

Europese verantwoording 2022

NS Reizigers

Inhoud

1 Inleiding.....	3
2 Informatie en vervoerbewijzen.....	4
3 Punctualiteit en verstoringen	7
4 (On)geplande buitendienststellingen	9
5 Netheid materieel en stationsfaciliteiten	10
6 Klanttevredenheidsonderzoek.....	12
7 Klachtenafhandeling	13
8 Reisassistentie.....	14

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 2022 van NS Reizigers B.V. (hierna NS Reizigers genoemd). In deze rapportage komt informatie voor over stations, waarvoor input is opgevraagd bij NS Stations B.V.. NS Reizigers rapporteert over de dienstverlening op het hoofdrailnet.

Aanhoudende impact corona

Heel 2022 hadden de gevolgen van de coronapandemie nog veel impact. Een deel van de reizigers lijkt structureel ander reisgedrag te vertonen en prognoses van reizigersaantallen laten grote onzekerheden zien. De komende jaren staan in het teken van reizigers terugwinnen. Met onder andere nieuwe abonnementsvormen en wijzigingen in de dienstregeling proberen we zo goed mogelijk in te spelen op het veranderde reisgedrag van de reiziger.

Beoordeling reiziger

In 2022 zijn HRN-reizigers (met een beoordeling van 7,7) minder tevreden dan in 2021 (7,9). Het afgelopen jaar kreeg NS te maken met oplopende personeelstekorten. Als gevolg hiervan heeft NS vanaf de zomer moeten snijden in haar dienstregeling met vervelende gevolgen voor de reiziger. Aanpassingen gebeurde in eerste instantie op weekbasis, met ad-hoc uitval en kortere treinen. In augustus besloten we de dienstregeling voor 2023 aan te passen met circa 13% minder treinkilometers ten opzichte van de reguliere dienstregeling en hier stapsgewijs naartoe te werken. Door deze aanpassingen nam stabiliteit in de dienstregeling toe.

Tot en met de zomer beoordeelden reizigers onze dienstverlening goed. In september en oktober hadden reizigers echter veel last van het afschalen van de dienstregeling, daarbij kwamen ook nog de stakingen in het OV. In deze periode was de zitplaatskans lager en het aantal drukke treinen hoger. Dit had als gevolg dat het klantoordeel zitplaatskans, een belangrijke driver van het algemeen klantoordeel, daalde. Toen de rust in de dienstregeling terugkeerde steeg de tevredenheid weer.

Prestatie-indicator	Realisatie 2022	Realisatie 2021¹	Bodemwaarde 2022	Streefwaarde 2022
Algemeen klantoordeel HRN	7,7	7,9	7,3	7,5

¹ Veldwerk uitsluitend in oktober en november 2021, zodoende beperkt representatief voor heel 2021 en niet handhaafbaar.

2 Informatie en vervoerbewijzen

NS Reizigers verkocht in 2022 13,6 miljard reizigerskilometers via losse verkopen, abonnementen, studentenkaart en acties.

De producten van NS Reizigers zijn verkrijgbaar bij:

- Automaten op stations;
- NS-servicebalies en OV Servicewinkels;
- Kiosk met NS Tickets & service;
- Oplaadpunten voor OV-chipkaart in het land;
- Online (E-ticket, abonnementen, acties).

Informatie over de dienstregeling, stationsfaciliteiten, vervoersbewijzen, prijzen en voorwaarden is verkrijgbaar via ns.nl, via de verkooppunten van NS en de NS-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 NS-app.

De NS-app is een gratis applicatie voor op Android of iOS telefoons en tablets. Met de app heeft de reiziger altijd de actuele treintijden van elk station bij de hand. Daarnaast biedt de NS-app nuttige en leuke informatie én handige seintjes om de reis zo gemakkelijk mogelijk te laten verlopen.

Reizigers die de NS-app gebruiken, kunnen tevens ervoor kiezen om geïnformeerd te worden via pushberichten. Via deze pushberichten worden reizigers geïnformeerd over aangepaste dienstregelingen en bij verstoringen.

