



Uitkomsten enquête NS-Claim

4 februari 2016

Inleiding

Op 30 november 2015 is de NS-Claim opengesteld in verband met het grote aantal klachten over overvolle treinen van treinreizigers. Zij kunnen niet zitten of kunnen zelfs helemaal niet mee en blijven op het perron achter. In twee maanden tijd hebben ruim 8300 ontevreden treinreizigers zich bij de NS-Claim aangesloten. Op 9 december 2015 heeft ConsumentenClaim de NS gesommeerd om de problemen met overvolle treinen op te lossen. Mede naar aanleiding hiervan heeft NS op 22 december 2015 een pakket extra maatregelen aangekondigd om de problemen met de overvolle treinen aan te pakken. Van 27 januari 2016 t/m 3 februari 2016 is er een enquête onder de deelnemers van de NS-Claim uitgevoerd om vast te stellen of reizigers al iets merken van de extra maatregelen en of die het gewenste effect hebben. Ruim een kwart van de deelnemers heeft de enquête ingevuld (2228 respondenten). De vraagstelling van de enquête is met input van de NS tot stand gekomen. De uitkomsten van de enquête zijn met NS gedeeld.

Samenvatting belangrijkste resultaten

Van de deelnemers aan de NS-Claim reist 40% met een trajectkaart, 25% met een dagkaart en 16% met een Studenten-OV. De overige deelnemers reizen met een abonnement (divers), kortingskaart of business card. Ruim 95% reist 2^e klasse en een kleine 5% reist 1^e klasse. In 44% van de gevallen betaalt de werkgever de reiskosten, in 32% de reiziger zelf en in 14% de overheid.

Bijna 70% van de deelnemers heeft nog niets gemerkt van maatregelen van NS, 17% zegt dat de situatie is verbeterd, terwijl juist 13% zegt dat de situatie is verslechterd. Maandag en dinsdag zijn met respectievelijk 38% en 37% veruit de drukste dagen om met de trein te reizen. Daarna volgt donderdag met 12%.

Op de vraag of buiten de spits reizen mogelijk is, beantwoordt 12% de vraag met ja en 88% met nee. Als belangrijkste redenen om niet buiten de spits te kunnen reizen, worden opgegeven: geen flexibele werktijden (54%), vergaderingen en/of afspraken (21%) en vaste studie- of lesroosters (18%).

Bijna 17% is voor een korting bereid om buiten de spits te reizen. Voor 15% daarvan is een korting tussen de 15% en 25% al voldoende. De meerderheid geeft aan dat de korting tussen de 25% en 55% dient te liggen. Voor 18% van alle deelnemers maakt het verschil als de korting aan hen zelf wordt overgemaakt in plaats van aan degene die de reiskosten betaalt: ze zijn dan wel bereid om buiten de spits te reizen. Het totale aantal deelnemers dat bereid is om buiten de spits te reizen, inclusief de groep die kan worden overgehaald als de korting aan hen zelf wordt uitbetaald, is 24%.

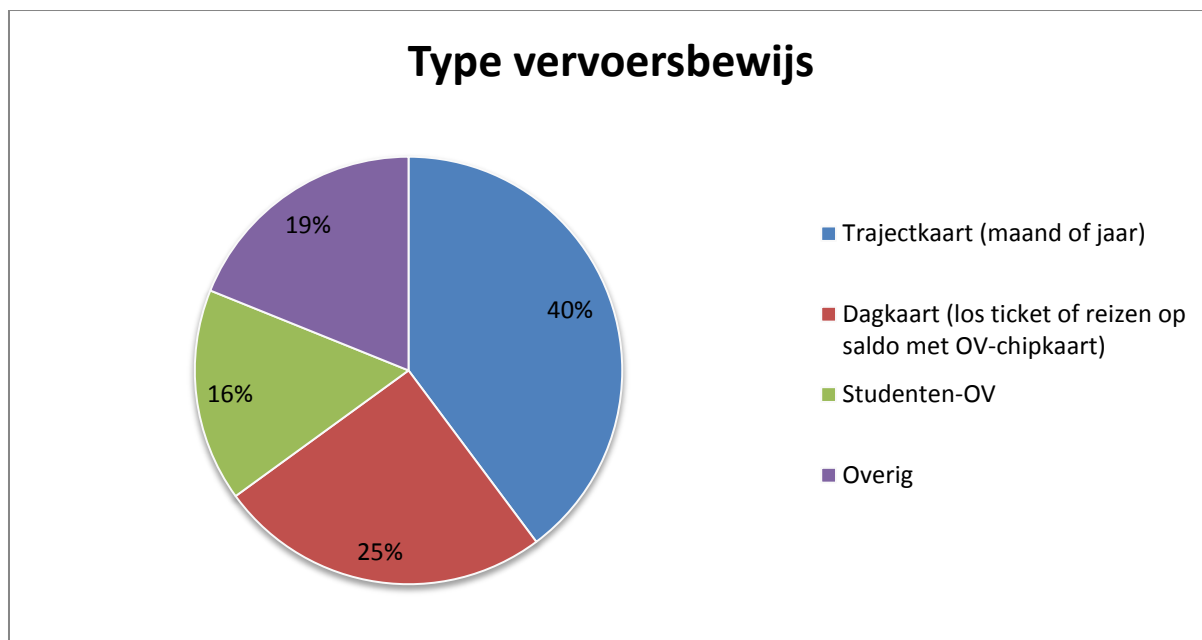
39% van de deelnemers moet in de regel de gehele reis staan, 54% een deel van de reis en 7% hoeft nooit te staan. Van degenen die een deel van de reis moeten staan, is de gemiddelde sta-tijd voor 50% meer dan een kwartier, voor 31% tussen de 10 en 15 minuten en voor 15% tussen de 5 en 10 minuten. Slechts 15% vindt een sta-tijd van meer dan 10 minuten acceptabel. Als er gestaan moet worden dan geeft 79% aan dat er in de trein onvoldoende steunpunten zijn waar men zich aan vast kan houden.

Ruim 26% is bereid met de bus te reizen in plaats van met de trein als er een kleine korting wordt gegeven (1 á 2 euro per enkele reis) en de reistijd met de bus niet heel veel langer is (max. 10%). Deelnemers proberen zelf ook de problemen met volle treinen op te lossen. Zo begint 40% wel eens iets eerder of later, werkt 34% wel eens een dag thuis en gaat 22% wel eens met de auto.

De informatievoorziening van NS bij overvolle treinen wordt door 83% als onvoldoende aangemerkt. Als overall rapportcijfer geven de deelnemers NS een 4,7.

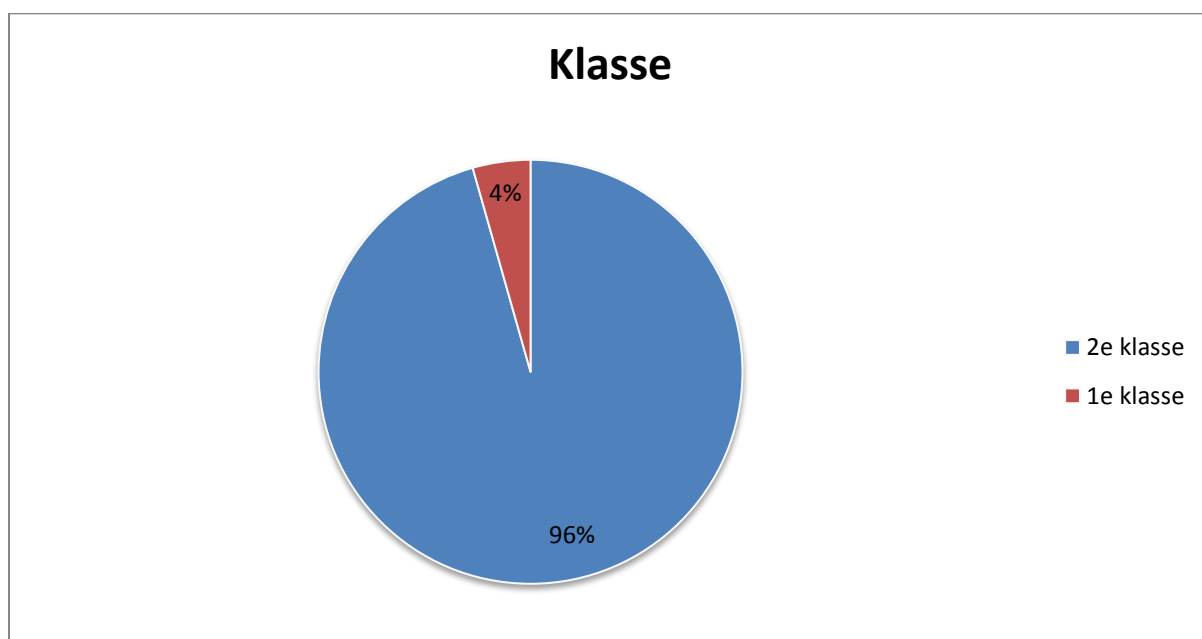
Type vervoersbewijs

Trajectkaart (maand of jaar)	39,8%
Dagkaart (los ticket of reizen op saldo met OV-chipkaart)	25,2%
Studenten-OV	16,1%
Overig	18,9%



