voeren met onze virtuele medewerker. EVA is geen echt persoon maar kan u wel overal mee helpen.

Serviceforum

Op ons Serviceforum praat u met andere klanten en met ons over allerlei onderwerpen.

Telefoon

U kunt ons dag en nacht telefonisch bereiken op telefoonnummer 030-751 51 55 (lokaal tarief).

Twitter

Het officiële Twitter kanaal van NS is @NS_online. Hier wordt u 24 uur per dag op de hoogte gehouden van de belangrijkste reisinformatie.

E-mail

Via de virtuele medewerker op de website kunt u ook een e-mail sturen naar NS Klantenservice.

www.ns.nl voor alle informatie of,

<https://www.ns.nl/virtuele-assistent/virtuele-assistent> specifiek voor vragen aan klantenservice.

©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, door fotokopieën, opname of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.