

NS

Stakeholder- en Concessiemanagement

Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat t.a.v. Bescherming perso
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

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

Datum 17 april 2024
Ons kenmerk NS/SCM/
Onderwerp Addendum Jaarverantwoording 2023

Telefoon Bescherming persoonlijke levenssfeer
E-mail Bescherming persoonlijke levenssfeer

Geachte Bescherming persoonlijke levenssfeer,

Dit addendum bevat de cijfers betreffende de klanttevredenheid in 2023, zoals gemeten door CROW voor de OV Klantenbarometer (OVKB). De resultaten van de OVKB zijn op 26 maart 2024 gepubliceerd en konden vanwege de publicatiedatum niet in de NS Jaarverantwoording en het Jaarverslag worden opgenomen.

Dit is het derde jaar dat de OVKB gebruikt wordt in de verantwoording over de hoofdrailnetconcessie. Tot en met 2020 was het eigen klanttevredenheidsonderzoek van NS de basis voor de verantwoording. De meting van de OVKB, 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. 2023 was weer het eerste volledige jaar dat de OVKB gedaan werd.

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 2023 | Realisatie 2022** | Realisatie 2021* | Realisatie 2019 |
|-----------------|---------------------------------|--------------|---------------|-----------------|-------------------|------------------|-----------------|
| Algemeen | Algemeen klantoordeel | 7,3 | 7,5 | 7,7 | 7,7 | 7,9 | 7,8 |
| | Algemeen klantoordeel HSL | 7,2 | 7,4 | 7,7 | 7,6 | 7,9 | 7,9 |
| Veiligheid | Klantoordeel sociale veiligheid | 7,7 | 7,9 | 8,1 | 8,1 | 8,1 | 8,3 |

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

** Veldwerk in 2022 niet uitgevoerd in het eerste kwartaal en in het vierde kwartaal enkel in oktober.

Informatie-indicatoren

| Prestatiegebied | Prestatie-indicator | Realisatie 2023 | Realisatie 2022*** | Realisatie 2021* | Realisatie 2019 |
|--------------------|---|-----------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Algemeen | Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel | 8,3 | 8,2 | 8,2 | 8,1 |
| Deur-tot-deur reis | Klantoordeel overstaptijd vanuit ander openbaar vervoer | 7,0 | 7,0 | 7,2 | 7,0 |
| Reisgemak | Klantoordeel zitplaatskans | 8,1 | 7,9 | 8,3 | 8,1 |
| | Klantoordeel netheid treinen | 6,8 | 6,9 | 7,0 | 7,0 |
| | Klantoordeel veiligheid stations | 7,9 | 7,9 | 7,9 | 8,0 |
| | Klantoordeel gebruik OV-chipkaart** | 8,5 | 8,4 | 8,5 | 8,3 |
| Reisinformatie | Klantoordeel reisinformatie bij vertraging | 6,4 | 6,4 | 6,5 | 6,4 |
| Betrouwbaarheid | Klantoordeel op tijd rijden | 8,1 | 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.

*** Veldwerk in 2022 niet uitgevoerd in het eerste kwartaal en in het vierde kwartaal enkel in oktober

Duiding prestatie-indicatoren

Algemeen klantoordeel HRN

In 2023 zijn HRN-reizigers (met een beoordeling van 7,7) even tevreden als in 2022 (7,7) en minder tevreden dan in 2021 (7,9) en 2019 (7,8). In de eerste helft van het jaar zijn er goede stappen gezet in de operationele prestaties van NS. Het personeelstekort waar NS in 2022 mee te maken had werd verminderd door het aannemen van 1.200 nieuwe hoofdconducteurs en machinisten. Ook is kantoorpersoneel ingezet om als Treinassistent te helpen in de trein om zodoende de werkdruk van conducteurs te verminderen. Door daarnaast met langere treinen vaker op tijd te rijden verbeterden we onze dienstverlening.

Na de zomer namen de operationele problemen toe, onder meer door de toename van tijdelijke snelheidsbeperkingen en tekorten aan beschikbaar treinmaterieel. Ook speelde de hinder tijdens de werkzaamheden bij Rotterdam en Schiphol een grote rol. Dit resulteerde in een verslechterde dienstverlening.