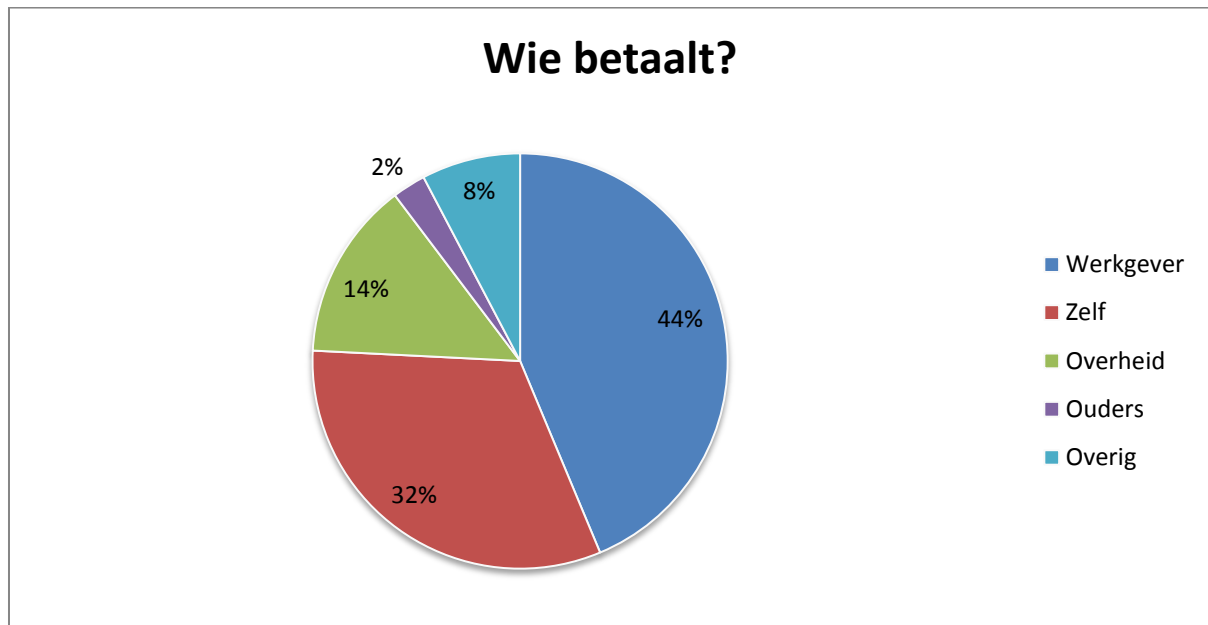
Klasse

2e klasse	95,6%
1e klasse	4,4%



Wie betaalt?

Werkgever	43,7%
Zelf	32,1%
Overheid	13,9%
Ouders	2,6%
Overig	7,7%

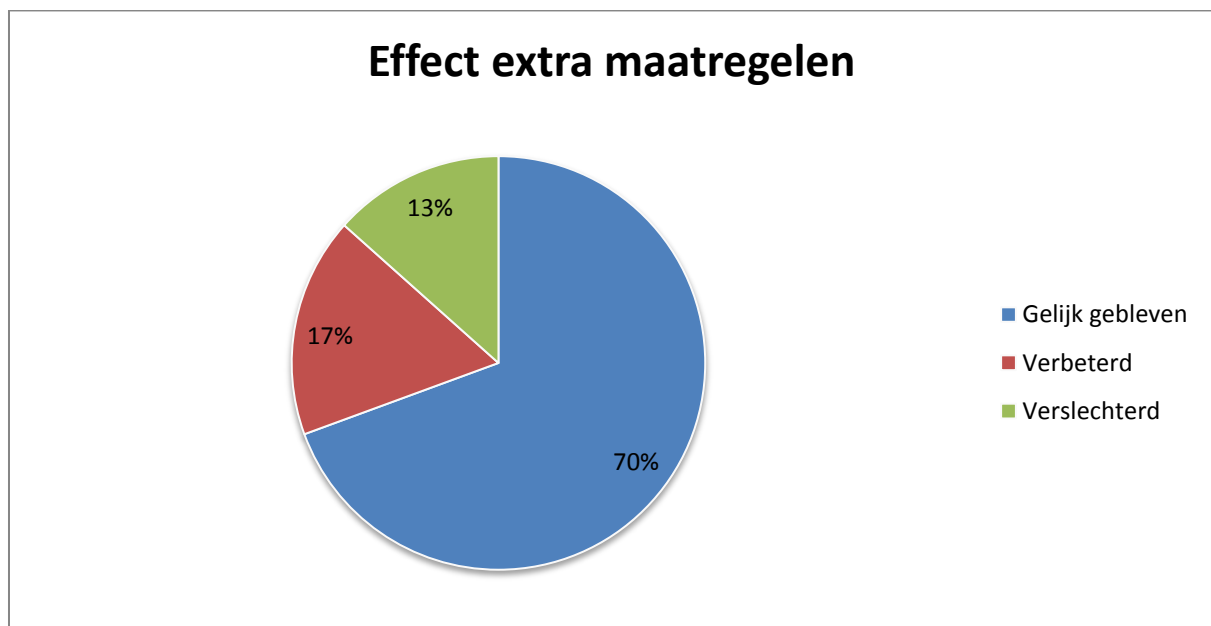


Effect extra maatregelen

NS heeft op 22 december 2015 een pakket met extra maatregelen ingevoerd om de problemen met overvolle treinen op te lossen. Vanaf 11 januari 2016 (de eerste week na de vakantieperiode) zou u daar het effect van moeten merken.

Is sinds 11 januari 2016 de situatie rond overvolle treinen verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven?

Gelijk gebleven	69,4%
Verbeterd	17,2%
Verslechterd	13,4%



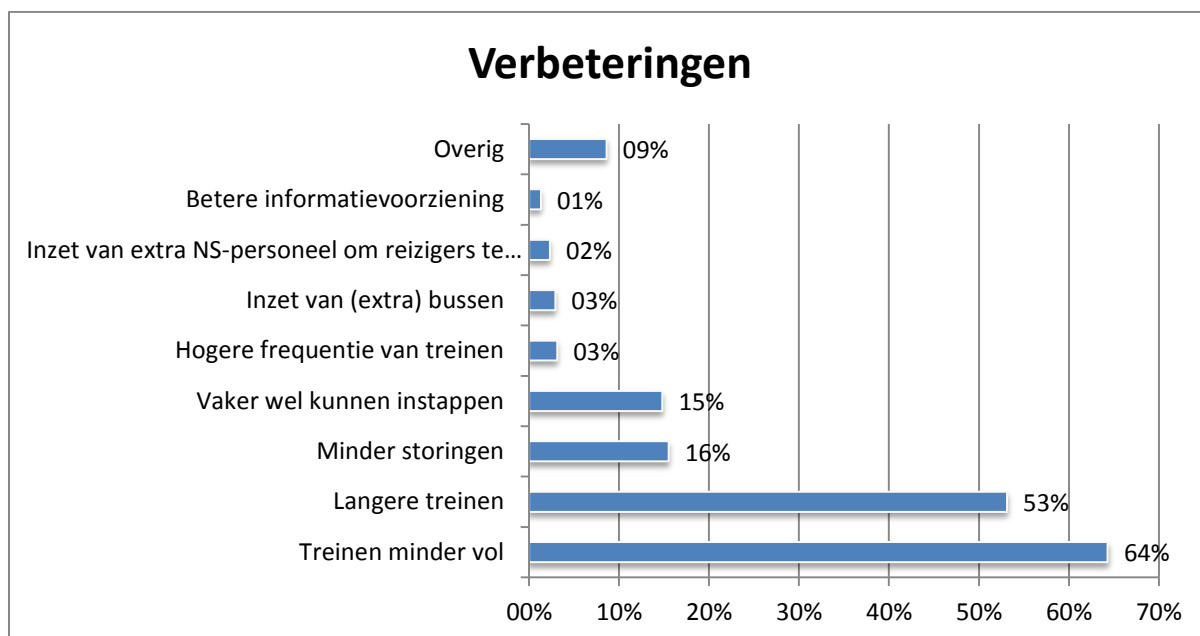
Verbeteringen

Geef aan welke verbeteringen u heeft geconstateerd

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

(deze vraag is alleen gesteld aan degenen die hebben aangegeven dat de situatie is verbeterd)