Voorafgaand aan de reis kunnen reizigers zich laten informeren via internet (www.ns.nl, www.9292.nl, de NS Reisplanner, Google Maps en de NS-app) en telefonisch via 9292 (0900-9292). Op de stations worden reizigers geïnformeerd via reisinformatieborden, servicemedewerkers, omroepberichten en aan de NS-service balies.

Informatie voor reizigers met een fysieke beperking wordt gegeven via de website van NS (<https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking>) en via de NS Klantenservice (030-2357822). De NS-app heeft ook een mogelijkheid om alleen informatie te tonen voor 'toegankelijke reizen' met de trein. Dit is met name bedoeld voor mensen die reizen met hulpmiddelen zoals een rolstoel of scootmobiel. Via de NS-app kan ook NS Reisassistentie aangevraagd worden.

Reisinformatie

Reisinformatie speelt een belangrijke rol in de deur-tot-deurreis. Reisinformatie moet zo correct en actueel mogelijk zijn. Ook moet de informatie de reiziger in geval van verstoringen en buitendienststellingen een snel en accuraat handelingsperspectief bieden.

Prestatie-indicator	Realisatie 2022	Realisatie 2021	Bodemwaarde 2022	Streefwaarde 2022
Gebruiksvriendelijke reisinformatie	81,7%	79,9%	65,0%	68,5%

De prestatie-indicator *Gebruiksvriendelijke reisinformatie* geeft weer in hoeverre vertragingen, spoorwijzigingen en opgeheven haltingen tijdig en juist aan de reizigers zijn gecommuniceerd en indien mogelijk er eveneens tijdig is gecommuniceerd over handelingsperspectief in geval van verstoringen. Het betreft de communicatie over treinen van alle OV-vervoerders via borden/omroep stations en via de NDOV-loketten met publicaties in onze eigen NS Reisplanner en in onze treinen, maar ook naar afnemers zoals bv. Google Maps en 9292.

In 2022 hebben we diverse aanpassingen gedaan om onze reisinformatie gebruiksvriendelijker aan de reiziger over te brengen. Enkele voorbeelden:

- De reisinformatieborden op de stations hebben we in mei aangepast. Sindsdien tonen ze hoe lang de treinen zijn en welke kant ze op rijden. Reizigers weten nu beter waar de trein langs het perron zal stoppen en ze kunnen zo sneller instappen.
- Niet alleen de vertrektijd van de trein maar ook hoeveel minuten dat het nog duurt voordat de trein vertrekt, staat sindsdien op de reisinformatieborden. Zo zien reizigers in één oogopslag of ze zich moeten haasten om de trein te halen of niet.
- We hebben de methodiek om vertraging van een bepaalde trein op het aankomende station te voorspellen verbeterd. Daarmee zijn de vertragingvoorspellingen die reizigers zien op de borden op het station nog vaker correct.

Klantenservice en webcare

77% van de klanten gaf een 7 of hoger voor de dienstverlening van Klantenservice in 2022. In 2022 zijn de reizigersaantallen toegenomen en daarmee ook het aantal contacten per kanaal. Daarnaast hebben grote verstoringen in de treindienst en diverse stakingen in zowel binnen- als buitenland ertoe geleid dat de capaciteit bij Klantenservice extra onder druk kwam te staan. We hebben self-serviceoplossingen geïntroduceerd, onder andere voor geld terug bij vertraging, en werken aan uitbreiding daarvan.

Aantal contacten per maand	Social media	E-mail	Chat	Telefoon
	43.317	21.611	64.022	174.166

Betaalgemak in het openbaar vervoer

NS participeert in het programma OV-betalen. Hiermee wil de OV-sector onder de naam OVpay, reizigers meer keuze en gemak bieden voor het betalen van hun reis.

