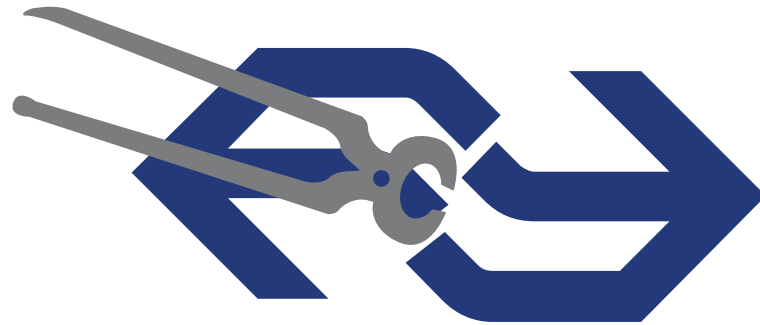




NS RELOAD

I M A G O

NS IMAGO RELOAD

Content verzamelen, evalueren en hierop redactie voeren om zo een nieuw standpunt te creëren dat het imago van de NS bepaald.



BERICHTGEVING IMAGO NS

Imago NS stukker dan stuk



Nou beste paarse broeken van de NS en ProRail, jullie wacht Datum: 31-05-2013 voor 2010. Dat wordt als een bezetene te dolle virals ve acties met Margreet Dolman bedenken, een nieuwe [Joost Re](#) natuurlijk gratis dingen weggeven. Want zoveel [imago's](#) afgelopen dagen opgelopen hebben, dat maak je niet zoma eerste sneeuwvlok op donderdag rijdt er geen fucking trein meer, en zelfs nu het meeste wel gevallen is blijft de NS de mensen stug [adviseren](#) maar gewoon thuis te blijven om de totale chaos op de stations te ontlopen. Gevolg: reizigers zijn [pislank](#), werkgevers lopen te [schuimbekken](#) en treindskundigen [lachen zich rot](#) om zoveel onkunde van ProRail. Laatstgenoemde schuift iedere dag een andere woordvoerder naar voren die nog maar eens benadrukt hoeveel spoor wij eigenlijk hebben in Nederland, en dat andere landen ook met deze shit te kampen hebben. Oftewel, men is overgegaan op het hunnie-argument. Dat is een signaal dat ze het nu Echt Niet Meer Weten. Inmiddels bemoeit ook de [politiek](#) zich er mee. PvdA en VVD eisen opheldering, de SP gooit het maar weer eens over de privatiserings-boeg en ook het CDA roert zich. Oh ja, het CDA. Hoe is het eigenlijk met die anders zo mediageille Limbo op Verkeer & Waterstaat? Iemand al iets van hem vernomen? Hoe dan ook ProRail heeft aangekondigd de problemen 'uitgebreid te evalueren' sneeuw is ontdooid. Succes jongens.

Mutsaerts | 22-12-09 | 11:02 | Link | 234 reacties | [Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [YouTube](#) [Google+](#) [Instagram](#) [Pinterest](#)

NS NAAR PLEK 14 IN INTERMEDIAIR IMAGO ONDERZOEK vorig jaar op plek 20

Bron: [Nederlandse Spoorwegen \(NS Hoofdkantoor\)](#)

Ontevreden reizigers zorgen voor miljoenenboete NS

De Nederlandse Spoorwegen moeten een boete van 2,75 miljoen euro betalen, omdat de reiziger niet tevreden genoeg is over de dienstverlening van het bedrijf.

Tevredenheid treinreizigers hoog. Klanttevredenheid weer op niveau 2010

Publicatiedatum: 17 juli 2011

Toon extra tekst

Klantwaardering NS op hoogste niveau ooit

vrijdag 10 oktober 2008

In het derde kwartaal van 2008 is de waardering van treinreizigers over de prestaties van NS verder gegroeid. Voor het eerst beoordeelde 78% van de klanten de algemene dienstverlening van NS met een 7 of hoger. Daarbij maakte ook dit kwartaal de waardering voor op tijd rijden een sprong voorwaarts: 59% tevreden klanten ten opzichte van 51% vorig jaar. De punctualiteit haalde eveneens een recordhoogte: 94,6% van de treinen kwam op tijd aan volgens de 5 minuten norm. De meeste kwaliteitsaspecten vertoonden een stijging in de klantwaardering in het afgelopen kwartaal, zowel ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar als tegenover het voorgaande kwartaal. Voor het aspect 'informatie bij ontregeling' gaf 54% van de klanten een 7 of hoger,

een stijging van 3%. Bovendien waren reizigers opnieuw beter te spreken over de klantgerichtheid van het personeel: 63% gaf hiervoor een ruime voldoende of hoger (vorig jaar 60%). Ook over het aantal zitplaatsen en sociale veiligheid waren meer klanten tevreden (resp. 81% en 78%). Het oordeel over reinheid van treinen en stations stabiliseerde op 54%.

