



NS

Stakeholder- en Concessiemanagement

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
t.a.v. de heer W. Aarnink
Postbus 2025
3500 HA Utrecht

Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Datum 5 april 2023
Ons kenmerk NS/SCM/00009
Onderwerp Addendum Jaarverantwoording 2022

Geachte heer Aarnink, beste Wino,

Dit addendum bevat de cijfers betreffende de klanttevredenheid in 2022, zoals gemeten door CROW voor de OV Klantenbarometer. De resultaten van de OV Klantenbarometer zijn op 14 maart 2023 gepubliceerd en konden vanwege de publicatiedatum niet in de NS Jaarverantwoording en het Jaarverslag worden opgenomen.

Dit is het tweede jaar dat de OV Klantenbarometer gebruikt wordt in de verantwoording over de hoofdrailnet-concessie. Tot en met 2020 was het eigen klanttevredenheidsonderzoek van NS de basis voor de verantwoording. De meting van de OV Klantenbarometer, waar NS sinds 2018 aan deelneemt, is 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 voor een nieuwe coronauitbraak.

We vragen de resultaten en de vergelijkingen tussen jaartallen in de bovenstaande context te bekijken. Let op: de 2019-cijfers betreffen niet de cijfers uit de NS jaarverantwoording en het jaarverslag over 2019, omdat de officiële verantwoordingen toen gebeurde op basis van eigen onderzoek van NS en daarmee een andere meetmethodiek werd gehanteerd dan de OVKB.



Samenvatting resultaten

Prestatie-indicatoren

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodem-waarde	Streef-waarde	Realisatie 2022	Realisatie 2021*	Realisatie 2019
Algemeen	Algemeen klantoordeel	7,3	7,5	7,7	7,9	7,8
	Algemeen klantoordeel HSL (bnl)	7,2	7,4	7,6	7,9	7,9
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid	7,7	7,9	8,1	8,1	8,3

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

Informatie-indicatoren

Prestatiegebied	Informatie-indicator	Realisatie 2022	Realisatie 2021*	Realisatie 2019
Algemeen	Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel	8,2	8,2	8,1
Deur-tot-deur reis	Klantoordeel overstaptijd vanuit ander openbaar vervoer	7,0	7,2	7,0
Reisgemak	Klantoordeel zitplaatskans	7,9	8,3	8,1
	Klantoordeel netheid treinen	6,9	7,0	7,0
	Klantoordeel veiligheid stations	7,9	7,9	8,0
	Klantoordeel gebruik OV-chipkaart**	8,4	8,5	8,3
Reisinformatie	Klantoordeel reisinformatie bij vertraging	6,4	6,5	6,4
Betrouwbaarheid	Klantoordeel op tijd rijden	8,2	8,3	8,1

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

** Vraagstelling betreft het gebruiksgemak van het gebruikte betaalmiddel voor de rit; wordt door CROW gerapporteerd als gebruiksgemak OV-chipkaart.

Duiding prestatie-indicatoren

Algemeen klantoordeel HRN

In 2022 zijn HRN-reizigers (met een beoordeling van 7,7) minder tevreden dan in 2021 (7,9) en minder tevreden dan in 2019 (7,8). Het afgelopen jaar kreeg NS te maken met oplopende personeeltekorten. 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. Met 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 (bron: CROW).

Algemeen klantoordeel HSL

Reizigers op de hogesnelheidslijn (HSL) waren in 2022 (met een beoordeling van 7,6) minder tevreden dan in 2021 (7,9) en minder tevreden dan in 2019 (7,9). De klanttevredenheid op de HSL is lager dan de tevredenheid op de rest van het HRN.

In de maanden november en december waren er geen metingen. De tijdelijke snelheidsbeperking ter hoogte van Rijkswetering, die geldt vanaf 28 oktober 2022, heeft daarom geen invloed op het klantoordeel. Tot november zijn de prestaties op de HSL op peil gebleven. In de metingen van de OV Klantenbarometer worden reizigers in IC Direct en IC Brussel bevraagd; er worden geen metingen uitgevoerd in Thalys en Eurostar.



Klantoordeel sociale veiligheid

Klantoordeel sociale veiligheid in de trein en op het station.

OVKB 2019: 8,6 rit en 8,0 station. Totaal 8,3 gemiddeld.

OVKB 2021: 8,4 rit en 7,9 station. Totaal 8,1 gemiddeld.

OVKB 2022: 8,3 rit en 7,9 station. Totaal 8,1 gemiddeld.

In de Jaarverantwoording en Jaarverslag is reeds gerapporteerd over aantallen incidenten en de maatregelen die NS neemt om de sociale veiligheidsbeleving in positieve zin te beïnvloeden. In dit addendum wordt aanvullend ingegaan op de resultaten over het veiligheidsgevoel van reizigers op stations en in de trein.

De score die reizigers in 2022 gaven aan de veiligheidsbeleving op de trein en het station is nagenoeg gelijk aan 2021 en lager dan 2019. Begin 2022 vervielen de coronamaatregelen, met het opengaan van de samenleving werden andere problemen nadrukkelijker merkbaar. Verharding en polarisatie, maar ook verwarde personen en overlastgevende asielzoekers, hadden het afgelopen jaar invloed op de sociale veiligheid. Zichtbaarheid en aanspreekbaarheid van veiligheidspersoneel bieden een positieve bijdrage aan de veiligheidsbeleving van reizigers, net als het informatiegestuurd inzetten van personeel.

Overlastgevers blijken vaak niet in bezit te zijn van een geldig vervoersbewijs. Controle helpt daarom bij het tegengaan van overlast en bevordert de sociale veiligheid. In 2022 vonden er vaker controleacties plaats op en voor stations. Helaas zagen we de agressie tegen NS personeel in 2022 met 29,7% stijgen ten opzichte van 2021. Om dat beter aan te kunnen pakken hebben we de overheid gevraagd om meer bevoegdheden voor het personeel mogelijk te maken, zodat we verdachten bij een incident kunnen identificeren. Bij het merendeel van de incidenten was controle op het vervoersbewijs de aanleiding tot deze agressie.

Tot slot

NS kreeg het afgelopen jaar te maken met incidenten op het spoor, personeelstekorten en problemen met de dienstregeling. 2022 was daarom een vervelend jaar voor onze reizigers en personeel. De relatief positieve klantbeoordeling van het afgelopen jaar neemt niet weg dat we de reiziger in 2022 niet de dienstverlening hebben kunnen bieden die ze van ons mogen verwachten. NS heeft de afgelopen periode een basis gelegd waaruit ze robuuster en voorspelbaarder kan opereren. In 2023 blijven we ons inzetten om Nederland duurzaam bereikbaar te houden voor iedereen.

Met vriendelijke groet,

Jeroen Fukken
Directeur Corporate Affairs