Treinen minder vol	64,3%
Langere treinen	53,1%
Minder storingen	15,5%
Vaker wel kunnen instappen	14,8%
Hogere frequentie van treinen	3,1%
Inzet van (extra) bussen	2,9%
Inzet van extra NS-personeel om reizigers te begeleiden	2,3%
Betere informatievoorziening	1,3%
Overig	8,6%



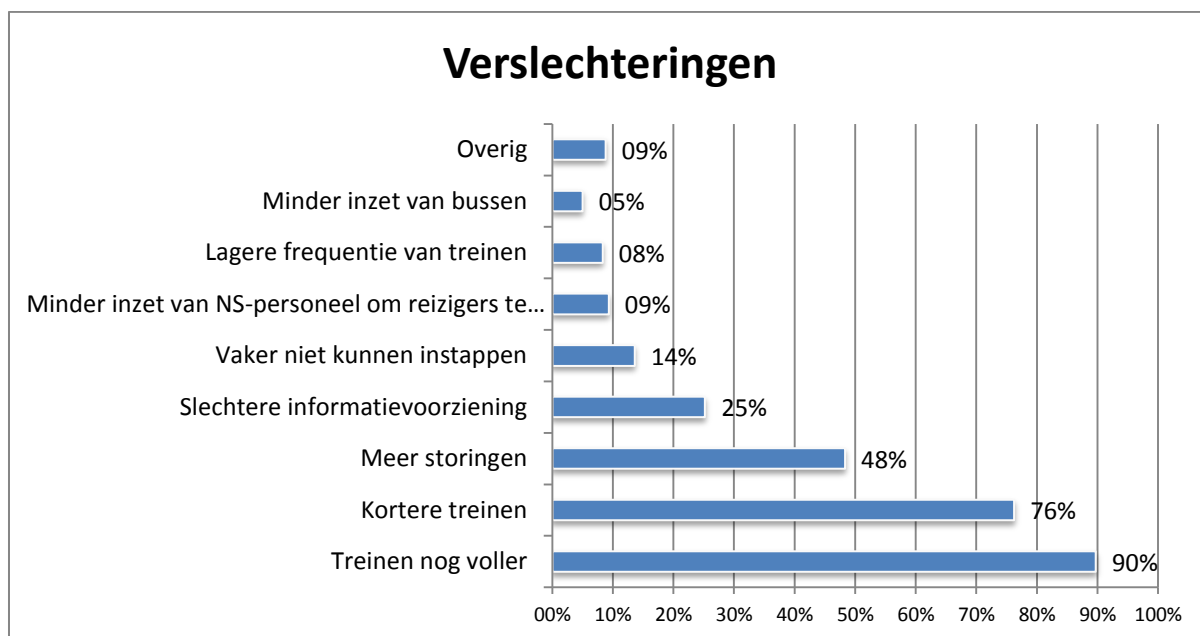
Verslechtingen

Geef aan welke verslechtingen u heeft geconstateerd

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

(deze vraag is alleen gesteld aan degenen die hebben aangegeven dat de situatie is verslechterd)

Treinen nog voller	89,7%
Kortere treinen	76,2%
Meer storingen	48,3%
Slechtere informatievoorziening	25,2%
Vaker niet kunnen instappen	13,6%
Minder inzet van NS-personeel om reizigers te begeleiden	9,3%
Lagere frequentie van treinen	8,3%
Minder inzet van bussen	5,0%
Overig	8,8%

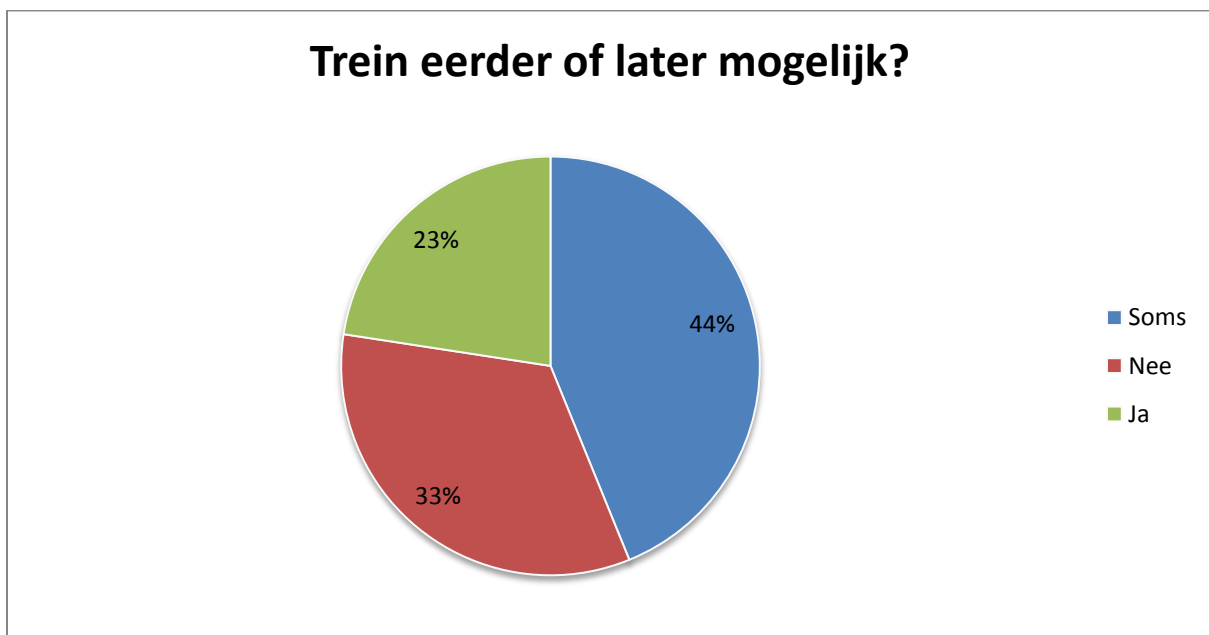


Een trein eerder of een trein later?

Op 15 januari 2016 hebben wij een gesprek gehad met NS. In dit gesprek heeft NS aangegeven dat het soms kan voorkomen dat een trein vol zit, maar dat in een trein eerder of een trein later wel zitplaatsen beschikbaar zijn.

Is het voor u mogelijk om een trein eerder of een trein later te nemen?

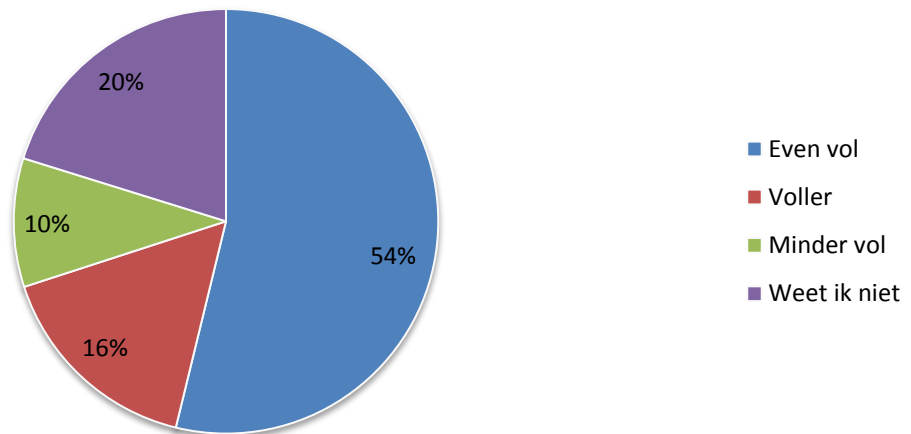
Soms	43,9%
Nee	33,6%
Ja	22,6%



Als u een trein eerder of een trein later neemt, is die trein dan minder vol, even vol of juist voller?

