



# Rapport over de kwaliteit van de dienstverlening

# 2024

Onderweg.  
Naar beter.



# Toelichting

Dit rapport wordt gepubliceerd conform de Europese Verordening van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (Verordening EU 2021/782).

Het rapport geeft weer in welke mate de spoorwegondernemingen de doelstellingen op het vlak van de in de Verordening vastgelegde kwaliteit van de dienstverlening hebben bereikt. De punten in het kwaliteitsbeheers- en opvolgingssysteem betreffen de informatie aan de reizigers, de stiptheid en het schrappen van diensten, het beheer van storingen, de netheid in de treinen en de stations, de tevredenheidsenquêtes bij de klanten, de klachtenbehandeling en de compensatieaanvragen, en de assistentieverzoeken van Personen met Beperkte Mobiliteit (PBM).

Zowel voor het nationale als het internationale verkeer heeft NMBS een kwaliteitssysteem uitgebouwd zodat op regelmatige basis rapporten over de geleverde dienstkwaliteit kunnen worden opgesteld. Er wordt een groot aantal indicatoren gehanteerd. Het is niet mogelijk ze hier alle helemaal voor te stellen. Dit rapport is dus gebaseerd op de door de Europese Commissie aanbevolen parameters.

Vanwege het verschil in activiteit preciseren we telkens wanneer nodig of het gaat om nationaal of internationaal reizigersverkeer.

**Het rapport wordt gepubliceerd op [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be) (als bijlage bij het jaarverslag) en op [www.era.europa.eu](http://www.era.europa.eu), de site van het Europese Spoorwegagentschap (European Railway Agency).**

1. **Informatie en tickets**
2. **Stiptheid van diensten en beheer van storingen**
3. **Vertragingen**
4. **Annuleringen van diensten**
5. **Netheid van de treinen en de stations**
6. **Klantentevredenheid**
7. **Behandeling van klachten, terugbetalingen en compensaties**
8. **Assistentie aan PBM en overleg belangenorganisaties PBM**



# 1. Informatie en tickets

## Informatie over de dienstregelingen, tarieven en perrons

### Binnenlands verkeer

- Internet
- Call Center
- Informatie in het station

### Internationaal verkeer

- Internet
- Contact centers
- Informatie in het station

## Uitrusting voor ticketverkoop

### Binnenlands verkeer

- Internet
- Stations
- Call Center
- Trein

### Internationaal verkeer

- Internet
- Mobiele site en mobiele toepassingen
- Stations
- Contact center

## Beschikbaarheid van personeel in de stations voor informatie en ticketverkoop

### Binnenlands verkeer

### Internationaal verkeer

### Informatie tijdens de reis en in real time

### (Binnenlands verkeer + Internationaal verkeer)

- Internet en mobiele applicaties
- In het station
- In de treinen

### Informatie voor personen met beperkte mobiliteit (PBM)

# 1. Informatie en tickets

## Informatie over de dienstregelingen, tarieven en perrons

### Binnenlands verkeer

#### Internet

- Multimodale online reisplanner
- Algemene voorwaarden voor het vervoercontract, procedures voor compensatie bij vertragingen, klacht of aanvraag inzake gevonden voorwerpen
- Rechten van de reizigers: link naar de informatiefolder over de rechten van de reiziger conform de Verordening EU 2021/782, link naar de internetsite van de Europese Commissie ("Your passenger rights at hand") gegevens van de nationale toezichtsoverheid die de toepassing van de rechten van spoorwegreizigers moet waarborgen
- Downloaden diverse brochures over diensten die NMBS aanbiedt
- Beschikbaar stellen aan derden van plan- en realtime data

- X-accounts en Whatsapp voor interactieve informatieaanvragen en uitwisseling

#### Call Center

- Informatie binnenlands treinverkeer
- Organisatie van reizen voor personen met beperkte mobiliteit
- Groepsreserveringen
- Assistentie online verkoop en automaten

#### Informatie in het station

- Commerciële medewerkers en/of stewards staan ter beschikking

# 1. Informatie en tickets

## Informatie over de dienstregelingen, tarieven en perrons

### Internationaal verkeer

#### Internet

- Informatie- en reserveringstool online/mobile beschikbaar
- Facebookpagina NMBS Internationaal
- Live chat ondersteuning via de contactpagina en aankoopflow.