Reizigers kunnen in de toekomst niet alleen in- en uitchecken met een OV-chipkaart, maar bijvoorbeeld ook met een betaalpas, creditcard, mobiele telefoon of smartwatch. Geleidelijk introduceren we verschillende betaalvormen die we vooraf met reizigers beproeven:

- Reizen met de betaalpas (contactloze betaalpas en creditcard: plastic, mobiel en smartwatch). Van augustus tot en met december 2022 hebben ruim 3.000 reizigers meegedaan aan een klantproef met het reizen met de betaalpas. Deze nieuwe betaalwijze is grotendeels goed ontvangen. Wel bleken er nog enkele technische verbeteringen noodzakelijk. Eind januari 2023 is *Reizen met je betaalpas* landelijk geïntroduceerd.
- Nieuwe OV-chipkaart (plastic, mobiel & smartwatch). NS is betrokken bij de technische ontwikkeling van de nieuwe OV-chipkaart op de mobiele telefoon. Dit bleek ingewikkelder dan vooraf ingeschat; de technische ontwikkeling vergde meer tijd en was afhankelijk van andere partijen zoals banken, Google en Apple. Ook bleek de gebruiksvriendelijkheid van de installatie van de mobiele OV-chipkaart nog niet te voldoen aan onze standaarden. Na enige aanpassingen hieraan zal dit medio 2023 met klanten beproefd worden.
- Treinreizen met gps. We testen de haalbaarheid van dit reisconcept, dat het mogelijk maakt voor reizigers om enkelvoudig in- en uit te checken tijdens het reizen met verschillende vervoerders. In 2022 hebben we hiermee een proef gedaan. Daaruit bleek dat de ervaringen van klanten met deze betaalmethode nog niet goed genoeg zijn. De app werkte niet naar behoren en de juistheid van de ritprijs kon niet altijd correct worden vastgesteld. We stellen daarom deze manier van betalen uit en pakken die op een later moment samen met de andere (trein)vervoerders opnieuw op.

3 Punctualiteit en verstoringen

De indicatoren *Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN* en *Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN* geven een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan respectievelijk 5 en 15 minuten vertraging is verlopen tussen een HRN vertrek- en HRN aankomststation.

De indicator *Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL* geeft een indicatie van het percentage van de reizen dat met minder dan 5 minuten vertraging is verlopen tussen een herkomst en bestemming die het meest over de HSL worden gereisd.

Het uitgangspunt voor deze indicatoren is de vertraging van de reiziger bij aankomst op zijn uitcheckstation ten opzichte van de reis die de reiziger vanaf het moment van inchecken volgens de reisplanner had kunnen maken.

Punctualiteit op het hoofdrailnet

Prestatie-indicator	Realisatie	Realisatie	Bodemwaarde
	2022	2021	2022
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN	91,6%	94,4%	88,9%
Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN	97,3%	98,1%	96,7%
Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL	82,0%	89,2%	82,1%

De *Reizigerspunctualiteit 5 minuten HRN* kwam in 2022 uit op 91,6% (2021: 94,4%). De *Reizigerspunctualiteit 15 minuten HRN* was in 2022 97,3% (2021: 98,1%). Een combinatie van omstandigheden heeft ertoe geleid dat treinen minder vaak op tijd reden. Allereerst zorgde het personeelstekort met name in de zomermaanden voor meer treinuitval. Daardoor hebben reizigers vaker een trein later moeten nemen, wat de punctualiteit over 2022 negatief heeft beïnvloed.

Vanaf september is de dienstregeling stapsgewijs structureel aangepast, zodat er voldoende personeel was om de dienstregeling te rijden. Hierdoor vielen er minder treinen uit. Ook maakten we treinen korter, omdat op langere treinen meer personeel nodig is. De aanpassingen in de dienstregeling en beperkte treinlengte zorgt voor drukte in treinen en daarmee voor langere stops op stations doordat het bij drukte langer duurt voordat alle reizigers zijn uit- en ingestapt. Daardoor daalde de punctualiteit.