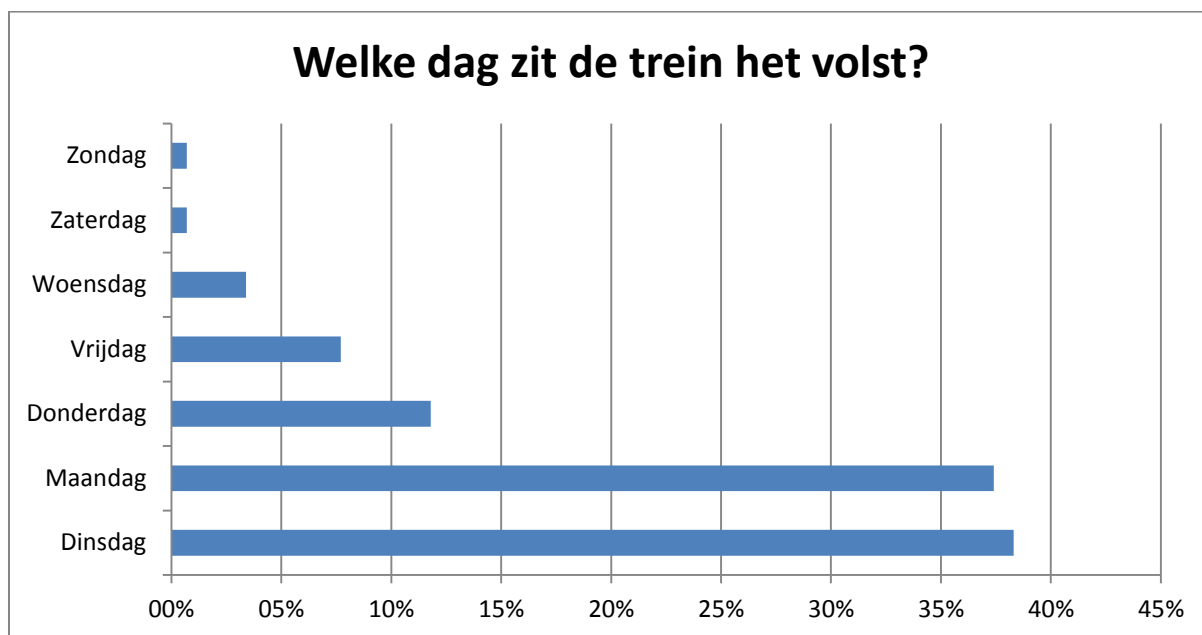
Even vol	53,8%
Voller	16,2%
Minder vol	9,8%
Weet ik niet	20,2%

Hoe vol is een trein eerder of later?



Op welke dag van de week is de trein volgens u het volst?

Dinsdag	38,3%
Maandag	37,4%
Donderdag	11,8%
Vrijdag	7,7%
Woensdag	3,4%
Zaterdag	0,7%
Zondag	0,7%



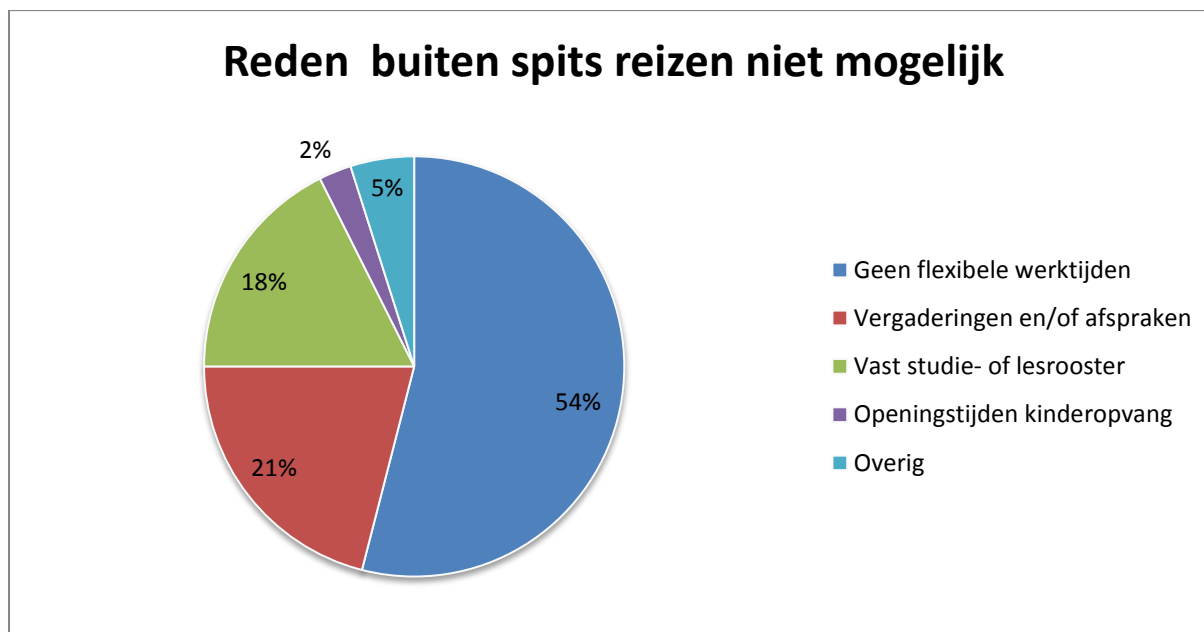
Is het voor u mogelijk om buiten de spits te reizen?

Nee	87,6%
Ja	12,4%



Wat is de belangrijkste reden dat u niet buiten de spits kunt reizen?

Geen flexibele werktijden	54,0%
Vergaderingen en/of afspraken	21,0%
Vast studie- of lesrooster	17,6%
Openingstijden kinderopvang	2,5%
Overig	4,9%

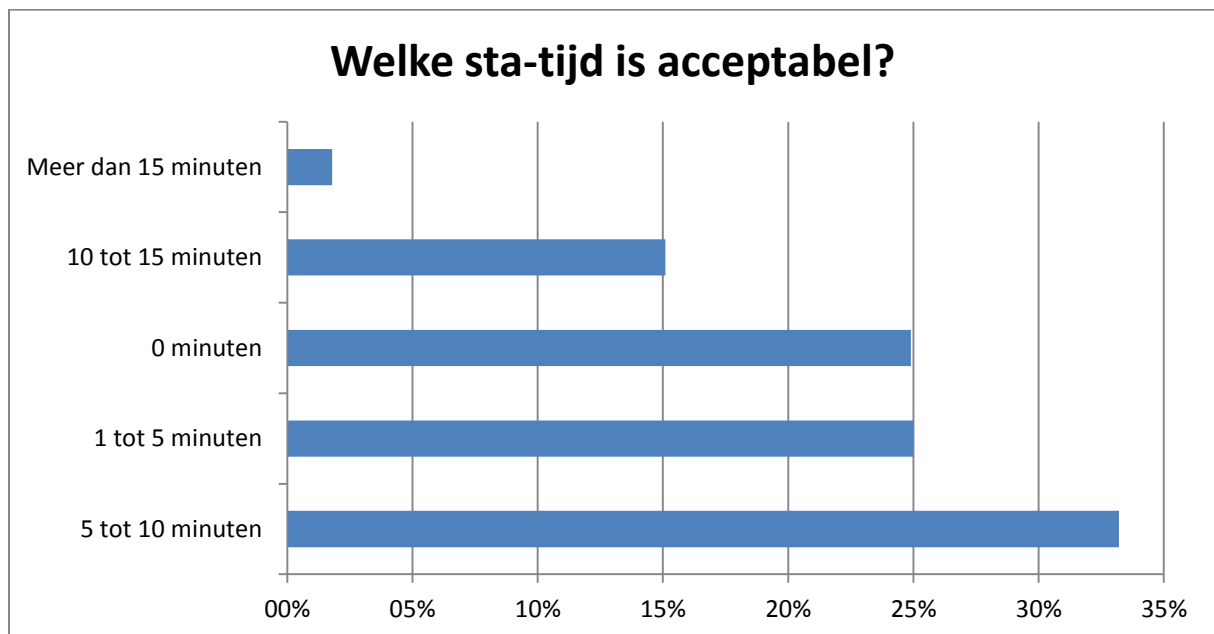


Staan in de trein

NS stelt dat het niet altijd is te voorkomen dat u moet staan in de trein en dat een sta-tijd tot 15 minuten acceptabel is.

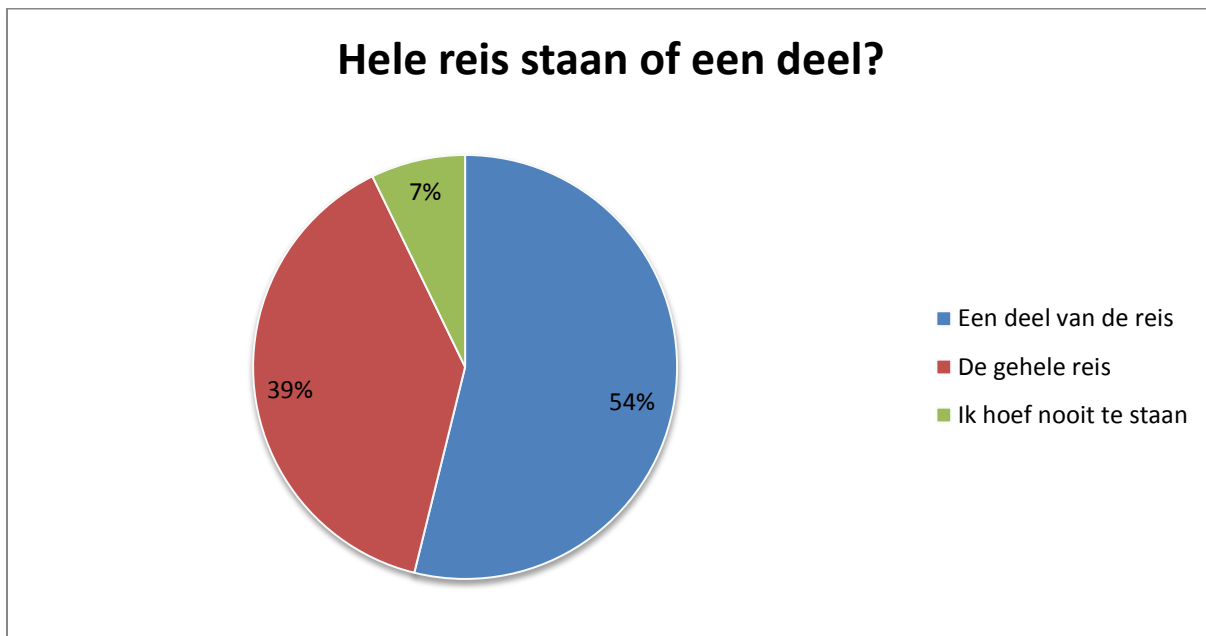
Welke sta-tijd vindt u acceptabel?