#### Contact centers

- CCI : Particulieren
- RSC : Reisagentschappen en ondernemingen
- Groepen : groepen vanaf 10 personen

#### Informatie in het station

- Informatieaanvragen worden behandeld door al het (verkoop)personeel in de NMBS-stations met een internationaal aanbod

# 1. Informatie en tickets

## Uitrusting voor ticketverkoop

### Binnenlands verkeer

#### Internet

- Tools [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be), Apps via iOS en Android
- Aankoop brede waaier aan prijsformules
- Aankoop en vernieuwen abonnementen (trein alleen of gecombineerd trein/regionaal openbaar vervoer)
- Betalen met een kredietkaart of via internetbankieren
- Verkoop via andere platformen (3rd party API)

#### Stations

##### 554 stations of stopplaatsen waarvan:

- 91 verkooppunten met loketten en automaten
- 446 stopplaatsen met automaten
- 17 stopplaatsen zonder uitrusting voor ticketverkoop

#### Call Center

- Voor groepsreserveringen

#### Trein

- Aankoop vervoerbewijs via ITRIS mogelijk
- Betalen kan met bank- of kredietkaart, of cash
- Aanmoediging reizigers tot contactless betalen

# 1. Informatie en tickets

## Uitrusting voor ticketverkoop

### Internationaal verkeer

#### Internet

- Aankoop mogelijk van meer dan 5.000 Europese bestemmingen
- Het grootste deel van de vervoerbewijzen kunnen thuis worden geprint of via mobile app opgeladen worden.
- Betalen mogelijk met kredietkaart, via debetkaart of met Paypal
- Wanneer een verbinding niet online kan worden gekocht, wordt de reiziger naar een contact center geleid waar de reservering kan worden gemaakt
- Online en mobile naverkoop (annulering/omwisseling) mogelijk

#### Mobiele site en toepassingen

- Applicatie beschikbaar voor iPhone en Android
- Volledig 'responsive' website, die optimaal werkt op smartphones
- Betalen mogelijk met kredietkaart, via debetkaart of

met Paypal (aankoop minstens 9 dagen op voorhand)

- Klanten beschikken meteen over een automatische verbinding én voorrangstoegang met het Contact center
- Online en mobile naverkoop mogelijk

#### Stations

- Verkoop van een uitgebreid internationaal aanbod in een aantal Belgische stations aan het loket
- Verkoop van een beperkt internationaal aanbod op alle automaten.

# 1. Informatie en tickets

## Uitrusting voor ticketverkoop

### Internationaal verkeer

#### Contact center

#### Tickets aangekocht via het Contact Center:

- **CCI (B2C): Particuliere klanten:** Betalend met Kredietkaart.
- **RSC (B2B): Reisagentschappen en ondernemingen:** Tickets kunnen thuis worden afgedrukt. Klanten betalen maandelijks per domiciliëring.
- **Groepen (B2C + B2B):** tickets kunnen thuis worden afgedrukt. Particuliere klanten kunnen betalen met kredietkaart of via factuur.
- **Voor Belgische reisagentschappen en ondernemingen:** de betalingsvoorwaarden zijn gelijk aan die van het RSC (maandelijks per domiciliëring).

