



NS Reizigers

Bedrijfs- en Productontwikkeling

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

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht
Ministerie van Infrastructuur en Milieu
DG Mobiliteit, directie Spoorvervoer
T.a.v. de heer mr. J.P. Schaaïj
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Datum 28 juni 2011
Ons kenmerk NS/Eve/rd/2011-15
Onderwerp KPI set NS

Telefoon [REDACTED]
Telefax [REDACTED]
E-mail [REDACTED]

Geachte heer Schaaïj, beste Jean Paul,

In de wintermaatregelenbrief van de Minister van 27 januari jl. somt de Minister vijf clusters van maatregelen op waarop zij acties/verbeteringen wil zien van NS en ProRail. Een van deze clusters is 'Aansturen NS en ProRail'. Dat cluster bevat de opdracht om de KPI-set te herzien. Beoordelingskader daarbij:

- Versterken klantfocus in de sturing.
- Wegnemen perverse prikkels.
- Focus op reisinformatie (verbeterde sturing en betere performance).
- Gezamenlijke indicatoren met ProRail (gericht op samenwerking en grote verstoringen).

In dit memo tref je de uitwerking van NS aan. Deze is reeds eerder in onze routine van 18 mei jl. toegelicht, in een Themaoverleg aan Locov gepresenteerd op 25 mei jl. en tijdens het gesprek tussen Bert Meerstadt, Marion Gout en de Minister op 15 juni jl. besproken.

Als bijlage is bijgevoegd een excelsheet met inzicht in de mutanten in de scorecard de komende jaren.

Ontwikkelingen indicatorenset 2012 – 2014

NS heeft de huidige set van 14 indicatoren kritisch onderzocht op de elementen genoemd in het beoordelingskader van de Minister. Daaruit volgende de onderstaande aanpassingen in de scorecard voor de komende jaren:

- Toevoegen van KPI Algemeen Klantoordeel in 2012 als informatie-item. Dit informatie-item willen we gebruiken om de klantfocus in de sturing te benadrukken.
- Toevoegen van twee nieuwe klantoordelen reisinformatie in 2012 als informatie-item. De klantoordelen beschrijven het reizigersoordeel over reisinformatie in reguliere/licht verstoorde resp. zwaar/extreem verstoorde situaties. Met deze twee nieuwe KPI's omvat NS de gehele prestatie op het gebied van reisinformatie (i.t.t. uitsluitend omroepen bij vertragingen).



NS Reizigers B.V., Utrecht
Handelsregister Utrecht 30124362
STW NL 8038 82.804 801



- Toevoegen van een nieuwe procesindicator reisinformatie in 2013 als informatie-item. Deze indicator steunt op het landelijk ingevoerd zijn van Infoplus.
- Zolang de nieuwe indicatoren reisinformatie nog de status van informatie-item hebben zal NS de huidige vijf indicatoren voor dat zorggebied als output-item aanhouden.
- Gezamenlijke indicatoren NS-ProRail.
 - NS en ProRail gaan gezamenlijk het Algemeen Klantoordeel als informatie-item voeren in Vervoerplan en Beheerplan. Dit is een maat voor de (waardering van de reiziger voor de) samenwerking en het markeert dat beide organisatie de focus nog nadrukkelijker op de klant leggen.
 - Voor informatie over grote verstoringen blijven we de huidige indicatoren (klantoordeel op tijd rijden, aankomstpunctualiteit en reizigerspunctualiteit) gebruiken om de prestaties op het zorggebied Op tijd rijden tot uitdrukking te brengen; we voegen hier geen nieuwe indicatoren toe, omdat dit zou leiden tot dubbele sturing en afrekening op dezelfde prestaties. In de interne sturing en in de samenwerking met ProRail maken we uiteraard wel gebruik van detailinformatie over grote verstoringen om op basis daarvan te leren en te verbeteren.
- **Samengevat:** In voorlopig eindbeeld 2015 hebben wij vier nieuwe indicatoren toegevoegd (Algemeen klantoordeel en drie indicatoren voor reisinformatie) en zijn vijf indicatoren voor reisinformatie vervallen.

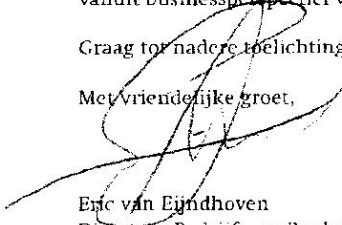
Naar ons oordeel zijn de indicatoren voor de overige vier zorggebieden (nog steeds) adequaat. Er is sprake van voldoende klantfocus door de sturing op de verbijzonderde klantoordelen. De aanwezigheid van (dominante) perverse prikkels in de aansturing is niet gebieken. Doordat NS voortdurend stuurt op het gebalanceerd realiseren van meer aspecten binnen een geheel van randvoorwaarden (extern en intern) is geen sprake van een dominante factor met doorslaggevende averse werking.

Ontwikkeling Grenswaarden 2012 - 2014

Als onderdeel van het reguliere Vervoerplanproces zal NS de komende maanden inzicht geven in de ambities voor de grenswaarden voor 2012 en verder. Daarbij zal de balans gezocht worden tussen wat (politiek) gewenst is conform de brief van de Minister en wat vanuit businessperspectief verantwoord en haalbaar is.

Graag tot nadere toelichting bereid.