5 tot 10 minuten	33,2%
1 tot 5 minuten	25,0%
0 minuten	24,9%
10 tot 15 minuten	15,1%
Meer dan 15 minuten	1,8%



Moet u in de regel de gehele reis staan of een deel daarvan?

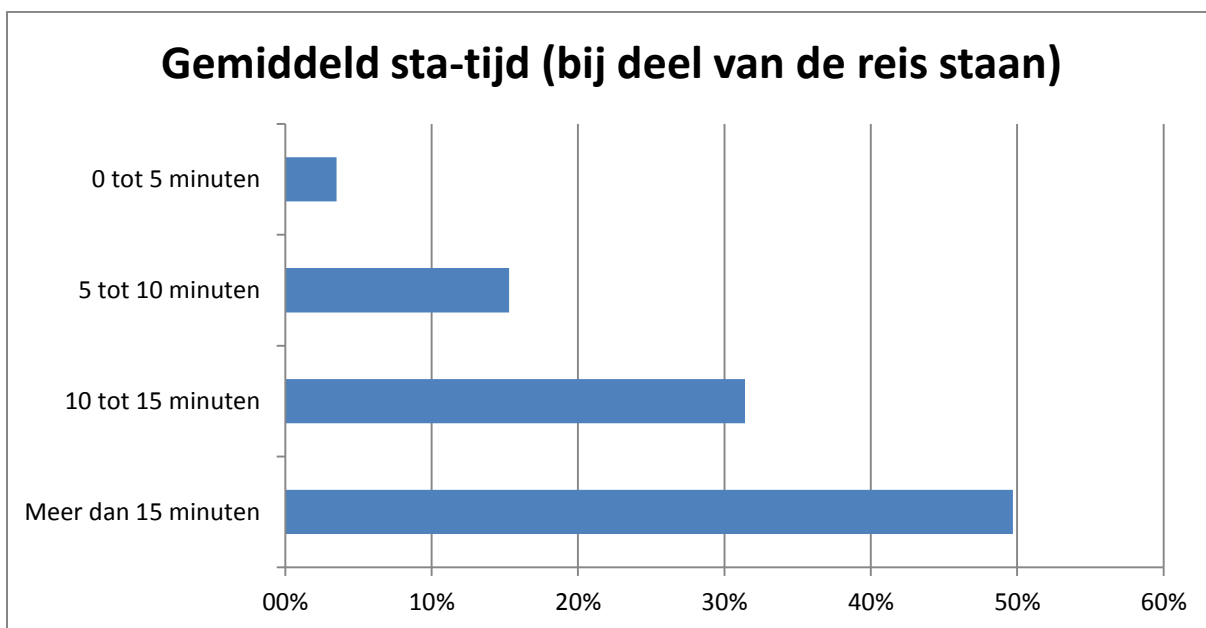
Een deel van de reis	53,8%
De gehele reis	38,9%
Ik hoef nooit te staan	7,2%



Hoelang moet u meestal staan?

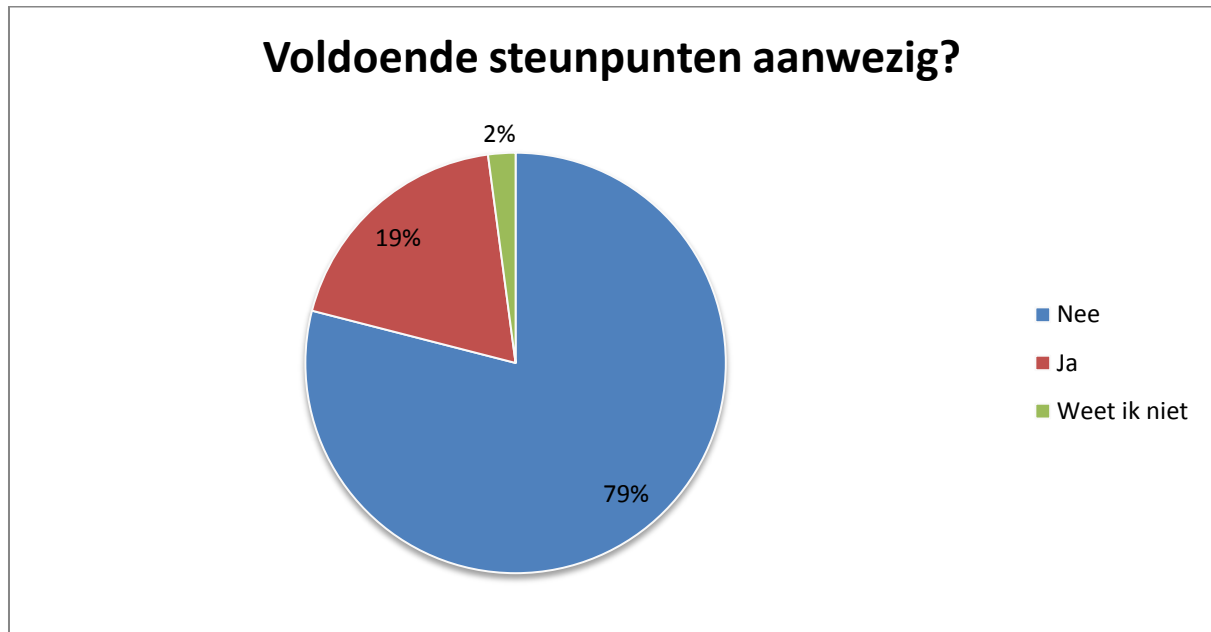
(deze vraag is alleen gesteld aan degenen die in de regel een deel van de reis staan)

Meer dan 15 minuten	49,7%
10 tot 15 minuten	31,4%
5 tot 10 minuten	15,3%
0 tot 5 minuten	3,5%



Als u moet staan in de trein, zijn er dan voldoende steunpunten waar u zich aan vast kunt houden?

Nee	79,0%
Ja	18,9%
Weet ik niet	2,1%

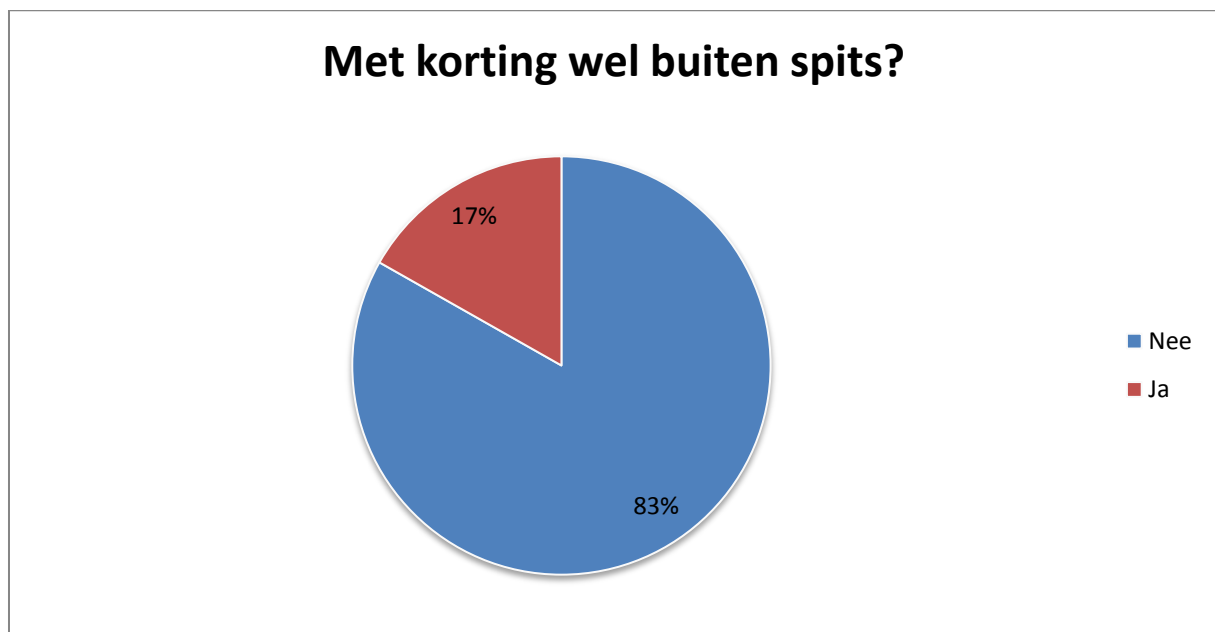


Financiële prikkel

NS schrijft in haar brief van 22 december 2015 aan de staatssecretaris dat uit onderzoek blijkt dat treinreizigers niet gevoelig zijn voor financiële prikkels als het gaat om het oplossen van de overvolle treinen. Met andere woorden: reizigers zijn niet bereid om voor een korting op een ander tijdstip of op een andere wijze te reizen. Om dit te toetsen leggen wij een aantal keuzes aan u voor.