Directeur NS Reizigers Jacques Huberts: "Ik ben zeer te spreken over deze cijfers, een compliment voor onze medewerkers. Het geeft aan dat onze inspanningen van de laatste jaren om de klant centraal te stellen beloond worden. En niet alleen het feit dat we meer op tijd rijden speelt een rol, de verbetering geldt voor vrijwel de gehele breedte van onze dienstverlening. Wij gaan hiermee consequent door met focus op alle aspecten van de reis van onze klanten." In het derde kwartaal van 2008 is de waardering van treinreizigers over de prestaties van NS verder gegroeid. Voor het eerst beoordeelde 78% van de klanten de algemene dienstverlening van NS met een 7 of hoger. Daarbij maakte ook dit kwartaal de waardering voor op tijd rijden een sprong voorwaarts: 59% tevreden klanten ten opzichte van 51% vorig jaar. De punctualiteit haalde eveneens een recordhoogte: 94,6% van de treinen kwam op tijd aan volgens de 5 minuten norm. De meeste kwaliteitsaspecten vertoonden een stijging in de klantwaardering in het afgelopen kwartaal, zowel ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar als tegenover het voorgaande kwartaal. Voor het aspect 'informatie bij ontregeling' gaf 54% van de klanten een 7 of hoger,

NS gaat reizigersklachten compleet negeren



Haaaa, leuk gedaan NS. Waren we er bijna met boter en suiker in getuind. Supergrappige 1 april LOLprank, enorm ludiek. Toch? TOCH?!?! De NS is van plan om de zeven klantbeoordelingen die meetellen in hun beoordeling [terug te brengen naar een \(1\)](#).

Mening klant blijft zwaar meetellen in beoordeling NS

woensdag 13 maart 2013 11:51

De tevredenheid van NS-reizigers blijft nadrukkelijk meetellen bij de jaarlijkse beoordeling van de NS-prestaties. Dat blijkt uit het Vervoerplan 2013 van NS, dat staatssecretaris Mansveld deze week naar de Tweede Kamer stuurde.

NS wilde de rol van het klantoordeel in de 'scorecard' – de indicatoren waarop de NS-prestaties jaarlijks worden beoordeeld – beperken tot het algemeen klantoordeel over het reizen met NS. Rover heeft zich daartegen verzet, samen met de collega-consumentenorganisaties in het Locov. Nog maar enkele jaren geleden zijn de klantoordelen over op tijd rijden, informatie bij ontregeling, zitplaatsen in de spits, sociale veiligheid en reinheid van trein en station juist aan de 'scorecard' toegevoegd. Daar waren wij blij mee.



NS doet ook iets goeds



Kari-Anne Fygi / @KAFygi
Strategie / 28 July 2006, 15:51 / Reacties 5 / Views 10115

"Ons punctualiteitscijfer is hoog, 95 procent van onze treinen rijdt op tijd. Maar slechts 48 procent van onze reizigers waardeert onze punctualiteit met een zeven of hoger."

NS wil gele informatieborden op stations afschaffen



De NS wil het aantal gele vertrekborden op stations naar beneden brengen en uiteindelijk de borden afschaffen. Volgens de spoorwegorganisatie zijn de borden niet meer van deze tijd. Digitale schermen kunnen een veel actueler beeld geven.

NIEUWS 4 DECEMBER 2013
BINNENLAND

'Fyra' heet straks geen Fyra meer



De treinen die nu nog onder de naam Fyra op het hogesnelheidstraject tussen Amsterdam en Breda rijden, heten straks geen Fyra meer. Dat bevestigt een woordvoerder van de Nederlandse Spoorwegen vanavond na een melding hierover in een nieuwsbrief aan panelleden van NS Hispeed.

NIEUWS 12 OKTOBER 2013

NS en Prorail gaan samen spoorproblemen aanpakken



De directies van de NS en Prorail gaan nauw samenwerken in een stuurgroep om zo gezamenlijk de problemen op het spoor aan te pakken. Dat schrijft de Volkskrant vandaag op basis van stukken van de centrale ondernemingsraad van Prorail.

NIEUWS 25 JULI 2013

NS past dienstregeling aan in verband met de herfst



De NS rijdt in verband met de herfst vanaf vandaag met een licht aangepaste dienstregeling op een aantal trajecten. Omdat in de herfst het spoor glad kan worden door vochtige bladeren nemen de NS en Prorail maatregelen om ongemak te voorkomen.