# 1. Informatie en tickets

## Uitrusting voor ticketverkoop

### Internationaal verkeer

#### Ticketautomaat

- Via alle NMBS-ticketautomaten zijn specifieke grensoverschrijdende tickets naar bestemmingen in onze buurlanden te koop.
- Via alle NMBS-ticketautomaten zijn tevens specifieke internationale tickets te koop voor de IC tussen België en Nederland voor reizen tussen Brussel-Zuid/Antwerpen-Centraal en Rotterdam-Centraal/Schiphol/Amsterdam-Zuid.

# 1. Informatie en tickets

## Beschikbaarheid van personeel in de stations voor informatie en ticketverkoop

### Binnenlands verkeer

- De loketten van Brussel-Zuid zijn geopend van 6u15 tot 23u00 in de week en van 7u15 tot 23u00 tijdens de weekends en op feestdagen.
- In de andere stations zijn variëren de openingsuren.

### Internationaal verkeer

- Het uitgebreide internationaal gamma is verkrijgbaar in de Travel Stores.
- Het grensoverschrijdend verkeer, IC Nederland en Eurocity (Direct) gamma zijn verkrijgbaar in de 91 verkooppunten en op alle automaten.



# 1. Informatie en tickets

## Informatie tijdens de reis en in real time

### Internet en mobiele applicaties

#### Online

- **Website:** realtime informatie tussen de Belgische stations (via online reisplanner) of vanaf een specifiek Belgisch station + realtime dienstregeling van de andere openbare vervoersmaatschappijen
- Via de **applicatie** op iPhone en Android: om het dichtstbijzijnde station of de dichtstbijgelegen halte (inclusief tram, bus en metro) te vinden via gps-lokalisatie en de snelste reisweg te berekenen van deur tot deur. Mogelijkheid om de realtime dienstregeling van een specifiek Belgisch station en de treincompositie te bekijken. Mogelijkheid om meldingen te ontvangen over vertragingen of spoorwijzigingen over een favoriete route.
- Via de applicatie en de website: realtime-informatie over de storingen op het net
- Via **Whatsapp en Facebook Messenger** kunnen klanten nu ook in real time dialogeren met NMBS
- **Internationaal verkeer:** realtime-informatie voor elk vertrek/aankomst-station + Realtime 'push' info via een app voor een specifieke treinreis.

# 1. Informatie en tickets

## Informatie tijdens de reis en in real time

### Binnenlands en internationaal verkeer

#### In het station

- Infoschermen en audioaankondiging met real time informatie (traject, perron, vertraging, afschaffingen, treincompositie)
- Loket- en perronpersoneel
- Gele affiches (geplande dienstregeling)
- Affiches en signalisatie met werfinfo
- Crisisschermen (bij ernstig verstoord verkeer / werven, aanpassing geplande dienstregeling)
- Mobiele infostands bij belangrijke wijziging van de dienstregeling

#### In de treinen

- Audioaankondigingen en/of schermen met info over de treinrit (huidige en volgende station(s))
- Desiro- en M7-treinen bevatten infoschermen met uitgebreide info over de treinrit
- In geval van vertraging of storing gebeurt een audioaankondiging (oorzaak etc.) door de treinbegeleider
- In de IC-treinen (InterCity) informeert het boordpersoneel ook over de aansluitingen in het volgende grote station met aansluiting

# 1. Informatie en tickets

## Informatie tijdens de reis en in real time

### Binnenlands en internationaal verkeer

#### Specifieke diensten voor personen met beperkte mobiliteit (PBM)

- Website [nmbs.be](https://www.nmbs.be)
  - info m.b.t. assistentiemogelijkheden + aanvraagformulier
  - overzicht van de voorzieningen in de stations
- Alle communicatie verloopt via een centraal punt: het Contact Center
- Brochure "Ik durf de trein te nemen!" beschikbaar op [nmbs.be](https://www.nmbs.be), kan gedownload worden als pdf
- Brochure in braille en audio cd op bestelling beschikbaar op het adres: [assistance@b-rail.be](mailto:assistance@b-rail.be)