Met vriendelijke groet,


Eric van Eijndhoven
Directeur Bedrijfs- en Productontwikkeling

Bijlage

1. Mutanten Scorecard 2012 - 2014



Maatregel	Stand
o Verbeteren reisinformatie in de trein.	
4. Aansturing van NS en ProRail	
4a. ProRail en NS directer aansturen op het voorkomen en beheersen van (gevolgen van) verstoringen en de Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) tegen het licht houden. In het beheerplan en vervoerplan van 2012, waar mogelijk 2011, kan dit geïmplementeerd worden.	
4b. I&M monitort de uitvoering van de programma's 'Winterhard Spoor' en 'Disaster tolerant'. Zie 5a en 5c	Actie IenM
4c. De NS is gevraagd om op korte termijn voorstellen te doen voor aanpassing van de definities van de KPI's Informatie Bij Ontregelingen (IBO) in de trein en IBO op het station.	
4d. De prestaties op het zorggebied IBO moeten voor alle KPI's onmiddellijk aanmerkelijk verbeteren. Voor NS gaat het dan om de KPI's (1) IBO op het station en (2) Klantoordeel IBO in de trein en informatievoorziening op het station.	
4e. De prestaties op het zorggebied IBO moeten voor alle KPI's onmiddellijk aanmerkelijk verbeteren : voor ProRail gaat het om (3) Klantoordeel IBO in de trein en informatievoorziening op het station . De minister heeft aangegeven de KPI gereden treinen ook tegen het licht te willen houden.	
4f. NS en ProRail wordt gevraagd om samen een voorstel te doen voor een KPI inzake grote verstoringen. ProRail zal deze KPI voorleggen aan de andere vervoerders voor hun zienswijze.	
4g. NS en ProRail is gevraagd om een voorstel te doen voor een KPI die gericht is op het verbeteren van hun samenwerking in het algemeen.	
4h. I&M wil kijken hoe beter gestuurd kan worden op voorkoming van herhaling van in omvang relatief beperkte infrastructuurstoringen op specifieke lijnen, met name langs de decentrale lijnen. ProRail is gevraagd een voorstel te doen voor een KPI om hierop te kunnen sturen.	
4i. I&M zet in op een direct opeisbare boete bij het niet halen van de grenswaarden.	Actie IenM
4j. Minister zal in samenspraak met RvC van NS bekijken of er een zogenaamde knock out criterium ten aanzien van vervoerprestaties aan de variabele beloningsstructuur van de NS bestuurders kan worden toegevoegd.	Actie IenM
5. Perspectief op robuuster spoor	
5a. ProRail gaat door met het programma 'disaster tolerant' om de back-up systemen en daarmee de redundancy van het spoor te verbeteren, aangevuld met de lessen vanuit de brand van 19 november 2010. ProRail is gevraagd daar de Motie Slob (Kamerstuk 32 500 XII nr. 42) in mee te nemen. Deze motie vraagt de regering een analyse te maken van de robuustheid van het spoorstelsel bij verstoringen.	
5b. Minister heeft NS en ProRail gevraagd om een voorstel voor het vereenvoudigen en meer betrouwbaar maken van de keten: infrastructuur, dienstregeling en de logistiek van treinmaterieel en personeel. Minister wil dit voor de zomer hebben.	
5c. NS en ProRail gaan door met het winterbestendig maken van het treinmaterieel, van de infrastructuur en het beter anticiperen op aanpassingen in de dienstregeling in winterse omstandigheden.	
5d. In planstudies wordt het criterium 'robuustheid' van het spoor meegenomen in de beoordeling. Dit betekent dat er ook in planstudies meer aandacht zal zijn voor het voorkomen van een te complexe dienstregeling en/of spooraanpassing en het effectiever benutten van de bestaande spoorcapaciteit.	