NIEUWS 7 OKTOBER 2013
BINNENLAND

'Tegenvaller Fyra mogelijk toch voor rekening van NS'



De NS moet mogelijk toch zelf opdraaien voor de tegenvaller van de Fyra van 119 miljoen euro. Minister van Financiën Jeroen Dijsselbloem (PvdA) gaat daarover samen met staatssecretaris van Infrastructuur Wilma Mansveld (PvdA) in gesprek met het spoorbedrijf, schrijft hij in een brief

CDA en D66 willen onderzoek naar Fyra-alternatieven van NS



De oppositiepartijen CDA en D66 in de Tweede Kamer hebben de Autoriteit Consument en Markt (ACM) gevraagd het plan waarmee de NS een alternatief voor probleembrein Fyra wil bieden, te onderzoeken. De partijen vrezen juridische problemen als dit aanbod wordt goedgekeurd.

NIEUWS 20 NOVEMBER 2013
BINNENLAND

Fyra heet vanaf volgende maand Intercity Direct



De Fyra heet vanaf 15 december Intercity Direct. De nieuwe naam wordt gebruikt vanaf de dag dat de nieuwe dienstregeling ingaat. Dat heeft NS Hispeed vandaag laten weten.

NIEUWS 13 NOVEMBER 2013
BINNENLAND

NS rijdt met lege Fyra's om te voorkomen dat ze gaan roesten



Wie 's nachts denkt te hallucineren bij het zien rijden van een Fyra, is gerust zijn. Het zijn geen spooktreinen, maar de NS rijdt inderdaad w met de Fyra's om te voorkomen dat de treinen gaan roesten.

NIEUWS 6 SEPTEMBER 2013
BINNENLAND

NS wil prijs treinkaartje met 3,4 procent verhogen



Als het aan de NS ligt, worden enkele reizen en retourtjes volgend jaar 3,4 procent duurder. Ook de prijzen van een aantal abonnementen voor forenzen, zoals Traject Vrij, moeten omhoog. Dat schrijft de NS in een adviesbrief aan reizigersorganisaties.

NIEUWS 6 SEPTEMBER 2013
BINNENLAND

EU onderzoekt staatssteun van Nederlandse overheid aan NS



De Europese Commissie onderzoekt of de Nederlandse overheid zich schuldig heeft gemaakt aan het verlenen van verboden staatssteun aan de NS. Het onderzoek gaat over het gunnen van het exploitatiecontract van de hogesnelheidslijn (hsl) aan de NS.

NIEUWS 15 OKTOBER 2013
BINNENLAND

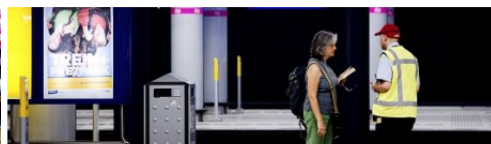
NS stelt ook Fyra-moederbedrijf aansprakelijk



De NS stelt ook het Italiaanse bedrijf Finmeccanica aansprakelijk voor de Fyra-debacle. Dochterbedrijf AnsaldoBreda werd eerder al aansprakelijk gesteld voor het falen van de trein.

NIEUWS 25 SEPTEMBER 2013
BINNENLAND

Treinverkeer rond Schiphol stilgelegd door brand in trein



Het treinverkeer van en naar Schiphol ligt sinds even na elf uur stil vanwege een brandmelding. Dat meldde de NS vanochtend. De storting was rond twaalf uur verholpen. De verwachting was dat het treinverkeer snel daarna weer op gang zou komen.

NIEUWS 14 NOVEMBER 2013
BINNENLAND

Geen treinen ten noorden van Amsterdam door zware storm



Het treinverkeer ten noorden van Amsterdam is stilgelegd door de zware storm die momenteel over Nederland trekt.

NIEUWS 6 DECEMBER 2013
BINNENLAND

Belastingontwijking NS kostte staat 21 miljoen



Door de belastingontwijking van de NS via een dochteronderneming in Ierland is de staat vorig jaar 21 miljoen euro aan inkomsten misgelopen. Dat schrijft minister van Financiën Jeroen Dijsselbloem (PvdA) vandaag in een brief aan de Tweede Kamer.

NIEUWS 5 NOVEMBER 2013
BINNENLAND

'AnsaldoBreda eist 132 miljoen van NS'



De Italiaanse treinfabrikant AnsaldoBreda eist 132 miljoen euro van de Nederlandse Spoorwegen. Dat laat het bedrijf vrijdag weten aan persbureau ANP.

NIEUWS 27 SEPTEMBER 2013
BINNENLAND

Geen treinverkeer tussen Leiden en Den Haag



Het treinverkeer tussen Leiden en Den Haag is tijdens de spits stil komen te liggen. De politie vermoedt dat langs het traject een explosief uit de Tweede Wereldoorlog ligt.

