NS

Raad van Bestuur
Drs. W. Koolmees

Laan van Puntenburg 100
3511 ER Utrecht
Nederland

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
T.a.v. de heer C.A. Jansen
Staatssecretaris
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Datum 14 april 2025
Ons kenmerk WK.2025.047
Onderwerp Addendum duiding klantoordelen NS 2024

Telefoon Bescherming persoonlijke levens
E-mail Bescherming persoonlijke levenssfeer

Geachte heer Jansen,

Dit addendum bevat de cijfers van de klantoordelen in 2024, zoals ze gemeten zijn door het CROW voor de OV Klantenbarometer (OVKB). De resultaten van de OVKB zijn op 25 maart 2025 door het CROW gepubliceerd en kunnen vanwege de publicatiedatum niet in de NS Jaarverantwoording en het Jaarverslag worden opgenomen.

De OVKB wordt vanaf 2021 gebruikt voor de verantwoording over de klantoordelen van NS. 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 in de coronajaren gehinderd. In 2020 werd alleen in januari en februari gemeten, in 2021 alleen in oktober en november. Ook in het eerste kwartaal van 2022 was veldwerk niet mogelijk, en in het vierde kwartaal vonden alleen metingen plaats in september en oktober. 2023 was weer het eerste volledige jaar dat de OVKB gedaan werd. Een vergelijking van de resultaten over de jaren heen is dan ook niet goed mogelijk.

Samenvatting resultaten

Prestatie-indicatoren

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Bodem-waarde	Streef-waarde	Realisatie 2024	Realisatie 2023	Realisatie 2022**	Realisatie 2021*	Realisatie 2019***
Algemeen	Algemeen klantoordeel	7,3	7,5	7,7	7,7	7,7	7,9	7,8
	Algemeen klantoordeel HSL	7,2	7,4	7,6	7,7	7,6	7,9	7,9
Veiligheid	Klantoordeel sociale veiligheid	7,7	7,9	8,0	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.
*** De 2019-cijfers wijken af van 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.

Informatie-indicatoren

Prestatiegebied	Prestatie-indicator	Realisatie 2024	Realisatie 2023	Realisatie 2022**	Realisatie 2021*	Realisatie 2019****
Algemeen	Klantoordeel klantvriendelijkheid personeel	8,3	8,3	8,2	8,2	8,1
Deur-tot-deur reis	Klantoordeel overstaptijd vanuit ander openbaar vervoer	7,0	7,0	7,0	7,2	7,0
Reisgemak	Klantoordeel zitplaatskans	8,1	8,1	7,9	8,3	8,1
	Klantoordeel netheid treinen	6,6	6,8	6,9	7,0	7,0
	Klantoordeel veiligheid stations	7,8	7,9	7,9	7,9	8,0
	Klantoordeel gebruik OV-chipkaart***	8,5	8,5	8,4	8,5	8,3
Reisinformatie	Klantoordeel reisinformatie bij vertraging	6,4	6,4	6,4	6,5	6,4
Betrouwbaarheid	Klantoordeel op tijd rijden	7,8	8,1	8,2	8,3	8,1

* Veldwerk uitsluitend 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.
*** Vraagstelling betreft het gebruiksgemak van het gebruikte betaalmiddel voor de rit; wordt door CROW gerapporteerd als gebruiksgemak OV-chipkaart.
**** De 2019-cijfers wijken af van 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.

Duiding prestatie-indicatoren

Algemeen klantoordeel HRN

Het Algemeen klantoordeel voor het Hoofdrailnet (HRN) in 2024 is geëindigd op een 7,7. Dat is even hoog als in 2023 en 2022 en boven de bodem- en streefwaarden van respectievelijk 7,3 en 7,5.

Er zijn meerdere factoren van invloed op het algemeen oordeel. De operationele prestaties zijn van grote invloed op het algemeen klantoordeel. Zo vonden er enkele grote werkzaamheden plaats, zoals bij Schiphol, tussen Utrecht-Amersfoort en tussen Den Haag-Rotterdam. Dit zorgde voor uitdagingen op het gebied van zitplaatskans en punctualiteit. Ook waren veel tijdelijke snelheidsbeperkingen (TSB's) van invloed op de prestaties, met name op de reizigerspunctualiteit op de HSL. In de loop van 2024 zijn zo veel TSB's versneld opgelost of geprobeerd in de dienstregeling te verwerken. Dit heeft ervoor gezorgd dat er over het algemeen een significante verbetering op het gebied van reizigerspunctualiteit heeft plaatsgevonden en de bodemwaarde op het HRN is behaald.