Groen: werkzaamheden liggen op planning, geen reden tot bijsturing

Oranje: Reden tot bijsturing

Maatregel	Stand
<p>1. Cultuurverandering: Reiziger centraal</p>	
<p>1a. NS en ProRail stellen gezamenlijk een Reizigersplan waarin zij aangeven wat de reiziger van hen kan verwachten. Dit Reizigersplan, of ook wel Reizigershandvest genoemd, zal worden besproken in het Locov met de consumentenorganisaties.</p>	
<p>1b. ProRail neemt deel aan het Locov</p>	
<p>1c. De Minister zal met de nieuwe president-directeur van ProRail nadrukkelijk in gesprek gaan over een klantgerichte focus en cultuurverandering die gerelateerd wordt aan het primaire proces.</p>	
<p>1d. De Minister blijft de directieleden van NS aanspreken op de klantgerichte cultuur</p>	
<p>1e. Bij de benoeming van nieuwe commissarissen van ProRail wordt klantgerichtheid nadrukkelijk in het profiel meegenomen, zodat het interne toezicht hier ook sterker op gericht gaat zijn.</p>	
<p>2. Organisatie-aanpassingen bij Verkeersleiding</p>	
<p>2a. I&M voert audit uit naar de vraag of en hoe de samenwerking en de achterliggende processen op het OCCR verder zijn te versterken.</p>	
<p>2b. De snelheid en kwaliteit van besluitvorming van de bijsturing wordt vergroot. Het OCCR-effect op landelijke schaal wordt regionaal gereproduceerd. Eindfase: verkeersleidingposten en de regionale bijsturing centra zijn á la het OCCR samengebracht. (integreren 13 VL posten en 5 bijsturingcentra)</p>	
<p>2c. Aanscherpen (ProRail en NS) van de werkwijze en besluitvorming rondom de bijsturing</p>	
<p>2d. Minister gaat voor langere termijn bekijken of vergaande vereenvoudiging van de samenwerking mogelijk is, waarbij niet uitgesloten wordt dat de verantwoordelijkheid uiteindelijk in één hand komt.</p>	Actie lenM
<p>3. Organisatieverbetering reisinformatie</p>	
<p>3a. In organisatorisch opzicht scherpen ProRail en NS de werkwijze en besluitvorming rondom de reisinformatievoorziening aan. Om de informatievoorziening te verbeteren komt de verantwoordelijkheid hiervoor in één hand, namelijk bij NS. NS en ProRail komen medio 2011 met een voorstel voor de organisatie hiervan, waarbij ook de reisinformatie van de andere vervoerders goed geborgd moet zijn.</p>	
<p>De maatregel staat op oranje omdat het zorgvuldig doorlopen van een besluitvormingstraject, overleg met vakbonden, ondernemingsraad en andere vervoerders niet voor 1 juli is afgerond. De datum van 1 juli is niet gemeld aan de Tweede Kamer maar op verzoek van lenM wordt gehanteerd.</p>	
<p>3b. NS en ProRail zijn bezig met de invoering van InfoPlus. De invoering hiervan gaat in 2011 door en gaat een grote verbetering opleveren voor betrouwbare informatievoorziening naar de reizigers, ook gedurende verstoringen. Daarnaast worden de volgende maatregelen genomen:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> o Vergroten capaciteit van digitale kanalen (o.a. ns.nl en railpockets) bij verstoringen om overbelasting te voorkomen; 	
<ul style="list-style-type: none"> o Instellen van algemene boodschappen bij ernstige ontregelingen; 	
<ul style="list-style-type: none"> o Tonen van treinen die wel vertrekken op de 'blauwe borden' tijdens verstoringen in plaats van de borden op blanco te zetten; 	
<ul style="list-style-type: none"> o Centrale regie op boodschap reisinformatie tijdens verstoringen. Binnen het OCCR is inmiddels het mandaat voor het bepalen van de reisinformatieboodschap bij de regisseur Reisinformatie belegd; 	
<ul style="list-style-type: none"> o Verbeteren versikbaarheid en beschikbaarheid van oproepinstallaties op de stations; 	
<ul style="list-style-type: none"> o Technische aanpassingen om reisplanner actueel te houden ("just in time table"); 	

Groen: werkzaamheden liggen op planning, geen reden tot bijsturing

Oranje: Reden tot bijsturing



Centrale diensten
Directie
Bestuursondersteuning
Flexpool
Plesmanweg 1-6
Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Contactpersoon

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

verslag

Datum
12 juli 2011

Betreft	tripartiet "beter functioneren spoor"
Vergaderdatum en tijd	12 juli 2011 1000-1100
Vergaderplaats	Den Haag
Deelnemers	[Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted] [Redacted]
Kopie aan	[Redacted] [Redacted] [Redacted]

1. Opening door [Redacted]
Zij verwijst naar agendapunt 6, overzicht activiteiten en benadrukt dat het voor allen belangrijk is om helder te hebben welke activiteiten nu vóór winter 2011-2012 zijn afgerond en vooral wat de reiziger nu bemerkt van de reeds genomen maatregelen.
2. Conceptverslag tripartiet-overleg van 29 maart 2011.
Wordt ongewijzigd vastgesteld.
3. Presentaties NS en ProRail over "reisinformatie in één hand" en "robuust spoor".
"Reisinformatie".
Het onderwerp wordt aan de hand van een presentatie toegelicht.
[Redacted] benadrukt dat het gaat om een zorgvuldig proces en dat NS en ProRail hierin gezamenlijk optrekken. NS gaat niet aan de (arbeids-) voorwaarden van het betrokken personeel tornen. De functionele aansturing van de betrokken medewerkers gaat over van ProRail naar NS per 1/8/11; de hiërarchische verantwoordelijkheid gaat pas over medio 2012. Op 11 juli 2011 heeft -op uitnodiging van ProRail- een bijeenkomst plaatsgevonden met regionale vervoerders en NS. Alle vervoerders waren direct of middels vertegenwoordiging aanwezig. Zonder dat zaken concreet uitgewerkt of besluitrijp zijn lijkt het beeld te worden dat regionale vervoerders op "hun" knooppunten de stationsomroep voor de eigen treinen willen verzorgen. Voor de regionale vervoerders verandert er de eerstkomende tijd niets: ProRail blijft verantwoordelijk. Voor de reiziger is NS aanspreekpunt voor reisinformatie. [Redacted] geeft aan dat hij

samen met IenM in de Kamerbrief t.b.v van het AO 5/10/11 wil zorg dragen voor concrete deadlines van de activiteiten in het kader van de reisinformatie in één hand. [REDACTED] benadrukt dat zij helderheid wenst over 'wat verandert er nu vóór de winter en wat merkt de reiziger er nu van?'. [REDACTED] verwijst naar de laatste bladzijden uit de uitgereikte presentatie waarin het tijdspad wordt genoemd.

Centrale diensten
Directie
Bestuursondersteuning
Flexpool

Datum
12 juli 2011

"Robuust spoor".

