



**International**

## **Internationale verantwoording 2018**

**Verantwoording PRR en Klachtregistratie**

**Inhoudsopgave**

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Informatie en vervoerbewijzen</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Punctualiteit en uitval van de treinen</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Netheid materieel en stationsfaciliteiten</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Klanttevredenheidsonderzoek</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Klachtenafhandeling</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Assistentieverlening gehandicapten</b>	<b>9</b>

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

De bovenstaande punten worden in dit document verder toegelicht op basis van deze guidelines.

## 2 Informatie en vervoerbewijzen

NS International verkocht in 2018 3,66 mio enkele reizen (internationaal).

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

	2018	2017	2016	2015	2014
Balies op stations	16,6%	21%	24%	26%	21%
Telesales	3%	3%	3%	3%	4%
Agenten en/of touroperators	13%	11%	11%	9%	11%
Automaten op NL stations	6,6%	8%	12%	12%	14%
Internet	60,5%	57%	51%	49%	50%

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](http://www.nsinternational.nl), [www.ns.nl](http://www.ns.nl), [www.ov9292.nl](http://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, call center, 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 Gehandicaptten (AVG) te bereiken via tel.no. 030-2357822 (dagelijks van 7 uur – 23 uur) of voor binnenlandse reizen via [www.avg.nl](http://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 2018

<i>Uitval</i>	2018	2017	2016	2015	2014
IC Brussel	6,5%	5,8%	6,8%	5,2%	4,0%
Thalys	1,0%	0,7%	1,8%	0,9%	1,3%
ICE	3,3%	1,4%	1,7%	2,2%	2,3%
IC Berlijn	3,0%	2,0%	1,9%	2,5%	1,6%
Eurostar	0,8%	-	-	-	-
<i>Punctualiteit*</i>	2018	2017	2016	2015	2014
IC Brussel	83,9%	87%	88,2%	89,1%	90,1%
Thalys	76,3%	80,1%	82,1%	82,9%	85,7%
ICE	81,1%	80,2%	80,4%	77,4%	81,4%
IC Berlijn	82,7%	84,2%	83,5%	84,3%	87,5%
Eurostar	66,6%	-	-	-	-

\* Norm binnenlands 4.59 minuten, norm buitenlands 5.59 minuten.

Bovenstaande cijfers zijn gemiddeld en cumulatief over geheel 2018.

#### 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.

#### 4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

Verbeteren KO Reinheid Interieur en sanitair door intensiveren inspecties en maatregelen:

Doelstelling KTO 2018 reinheid van het interieur internationale treinen is 76,8%

Doelstelling KTO 2018 reinheid sanitaire voorzieningen Internationale treinen 47,5%

- 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 niveau qua schoonheid. In 2018 was hiervoor een inspecteur in dienst
- Realisatie 2018 Reinheid interieur volgens KTO opgave alle Internationale treinen: 76,8% (gewogen resultaat) (IC-Brussel 74,4 % Thalys 75,6 % IC-Berlijn 78,4% ICE 84,7 %)
- Realisatie 2018 Reinheid sanitaire voorzieningen KTO alle Internationale treinen : 47,5 % (gewogen resultaat) (IC-Brussel 34,7 % Thalys 44,0 % IC Berlijn 62,8 % ICE 51,8%)

## 5 Klanttevredenheidsonderzoek

	2018	2017	2016	2015	2014
<b>Waardering dienstverlening algemeen</b>					
<i>in het algemeen</i>	83%	85,7%	85,2%	83,9%	84,3%
voorafgaand aan de reis	-	89,4%	88,0%	-	n.v.t.
aan het begin van de reis	-	-	-	-	n.v.t.
tijdens de reis	-	85,8%	84,8%	85,9%	85,1%
bij ontregelingen (op het station)	-	-	-	-	n.v.t.
bij ontregelingen (in de trein)	-	-	-	-	n.v.t.
bij verstoringen	-	-	-	63,2%	54,7%
op het station	-	-	-	-	n.v.t.
<b>Waardering aankoop kaartje via balie binnenland</b>					
dienstverlening algemeen	-	-	-	96,2%	94,2%
Klantgerichtheid	-	-	-	88,3%	93,1%
Deskundigheid	-	-	-	96,2%	92,2%
Wachttijd	-	-	-	82,2%	69,5%
<b>Waardering treinreis</b>					
treinreis algemeen	86%	85,1%	84,6%	91,9%	90,3%
punctualiteit internationale treinen	72%	77,8%	74,4%	87,8%	83,7%
frequentie internationale treinen (hoe vaak)	-	-	-	73,6%	69,3%
sanitaire voorzieningen trein	48%	52,6%	48,5%	49,6%	53,8%
mate waarin trein van buitenkant schoon is	77%	78,0%	77,1%	78,2%	80,2%
mate waarin trein van binnenkant schoon is	-	83,9%	83,2%	82,2%	82,9%
mate waarin station schoon is	85%	80,8%	78,2%	80,0%	77,1%
voorzieningen station	-	-	-	78,9%	79,6%
Voel me 's avonds veilig in internationale trein	95%	93,4%	91,9%	90,7%	92,1%
Voel me overdag veilig in internationale trein	93%	91,9%	92,2%	96,2%	96,6%

NB. Met ingang van 1 januari 2016 is de KTO methodiek ingevaren in de KTO methodiek van NS Binnenland. Dit heeft ertoe geleid dat een aantal vragen is verwijderd ten opzichte van de vragen die werden gesteld in de KTO methodiek van NS International.

## 6 Klachtenafhandeling

In 2018 werden bij Service Center International 315.506 klantreacties geregistreerd, waarvan 258.543 telefonisch, 43.573 per e-mail, 9,159 via Webchat, 3.504 schriftelijk en 727 Social media. Het merendeel van de klantreacties Dienstregeling/Reisinformatie (76.278). Daarnaast zijn er met betrekking tot de internationale treinen 26.940 aanvragen voor compensatie bij Vertraging ingediend

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 2014-2018::

Treincategorie	2018	2017	2016	2015	2014
Van of naar België met IC Brussel	1887	xxx	xxx	xxx	?
Van of naar Duitsland per ICE		xxx	xxx	xxx	763
Van of naar Duitsland per IC Berlijn	2736	xxx	xxx	xxx	341
Thalys naar Antwerpen/Brussel/Parijs	831	xxx	xxx	xxx	681
Eurostar naar Brussel of vanaf Brussel/Londen	473	-	-	--	-
Totaal	5927	xxx	xxx	xxx	1785

De cijfers voor 2015 – 2017 konden helaas niet specifiek per treincategorie worden geleverd.

**Colofon**

<b>Auteur(s)</b>	Frauke Quik
<b>Kenmerk</b>	
<b>Datum</b>	13 juni 2019
<b>Versie</b>	1.0
<b>Status</b>	Definitief

© 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.