

Vergaderjaar 2024–2025

23 645

Openbaar vervoer

Nr. 832

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 januari 2025

Op 6 december 2024 heeft u mij gevraagd om een reactie op een brief die de vaste commissie voor Infrastructuur en Waterstaat heeft ontvangen van J. L. m.b.t. de klantenservice en informatieverstrekking door de NS.

Naar aanleiding van uw verzoek is contact opgenomen met NS. In antwoord hierop heeft NS aangegeven dat de reiziger in kwestie op 14 oktober het online antwoordformulier op de zakelijke website heeft ingevuld. De vragen van de klant betroffen evenwel een consumentenkwestie. Hierdoor heeft het langer geduurd om deze vraag bij de juiste afdeling te krijgen en vervolgens te beantwoorden.

NS heeft aangegeven de vragen van deze reiziger op 8 november 2024 te hebben beantwoord. De beantwoording heeft ongeveer 3 weken geduurd. Bij correcte indiening van een vraag bij één van de consumentenklantenservicekanalen kan een klant een kortere reactietijd van NS verwachten.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat,
C.A. Jansen