Andere negatieve factoren voor de punctualiteit waren treinuitval door stakingen in augustus en september en schade door stormen in januari, februari en mei. Het incident met een hoogspanningskabel in Flevoland zorgde ervoor dat er van 2 september tot en met 10 december tussen Lelystad en Dronten geen treinverkeer mogelijk was. De vervangende bussen reden minder punctueel dan de treinen, onder andere vanwege wisselende verkeersdrukke.

De *Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL* kwam in 2022 uit op 82,0% (2021: 89,2%). De punctualiteit op de HSL was in het begin van het jaar hoog. Vanaf het tweede kwartaal nam de druk op halteertijden toe door toegenomen reizigersaantallen. In de loop van het derde kwartaal werd de dienstregeling stapsgewijs structureel aangepast waardoor ad hoc uitval afnam. De afgeschaalde dienstregeling zorgde nog wel voor meer drukte op perrons, waardoor treinen langer stopten en er relatief meer vertraging ontstond.

In de laatste maanden van het jaar had een tijdelijke snelheidsbeperking ter hoogte van Rijkswetering als gevolg van infrastructurele problemen impact op de punctualiteit. Door deze snelheidsbeperking konden de treinen op dit deel van de HSL vanaf 28 oktober slechts 40 km/u, en vanaf 7 november 80 km/u rijden. Dit in tegenstelling tot de gebruikelijke snelheid van 160 km/u (en zelfs 300 km/u voor internationale treinen). Door de impact van deze tijdelijke snelheidsbeperking kwam de *Reizigerspunctualiteit 5 minuten HSL over 2022* uiteindelijk onder de bodemwaarde uit. In het voorjaar van 2023 is deze TSB nog steeds van kracht.

De indicatoren *Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN* en *Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN* is een indicator voor het percentage van de treinen dat op tijd aankomt op de HRN stations. De indicator *Aankomstpunctualiteit 5 minuten HSL* geeft aan welk percentage van de HSL-Zuid treinen op tijd aankomt op de HRN stations. Een trein wordt als op tijd beschouwd voor deze indicator wanneer het verschil tussen de gerealiseerde aankomsttijd en de (in het dagplan) geplande aankomsttijd minder dan de normtijd van 3 of 5 (afhankelijk van de indicator) bedraagt.

Informatie-indicator	Realisatie 2022	Realisatie 2021
Aankomstpunctualiteit 3 minuten HRN	93,3%	95,1%
Aankomstpunctualiteit 5 minuten HRN	96,6%	97,6%
Aankomstpunctualiteit 5 minuten HSL	85,8%	91,8%

De *Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders* was in 2022 95,5% (2021: 96,5%). Deze prestatie-indicator hangt sterk samen met de aankomstpunctualiteit van NS-treinen en kent dezelfde ontwikkelingen en oorzaken als de prestatie-indicator Reizigerspunctualiteit.

Prestatie-indicator	Realisatie 2022	Realisatie 2021	Bodemwaarde 2022	Streefwaarde 2022
Kwaliteit van aansluitingen van NS op andere vervoerders	95,5%	96,5%	94,0%	95,6%

4 (On)geplande buitendienststellingen

Afgelopen jaar hadden o.a. corona, schaarste van grondstoffen door de oorlog in Oekraïne en hoge energieprijzen invloed op de werkzaamheden aan het spoor. Een aantal werkzaamheden kon niet uitgevoerd worden of alleen op een andere manier dan gepland. Daarnaast waren de mogelijkheden beperkt om bij werkzaamheden bussen als vervangend vervoer in te zetten. Om toch een betrouwbare en veilige dienstregeling aan te kunnen bieden was er intensief contact met ProRail en andere stakeholders. Voorbeelden hiervan zijn de samenwerking bij de werkzaamheden rondom Hoogenveen en in Ede en de intensieve samenwerking na het incident met een hoogspanningskabel tussen Lelystad en Dronten.

