

Internationale verantwoording 2015

Verantwoording PRR en Klachtregistratie

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Informatie en vervoerbewijzen	4
3	Punctualiteit en uitval van de treinen	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., handelend onder de merknaam NS International (hierna "NS International" genoemd).

NS Internationaal B.V. exploiteert ICE International, IC Berlijn, Thalys en 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 International verkocht in 2015 4,0 mio enkele reizen (internationaal).

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

	2015	2014	2013	2012	2011
Balies op stations	23%	21%	22%	25%	29%
Telesales	4%	4%	7%	8%	8%
Agenten en/of touroperators	16%	11%	11%	11%	12%
Automaten op NL stations	6%	14%	13%	13%	12%
Internet	51%	50%	47%	42%	39%

Informatie over de dienstregeling, prijzen, voorwaarden en beschikbaarheid is verkrijgbaar via de verkooppunten (m.u.v. de kaartautomaat) en via de NS International 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.nsinternational.nl, www.ns.nl, www.ov9292.nl), de NS International 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 International rapporteert over de vertragingen en uitval voor zover die plaatsgevonden heeft in Nederland en met betrekking tot de volgende treinen: Thalys, ICE International, IC Brussel en IC Berlijn. Voor de vertragingen en uitval in Duitsland (ICE International 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 deze treinen worden geen aansluitingen gegarandeerd. Er vindt derhalve ook geen registratie plaats van het aandeel gemiste aansluitingen.

Verstoringen

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

Uitval en punctualiteit 2015

<i>Uitval</i>	2015	2014	2013	2012	2011
IC Brussel	5,2%	4,0%	3,4 %	7,2%	7,1%
Thalys	0,9%	1,3%	1,0 %	1,7%	1,1%
ICE	2,2%	2,3%	3,0 %	1,8%	2,2%
IC Berlijn	2,5%	1,6%	2,4 %	1,5%	1,5%
<i>Punctualiteit*</i>	2015	2014	2013	2012	2011
Ic Brussel	89,1%	90,1%	86 %	87%	84%
Thalys	82,9%	85,7%	77 %	81%	69%
ICE	77,4%	81,4%	76 %	75%	76%
IC Berlijn	84,3%	87,5%	81 %	88%	88%

* Norm binnenlands 4.59 minuten, norm buitenlands 5.59 minuten.

Maatregelen

NS International heeft als doel de Klanttevredenheid te verhogen. Het behalen van de punctualiteitsdoelstellingen en het reduceren van uitval zijn middelen om de KTO doelstellingen te realiseren. Voor 2016 staat het verhogen van beschikbaarheid materieel en infra centraal en zijn maatregelen vooral gericht op het verbeteren van de performance IC Brussel door middel van extra inzet van een Traxx locomotief van NS in aanvulling op het NMBS materieel park. Tevens ligt er binnen Prorail de focus op de corridor Rotterdam Brussel met als doel de beschikbaarheid infra te verhogen. NS International maakt samen met NMBS een maandelijkse analyse van de gerealiseerde prestaties met als doel deze te verhogen.

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.

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

- Intervallen van reiniging
Wij kennen als intervallen de volgende beurten;
 - o Keerpuntreiniging, op ieder keerpunt van de trein wordt er een reiniging uit gevoerd waarbij het zwaartepunt ligt op de toiletten, grofvuil en afvalbakjes.
 - o Nachtreiniging, deze reiniging wordt ieder nacht uitgevoerd en heeft als doel om op alle punten de minimale kwaliteitseis van 94% te behalen.
 - o 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.
 - o 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.
- IC Brussel heeft in alle rytuigen één toilet, bij 4 toiletten of meer defect wordt de trein niet meer in gezet voor de commerciële dienst.
- Door regelmatig te inspecteren blijven de internationale treinen op een goed schoonmaak niveau (94% of hoger). Vanaf week 32 in 2015 is hiervoor een inspecteur in dienst getreden bij NS Internationaal
- Resultaten voor de NSInt-treinen vanaf week 32 in 2015:
 - Reinheid interieur: 97,2%
 - Reinheid sanitair: 97,3%

(bron: NS Reizigers Asset Management)

