



International

Internationale verantwoording 2022

Verantwoording PRR en Klachtregistratie

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Informatie en vervoerbewijzen	4
3	Punctualiteit en uitval van de treinen	5
4	Netheid materieel	6
5	Klanttevredenheidsonderzoek	7
6	Klachtenafhandeling	8
7	Assistentie voor reizigers met een beperking	8

Colofon

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 samen met partnervervoerders ICE International, IC Berlijn, NightJet, Eurostar, 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

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

	2022	2021	2018	2017	2016	2015
Balies op stations	9,0%	8,0%	16,6%	21,0%	24,0%	26,0%
Telesales	1,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%
Agenten en/of touroperators	17,0%	12,0%	13,0%	11,0%	11,0%	9,0%
Automaten op NL stations	2,0%	4,0%	6,6%	8,0%	12,0%	12,0%
Internet	71,0%	73,0%	60,5%	57,0%	51,0%	49,0%

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.com, www.ns.nl, www.ov9292.nl), de NS International App en de NS App. 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.

Informatie voor minder validen wordt gegeven via onze website, onze verkoopkanalen en via NS Reisassistentie, te bereiken via telefoonnummer 030-2357822

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, Eurostar, ICE International, IC Brussel, NightJet en IC Berlijn. Voor de vertragingen en uitval in Duitsland (ICE International, NightJet en IC Berlijn), België (Thalys, Eurostar en IC Brussel), Frankrijk (Thalys) en VK (Eurostar) 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 in Nederland 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 2022

<i>Uitval</i>	2022	2021	2018	2017	2016	2015
IC Brussel	6,6%	5,3%	6,5%	5,8%	6,8%	5,2%
Thalys	3,0%	1,3%	1,0%	0,7%	1,8%	0,9%
ICE	6,9%	6,3%	3,3%	1,4%	1,7%	2,2%
IC Berlijn	6,1%	4,1%	3,0%	2,0%	1,9%	2,5%
Eurostar	2,2%	1,4%	0,8%	-	-	-
Nightjet Wenen	7,4%	-	-	-	-	-
Nightjet Zürich	4,6%	-	-	-	-	-
<i>Punctualiteit *</i>	2022	2021	2018	2017	2016	2015
IC Brussel	82,5%	90,8%	83,9%	87,0%	88,2%	89,1%
Thalys	75,0%	81,4%	76,3%	80,1%	82,1%	82,9%
ICE	66,9%	77,7%	81,1%	80,2%	80,4%	77,4%
IC Berlijn	75,6%	79,1%	82,7%	84,2%	83,5%	84,3%
Eurostar	81,8%	81,5%	66,6%	-	-	-
Nightjet Wenen	44,3%	-	-	-	-	-
Nightjet Zürich	63,6%	-	-	-	-	-

* Norm binnenlands 4.59 minuten, norm buitenlands 5.59 minuten.

Bovenstaande cijfers zijn gemiddeld en cumulatief over geheel 2022.

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

- 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. Thalys heeft tussen Brussel en Parijs “Care on Track”.
 - 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 rijtuigen 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 reinheid.

5. Klanttevredenheidsonderzoek

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

Dit is het tweede jaar dat de OV Klantenbarometer (OVKB) wordt gebruikt in de verantwoording over de vervoerconcessie. Het onderzoek is samengesteld door organisatie CROW. Tot en met 2020 was het eigen klanttevredenheidsonderzoek van NS de basis voor de verantwoording.

De metingen van de OVKB, 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. We vragen daarom de resultaten en de vergelijkingen tussen jaartallen in de deze context te bekijken.

NS Internationaal maakt gebruik van de OVKB-metingen in rubriek "IC Direct". Dit is een samenvoeging van de IC Direct en IC Brussel op het binnenlandse spoor.

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.

6. Klachtenafhandeling

In 2022 werden bij Klantenservice International 239.348 klantreacties geregistreerd, waarvan 194.489 telefonisch, 20.938 per e-mail, 15.650 via Webchat, 5.155 via Social media en 2.913 schriftelijk. Het merendeel van de klantreacties betreft vragen over een boeking/ticket, gevolgd door de wijzigings- en annuleringsverzoeken en de vragen over de dienstregeling.

7. Assistentie voor reizigers met een beperking

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.

Treinsoort	Jaar 2022
Van/ naar Duitsland met ICE of IC Berlijn	3947
Van/naar België met IC Brussel	2027
Van/naar Frankrijk met Thalys	1159
Van/naar London met Eurostar	730
Van/naar Oostenrijk met Nightjet	269
Overige internationale treinvervoerder	158

Colofon

Auteur(s)	Linda van der Perk, Marion Post, Daan Willers
Kenmerk	
Datum	31-05-2023
Versie	1.0
Status	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.