NIEUWS 31 OKTOBER 2013
BINNENLAND

Klantoordelen en operationele performance eerste half jaar

Klantoordelen % klanten dat rapportcijfer 7 of hoger geeft (1)	2011		2012	
Kwartaal:	1e kw	2e kw	1e kw	2e kw
Op tijd rijden	44%	53%	49%	49%
Beschikbaarheid zitplaats	74%	76%	75%	76%
Informatie bij ontgeling	50%	54%	56%	54%
Sociale veiligheid trein en station	78%	79%	78%	78%
Reinheid treininterieur en station	55%	59%	55%	54%
Algemeen klantoordeel	69%	76%	73%	73%
Operationele performance				
Aankomstpunctualiteit (5 min. norm) (2)	94,9%	95,1%	94,5%	95,1%
Percentage gereden treinen	98,8%	98,4%	97,1%	98,4%

CIJFERS

Ramon ^RP
Marga ^MO
Chantal ^CZ
Petra ^PV
Femke ^FF
Susan ^SU
Coen ^CS
Robby ^RH
Bart ^BT
Laura ^LB
Lenny ^LL
Thijs ^TS
Marjan ^MA
Inge ^IH

Bekijk ook eens
facebook.com/
Nederlandse
Spoorwegen.

Maak ook gebruik
van onze reis
planner app Xtra.

Who to follow · Refresh · View all

Matt Chandler @MattChandler
Follow

Sywert van Lienden @Sywert
Follow

Matt Redman @matt_redman
Follow

Popular accounts · Find friends

Trends · Change

#ajabar
#RIP
Arena
Milan
Barça
#voetbal
Klont

Connect # Discover Me Search

NS online @NS_online
@NS_online
Dit is het officiële NS-account. Wij houden je 24/7 op de hoogte van belangrijkste reisinfo. Op werkdagen 7-20u en za 9-17u staat ons webcareteam voor je klaar.
Utrecht · ns.nl

174,199 TWEETS 1,174 FOLLOWING 87,133 FOLLOWERS

Tweets All / No replies

NS online @NS_online 1h
Enkhuizen-Hoorn: stroomstoring is verholpen, treinverkeer wordt geleidelijk hervat. bit.ly/NSinfo #EkzHn
Expand

NS online @NS_online 2h
Utrecht-Geldermalsen: verstoring voorbij, treinverkeer om 10.00 uur weer normaal. bit.ly/NSinfo #UtGdm
Expand

NS online @NS_online 3h
Utrecht-Geldermalsen: er rijden minder Sprinters door een wisselstoring. bit.ly/NSinfo #UtGdm
Expand

NS online @NS_online 6h
Enkhuizen-Hoorn: tussen Hoogkaspel-Grootebroek en Hoorn Kersenboogerd geen treinen door een stroomstoring. bit.ly/NSinfo #EkzHn
Expand

NS online @NS_online 16h
Leiden-Haarlem: vertraging en uitval van treinen door een verstoring elders. bit.ly/NSinfo #LednHlm
Expand

NS online @NS_online 17h
Leiden-Alphen a/d Rijn: er rijden geen treinen door een aanrijding met een voertuig. bit.ly/NSinfo #LednApn
Expand

TWITTER

[Startpagina](#)
[Bericht](#)

Nederlandse Spoorwegen

68.189 personen vinden dit leuk · 1.411 praten hierover

[Vind ik leuk](#)
[Bericht](#)

Reizen/Vrije tijd

Welkom op de officiële Facebook-pagina van NS! Je vindt hier leuke weetjes, acties en evenementen rond het spoor. We horen natuurlijk ook graag wat jou

Info · Een bewerking voorstellen

Foto's

Groepsretour

NS Hartkloppingen

Vind-ik-leuks

Belangrijkste berichten

Plaatsen Foto/video

Schrijf iets...

Nederlandse Spoorwegen
25 november

Onze Studentenshop opent vandaag z'n virtuele deuren! En om dat te vieren, geven we vijf combideals voor twee personen weg. Neem er een kijkje en laat ons weten waar je heen wilt én met wie. <http://bit.ly/studentenshop>

5 Vrienden vinden Nederlandse Spoorwegen leuk

Nodig je vrienden uit om deze pagina leuk te... Alles weergeven

Typ de naam van een vriend...

Matthijs van Bezooijen

Rosalie van Dam

Marloes Woudenberg

[Uitnodigen](#)

Recente berichten van anderen over Nederlandse Spoorwegen

[Alles weergeven](#)

Laura van Munster

En waarom rijdt er nou weer niks tussen Celdermalse... ongeveer een uur geleden

Mariska van der Vegte

Beste medewerkers van de NS, ik heb een vraag en mi... ongeveer een uur geleden

Wendy Bonte-Bosker

Echt zo fijn dat de NS in de spits treinen inzet die t...