1. Informatie en tickets
2. **Stiptheid van diensten  
en beheer van storingen**
3. Vertragingen
4. Annuleringen van diensten
5. Netheid van de treinen  
en de stations
6. Klantentevredenheid
7. Behandeling van klachten,  
terugbetalingen en compensaties
8. Assistentie aan PBM en overleg  
belangenorganisaties PBM



## 2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

### Stiptheid van diensten

#### **Binnenlands verkeer**

Algemene stiptheidsgraad

#### **Internationaal verkeer**

Stiptheidsgraad voor de diverse producten  
(waarvoor NMBS mede-vervoerder is)

### Beheer van storingen

#### **Beheer storingen**

#### **Beheer crisissen**

## 2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

### Vertragingen

#### Binnenlands verkeer

##### Definities

Treinen die bij vertrek een vertraging hebben van meer dan zes minuten (>5min59sec) worden als treinen met vertraging beschouwd.

Treinen die bij aankomst een vertraging hebben van minder dan zes minuten worden als stipte treinen beschouwd.

De vertragingen worden gemeten bij aankomst in het station van bestemming. Op de Brusselse Noord-Zuidverbinding gebeurt de meting bij het eerste station dat de trein aandoet (Brussel-Zuid of Brussel-Noord) en vervolgens bij het eindstation

#### Internationaal verkeer

##### Stiptheidsgraad voor de diverse producten:

Een IC Nederland of TGV wordt als stipt beschouwd indien hij minder dan 6 minuten vertraging oploopt op het Belgische spoorwegnetwerk.

## 2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

### Beheer storingen en crisissen

#### Binnenlands verkeer

##### Beheer van de storingen

Het RCC ("Realtime Coordination Center") is het operationeel real-time orgaan van de NMBS, dat de verschillende beroepen die het treinverkeer in real time organiseren samenbrengt.

Een van deze activiteiten is het TCC ("Traffic Coordination Center") dat optreedt wanneer het NMBS-transportplan wordt beïnvloed door incidenten of crisissen. Het beheert incidenten van het NMBS-spoorwegverkeer en combineert verwachtingen van klanten met operationele beperkingen in verband met personeel en materieel. Het TCC draagt actief bij aan het proces van voortdurende verbetering door incidenten te analyseren en te zoeken naar systematische problemen.

De interne organisatie en gebruikte tools worden voortdurend verbeterd: tools om het verkeer en de

stiptheid in real time op te volgen, productie van een interface waarmee interne informatie en informatie voor het publiek kan worden verspreid.

Conform verordening 2021/782 heeft de NMBS een procedure uitgewerkt voor de opvang van reizigers bij verstoringen. NMBS streeft ernaar de klant steeds een mogelijke reisweg of een alternatief vervoermiddel voor te stellen om op zijn bestemming te geraken. Voor aansluitingen bij het laatste vertrek bestaat er een bijzondere procedure waardoor de klant met de bus of met een taxi naar zijn eindbestemming wordt gebracht of er een hotelovernachting wordt aangeboden.

##### Beheer van crisissen

Bij belangrijke exploitatiestoringen (qua ernst, qua duur, of beide) wordt er een crisiscomité samengesteld.

Dat comité evalueert de situatie en neemt al de nodige maatregelen, zoals bijvoorbeeld een structurele aanpassing van de treindienst. De genomen maatregelen worden door NMBS verspreid via de diverse communicatiekanalen.