Als u een korting krijgt op het tarief, bent u dan bereid om buiten de spits te reizen?

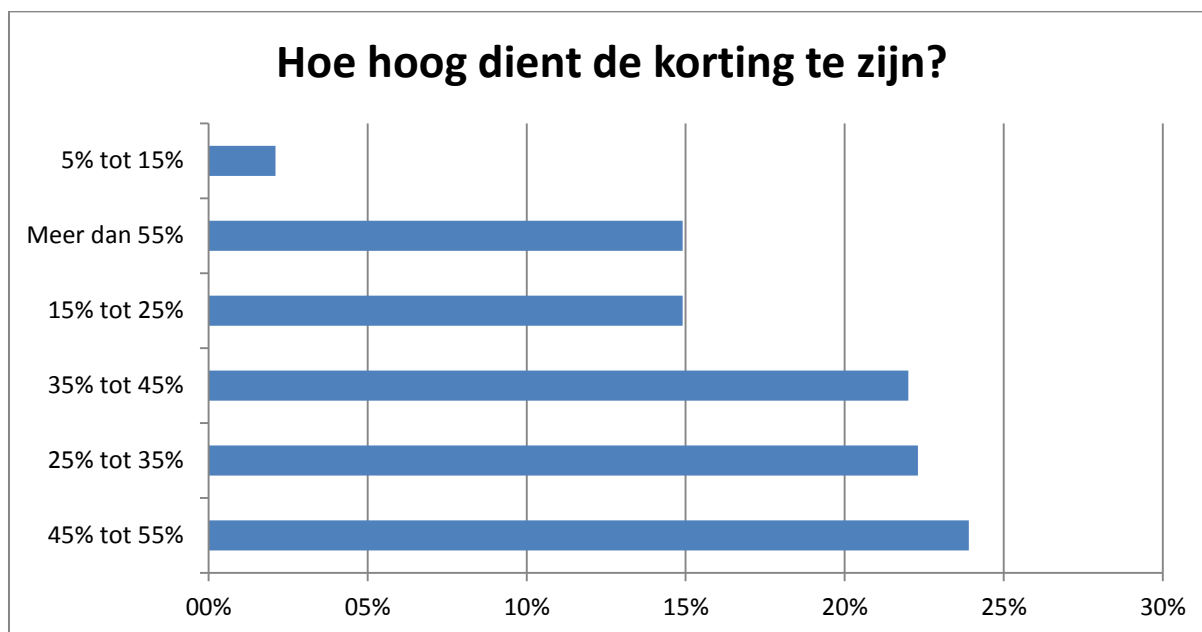
Nee	83,2%
Ja	16,8%



Hoe hoog dient de korting in procenten te zijn?

(deze vraag is alleen gesteld aan degenen die voor een korting bereid zijn buiten de spits te reizen)

45% tot 55%	23,9%
25% tot 35%	22,3%
35% tot 45%	22,0%
15% tot 25%	14,9%
Meer dan 55%	14,9%
5% tot 15%	2,1%

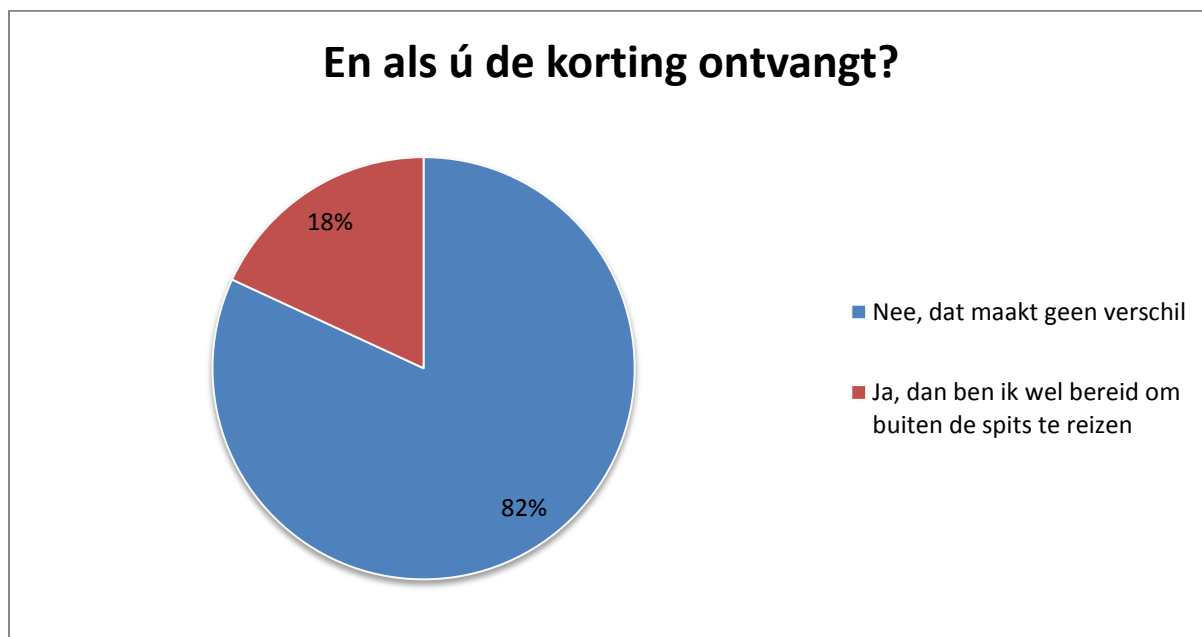


En als ú de korting ontvangt?

Stel dat de korting voor het reizen buiten de spits rechtstreeks op uw bankrekening wordt overgemaakt. Maakt dat verschil?

NB: Deze vraag is vooral bedoeld voor degenen die niet zelf de reiskosten betalen.

Nee, dat maakt geen verschil	81,9%
Ja, dan ben ik wel bereid om buiten de spits te reizen	18,1%



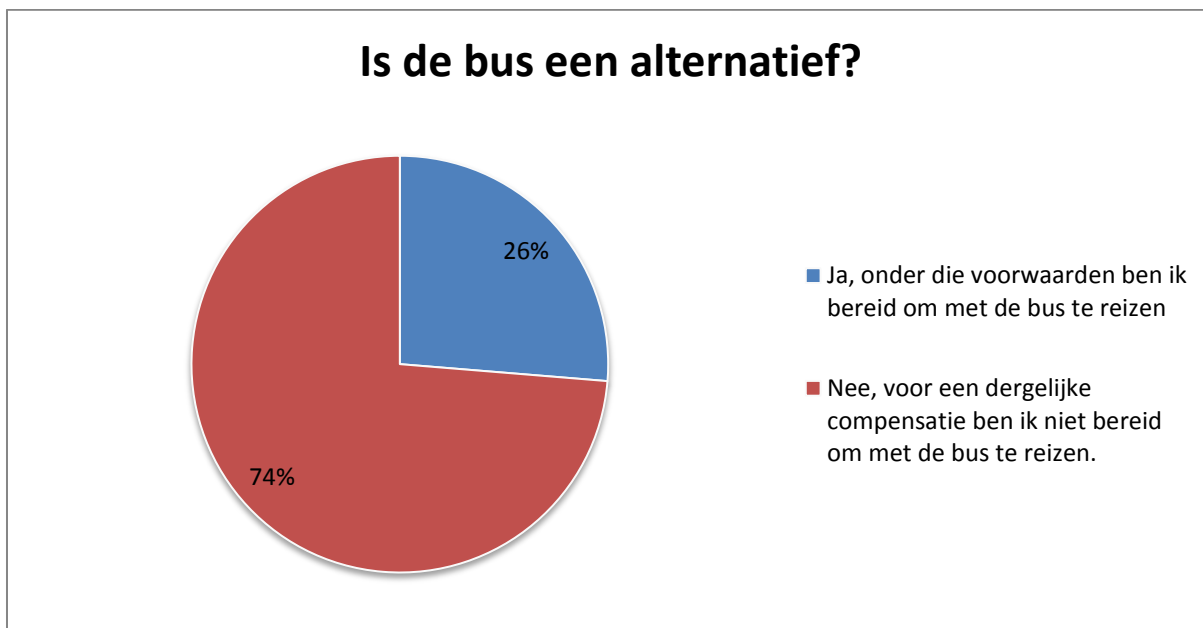
Is de bus een alternatief?