Het onderwerp wordt aan de hand van een presentatie toegelicht. Voor wat betreft de te nemen maatregelen wordt ingezet op "lines of defence", variërende van alertheid tot klantopvang. Robuust spoor betreft iedere verdedigingslinie. Op verzoek van IenM wordt nader verhelderd wat nu de korte termijn- en (middel-)lange acties zijn. Bij "betrouwbare assets" moet gedacht worden aan én infra én materieel. Lidewijde benadrukt de afspraak om vóór de zomer, 23/7, een verdiepende presentatie te krijgen, zodanig dat dit ook – conform toezegging aan de Kamer – geagendeerd kan worden voor het AO van 5/10 (en concept-brief gereed 10/9). Afspraak is om op 10 augustus een presentatie op DG/Directeurenniveau te geven. Over verdere uitwerking worden dan ook afspraken gemaakt.

[REDACTED] vraagt naar de relatie met de bezuiniging van € 160 miljoen. Bij NS ligt nu een conceptbrief die gedeeld is met ProRail. [REDACTED] en [REDACTED] bevestigen dat die brief op korte termijn wordt verzonden aan IenM.

4. Stand van zaken OCCR.

[REDACTED] schetst de voortgang van de audit. Eind juli is de audit gereed. [REDACTED] en [REDACTED] benadrukken de wenselijkheid van feitelijke onderbouwing van het rapport. Opstellers van het rapport moeten zich bewust zijn van het feit dat het rapport aan de Kamer wordt gezonden. De audit op OCCR moet zich richten op het operationeel functioneren van het OCCR. Een analyse op de businesscase resp. onderzoek naar 'value for money' is naar hun oordeel geen onderdeel van de onderzoeksvraag. [REDACTED] schetst artikel 4 van de opdracht waarin is bepaald "hoe wordt het OCCR gefinancierd?". Alle aanwezigen constateren dat daarmee niet bedoeld wordt op inzage in de businesscase door Berenschot, maar wel een verantwoording van de betrokken geldstromen, waaronder natuurlijk ook de bijdrage van IenM. Het is niet de bedoeling om aan de hand van de business case te beoordelen of het OCCR "value for money" oplevert. IenM meldt dit z.s.m. bij Berenschot.

5. Positionering IenM.

[REDACTED] schetst de positie van IenM. In het kader van de brief van 27 januari wil IenM helder hebben wat nu de maatregelen zijn die NS/ProRail vóór de winter hebben getroffen en wat de reiziger daar van merkt. Als er daarnaast maatregelen zijn die de sector op (middel-) lange termijn wil oppakken om op deze wijze een robuuster spoor te ontwikkelen, is dat natuurlijk prima. IenM zet nu niet in op een systeemsprong.

6. Overzicht activiteiten.

_____ merkt op dat er nu verschillende lijstjes rouleren. Het maakt in dit kader niet uit welk lijstje dat is, maar IenM moet in de Kamerbrief t.b.v. van het AO van 5/10 duidelijk kunnen aangeven welke activiteiten nu vóór de winter gereed zijn.

NS en ProRail stellen geen sjablonen van IenM over voortgang van maatregelen meer in te vullen, gegeven de afspraak om "exception reporting" toe te passen. _____ benadrukt dat IenM altijd in de achterliggende, gedetailleerde plannen mag komen kijken, om te bezien welke deadlines nu gehanteerd worden. Zowel _____ als _____ bieden aan om in de komende Kamerbrief ook zoveel mogelijk zorg te willen dragen voor heldere termijnen. _____ stuurt aankomende week de outline voor de Kamerbrief aan NS en ProRail. De richtdatum "brief gereed" is door Peter Kraak op 10 september gesteld. Algemene lijn van de brief wordt: wat is er vóór de winter gereed en wat merkt de reiziger er nu van?

Centrale diensten
Directie
Bestuursondersteuning
Flexpool

Datum
12 juli 2011

7. Nagekomen agendapunten.

_____ stipt het Reizigershandvest aan. IenM heeft nog steeds niet de set van afspraken tussen ProRail en NS ontvangen; die set is van belang, gelet op de toezegging aan de Kamer om "gezamenlijk" iets te doen. _____ en _____ zeggen toe dat stuk z.s.m. op te sturen. IenM kan dit dan meenemen in de advisering voor de Minister t.b.v. een standpuntbepaling over het handvest.

_____ benoemt de discussie over de kern prestatie-indicatoren. IenM mist de nodige ambitie om vanaf 2012 op de zorggebieden beter te presteren en mist tevens een gezamenlijke indicator, met name gericht op grote verstoringen.

NS en ProRail lichten toe dat zij een KPI 'Grote verstoringen' hebben afgesproken voor de onderlinge samenwerking en (interne) sturing. Voor de externe verantwoording willen zij de huidige KPI's gebruiken die daarvoor goed geschikt zijn. Toegezegd dat NS bereid is inzage te geven aan IenM in gegevens over de dagelijkse punctualiteit (ppd) ook bij slechte dagen.

_____ en _____ stellen dat voor de invulling van een gezamenlijk kpi over samenwerking is gekozen voor de reeds bestaande KPI 'Algemeen klantoordeel'. Schriftelijke bevestiging hiervan is niet nodig, gelet op het feit dat NS op 28 juni 2011 een brief hierover aan IenM heeft gezonden. _____ zal dit met de Minister delen en IenM zal reageren. _____

_____ meldt dat een andere definitie voor de kpi "Informatie bij ontregeling in de trein (IBO Trein)" overwogen wordt, hetgeen aan de orde komt bij het Vervoerplan 2012.