Nederlandse Spoorwegen

Reizen/Vrije tijd

[Info - Een bewerking voorstellen](#)



Foto's



Groepsretour



NS Hartkloppingen

 68.189

Vind-ik-leuks

Belangrijkste berichten ▼

 **Plaatsen**

Foto/video

Schrijf iets...



Nederlandse Spoorwegen
25 november

Onze Studentenshop opent vandaag z'n virtuele deuren! En om dat te vieren, geven we vijf combideals voor twee personen weg. Neem er een kijkje en laat ons weten waar je heen wilt én met wie. <http://bit.ly/studentenshop>



Wendy Bonte-Bosker

Ik betaal niet voor mijn treinreis om als vee vervoerd te worden met de trein!!!

Bah! Vind ik NIET leuk!!! :-(((

Vind ik leuk · Reageren · Delen · 2 uur geleden via mobiel

Wendy Bonte-Bosker Zo, deze klacht is nu ook gedropt bij de Klantenservice van de NS.

Tijd voor passende actie!

34 minuten geleden via mobiel · [Vind ik leuk](#)



Schrijf een reactie...



Arrien Borst

Vind ik leuk · Reageren · 2 uur geleden

David Baalman

Vind ik leuk · Reageren · 2 uur geleden via mobiel

Op de stoep



bij elk festival.

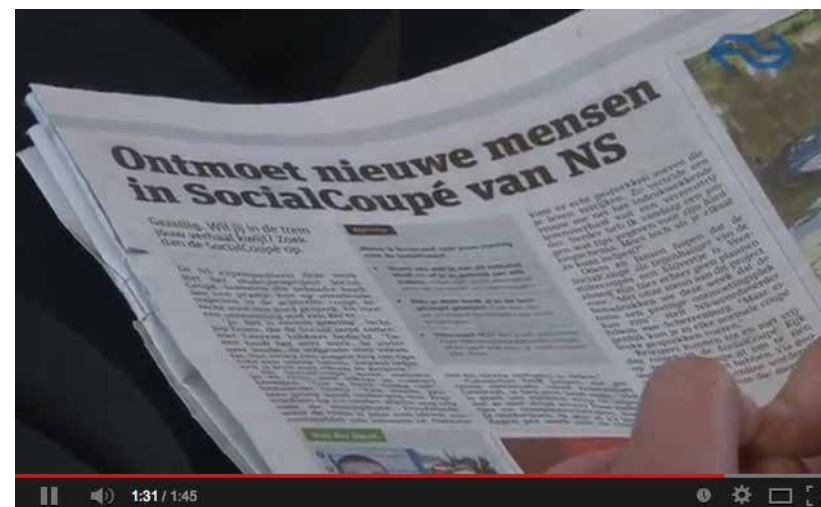
Ga mee



Naar het Rijksmuseum?

Kies voor de meest
schilderachtige reis

Ga mee



1 op de 1000
stapt de trein
alleen in...

en komt er
samen uit.