In 2024 is ingezet op het werven van personeel. Waar we in 2023 te maken hadden met grote tekorten, zijn in 2024 duizenden nieuwe machinisten, hoofdconducteurs en V&S-medewerkers aangenomen. Dit heeft een positieve impact op onze dienstverlening en het gevoel van veiligheid bij de reiziger.
Het oordeel over prijs is in vergelijking tot 2023 met een score van 4,4 gelijk gebleven. Om de reiziger op het vlak van betaalbaarheid tegemoet te komen, is NS in februari 2024 gestart met de PrijsTijd Deals, waarmee reizigers met korting kunnen reizen in de daluren.

Algemeen klantoordeel HSL

In de metingen van de OV Klantenbarometer voor de hogesnelheidslijn (HSL) worden reizigers in de IC Direct en de IC Brussel bevraagd. Deze reizigers geven hun reis in 2024 een beoordeling van 7,6 (2023: 7,7). De reizigers op de HSL hebben het afgelopen jaar veel te maken gehad met vertraging en uitval. Zoals nader toegelicht in de Jaarverantwoording 2024, is de hoofdoorzaak gelegen in de verschillende TSB's op het noordelijke deel van de HSL, die sinds oktober 2022 van kracht zijn en in 2024 werden uitgebreid. Waar mogelijk heeft NS de negatieve impact hiervan kunnen beperken door deze TSB's in de dienstregeling te verwerken.

Daarnaast kregen de reizigers in 2024 te maken met vertraging en uitval van treinritten door grootschalige werkzaamheden op Schiphol. In het eerste deel van het jaar ondervonden de reizigers ook hinder door een lage materieelbeschikbaarheid. Hoofdoorzaak hiervan was de vertraagde instroom van het nieuwe ICNG-materieel.

Klantoordeel sociale veiligheid
Het Klantoordeel sociale veiligheid bestaat uit het gemiddelde van het oordeel in de trein en op het station. In 2024 geeft de reiziger op het HRN de sociale veiligheid op het station een 7,8 en de rit een 8,3. In 2023 was dit een 7,9 en een 8,4.

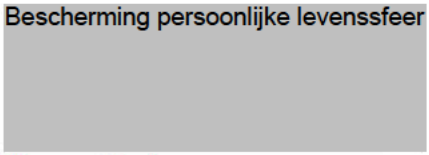
De afgelopen jaren is een duidelijke toename van verharding merkbaar in de maatschappij. In de Jaarverantwoording en Jaarverslag is reeds gerapporteerd over aantallen incidenten en de maatregelen die NS binnen haar invloed neemt om de sociale veiligheidsbeleving in positieve zin te beïnvloeden. Denk daarbij aan slim gebruik van data waarmee we ons (veiligheids)personeel inzetten waar dat er het meest toe doet en bieden we de reiziger met Whatsapp een mogelijkheid om overlast en onveilige situaties laagdrempelig te melden.

NS bracht in 2024 het maatschappelijke probleem van agressie in het openbaar vervoer landelijk onder de aandacht. Dit deden we naar aanleiding van het zoveelste geweldsincident tegen ons personeel. De maat was vol. Onder de noemer #wijstaanstil stonden de NS-treinen op zaterdag 20 april om 22.30 uur in heel Nederland drie minuten stil en sloten de stationswinkels van NS op dat moment hun deuren. Een week lang brachten we talloze verhalen van collega's naar buiten over de schaduwkanten van het werken in het OV. We wilden Nederland een reëel beeld geven van de agressie waarmee onze medewerkers op de stations en in de trein te maken krijgen.

Dit indringende signaal gaven we in een tijd waarin we ook een grote arbeidsmarktopgave hebben voor veiligheidspersoneel en weten dat media-aandacht voor agressie in het OV invloed heeft op het gevoel van veiligheid van reizigers. Door ons uitgebreide maatregelenpakket en goede inzet van ons personeel is de impact op het klantoordeel sociale veiligheid vooralsnog beperkt gebleven. De verdere verruwing van de samenleving is een onderwerpwaar we ons voor de toekomst zorgen over maken.

Tot slot
Net als de afgelopen jaren zitten er grote uitdagingen in het verwezenlijken van wat we reizigers beloofd hebben. De operationele uitdagingen, waarbij we te maken hebben met toenemende verspitsing en vele werkzaamheden zorgt ervoor dat de klanttevredenheid onder druk kan komen te staan. De komende jaren zullen we ons opnieuw inzetten om aan de verwachtingen van reizigers te voldoen. We zetten bijvoorbeeld in op meer gepersonaliseerde communicatie zodat de informatie over werkzaamheden een grotere relevantie hebben voor de reiziger. Zo maken we Nederland voor iedereen op een prettige manier duurzaam bereikbaar.

Met vriendelijke groet,



Wouter Koolmees
President-directeur