

Onderstaande tabel toont de cijfers voor een aantal aspecten over het derde kwartaal van 2011 in vergelijking met de twee voorafgaande kwartalen in 2011 en het overeenkomstige kwartaal van vorige jaren.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2011	2011
	Kw 3	Kw 3	Kw 3	Kw 3	Kw 3	Kw 3	Kw 1	Kw 2	Kw 3
Klantoordeel (% dat een 7 of hoger geeft) ^a									
Algemeen oordeel	68%	71%	74%	78%	79%	78%	69%	76%	77%
Op tijd rijden	42%	44%	51%	59%	60%	58%	44%	53%	57%
Beschikbaarheid zitplaats	80%	80%	79%	80%	81%	80%	74%	76%	80%
Informatie bij ontregelingen ^b	48%	49%	51%	54%	55%	55%	50%	54%	56%
Sociale veiligheid ^b	72%	75%	76%	78%	79%	79%	78%	79%	80%
Reinheid in de trein en op het station	54%	54%	55%	54%	57%	57%	55%	59%	59%
Klantgerichtheid personeel ^b	58%	57%	60%	63%	65%	63%	60%	61%	63%
Punctualiteit ^c									
Treinen op tijd (5 minuten)	92,6%	92,3%	94,5%	94,6%	94,5%	93,6%	94,9%	95,1%	95,5%
Treinen op tijd (3 minuten)	85,9%	85,6%	89,4%	89,2%	89,3%	88,1%	90,1%	90,6%	90,9%
Aansluitingen gehaald	91,5%	91,1%	93,1%	93,6%	93,7%	92,2%	93,2%	93,8%	93,7%
Gereden treinen (t.o.v. dienstregeling)	98,4%	98,6%	98,8%	99,0%	98,8%	98,3%	98,8%	98,4%	98,7%

Noten:

a. Klanttevredenheid: onderzoek in opdracht van ministerie van Infrastructuur en Milieu, consumentenorganisaties en NS.

b. Op het station en in de trein (percentages gemiddeld).

c. Treinpunctualiteit gemeten door ProRail Verkeersleiding.

Dit document is opgesteld door het consumentenplatform Locov. In het Locov nemen o.a. de ANWB, Rover en de Consumentenbond deel.