Tegelijkertijd werkt ProRail aan een grote vervangings- en onderhoudsopgave van het spoor die bij ongewijzigd beleid tot meer hinder zal leiden. Het is voor NS van groot belang dat de kosten en baten van alle partijen daarin worden afgewogen, zoals klanthinder en de gevolgen voor de vervoerconcessie. We ondernamen in 2022 de volgende acties:

- Reizigers tijdig informeren over (on)geplande buitendienststellingen.
- Actief bijdragen aan het programma Toekomstbestendig Werken Aan het Spoor.
- Opstellen en afstemmen van scenario's voor de grootschalige werkzaamheden in de Schipholtunnel vanaf 2023 en een aantal andere grote buitendienststellingen in 2024 en 2025.
- Deelname aan het overleg 'Vervoer en masterplan' om samen met reizigers- en goederenvervoerders meer grip te krijgen op de impact van werkzaamheden.
- Aanscherpen van afspraken met busleveranciers naar aanleiding van het tekort aan bussen tijdens de werkzaamheden van ProRail rondom Meppel tussen 7 en 23 mei. Ondanks dat NS van tevoren conform afspraken bussen had aangevraagd, bleken er op het laatste moment te weinig bussen geleverd te kunnen worden als gevolg van een tekort aan chauffeurs bij busleveranciers. Busdiensten vielen uit, reizigers kregen te maken met lange wachtrijen of moesten omreizen. Naar aanleiding van de nieuwe afspraken informeren busleveranciers vroegtijdig of het aantal gevraagde bussen geleverd kan worden. Zo niet, dan kan NS op tijd communiceren naar reizigers.

5 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

Schone treinen

We reinigen onze treinen met drie hoofddoelen: een positieve en schone beleving bij reizigers en een veilige en prettige werkplek voor collega's in de trein en met goed schoonmaakonderhoud zorgen dat afwerkmaterialen hun beoogde levensduur kunnen behalen. We verrassen reizigers niet met een schone trein, ze verwachten te kunnen reizen in een schone trein en zijn ontevreden als dit niet het geval is. In de treinreiniging onderscheiden we diverse processen bij interieur en exterieur.

Interieur

- Interieur reiniging Hoofdrailnet
 - o Periodieke reiniging, vindt vaak gelijktijdig met het groot onderhoud, ongeveer eenmaal per drie maanden plaats.
 - o Dagelijkse reiniging, een basis beurt vindt iedere 30 uur plaats en diverse modulaire werkzaamheden in een wekelijkse of tweewekelijkse frequentie waarbij specifieke delen extra gereinigd worden, bijvoorbeeld de zitomgeving of de vloer.
 - o Reiniging op de dag tijdens de dienstregeling: dit bestaat uit:
 - Keerpuntreiniging, vindt gedurende de dag meermalen plaats op het (start- en eind-) station.
 - Care on Track, vindt gedurende de dag plaats op de trein, indien op een aantal lange trajecten tijdens de tussenstops te weinig tijd is om de treinen schoon te maken.
 - Urgente reiniging, met als doel om ernstige vervuiling na incidenten binnen 1,5 uur na constatering te verwijderen.
- Interieur reiniging internationaal
 - o De reinigingswerkzaamheden worden per carrier afgestemd en zijn maatwerk.
 - o Ook hier ligt de nadruk op een dagelijkse reinigingsbeurt en een tussentijdse Keerpuntreiniging bij kering in Nederland.

In 2022 veerden we ook in de treinreiniging weer terug naar een situatie zonder coronamaatregelen. Extra reiniging van de high touch onderdelen is beëindigd en de frequentie van modulaire beurten in de dagelijkse reiniging is verhoogd in navolging van de gestegen reizigers aantallen. Het reinigen van treinen is arbeidsintensief en ook hier zijn de gevolgen van de arbeidsmarktkrapte zichtbaar. Met onze schoonmaakpartners focussen we op het werven en behouden van schoonmakers, het structureel aantrekkelijk en duurzaam houden van treinreiniging, en het zo effectief mogelijk inzetten van beschikbare uren.