8. Rondvraag.

_____ meldt dat de Vaste Kamercommissie 7 oktober ProRail bezoekt. Bij navraag door _____ meldt _____ dat zij benoemd is tot DG-kwartiermaker van het nieuwe Directoraat-Generaal Bereikbaarheid. NS en ProRail bieden aan om een werkbezoek te organiseren voor de DG c.s. over 'Neus op het Spoor', teneinde zelf te aanschouwen wat NS en ProRail doen om gereed te zijn vóór de winter.

9. Sluiting.

Sluiting om 11.15 uur.

De trein: veilig, op tijd en comfortabel

Reizigershandvest Hoofdrailnet



Ga mee 

Hoe gebruikt u dit handvest?

Dit handvest is geschreven door NS. In dit handvest vertellen wij wat u van ons mag verwachten als het om uw treinreis en onze service gaat. U kunt het zien als een beknopte wegwijzer langs de verschillende onderdelen van uw treinreis bij NS. Ook vindt u achter in het handvest uw rechten als klant van NS. Via onze website ns.nl vindt u aanvullende informatie.

We zetten ons elke dag voor de volle 100% in om u comfortabel, op tijd en veilig van A naar B te brengen. Maar het kan gebeuren dat de kwaliteit die u ervaart niet is zoals u die van ons gewend bent of mag verwachten. Bijvoorbeeld door wisselstoringen of defect materieel of omdat er door drukte minder capaciteit is. Maar ook dan kunt u op ons rekenen. Wij zullen er dan alles aan doen om de hinder voor u te beperken.



Wij staan voor u klaar

NS wil dat u graag met de trein reist. Onze medewerkers zetten zich daar elke dag voor in. Zij staan voor u klaar met als primaire focus een veilige en betrouwbare treindienst. Maar ook als het gaat om de juiste reisinformatie of schone treinen en stations kunt u op ons rekenen. De treinen en de stations moeten een veilige en prettige toegang hebben. Ook vinden wij het belangrijk dat u gemakkelijk lopend, met de fiets of met de auto bij het station komt. Tenslotte willen wij dat u eenvoudig een vervoerbewijs kunt kopen, makkelijk kunt overstappen en goed de weg kunt vinden op het station.



Uw treinreis

1. Reisinformatie: passend en actueel

Voor het plannen van uw reis kijkt u op ns.nl (of op m.ns.nl voor uw mobiel). Hier vindt u al uw reisinformatie: vertrektijden, sporen waar u moet overstappen en eventuele verstoringen. De reisinformatie is ook beschikbaar via de applicatie Reisplanner Xtra. Deze kunt u gratis downloaden op ns.nl.

Op de stations verstrekken wij actuele reisinformatie via de omroep, de schermen en via de Service- en alarmzuiden. Ook onze servicemedewerkers kunnen u een passend reisadvies geven.

Onderweg in de trein geven de conducteurs met hun handhelds u graag een reisadvies op maat. Onze nieuwe Intercities hebben beeldschermen met actuele reisinformatie.



2. Vlotte kaartverkoop en goede voorzieningen op stations

Op de grote stations helpen onze servicemedewerkers u graag op weg. Zij lopen rond, maar u vindt ze ook bij de servicebalie. De servicemedewerkers helpen u graag bij de aanschaf van uw vervoerbewijs.

Koopt u uw vervoerbewijs op het station, dan is de kaartautomaat de snelste manier. Via de nieuwe kaartautomaten, minimaal 1 op elk station, kunt u ook uw OV-chipkaart aanschaffen. Met de OV-chipkaart kunt u snel en gemakkelijk reizen en betalen door in- en uit te checken via de daarvoor bestemde palen of poortjes. Bij de kaartautomaten kunt u ook uw saldo opwaarderen en producten op uw OV-chipkaart plaatsen. Het opwaarderen van uw saldo kan ook automatisch. De applicatie Reisplanner Xtra kan u er aan herinneren om uit te checken

Bij de nieuwe kaartautomaten kunt u de gegevens op uw OV-chipkaart inzien: reishistorie, saldo, soorten producten. Dit kan

ook op ns.nl. U mag er op rekenen dat u ook in de spits, in 95% van de gevallen binnen drie minuten gebruikt kunt maken van deze automaat.

Op de grote stations vindt u diverse eetgelegenheden, waar u makkelijk een snelle en gezonde maaltijd kunt halen. Ook zijn er winkels en kleine supermarkten die u een ruim assortiment bieden zodat u voor een snelle boodschap niet meer de stad in hoeft. Daarnaast zijn er bagagekluisen beschikbaar. Als u met de fiets of auto naar het station komt, zorgen wij, waar mogelijk, voor parkeervoorzieningen en OV-fietsen, taxi's (Regiotaxi en/of Zonetaxi) en huurauto's om uw reis te vervolgen. NS werkt hierin nauw samen met ProRail en de gemeenten. U kunt alle informatie over de voorzieningen per station terugvinden op ns.nl (service).

