



**NS**

**Corporate Affairs**

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht  
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat  
Directeur OV en Spoor  
Rijnstraat 8  
2515XP | Den Haag |  
Postbus 20901 | 2500 EX | Den Haag

Laan van Puntenburg 100  
Postbus 2025  
3500 HA Utrecht  
Nederland  
[www.ns.nl](http://www.ns.nl)

**Datum** 25 maart 2022  
**Ons kenmerk** NS/CCA/20220325  
**Onderwerp** Addendum jaarverantwoording 2021

**Telefoon**  
**E-mail**

Geachte heer

Op deze wijze deel ik graag met u de klanttevredenheidresultaten over de dienstverlening van NS in 2021, zoals gemeten door CROW voor de OV Klantenbarometer. Ik doe dat via dit addendum, omdat de resultaten van de OV Klantenbarometer op 21 maart 2022 pas gepubliceerd zijn. De NS jaarverantwoording over de uitvoering van de vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet en ons jaarverslag (moeten) worden voor 1 maart afgerond. Wij zijn trots dat onze reizigers onze dienstverlening hebben weten te waarderen, ondanks de uitdagende omstandigheden als gevolg van de COVID-19 pandemie.

**OVBK: eerste jaar voor het Hoofdrailnet**

Dit is het eerste jaar dat de OV Klantenbarometer gebruikt wordt in de verantwoording over de vervoerconcessie voor het Hoofdrailnet. Tot en met 2020 werd in opdracht van NS een jaarlijks en onafhankelijk klanttevredenheidonderzoek (KTO) uitgevoerd. In 2020 konden alleen januari en februari gemeten worden met dat onderzoek. In maart moest het onderzoek, dat fysiek wordt uitgevoerd in de trein, worden gestaakt vanwege de COVID-19 pandemie. Ook de OV Klantenbarometer, waar NS sinds wel 2018 al aan deelneemt, moest in maart 2020 worden gestaakt, omdat dit een fysieke meting betreft. De meting van de OV Klantenbarometer in 2021 is daarom de eerste meting sinds de opkomst van COVID-19 in onze samenleving. Hoewel het goed nieuws is dat de OV Klantenbarometer heeft kunnen plaatsvinden, is de meting in 2021 geen reguliere meting geweest. Redenen hiervan:

- Het veldwerk heeft alleen in de maanden oktober en november 2021 plaatsgevonden, in plaats van in alle kwartalen;
- Het aantal reizigers in de trein was lager dan vóór corona, waardoor het aantal respondenten ook lager uitviel;



- De samenstelling van de reizigerspopulatie was gedurende de pandemie (deels) anders dan vóór de pandemie, waardoor bepaalde groepen sterker of minder sterk naar voren komen in de meting;
- De context waarin reizigers hun reis maakten was anders dan vóór corona: de zorgen om besmetting met het coronavirus hadden impact op de beleving van veel reizigers.

In deze context is een 'één-op-één' vergelijking tussen de resultaten van 2021, de jaren vóór de COVID-19 pandemie en de bodem- en streefwaarden niet mogelijk. Desondanks hebben we de cijfers uit de OV Klantenbarometer van 2019 (laatst beschikbare vergelijkingsmateriaal) en de bodem- en streefwaarden wel opgenomen in dit addendum ter referentie. Let wel: de 2019-cijfers betreffen niet de cijfers uit het NS jaarverantwoording en -verslag over 2019, omdat de officiële verantwoordingen toen nog plaatsvonden op basis van het KTO 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 2021* | Realisatie 2019 |
|-----------------|---------------------------------|--------------|---------------|------------------|-----------------|
| Algemeen        | Algemeen klantoordeel           | 7,3          | 7,5           | 7,9              | 7,8             |
|                 | Algemeen klantoordeel HSL       | 7,2          | 7,4           | 7,9              | 7,9             |
| Veiligheid      | Klantoordeel sociale veiligheid | 7,7          | 7,9           | 8,1              | 8,3             |

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

### **Informatie-indicatoren**

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

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

\*\* Vraagstelling betreft in 2021 niet (alleen) OV-chipkaart, maar het gebruikte betaalmiddel voor de rit; de vraagstelling wijkt daarmee af van 2019 en van de vraagstelling opgenomen in de gedetailleerde definitie.