Bent u bereid om met de bus te reizen als NS u daarvoor een compensatie betaalt?

Ga er bij deze vraag vanuit dat uw reistijd ongeveer gelijk blijft of met maximaal 10% toeneemt en dat u op uw bankrekening een financiële compensatie krijgt uitgekeerd van 1 á 2 euro per enkele reis.

Ja, onder die voorwaarden ben ik bereid om met de bus te reizen 26,3%

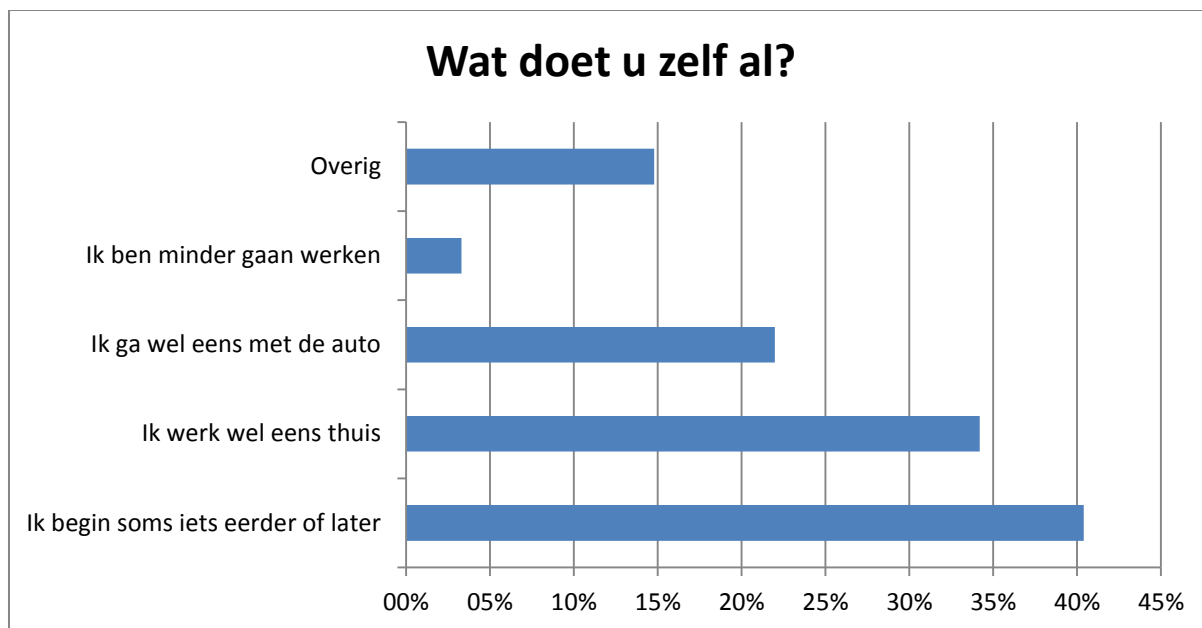
Nee, voor een dergelijke compensatie ben ik niet bereid om met de bus te reizen. 73,7%



Wat doet u zelf al?

*Wat doet u op dit moment zelf al om de overvolle treinen te mijden?
Meerdere antwoorden zijn mogelijk. U kunt ook niets aanvinken.*

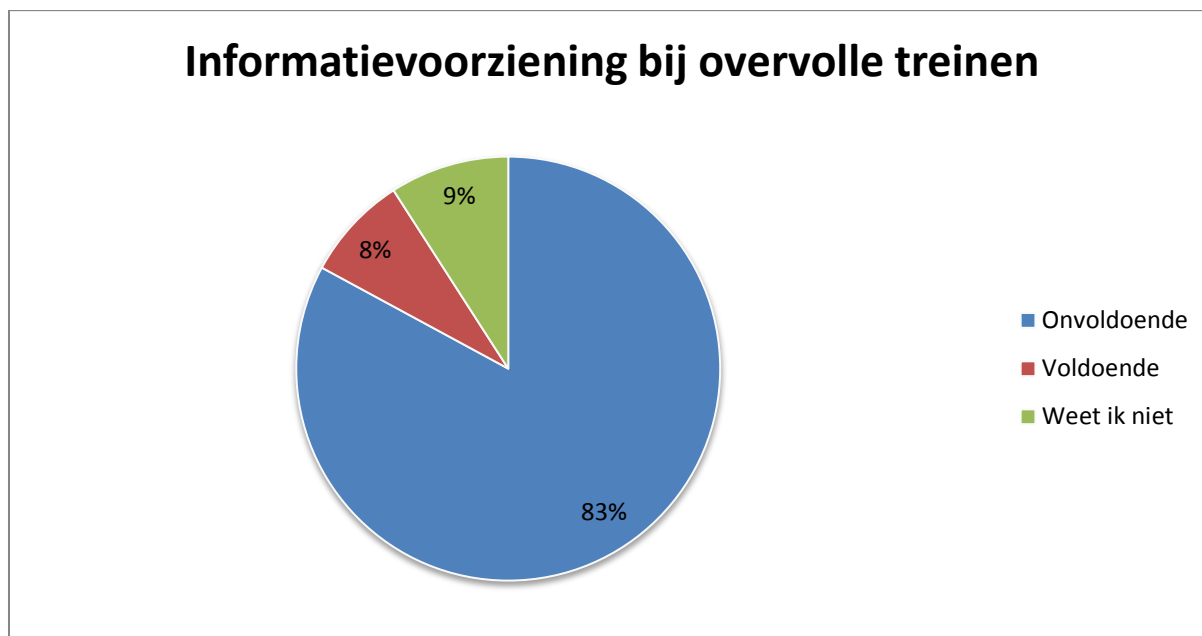
Ik begin soms iets eerder of later	40,4%
Ik werk wel eens thuis	34,2%
Ik ga wel eens met de auto	22,0%
Ik ben minder gaan werken	3,3%
Overig	14,8%



Informatievoorziening

Wat vindt u van de reizigersinformatie van NS bij overvolle treinen?

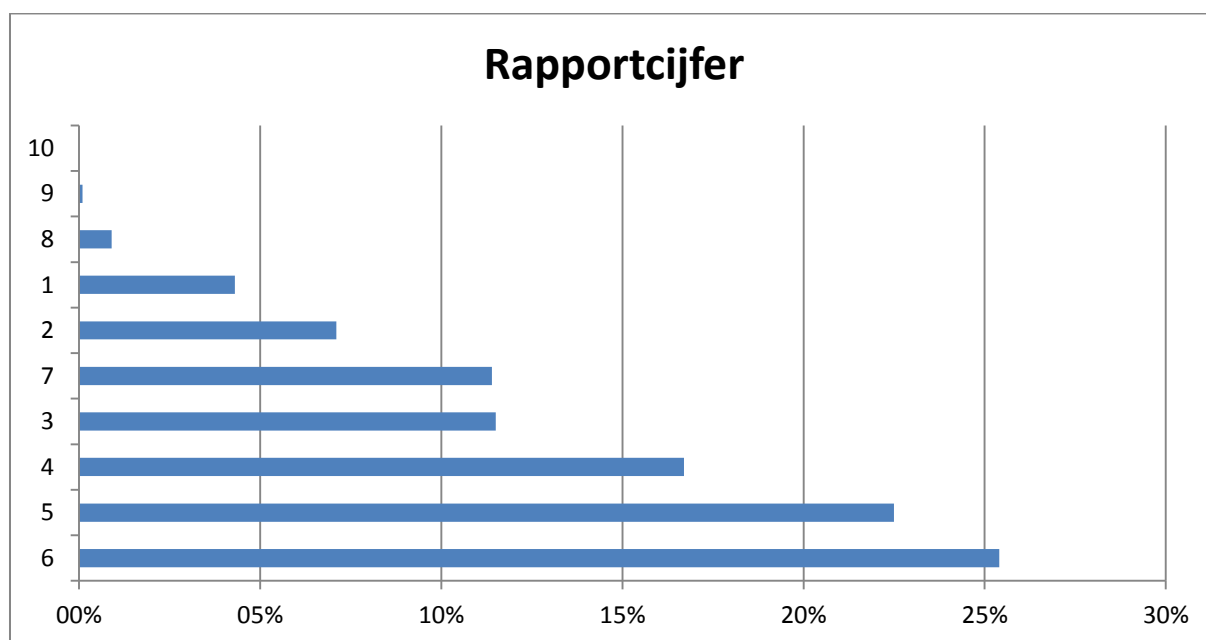
Onvoldoende	82,9%
Voldoende	8,0%
Weet ik niet	9,1%



Rapportcijfer

Welk overall rapportcijfer geeft u NS voor haar dienstverlening?