3. Onze focus op veiligheid, schone treinen en stations

Wij vinden uw veiligheid op de stations en in de trein erg belangrijk. Daarom houden wij zorgvuldig toezicht en zorgen wij ervoor dat de treinen en stations schoon, overzichtelijk en goed verlicht zijn. Wij zorgen er voor dat u bij onraad 24 uur per dag in contact met ons kunt komen: via onze conducteurs of servicemedewerkers en op de kleinere stations via een service- en alarmzuiden. Indien nodig zorgen wij ook voor extra beveiligingspersoneel en cameratoezicht. NS is druk bezig de grote treinstations toegankelijk te maken via poortjes die zich automatisch openen als de reiziger incheckt met een geldige OV-chipkaart. Dit doen wij voor uw veiligheid en die van onze medewerkers.





Wanneer wij stations aan het verbouwen zijn dan beperken wij de overlast zoveel mogelijk. Toch komt het af en toe voor dat de route naar de trein door de verbouwing tijdelijk anders is dan u gewend bent. Uiteraard staat de alternatieve route dan aangegeven. Uw veiligheid en de toegankelijkheid van het station staat tijdens een verbouwing centraal. Wij willen graag dat u op een logische manier uw trein bereikt. Als u uw route plant via ns.nl, wordt er bij het reisadvies dat u ontvangt, rekening gehouden met bouw- of aanlegwerkzaamheden.

4. Op tijd en voorspelbaar

Op tijd rijden is onze eerste zorg. Hier hoort een duidelijke dienstregeling bij die gericht is op rechtstreeks verbindingen en een zo kort mogelijke reistijd, en gemak-

kelijk overstappen met voldoende tijd en zo veel mogelijk op hetzelfde perron.

Op werkdagen rijden de treinen minimaal tussen 06.00 en 24.00 uur (voor een zeer klein aantal stations is dit beperkter). Op zaterdag en zondag en op feestdagen ligt het aanvangstijdstip iets later. De vanuit de Randstad vertrekkende Intercity's rijden naar hun eindbestemming vaak door tot 01.00 à 02.00 uur. Binnen de Randstad (Utrecht – Rotterdam – Den Haag – Amsterdam) rijden wij 2 tot 4 maal per uur een Sprinter en veelal 4 maal per uur een Intercity. Buiten de Randstad rijden wij minimaal 1 tot 2 maal per uur een Sprinter en/of 1 tot 2 maal per uur een Intercity. In de brede Randstad rijdt NS ook 's nachts treinen.

In vakantieperiodes en feestdagen geldt een aangepaste dienstregeling. Dit kan zich ook voordoen bij werkzaamheden. Wij laten u dit bijtijds weten. U vindt deze aangepaste vertrektijden op ns.nl, de mobiele reisplanner m.ns.nl, NS Reisplanner Xtra en op de stations. Informatie over aansluitend openbaar vervoer vindt u op ns.nl en via 0900 – 9292.

5. Een duidelijk en comfortabel treinaanbod

U kunt reizen met de Intercity en de Sprinter. De Intercity stopt vooral op de (middel)grote stations, wordt ingezet voor langere reisafstanden. De Intercity is herkenbaar aan de blauw/gele kleur en het interieur is gericht op comfort. De Intercity kent extra voorzieningen, zoals toilet, stiltezone's en in een groot aantal treinen ook stopcontacten en wifi, zodat u bijvoorbeeld met uw laptop kunt werken in de trein.

De Sprinter stopt op alle stations en wordt ingezet op de kortere afstand voor het regionale vervoer. De treinen bieden ruimte aan grote groepen reizigers. In de Sprinter kunt u niet altijd zitten, daarom biedt NS in deze treinen voldoende sta-comfort. De Sprinters zijn herkenbaar aan hun wit – blauw – gele uiterlijk en een transparant en ruimtelijk interieur.

Op lange afstanden zorgt NS er voor dat doorgaans alle reizigers kunnen gaan zitten. Op korte afstanden kan het in verband met drukte wel eens voorkomen dat u moet staan. Wij meten op elk traject regelmatig het aantal reizigers om ons treinaanbod hier zo adequaat mogelijk op af te stemmen en uw treinkaartje betaalbaar te houden.



6. Toegankelijke treinen en stations, ook voor ouderen en reizigers met een functiebeperking

Op ruim 100 grotere stations helpen wij klanten met een functiebeperking bij het in- en uitstappen. Het nieuwe materieel dat NS bestelt, zal een lagere instaphoogte hebben. Zo kan iedereen, ook reizigers met een functiebeperking, veel makkelijker de trein in- en uitstappen. Voor vragen over reizen met een functiebeperking kunt u altijd terecht op ns.nl (service / reizen met een functiebeperking).



Reizigers die niet in staat zijn alleen te reizen en over een OV-begeleiderskaart beschikken, kunnen gratis een begeleider meenemen. Wilt u hulp bij het bedienen van de kaartautomaat, dan kunt u het gratis nummer bellen dat op elke automaat vermeld staat voor 'hulp op afstand'. Een NS medewerker begeleidt u dan telefonisch bij het kopen van een vervoerbijwils aan de automaat. Desgewenst kan de medewerker het scherm overnemen en u laten weten hoe het werkt.

Op grote stations zijn kaartjes tegen een kleine toeslag aan de servicebalie te koop. Klanten die door een functiebeperking de automaat niet kunnen bedienen, en ouderen vanaf 60 jaar kunnen voor deze toeslag ontheffing krijgen.

