

Internationale verantwoording 2010

Verantwoording PRR en Klachtregistratie

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Informatie en vervoerbewijzen	4
3	Punctualiteit en uitval	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. en HSA Beheer N.V., beide handelend onder de merknaam NS Hispeed (hierna gezamenlijk "**NS Hispeed**" genoemd).

HSA Beheer N.V. exploiteert Fyra en Thalys en NS Internationaal B.V. exploiteert ICE, ICB en de IC Brussel (Benelux).

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 (luchtkwaliteit in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz.)
- e) Klanttevredenheidsonderzoek
- f) Klachtenafhandeling, terugbetalingen en schadevergoeding wegens niet voldoen aan de dienstkwaliteitsnormen
- g) Bijstand aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit.

Deze punten worden in dit document verder toegelicht.

2 Informatie en vervoerbewijzen

NS Hispeed verkocht in 2010 3,6 mio enkele reizen (internationaal) en 500.000 vervoerbewijzen voor Fyra (binnenland).

Hieronder ziet u een verdeling naar de verschillende verkoopkanalen

Balies op stations	30%
Telesales	10%
Agenten en/of touroperators	16%
Automaten op NL stations	10%
internet	34%

Informatie over de dienstregeling, prijzen, condities, beschikbaarheid is verkrijgbaar via de verkooppunten (m.u.v. de automaat) en via de NS Hispeed Internet site.

3 Punctualiteit en uitval

Hieronder vindt u een overzicht met de punctualiteit en uitval voor de verschillende producten:

Product	Punctualiteit (%)	Uitval (%)
IC Brussel	80,7	6
IC Berlijn	84,3	2,4
ICE	66,7	3,4
Thalys	55,6	3,2
Fyra (Binneland)	74,4	5,9

Punctualiteit Thalys en Fyra werd in 2010 sterk beïnvloed door het rijden over de HSL (aanloopproblemen). Het winterweer speelde (bijna) alle treinen in Europa parten, zo ook in Nederland.

4 Netheid materieel en stationsfaciliteiten

Het **klantoordeel reinheid** jaarrealisatie (53%) is twee procentpunt lager dan budget. Het niet realiseren van het budget komt door de negatieve effecten van het extreme winterweer en de daaropvolgende stakingsacties van de schoonmakers op de klantbeleving in het eerste halfjaar. Vanaf mei loopt de waardering per maand op en vanaf juli zit de realisatie boven budget.

De **Standkwaliteit van reinheid interieur** is de jaardoelstelling van 80% is exact gerealiseerd. Dit komt voornamelijk door de goed prestatie van het tweede halfjaar. De invoering van de nieuwe robuuste reinigingsprogramma (per locatie en per dag dezelfde reinigingsbeurt voor al het materieel) en extra aandacht voor de periodieke reiniging dragen hier aan bij.

5 Klanttevredenheidsonderzoek

	2010	2009	gebruikte variabelen uit NSH KTO:
Algemeen			
Klantoordeel: algemeen	75,5	77,1	<i>waardering dienstverlening algemeen</i>
Op tijd rijden			
Klantoordeel: op tijd rijden	62,9	66,8	<i>punctualiteit internationale treinen</i>
Aankomstpunctualiteit (5 minuten norm)			
Aankomstpunctualiteit (3 minuten norm)			
Percentage gereden treinen			
Informatie verstrekken en service verlenen			
Klantoordeel: informatie bij ontregelingen (IBO)	36,3	38,1	<i>waardering reisinformatie bij ontregelingen (op het station)</i>
	43,6	45,3	<i>waardering reisinformatie bij ontregelingen (in de trein)</i>
Klantoordeel: aanspreekbaarheid ambulante medewerker service	75,7	76,1	<i>aanspreekbaarheid servicemedewerker</i>
Klantoordeel: aanspreekbaarheid personeel in de trein	71,5	71,4	<i>aanspreekbaarheid conducteur in trein</i>
			<i>waardering reisinformatie bij ontregelingen</i>
IBO Trein ongewogen	43,6	45,3	<i>(in de trein)</i>
Zorgen voor schone treinen en stations			
Klantoordeel: reinheid interieur trein	70,5	72,6	<i>mate waarin trein van binnenkant schoon is</i>
	65,7	68,5	<i>mate waarin trein van buitenkant schoon is</i>
Standkwaliteit reinheid trein (=totale net)			

6 Klachtenafhandeling

In 2010 werden bij NS Hispeed 63.267 klantreacties ontvangen. Hiervan zijn 6156 verzoeken om restitutie (niet gereisd op wens van de klant), 2.160 verzoeken om informatie en 121 complimenten. Het merendeel van de klantreacties betreft aanvragen voor compensatie bij Vertraging. In totaal 39.532 voor de internationale treinen en 3.484 die betrekking hadden op de performance van Fyra (HSL).

De ontvangen klachten betreffen m.n. :

- punctualiteit en uitval van treinen;
- reisinformatie
- kwaliteit van het product
- kwaliteit van de verkoop

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.

In 2010 werd 2023 maal assistentie verleend aan een reiziger in een internationale trein.

Hiervan:

- 797 naar of van Duitsland (ICE, IC Berlijn en CNL)
- 770 naar of van België per IC Brussel
- 456 per Thalys (België/Frankrijk).

Daarnaast werd 85 maal assistentie verleend bij een Fyra reis.

Colofon**Auteur(s)****Kenmerk** ILT/20111020**Datum** 20 oktober 2011**Versie** 1**Status** Concept**Bestand** J:\JZ\Dossiers acuteel\00007 AV NS Hispeed\jaarverslag EU verordening
2010\Internationale verantwoording 2 2010 NS Hispeed.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.