## 2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

### Beheer storingen en crisissen

#### RCC

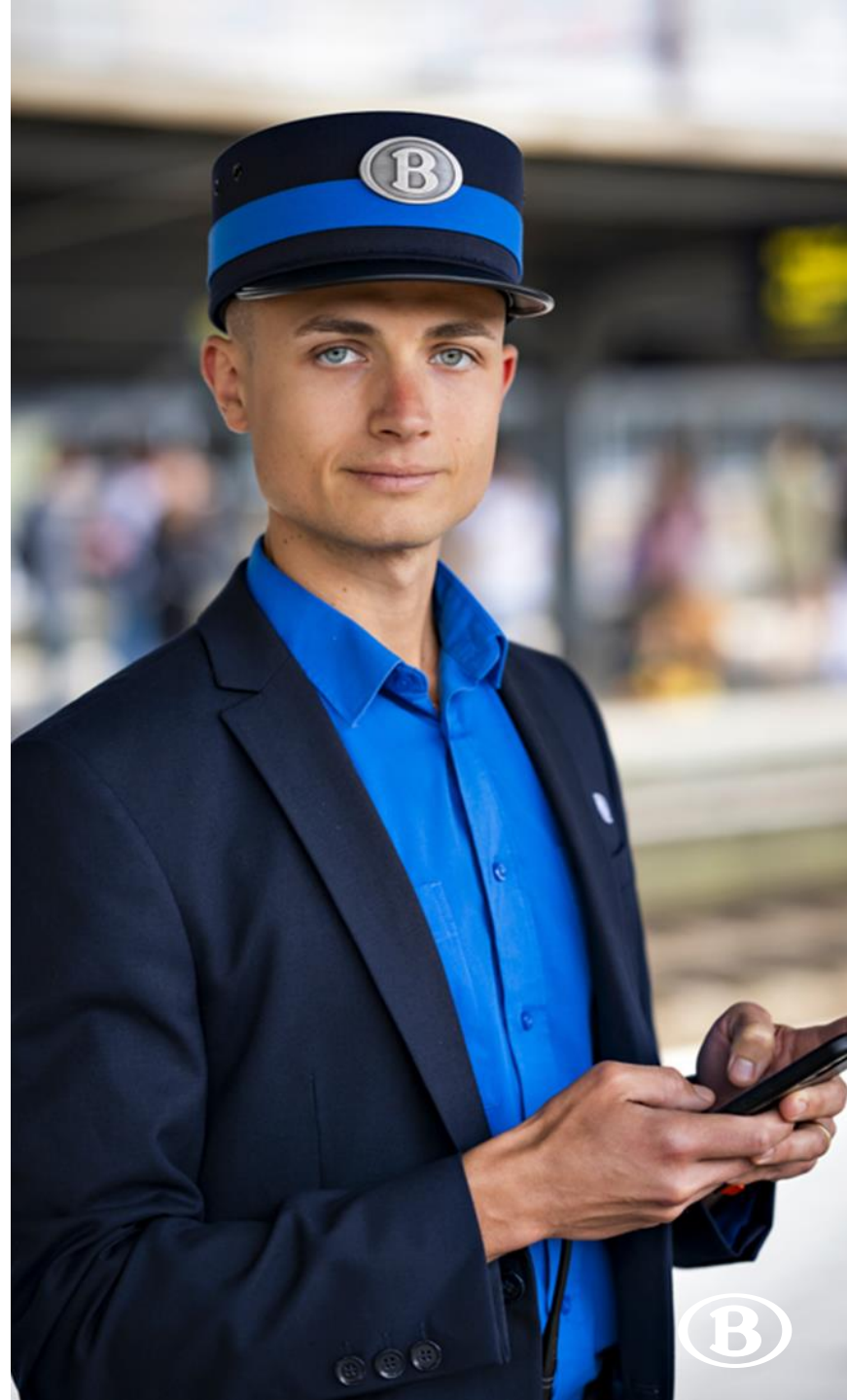
De samenwerking met de Central Dispatch van Infrabel is nauw. ALEA is een gedeelde digitale communicatietool over incidenten. Bovenop worden talrijke noodplannen in overleg opgesteld, die op voorhand de te nemen maatregelen definiëren in geval van zware incidenten.

#### OCC

In 2021 zijn de plaatselijke actoren in real time gegroepeerd op het niveau van 5 districten, opnieuw met het doel de communicatie en interactie te vergemakkelijken.