## Duiding prestatie-indicatoren

### **Algemeen klantoordeel HRN**

Reizigers zijn in totaliteit in 2021 (7,9) net iets tevredener dan in 2019 (7,8). Dat laat zien dat we onze dienstverlening overeind gehouden hebben in crisistijd, met een dienstverlening die goed gewaardeerd werd door de reizigers. Onze reizigers maakten in 2021 kennis met de gemoderniseerde dubbeldekkers van het type VIRM 2/3. Reizigers kwamen gedurende het jaar weer vaker in contact met NS-personeel. Verbeteringen werden doorgevoerd in de informatievoorziening via de borden op de perrons.

Naast onze eigen inzet om de reis van de klant te verbeteren, lijkt ook het lagere aantal reizigers in het openbaar vervoer door de gevolgen van de COVID-19 pandemie een rol te spelen. Meer werknemers/forenzen werkten thuis en meer sociaal-recreatieve reizigers kozen voor de auto. De reizigers die wel in de trein zaten hadden daardoor meer ruimte. Ook konden treinen vaker op tijd vertrekken, omdat er minder tijd nodig was voor b.v. in- en uitstappen van reizigers. Op het drukst bereiden netwerk van Europa is dat direct merkbaar.



### **Algemeen klantoordeel HSL**

Reizigers op de hogesnelheidslijn (HSL) waren in 2021 net zo tevreden (7,9) als in 2019 (7,9). De tevredenheid op de HSL ligt daarmee op hetzelfde niveau als de tevredenheid op de rest van het HRN. Zodoende zijn we in staat geweest om zelfs gedurende de pandemie de beoordeling van ons product op goed niveau te houden. In de metingen van de OV Klantenbarometer worden reizigers in IC Direct en IC Brussel bevraagd; er worden geen metingen uitgevoerd in de Thalys en de 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.

In de jaarverantwoording en -verslag 2021 werd al 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 score die reizigers gaven aan de veiligheidsbeleving op de trein en het station laat in 2021 een daling zien ten opzichte van 2019: van 8,3 (2019) naar 8,1 (2021). Door de lagere reizigers aantallen waren overlastplegers meer zichtbaar. Daarnaast was er sprake van wisselend draagvlak onder reizigers voor de overheidsmaatregelen tijdens de pandemie, zoals het verplicht dragen van het mondkapje in het openbaar vervoer. Tijdens de pandemie hebben we ook regelmatig te maken gehad met overlastsituaties en agressie in het openbaar vervoer.

De inzet van zichtbaar en aanspreekbaar veiligheidspersoneel biedt een positieve bijdrage aan de veiligheidsbeleving. Veiligheid & Service-medewerkers werden in 2021 vaker door NS ingezet. Dit zijn speciaal getrainde medewerkers met een boa-bevoegdheid. Door slim gebruik te maken van data, werden zij gericht ingezet daar waar nodig. Zij voorkomen overlast, de-escaleren conflictsituaties en zorgen ervoor dat reizigers prettig kunnen reizen en medewerkers veilig hun werk kunnen doen. Ondanks de toegenomen agressie-incidenten, zoals gerapporteerd in de jaarverantwoording en het jaarverslag, is de verwachte afname van de veiligheidsbeleving beperkt gebleven.

### **Tot slot**

Ook in 2022 heeft de COVID-19 pandemie en de overheidsmaatregelen gevolgen voor het veldwerk van de OV Klantenbarometer. In hoeverre de cijfers van 2022 goed vergelijkbaar zijn met die van 2021 en/of 2019 zal mede samenhangen met het verdere verloop van de pandemie, de mate waarin reizigerspopulatie en reisgedrag terugkeren naar de situatie vóór de pandemie en de snelheid waarmee dat gebeurt. NS blijft inzetten op een goede klantwaardering voor onze dienstverlening, waarbij we naast de OV Klantenbarometer gebruik maken van interne (meer specifieke) inzichten en onderzoeken.

Naar ik hoop heb ik u zo afdoende geïnformeerd over onze klantwaardering in 2021.

Met vriendelijke groet,

Jacco van der Tak  
Directeur Communicatie & Corporate Affairs