Exterieur

Hierin onderscheiden we de volgende processen:

- Exterieur reiniging, het wassen van treinen
- Specialistische reiniging
 - o Graffiti verwijdering
 - o Reiniging na ongeval

Sinds de zomermaanden zien we een stevige toename in het aanbrengen van graffiti op treinen. We zetten zowel preventieve als correctieve acties in op deze hardnekkige trend. Het

wassen van treinen was en wordt een steeds complexere aangelegenheid. Logistieke ruimte, volle emplacementen, capaciteitstekort bij machinisten, deels verouderde outillage en de vochtige wintermaanden maken dat niet alle treinen zo schoon zijn als we graag willen. Op de korte termijn lopen hier diverse verbeteracties op. In 2022 hebben we ook vijf coatings beproefd om de vuilwering van treinen te verhogen. Een van de coatings blijkt succesvol om te zorgen dat treinen minder snel vervuilen en dus minder gereinigd hoeven te worden. We zijn op basis hiervan gestart met het uitwerken van een nieuw reinigingsconcept voor het exterieur.

Technische metingen van de luchtkwaliteit (CO2 in ppm)

Het materieel van NS Reizigers voldoet aan de specificaties voor luchtkwaliteit in de trein. Alle bakken zijn voorzien van een eigen installatie voor luchtverversing. Ouder materieel gaat daarbij standaard uit van een volle reizigersbezetting. Gemoderniseerd en nieuw materieel meet de hoeveelheid CO2 en past de hoeveelheid verse lucht daarop aan. Er zijn scenario's vastgesteld om bij het uitvallen van een installatie een goede luchtkwaliteit te garanderen voor reizigers en personeel. Bij de aanschaf van nieuw materieel specificeert NS dat de treinen de mogelijkheid moeten hebben om meer verse lucht toe te voeren dan noodzakelijk voor een goede luchtkwaliteit. Dit naar aanleiding van de coronacrisis.

Gastvrij en prettig verblijf

Ook in 2022 hebben we op kleinere stations geïnvesteerd in faciliteiten die een aangenaam verblijf stimuleren: toiletvoorzieningen, betere parkeergelegenheid en fietsenstallingen. We zoeken naar geschikte invulling voor leegstaande ruimtes op het station om de beleving en sociale veiligheid te bevorderen met behoud van de eigenheid van het pand en met zorg voor ons erfgoed.

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. Op de grote stations met veel in- en uitstappers is een zogenaamde continue kwaliteit afgesproken binnen tijdsvensters, zeven dagen per week. De kleinere stations variëren in frequentie tussen reiniging op dagelijkse basis en reiniging één keer week. Daartussen zitten allerlei variaties. Tijdens de reiniging vindt periodieke schoonmaak plaats en afvalverwijdering. Naast het schoonmaken van de stations wordt ook laagfrequent glasbewassing en constructieve schoonmaak uitgevoerd. Daarnaast wordt graffiti verwijderd, worden plaagdieren bestreden en worden de perronsporen aansluitend aan het perron periodiek gereinigd naar behoefte.

Toiletten op stations

Toiletten op stations zijn een belangrijke basisvoorziening. Onze ambitie om in 2023 90% van de reizigers een toilet te bieden, hebben we in 2021 al gerealiseerd. Sinds 2016 zijn ruim 119 nieuwe toiletten gerealiseerd en op meer dan 40 stations stellen huurders een toilet beschikbaar.

Toiletten in de trein

Vanaf dienstregeling 2022 zijn alle treinen voorzien van een toilet. Informatie over de locatie van toiletten in de trein is opgenomen op de zijwanden van de compartimenten in ieder treinstel.

6 Klanttevredenheidsonderzoek

Dit is het tweede jaar dat de OV Klantenbarometer gebruikt wordt in de verantwoording over de vervoerconcessie. Tot en met 2020 was het eigen klanttevredenheidsonderzoek van NS de basis voor de verantwoording. De metingen van de OV Klantenbarometer, waar NS sinds 2018 aan deelneemt, zijn de afgelopen jaren gehinderd door corona. In 2020 werd alleen in januari en februari gemeten, in 2021 alleen in oktober en november. Ook in 2022 waren de metingen niet volledig. Het eerste kwartaal was veldwerk niet mogelijk vanwege de lockdown. In het vierde kwartaal vond het veldwerk enkel plaats in september en oktober vanwege de zorg over een nieuwe corona uitbraak.