Kijkend naar de onderliggende factoren van de OVKB, dan zien we over tijd een stijging op klanttevredenheid op meerdere componenten. Het klantoordeel van de klantvriendelijkheid van het personeel is gestegen van een 8,1 in 2019 naar een 8,3 in 2023. Doordat er significant meer personeel is aangenomen is het personeel ook meer zichtbaar op de stations en in de treinen. Ook het oordeel over de zitplaatskans is gestegen van een 7,9 in 2022 naar een 8,1 in 2023. Het oordeel van de netheid in de trein is echter gedaald van een 7,0 in 2019 naar een 6,8 in 2023. Door personeelstekorten en tekorten in de schoonmaakbranche is het moeilijker om treinen schoon te maken en te houden. Vanuit reinheid proberen we met de beschikbare capaciteit op een zo efficiënt mogelijke manier te sturen om zo de klanttevredenheid te verbeteren.

Het klantoordeel reisinformatie bij vertragingen presteert stabiel sinds 2019, rond de 6,4. Dit oordeel komt overeen met de objectieve metingen die wij zelf uitvoeren: in de reisinformatie voorspellen we de vertraging die een trein zal hebben en in ca 60% van de gevallen is de voorspelling die we doen op 5 minuten voor de geplande vertrektijd, juist. Vertraging ontstaat door onvoorzienbare gebeurtenissen op of voor stations en de hoeveelheid is (naar zijn aard) onvoorspelbaar.

Algemeen klantoordeel HSL

Reizigers op de hogesnelheidslijn (HSL) geven in 2023 een beoordeling van 7,7 (2022: 7,6). De reizigers op de HSL hebben het afgelopen jaar veel te maken gehad met vertraging en uitval, o.a. als gevolg van de tijdelijke snelheidsbeperking ter hoogte van Rijkswetering die sinds oktober 2022 van kracht is en beperkingen in de materieelbeschikbaarheid. In de jaarverantwoording 2023 gaat NS hier uitgebreid op in.

In de metingen van de OV Klantenbarometer worden reizigers in IC Direct en IC Brussel bevroegd; 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.

OVKB 2023: 8,4 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 gemiddelde score die reizigers in 2023 gaven aan de veiligheidsbeleving op de trein en het station is nagenoeg gelijk aan 2022 en lager dan 2019. Het veiligheidsgevoel in de trein wordt hoger beoordeeld dan in 2022. Zichtbaarheid en aanspreekbaarheid van veiligheidspersoneel bieden positieve bijdragen aan de veiligheidsbeleving van reizigers. Net als het laagdrempelig kunnen melden via ons Whatsapnummer van situaties die overlast of een onveilig gevoel geven. Op basis van de aard van de melding kan daardoor gepaste actie worden ondernomen, tevens levert dit ook interessante data op over hotspots en hottimes. NS zet veiligheidspersoneel namelijk informatiegestuurd in, zodat zij daar zijn waar het er toe doet.

Het is positief dat de veiligheidsbeleving van de reiziger is toegenomen. NS maakt zich wel zorgen over de toename van het aantal incidenten tegen onze medewerkers. In de jaarverantwoording gaan we uitgebreid in op de oorzaken van incidenten.

Tot slot

In 2023 hebben we stappen gezet in het voorkomen van een personeeltekort, een tekort aan materieel en dat heeft op bepaalde punten zijn vruchten afgeworpen. Echter, er zijn tot op heden nog operationele uitdagingen waar we tegenaan lopen, waaronder de snelheidsbeperkingen op de HSL en het HRN en de netheid van de treinen. De bovengemiddelde klanttevredenheid van de OVKB weerspiegelt een enigszins positief beeld over onze dienstverlening, maar onderliggend zijn er vanzelfsprekend individuele klantervaringen waar we niet volgens verwachting presteren. Verschillende operationele uitdagingen die in 2023 invloed hadden op de dienstverlening, zoals de verschillende TSB's en de materieelproblematiek op de HSL zijn ook in 2024 nog niet meteen opgelost. Dat betekent dat we ook in 2024 elke dag aan de slag gaan om het voor de reiziger beter, makkelijker en leuker te maken. Zo zetten we ons in om Nederland duurzaam bereikbaar te houden voor iedereen.

Met vriendelijke groet,

Bescherming persoonlijke levenssfeer