Ga mee



Ga mee

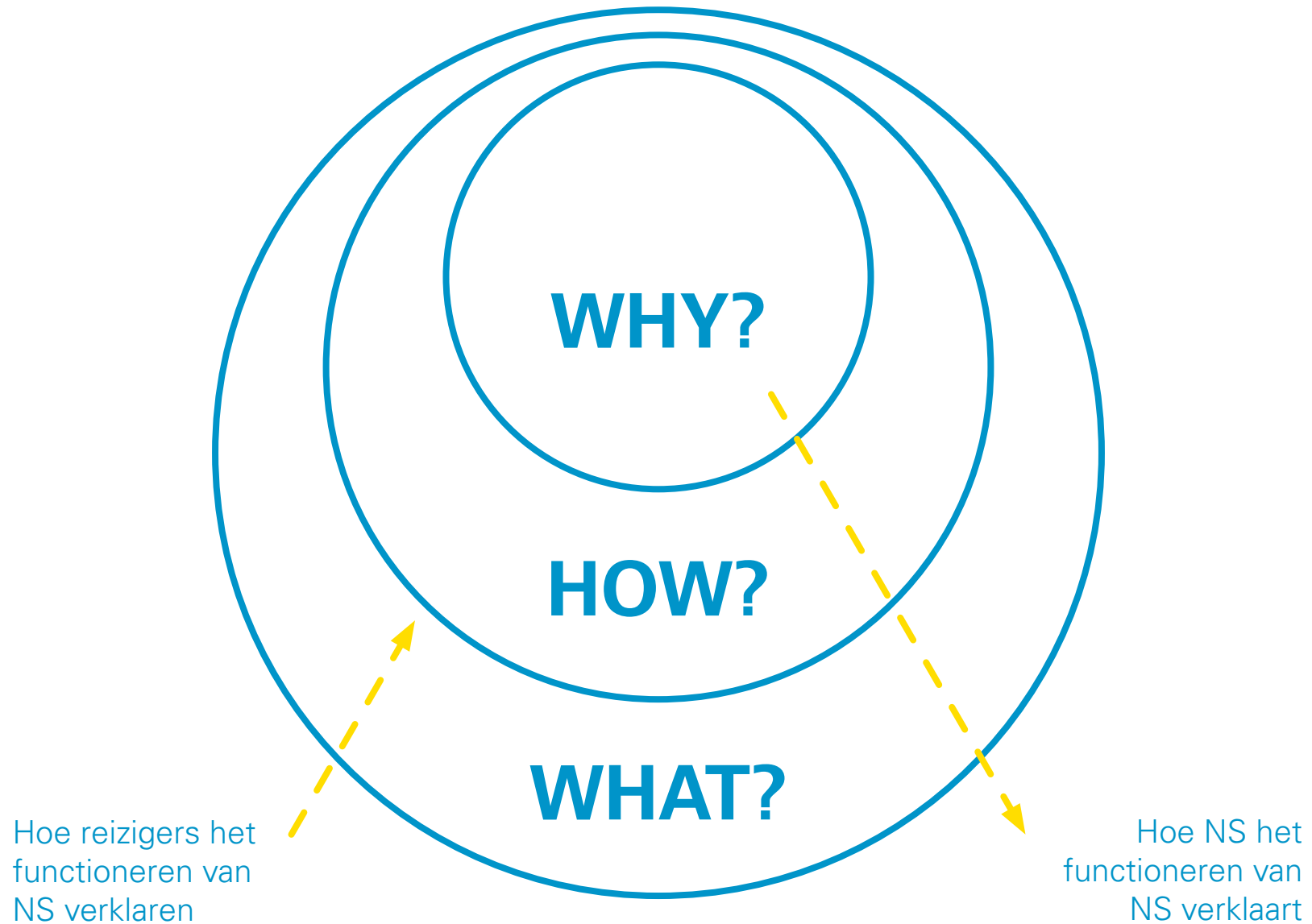


RECLAME



waarderingsbalans

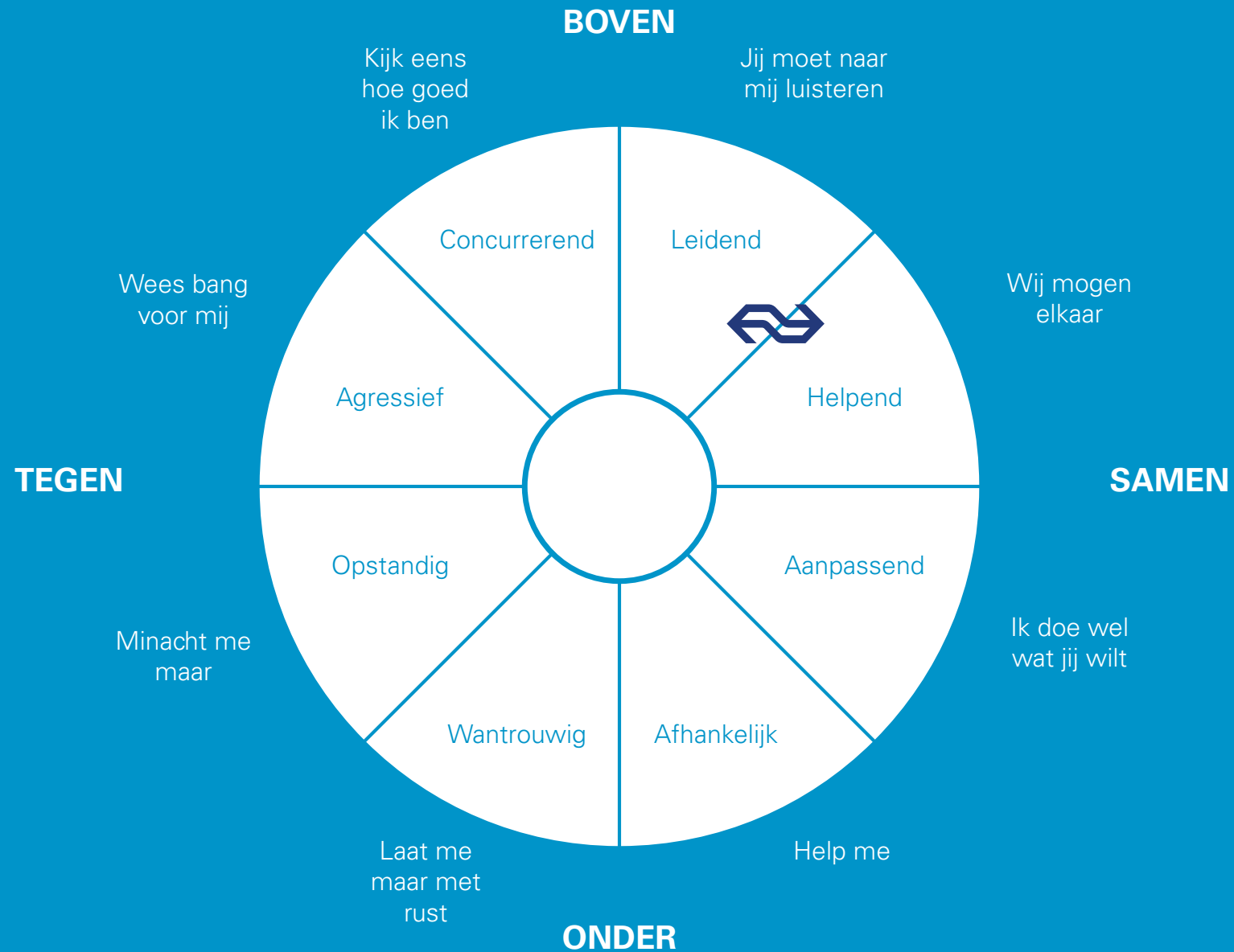
GOLDEN CIRCLE



PIRAMIDE VAN BATESON



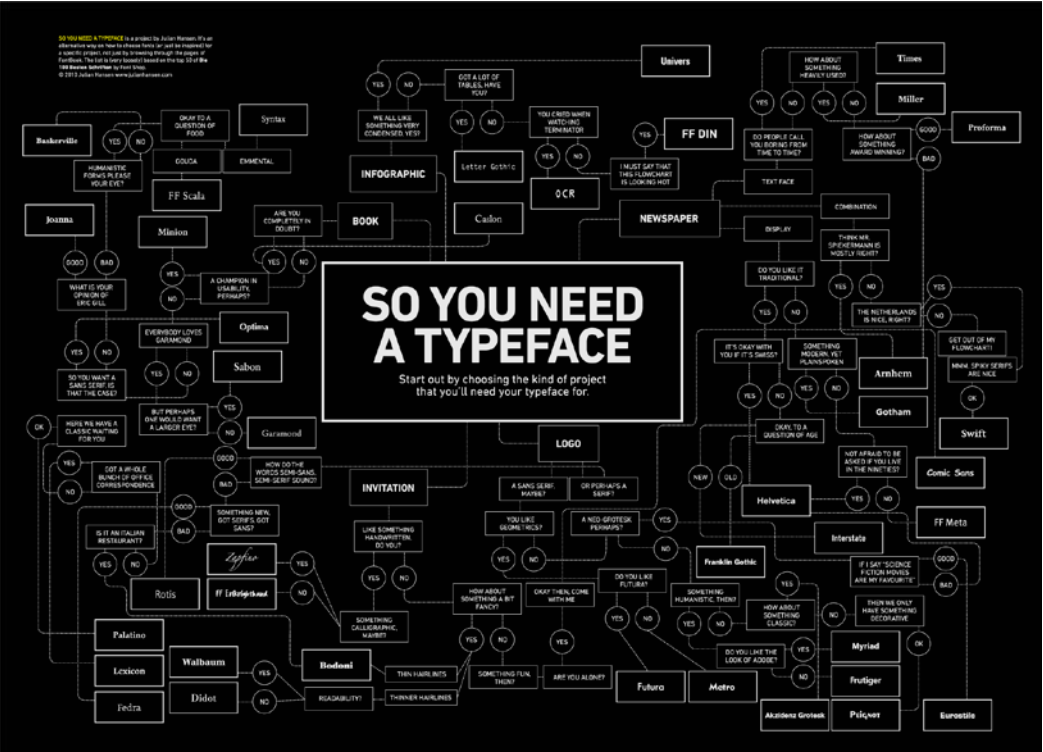
ROOS VAN LEARY



CONCEPT

KLACHTEN OVER DE NS 'NEUTRALISEREN' MIDDELS EEN FORMAT

klacht	echt	top!
'De trein heeft altijd vertraging.'	De treinen rijden 94,2% op tijd (5min)	Het is het drukste spoor van Europa.
'De trein zit altijd overvol.'	Steeds meer mensen gaan met de trein.	Informatie geven waar nog plek is
'De vertragsinformatie komt langzaam op gang.'	Het duurt een paar minuten tot de informatie beschikbaar is.	Binnen 30 sec wordt er melding gemaakt van vertraging.