We vragen de resultaten en de vergelijkingen tussen jaartallen in de bovenstaande context te bekijken.

OV Klantenbarometer	Realisatie 2022	Realisatie 2021¹	Realisatie 2020²
Klantoordeel op tijd tijden	8,2	8,3	-
Klantoordeel reisinformatie bij vertraging	6,4	6,5	-
Informatie bij de halte	7,9	8,1	-
Reisinformatie in het voertuig	7,4	7,6	-
Klantoordeel sociale veiligheid	8,1	8,1	-
Klantoordeel netheid treinen	6,9	7,0	-
Klantoordeel station	7,9	7,9	-
Gemak instappen	8,7	8,7	-
Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel	8,2	8,2	-

¹ Veldwerk uitsluitend in oktober en november 2021, zodoende beperkt representatief voor heel 2021 en niet handhaafbaar.

² In verband met corona heeft in 2020 geen veldwerk plaatsgevonden.

7 Klachtenafhandeling

Informatie over het indienen van klachten en de klachtafhandeling is beschikbaar op de website van NS, maar staat ook in de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS). De AVR-NS, alsmede andere algemene voorwaarden, waaronder de verschillende productvoorwaarden, zijn gepubliceerd op de website van NS. Reizigers worden op de website eveneens geïnformeerd over hun rechten en plichten zoals vastgelegd in de Verordening 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

Reizigers konden in 2022 op diverse manieren een klacht indienen bij NS, namelijk telefonisch, via social media (Twitter en Facebook), chat en per post. Alle ontvangen klachten worden volgens een standaardprocedure in behandeling genomen en beantwoord.

NS Klantenservice ontving in 2022 een totaal van 134.777 klachten m.b.t. het binnenlands reizigersvervoer. Het merendeel van de klachten had betrekking op vervoerbewijzen.

De ontvangen klachten betreffen:

- Beschikbaarheid vervoerbewijzen (61.711);
- Voorwaarden vervoerbewijzen en diverse rechten (3.561);
- Vertraging en uitval (611);
- Reisinformatie (387);
- Overige zoals reinheid, sociale veiligheid, gehandicapten, vervoer fietsen, OV Fiets, e.d. (68.507).

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

De klachten over producten en processen van NS worden vanuit NS Klantenservice gedeeld met de verantwoordelijken daarvan zodat zij verbeteringen in gang kunnen zetten.

8 Reisassistentie

NS zet zich in voor het steeds toegankelijker maken van het reizen per trein voor mensen met een beperking. We legden samen met mensen met een licht verstandelijke beperking en hun vertegenwoordigers de laatste hand aan een middelenpakket voor deze groep reizigers. We maken de informatievoorziening eenvoudiger en er komen mogelijkheden om te oefenen met reizen.

Het aantal stations met reisassistentie steeg met 25. In totaal biedt NS nu op 220 stations (89% van de 247 HRN stations waar NS halteert) reisassistentie.

NS verleent op 220 HRN stations reisassistentie en daarnaast regelt NS, op verzoek, de boeking (niet de uitvoering) op regionale lijnen.

In 2022 zijn 39.545 reizen geboekt waarbij assistentieverlening gewenst was.

Het boeken van de reis kan op twee manieren plaatsvinden:

- 54% van de reizen zijn telefonisch via NS Klantenservice geboekt;
- 46% van de reizen zijn online (via internet) geboekt.

Colofon

Contact Marion Post, Daan Willers
Kenmerk
Datum 31 mei 2023
Versie 1.0
Status Definitief

NS Groep NV statutair gevestigd te Utrecht
Handelsregister 301224358

Bezoekadres

Laan van Puntenburg 100
3511 ER Utrecht

Postadres

Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Website

www.ns.nl

© 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.