7. Goede informatie en alternatieve reismogelijkheden bij Ontregelingen

NS brengt u graag op tijd en comfortabel naar uw bestemming. Af en toe lukt het echter niet uw reis op die manier te laten verlopen. Sein- of wisselstoringen, werkzaamheden aan het spoor, defecte treinen en bijzondere weersomstandigheden kunnen het treinverkeer belemmeren.

Zodra de informatie over een vertraging bekend is, laten wij dat aan u weten. Dit gebeurt via de schermen en op vastgestelde tijden via de omroep op de stations en perrons. Ook worden alle wijzigingen aan de conducteurs en servicemedewerkers doorgegeven, zodat zij u het juiste reisadvies kunnen geven. Daarnaast zorgen wij ervoor dat u zelf via ns.nl, [mobiel ns.nl](http://mobiel.ns.nl), Reisplanner Xtra en teletekst de relevante informatie kunt opzoeken.





Op grotere stations worden wijzigingen direct via de lichtkrant met actuele reisinformatie en op de schermen met actuele vertrektijden doorgegeven. Op kleine stations kunt u deze informatie verkrijgen via de Service –en alarmzuilen. Bij gewijzigd treinverkeer (bijvoorbeeld door werkzaamheden) vindt u de nieuwe reisinformatie vooraf via ns.nl en op de stations.

Bij een (grote) verstoring zorgen wij dat u zo snel mogelijk na het optreden van de verstoring geïnformeerd wordt over de oorzaak van de verstoring. Ons streven is om u binnen 10 minuten te informeren. Wij geven daarbij ook aan wanneer wij verwachten dat de verstoring ten einde is en u uw reis kunt vervolgen. Ook als wij nog geen prognose kunnen geven, informeren wij u regelmatig, zodat u weet waar u op kunt rekenen. U kunt dan uw omgeving informeren en eventueel een alternatief voor uw reis overwegen. Wij geven waar mogelijk omreisadviezen en zetten alternatief vervoer, zoals bus, tram, metro of treinen van andere vervoerders, in.

Als wij voorzien dat het oponthoud meer dan een uur gaat bedragen dan zorgen

wij dat u zo snel mogelijk iets te drinken krijgt aangeboden. Daar waar mogelijk zorgen wij voor sanitaire voorzieningen. U wordt geïnformeerd over deze voorzieningen via de omroep of door een van onze medewerkers.

Heeft u meer dan een half uur vertraging, dan krijgt u de helft van uw reissom terug; heeft u meer dan een uur vertraging, dan ontvangt u de volle reissom. Zie ns.nl (service / Geld terug bij vertraging) voor de regeling en bijbehorende voorwaarden. Wanneer u door vertraging van de laatste door NS gereden trein uw reis bij NS niet meer kan afmaken, dan doen wij ons best dat u alsnog aankomt op het station waar die vertraagde trein u naar toe zou brengen. Wij kunnen er bijvoorbeeld voor kiezen om een taxi of ander vervoer voor u te regelen of om u een slaapplek aan te bieden zodat u de treinreis kan voortzetten op het moment dat de treindienst is hervat. Deze compensatie, opvang en alternatief vervoer hebben alleen betrekking wanneer het door NS uitgevoerde vervoer vertraagd is en op de reissom van het door NS uitgevoerde vervoer.

Wij werken hard aan uw tevredenheid: uw mening telt!

Uw oordeel over onze dienstverlening wordt continu gemeten. De resultaten hiervan melden wij via ns.nl en in de media. Daarnaast onderzoeken wij wat uw wensen zijn en leggen wij nieuwe producten en diensten voor aan klantenpanels.

Besluiten die voor u als reiziger van belang zijn, overleggen wij met de consumentenorganisaties verenigd in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (LOCOV). Uw input en beoordelingen hebben bijgedragen aan de ontwikkeling en kwaliteitsverbetering van onze

dienstverlening. U bent in de loop van de tijd steeds positiever over ons gaan oordelen en daar zijn wij erg blij om. In dialoog met u, zullen wij ons in blijven zetten voor de kwaliteit van de dienstverlening, zodat u met nog meer plezier kunt reizen.

Wij horen graag uw mening over de kwaliteit van onze dienstverlening. Reacties zijn welkom op ns.nl (service / vragen en contact). Ook kunt u ons bereiken via NS klantenservice, Postbus 2372, 3500 GJ Utrecht, tel: 0900 – 202 11 63 (€ 0,10 p.m.)

Het Reizigershandvest, inclusief de genoemde compensatie, opvang en alternatief vervoer bij vertragingen, geldt voor het vervoer dat wordt uitgevoerd door NS Reizigers B.V. met uitzondering van het besloten vervoer. Het Reizigershandvest geldt niet voor het vervoer dat wordt uitgevoerd door andere vervoerders dan NS Reizigers B.V. Informatie over uw rechten als reiziger of over aanvullende servicediensten van NS vindt u op ns.nl (service / reisregels).

Dit handvest kan worden gewijzigd. Wijzigingen in de reizigersrechten zoals hierna zijn vermeld zullen pas ingaan nadat daarover overleg is gepleegd met representatieve organisaties van consumenten.



Wat zijn uw rechten?

Als reiziger mag u van NS een goede en betrouwbare dienstverlening verwachten. Daarom heeft NS een pakket aanvullende reizigersrechten opgesteld waar u aanspraak op mag maken wanneer deze niet of onvoldoende aan u zijn verleend. NS biedt u de mogelijkheid om uw klacht hierover aan een onafhankelijke instantie voor te leggen. Hieronder vindt u een overzicht van de reizigersrechten die NS hanteert en de mogelijkheden voor geschillenbehandeling.