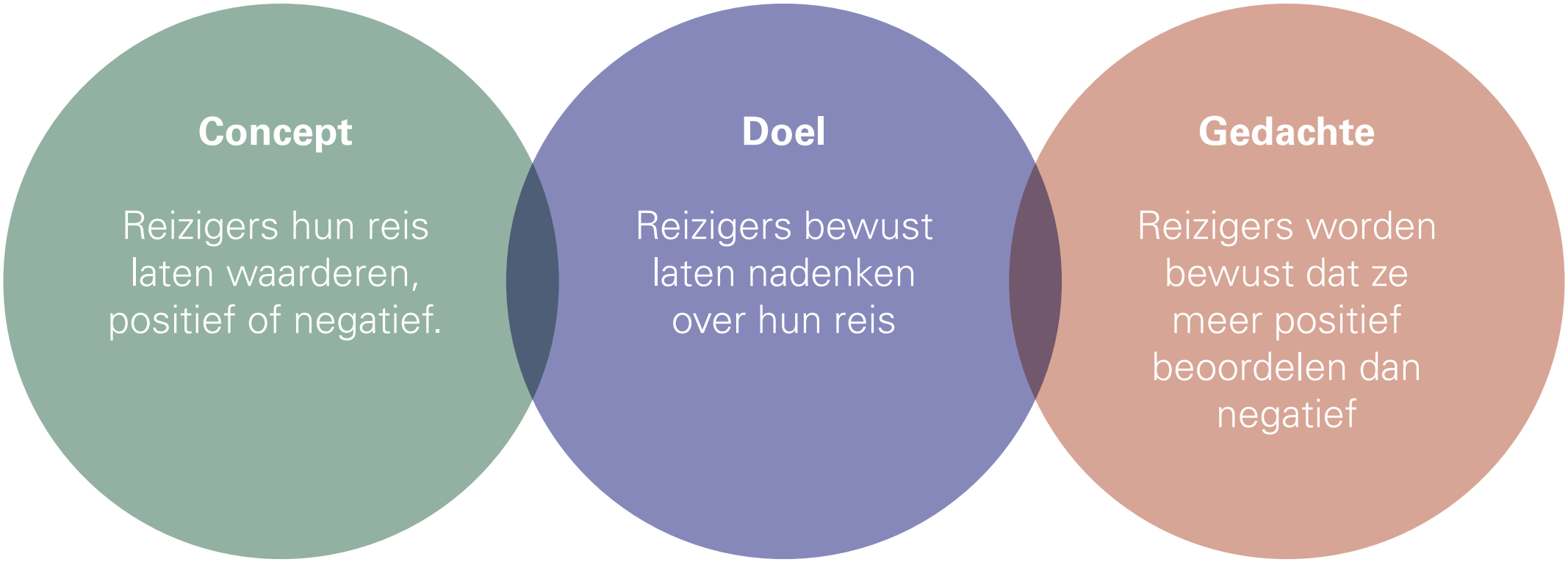
DOEL

Mensen bewust te maken van de enorme inspanning die de NS levert om de treinen goed te laten rijden op het drukste spoor van Europa en het op 2 na drukste spoor van de wereld.

Dit format kan averechts werken.
'NS probeert het goed te praten.'
zou een reactie kunnen zijn.

BEOOGD NIEUW DOEL

Mensen bewust maken dat een
treinreis vaak wel goed gaat, door
hen de reis te laten waarderen.
Bewustwording creëren.



A Venn diagram consisting of three overlapping circles arranged horizontally. The leftmost circle is green and labeled 'Concept'. The middle circle is purple and labeled 'Doel'. The rightmost circle is orange and labeled 'Gedachte'. The circles overlap in pairs and in the center. The text inside each circle is white.

Concept

Reizigers hun reis
laten waarderen,
positief of negatief.

Doel

Reizigers bewust
laten nadenken
over hun reis

Gedachte

Reizigers worden
bewust dat ze
meer positief
beoordelen dan
negatief









Informatie



En hoe was jouw reis?

Check uit bij 😞 of 😊

Ga mee 

Informatie



En hoe was jouw reis?

Check uit bij 😞 of 😊

Ga mee 

Informatie



En hoe was jouw reis?

Check uit bij ☹️ of 😊

Ga mee

Informatie



En hoe was jouw reis?

Check uit bij ☹️ of 😊

Ga mee

Negatief?

Bij een negatieve reiservaring krijgt de reiziger de vraag om een reden aan te geven. Deze melding krijgt diegene via de mail

(deze is aan OV-chipkaart gelinkt).

Beoogd resultaat

Reizigers denken bewust na over hun reis en waarderen de reis naar hun mening. Gevolg: het beeld wat men van de NS heeft wordt bijgesteld.

Ga mee

