



Aan de Staatssecretaris

# nota

Beantwoording vraag vaste Kamercommissie m.b.t. de  
klantenservice en informatieverstrekking door NS

## TER BESLISSING

### Datum

19 december 2024

### Onze referentie

IENW/BSK-2024/363389

### Opgesteld door

DG Mobiliteit  
Dir. Openbaar Vervoer en  
Spoor  
Aansturing NS en ProRail

### Beslistermijn

20-01-2025

### Bijlage(n)

3

## Aanleiding

De vaste commissie voor Infrastructuur en Waterstaat heeft op 20 november 2024 een brief ontvangen van J. L. m.b.t. de klantenservice en informatieverstrekking door de NS (bijgevoegd). In de procedurevergadering van 4 december 2024 heeft de commissie verzocht om een reactie van u op deze brief (bijgevoegd). Met bijgaande brief geeft u uw reactie.

## Geadviseerd besluit

Ik adviseer u akkoord te gaan met de reactie en bijgaande brief te ondertekenen.

## Kernpunten

- Naar aanleiding van de brief van J. L. is contact opgenomen met NS ;
- NS heeft aangegeven dat door de klant op de zakelijke website het antwoordformulier is ingevuld. De vragen van de klant betroffen echter een consumentenkwesitie. Hierdoor heeft het langer geduurd om deze vraag bij de juiste afdeling te krijgen en vervolgens te beantwoorden;
- Op 14 oktober jl. heeft de reiziger online de vragen gesteld. NS heeft de vragen van deze reiziger op 8 november 2024 beantwoord. Op 20 november heeft de reiziger contact opgenomen met de vaste Kamercommissie.
- Normaliter spant NS zich in om bij zakelijke vragen via het zakelijke kanaal binnen 5 werkdagen te beantwoorden. Voor de afhandeling van consumentenvragen (m.u.v. klachten) hanteert NS geen concrete reactietermijnen. Bij correcte indiening van een vraag bij één van de consumenten-klantenservicekanalen kan een klant een kortere reactietijd van NS verwachten.

## Informatie die niet openbaargemaakt kan worden

Niet van toepassing.

## Bijlagen

Volgnummer	Naam	Informatie
02	Ter ondertekenen Kamerbrief	Reactie IenW m.b.t. klantenservice en/of informatieverstrekking door NS

03	Verzoek van de vaste Kamercommissie om reactie op brief m.b.t. klantenservice en informatieverstrekking door NS	Brief met verzoek om reactie van IenW
04	Brief van J. L. aan de vaste Kamercommissie	Brief aan de vaste Kamercommissie van IenW

**Datum**

19 december 2024

**Onze referentie**

IENW/BSK-2024/363389

**Opgesteld door**

DG Mobiliteit  
Dir. Openbaar Vervoer en  
Spoor  
Aansturing NS en ProRail

**Aan**

de Staatssecretaris

**Bijlage(n)**

3