5 Klanttevredenheidsonderzoek

	2015	2014	2013	2012	2011
Waardering dienstverlening algemeen	87,5%	85,8%	81,4%	79,1%	79,3%
Waardering reisinformatie					
in het algemeen	83,9%	84,3%	76,0%	71,8%	75,7%
voorafgaand aan de reis	-	n.v.t.	84,0%	85,9%	n.v.t.
aan het begin van de reis	-	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	73,6%
tijdens de treinreis	85,9%	85,1%	84,8%	82,5%	75,0%
bij ontregelingen (op het station)	-	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	32,9%
bij ontregelingen (in de trein)	-	n.v.t.	n.v.t.	42,1%	43,6%
bij verstoringen	63,2%	54,7%	60,1%	55,4%	n.v.t.
op het station	-	n.v.t.	n.v.t.	86,3%	67,5%
Waardering aankoop kaartje via balie binnenland					
dienstverlening algemeen	96,2%	94,2%	94,8%	97%	92%
Klantgerichtheid	88,3%	93,1%	90,6%	89%	86%
Deskundigheid	96,2%	92,2%	92,2%	86%	86%
Wachttijd	82,2%	69,5%	61,8%	72%	62%
Waardering treinreis					
treinreis algemeen	91,9%	90,3%	88,8%	86,5%	90,1%
punctualiteit internationale treinen	87,8%	83,7%	81,1%	76,4%	70,2%
frequentie internationale treinen (hoe vaak)	73,6%	69,3%	63,3%	64,3%	64,8%
sanitaire voorzieningen trein	49,6%	53,8%	57,6%	52,9%	45,3%
mate waarin trein van buitenkant schoon is	78,2%	80,2%	79,8%	77,6%	70,2%
mate waarin trein van binnenkant schoon is	82,2%	82,9%	82,6%	80,5%	74,5%
mate waarin station schoon is	80,0%	77,1%	76,8%	70,4%	67,3%
voorzieningen station	78,9%	79,6%	77,6%	74,0%	78,8%
Voel me 's avonds veilig in internationale trein	90,7%	92,1%	91,1%	89,4%	79,5%
Voel me overdag veilig in internationale trein	96,2%	96,6%	96,8%	95,4%	93,7%

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

6 Klachtenafhandeling

In 2015 werden bij KCC NS International 39.023 klantreacties geregistreerd (2014: 64.580). Daarvan 28.176 schriftelijk, 7.106 per e-mail en 3.741 telefonisch.

Het merendeel van de klantreacties betreft aanvragen voor compensatie bij Vertraging. In totaal 16.146 voor de internationale treinen.

NB: Het grote verschil tussen de cijfers van 2015 en 2014 kan worden verklaard door het feit dat de IC Direct per 1-1-2015 is overgegaan naar het Binnenlands vervoer. Daardoor worden vanaf die datum ook de klantcontacten niet meer door NS International afgehandeld.

De ontvangen klachten betreffen m.n. :

- Dienstregeling, punctualiteit en uitval van treinen;
- (Deels) afgewezen claimverzoeken
- reisinformatie
- kwaliteit van het product
- kwaliteit van de verkoop

Terugkerende klachten worden waar mogelijk teruggekoppeld aan de operationele organisatie.

Daarnaast informeert NS International 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.

Hierbij de gegevens over de jaren 2011-2014:

	2015	2014	2013	2012	2011
- naar of van België per IC Brussel	xxx	?	671	1347	888
- naar of van Duitsland per ICE	xxx	763	505	588	471
- naar of van Duitsland per IC Berlijn	xxx	341	408	543	183
- per Thalys naar Antwerpen/Brussel/Parijs	xxx	681	805	731	572
- TOTAAL	xxx	1785	2489	3209	2114

De cijfers voor 2015 konden helaas niet specifiek per treincategorie worden geleverd.

In toevoeging hierop:

In binnenlandse verkeer werden door NS in 2015 101.097 assistentieverleningshandelingen uitgevoerd, voor 2014 bedroeg dit cijfer 98.789.

Colofon

Auteur(s)	Sander Artz, NS International
Kenmerk	ILT/20111020
Datum	31 augustus 2016
Versie	0.1
Status	Definitief
Bestand	J:\INT\Commercie\Informatie Services\Business_Analyse\ERA\Internationale verantwoording - 2015 NS international 20160831.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.