6	25,4%
5	22,5%
4	16,7%
3	11,5%
7	11,4%
2	7,1%
1	4,3%
8	0,9%
9	0,1%
10	0,0%



Gemiddeld rapportcijfer: 4,7

Bloemlezing tips en reacties:

- De knop bij de NS om aan te geven dat de trein overvol zit is niet te vinden. Deze is ver weggestopt waardoor klanten niet hun mening geven of kunnen geven.
- Die overvolle treinen ontstaan omdat er gewoon te weinig materieel in gezet wordt. Wel makkelijk om alles bij de reiziger neer te leggen.
- Langere treinen inzetten op traject Utrecht-Den Haag (altijd overvol in spits) en kortere trein op traject Utrecht-Rotterdam (altijd rustig in spits).
- Ik reis op het traject Rotterdam <-> Uitgeest die overvol zit. Hier rijden de SGMM type treinen. De SLT type treinen kunnen meer mensen vervoeren. Kortom: laat andere type treinen rijden op drukke trajecten.
- Laat kabinet en tweede kamer eens een kwartaal alle reizen, dienst en privé met NS en ander openbaar vervoer maken.
- De eerste weken van januari leken de aangekondigde maatregelen (zoals het reizen buiten de spits voor NS personeel) te helpen. Er waren daardoor in de spits weer zitplaatsen in de 1e klas. Echter, nu ruim een maand na de aankondiging, lijken de eerste verbeteringen alweer verdwenen. Het lijkt erop dat eigen (NS) personeel alweer beetje bij beetje steeds meer in de spits aan het reizen is. Met in de 1e klas alweer geen zitplaatsen tot gevolg in geen enkele spitsrein in de ochtend op het traject Den Bosch - Utrecht. Het is huilen met de pet op, om zelden een zitplaats te hebben terwijl NS zelf aangeeft dat 'men kiest voor extra comfort' wanneer men 1e klas reist. Ook in de 2e klas is het overigens niet anders, zelfs in de weekenden lijkt het voor NS een sport om vooral zo kort mogelijke treinen in te zetten dat men zeker moet staan. Het loopt steeds vaker de spuigaten uit.
- Meer treinen kopen, minder 1e klas, die vaak half leeg is.
- Terug naar de langere treinen die voorheen wel op dit traject reden, zodat reumapatiënten, zoals ik, ook kunnen zitten, zodat ik fit op mijn werk aankom!
- Langere treinen of dubbeldekkers laten rijden!!!! Over het algemeen zet de NS veel te korte treinen in. De NS weet dat de reizigers op het traject Uitgeest Amsterdam hier niet in passen. Het probleem begint bij Wormerveer, in Zaandijk en Koog bloemwijk is er geen zitplaats meer te krijgen. Pas in Sloterdijk, waar veel mensen uitstappen kan je weer zitten. Dus:
1.Langere treinen 2.Op tijd rijden 3.Frequenter rijden
- Een meer praktischere oplossing zou wellicht het gratis omreizen zijn in de spits. Ik heb nu een jaar traject kaart van Leiden naar Duivendrecht, maar omreizen via bijvoorbeeld Amsterdam Centraal is nabij gelegen station is goed mogelijk. Op dit moment worden hiervoor extra kosten in rekening gebracht omdat ik dan incheck op een ander station, dit zou men kunnen vrijstellen in de spits tot een beperkt aantal stations vanaf je oorspronkelijke traject.
- Op het perron laten zien waar de trein stopt en waar de deuren uitkomen. Dit voorkomt dat alle mensen voorop het perron gaan staan en allemaal aan dezelfde kant instappen.
- Plaats op de (digitale) borden in welke treinstellen er nog zitplekken zijn.
- Ik nam altijd de trein van 6.57 uur. Maar omdat de NS dan alleen maar erg korte treinen inzet, moet je dan de hele reis staan! Daarom neem ik nu een trein later, en kom dus later op mijn werk.
- Roep het om als er elders in de trein wel zitplaatsen zijn of laat mensen weten dat men ook 1ste klas mag gaan zitten. Ik neem de intercity direct vanuit Rotterdam en zowel heen als terug vallen er dagelijks trein uit. De 8.39 vanuit Rdam rijdt vaak niet en de 17.25 en 18.25 vanaf Schiphol heel vaak ook niet. Dat zorgt natuurlijk ook weer voor extra drukke treinen.
- Extra ruimte maken voor bagage in treinen naar Schiphol. Nu gaan er vaak zitplaatsen verloren doordat reizigers hun koffers alleen maar op de stoelen of in het gangpad kwijt kunnen.

- Ik weet niet hoe het probleem van de overvolle treinen an sich is op te lossen. Ik zou het zelf minder problematisch vinden dat ik moet staan, als ik dan ook minder betaal. Ik kan best 20 minuten staan, maar ik vind de vervoerskosten te hoog voor een sta-plaats.
- Verder betere informatie: lengte treinen informatie in de NS app werkt sinds begin dit jaar niet meer. Mensen verspreiden zich dan misschien beter over het perron.
- Ik heb een hele simpele "oplossing" voor het hele probleem. In vergelijking met rijden met de auto (ik rijd op LPG, dat ook gezegd hebbende) is de trein veel en veel duurder. Als ik de helft van het reguliere tarief Olst-Zwolle betaal dan ben ik ongeveer evenveel kwijt als wanneer ik reis met de auto. Ik stel voor dat NS bij een volle trein door de conducteurs in kwestie dit laat melden en reizigers pro actief de helft van de ritprijs terugbetaalt. Ik vind het prima om de hele reis te staan, maar dan wel tegen gereduceerde kosten.
- Maak de treinen weer de normale lengte (6 treinstellen), die we tot een paar maanden geleden altijd hadden. De 5 of minder treinstellen op deze tijd op dit traject is gewoonweg te weinig! Ik hoor van medereizigers die niet altijd dezelfde trein hebben, dat soms langere treinen worden ingezet op rustigere tijden... Het grootste euvel is dus duidelijk te wijten aan de logistieke planning.
- Stuur forensen een persoonlijk advies hoe zij met kleine wijzigingen in reistijd/-route een prettiger reis hebben.
- Graag langere treinen inzetten op stoptrajecten. In de spits stappen namelijk veel passagiers in op tussengelegen stations terwijl hier treinen met weinig wagons rijden. De intercity die hier langs raast is namelijk vaak minder vol waardoor hier wel in gezeten kan worden.
- 1e klas uit de trein schrappen. Het zit er vaak nauwelijks vol.
- Er wordt gesproken over korting in de daluren. Dat vind ik eigenlijk de omgekeerde wereld; dan heb je én een zitplaats én korting. Je zou in de spits opeengepakt als vee, staande op het balkon juist korting moeten krijgen! Of als je je trein mist omdat je er simpelweg niet meer bij in kan.
- Rijdt eerst maar eens op tijd. Trein wordt meerdere keren per maand in zijn geheel geschrapt/trein rijdt niet. Daarnaast sta ik in de hitte andermans zweet op te snuiven. Vanuit Voorschoten naar Delft zou een directe trein welkom zijn. Niet maar 1 keer per half uur en dan ook nog laten vervallen. Ik ga mijn abonnement niet verlangen en koop een auto. Stomme NS.
- Ik maak mij af en toe zorgen om de aanvoer van frisse lucht in de trein als deze overvol is. Ik merk dat ook aan mensen om mij heen. Als de deuren opengaan probeert iedereen dan zoveel mogelijk lucht mee te pakken.... Ik heb het idee dat de capaciteit van de airco niet voldoende is voor een volgepakte intercity.
- Voer de derdeklas kaart weer in: dan moet je staan of op het balkon zitten. Het is nu belachelijk dat je volop betaald (en de trein is erg duur vind ik) en in een halletje gepropt staat.
- Voldoende treinstellen inzetten in de spits, maar ook daarbuiten. Geregeld als ik 's avonds laat de trein pak(rond 22 uur) puilt de trein uit.
- Geen vaste tijden, maar flexibele pendeltreinen (metro-systeem).
- Op het station aangeven, in welke coupes het al overvol zit. En in welke gedeeltes plek zijn.
- Efficiënter gebruik van de treinen, nu staan er nog steeds te vaak treinen in de remise in Eindhoven.
- Technisch gezien vast mogelijk (gezien de gegevens en tracking-mogelijkheden van de chipkaart): het bieden van een financiële compensatie op individuele treinritten waar te weinig zitplaatsen zijn. Bijvoorbeeld door treinritten te 'taggen' waarin geconstateerd is dat er te weinig zitplaatsen beschikbaar zijn of beperkt materieel is ingezet. Vervolgens deze 'getagde' ritten per week/maand langs de reizigersinfo van de chipkaarten houden, dan individueel bedrag terugstorten op ov-chipkaart (zo blijft het geld binnen NS en is er sprake van klantenservice).