Gratis reizen

Wat betreft gratis reizen hanteert NS de volgende regels:

- Kinderen jonger dan 4 jaar reizen gratis, wanneer ze geen eigen zitplaats nodig hebben;
- Kleine huisdieren die in een mand of kooi worden vervoerd zonder aparte zitplaats, mogen ook gratis mee;
- Voor een rolstoel of rollator is geen vervoersbewijs nodig;
- Een vouwfiets in opgevouwen mag zonder vervoersbewijs mee;
- Eén hond, die een gehandicapte reiziger begeleidt, mag gratis mee als deze hond een als zodanig herkenbare blindengeleidehond (in opleiding) of hulphond van de Stichting Hulphond Nederland (in opleiding) is.

Bagage

U mag altijd gratis één stuk handbagage van maximaal 50 cm x 50 cm x 20 cm meenemen. Overige handbagage mag u alleen meenemen als er volgens NS genoeg plaats is en u moet alle handbagage wel neerzetten op de plaatsen die daarvoor bestemd zijn. De handbagage mag geen overlast veroorzaken (bijvoor-

beeld in het gangpad) en u moet uw handbagage zelf in de gaten houden.

Bijzonderheden rond een geldig vervoerbewijs

Als u geen vervoerbewijs heeft kunnen kopen, omdat op het station waar u opstapte geen werkende kaartautomaat was of u door een aanwijsbare technische storing niet kon inchecken en er geen bemand servicepunt was, dan zal de wettelijke verhoging u worden kwijtgescholden. U dient hiervoor een verzoek in bij NS Klantenservice. Als u uw vervoerbewijs niet kon afstempelen omdat op het station waar u opstapte de stempelautomaat kapot was dan zal, als u direct na het opstappen naar de conducteur gaat, de conducteur uw vervoerbewijs stempelen.

Staking

Als er een georganiseerde staking is van NS personeel en vervoer per trein daardoor in het geheel niet mogelijk is, zal NS op uw verzoek vooruitbetaalde reissommen naar rato terugbetalen of uw redelijke kosten voor treinvervangend vervoer vergoeden met een maximum van € 25 per stakingsdag. Deze vergoeding vervangt dan de restitutie bij vertraging of geld-terug-bij-vertraging. De vergoeding van vooruit betaalde reissommen of kosten van treinvervangend vervoer wordt alleen gegeven voor het NS vervoer dat door de staking niet mogelijk is.

Vertraging

Als u een vervoerbewijs voor een enkele reis heeft gekocht en u deze reis met NS afbreekt of niet maakt omdat het vervoer met minimaal 61 minuten is vertraagd of gaat vertragen en er geen sprake is van



overmacht dan kunt u gebruik maken van de volgende opties:

- 1) U kunt uw reis met NS maken via een andere route als dat mogelijk is. NS zal in dat geval u laten weten welke andere route u kunt nemen.
- 2) U stuurt uw originele vervoerbewijs naar NS Klantenservice met een verzoek tot terugbetaling. U krijgt dan het deel van de prijs van de enkele reis dat is berekend voor het NS deel van de reis, terug.
- 3) U stuurt uw originele vervoerbewijs naar NS Klantenservice met een verzoek tot omwisseling van uw vervoerbewijs. U kunt dan op een ander moment reizen wanneer het u schikt. Dat is echter alleen mogelijk op dezelfde tijden of type dagen als waarop uw originele vervoerbewijs geldig was. Het nieuwe vervoerbewijs dat u krijgt is in geen geval om te wisselen tegen geld, tenzij u bij het gebruik van dit vervoerbewijs opnieuw met een bovengenoemde vertraging te maken krijgt.

Klachten

Klachten kunnen worden ingediend bij:
NS Klantenservice
Postbus 2372
3500 GJ Utrecht
tel. 0900 – 202 11 63 (€ 0,10 p.m.)

Als u schriftelijk een klacht indient geeft NS u binnen vier weken schriftelijk antwoord of laat u weten wanneer NS u zal antwoorden en of nog meer informatie van u nodig heeft om uw klacht goed te kunnen behandelen.

Geschillen tussen u en NS over de totstandkoming of uitvoering van de vervoer-

overeenkomst tussen u en NS, kunnen zowel door u als NS worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter of aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600
2509 LP
Den Haag
(www.geschillencommissie.nl klik op openbaar vervoer).

Dit kan alleen als de klacht eerst schriftelijk bij NS is ingediend. Als u het geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen moet u uiterlijk een maand na de definitieve beantwoording door NS het geschil bij de Geschillencommissie aanhangig maken. Via www.degeschillencommissie.nl of telefoon 070 – 310 53 10 kunt u hiervoor een formulier opvragen. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Naast een klacht bij de geschillencommissie kunt u ook een klacht indienen bij de toezichthouder op de Verordening (EG) Nr. 1371/2007 van het Europese Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer. Maar dit kan alleen als uw klacht gaat over een overtreding van deze verordening. De toezichthouder wordt door de Minister van Infrastructuur en Milieu aangesteld. Voorsnog is dit de Inspectie Verkeer & Waterstaat zie www.ivw.nl (onderwerpen/rail/passagiersrechten)
Postbus 1511
3500 BM
Utrecht
tel. 088 – 489 00 00