#### Internationaal verkeer

Het real time beheer van de internationale treinen die onder NMBS-veiligheidscertificaat rijden, valt onder de verantwoordelijkheid van TCC. Er bestaan noodplannen volgens de getroffen lijnen en producten. Als het aantal dagelijkse ritten het toelaat en de noodzakelijke restcapaciteit voor handen is, kunnen de reizigers hun reis verderzetten met de eerstvolgende trein. Als die oplossing niet haalbaar is, worden vervangbussen ingezet of andere treindiensten ingelegd.



1. Informatie en tickets
2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen
3. **Vertragingen**
4. Annuleringen van diensten
5. Netheid van de treinen en de stations
6. Klantentevredenheid
7. Behandeling van klachten, terugbetalingen en compensaties
8. Assistentie aan PBM en overleg belangenorganisaties PBM



## 3. Vertragingen

### Stiptheid van diensten

#### Binnenlands verkeer

Totale gemiddelde vertraging per dienstencategorie

Totale gemiddelde vertraging per dienstencategorie  
vanwege omstandigheden

Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek

Percentage van de vertragingen bij aankomst

#### Internationaal verkeer

Stiptheidsgraad voor de diverse producten



# 3. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

## Vertragingen

### Binnenlands verkeer

**Algemene stiptheidsgraad: 89,7%**

**Totale gemiddelde vertraging van de treinen, uitgedrukt als percentage per dienstencategorie (IC / S / L / P-treinen)**

- IC-treinen (regionale treinen): **87,7%**
- L-treinen (lokale treinen): **91,6%**
- S-treinen (voorstedelijke treinen): **91,6%**
- P-treinen (piekuurtreinen): **87,8%**

**Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek: 4,2%**

**Percentage van de vertragingen bij aankomst : 10,3 %**

(Volgens volgende definitie: De vertragingen worden gemeten bij aankomst in het station van bestemming. Op de Brusselse Noord-Zuidverbinding gebeurt de meting bij het eerste station dat de trein aandoet (Brussel-Zuid of Brussel-Noord) en vervolgens bij het eindstation :  $100\% - 89,7\% = 10,3\%$  niet-stiptheid)

**De drempels in de Verordening 782 zijn 60 en 120 minuten.**

- minder dan 60 minuten: **99,958%**
- tussen 60 en 120 minuten: **0,040%**
- Vanaf 120 minuten: **0,002%**

### 3. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

#### Vertragingen

##### Internationaal verkeer

Stiptheidsgraad voor de diverse producten:

Voor de diverse producten is een specifieke stiptheidsnorm bepaald:

**TGV**  
**Brussel-Frankrijk**

treinen op tijd of met minder dan 6 min. vertraging

**Brussel - Franse grens: 87,0%**  
**Franse grens - Brussel: 56,4%**

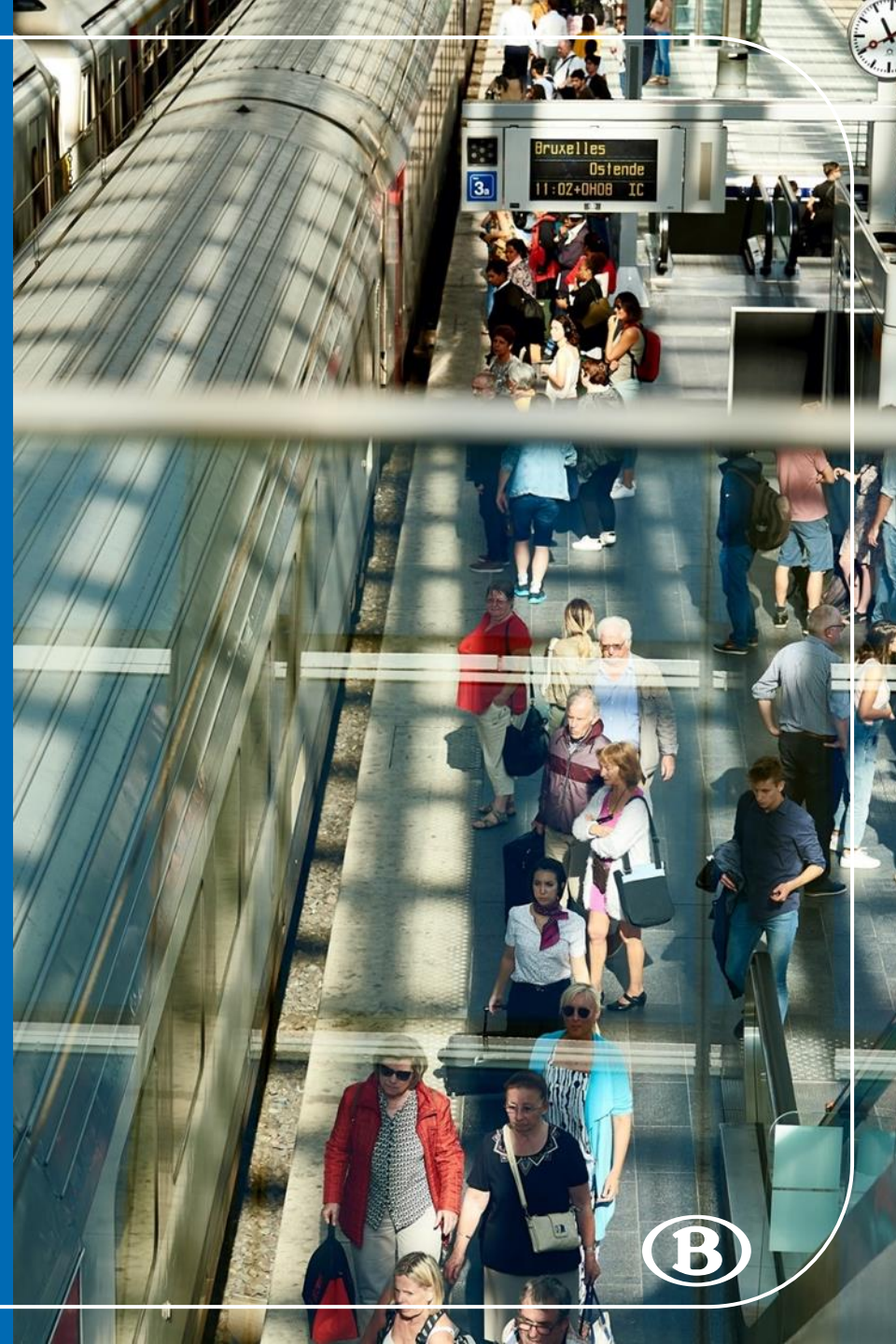
**IC-treinen**  
**Brussel-Amsterdam**

treinen op tijd of met minder dan 6 min. vertraging

**Brussel - Nederlandse grens : 85,6%**  
**Nederlandse grens - Brussel : 68,8%**

Voor deze treinen is NMBS mede-vervoerder.

1. Informatie en tickets
2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen
3. Vertragingen
4. **Annuleringen van diensten**
5. Netheid van de treinen en de stations
6. Klantentevredenheid
7. Behandeling van klachten, terugbetalingen en compensaties
8. Assistentie aan PBM en overleg belangenorganisaties PBM



## 4. Annuleringen van diensten

### Annuleringen van treinen

#### Binnenlands verkeer

Uitgedrukt als percentage per dienstencategorie (IC / S / L / P)

Uitgedrukt als percentage per dienstencategorie (IC / S / L / P) vanwege omstandigheden

#### Internationaal verkeer

Uitgedrukt als percentage per dienstencategorie

Uitgedrukt als percentage per dienstencategorie vanwege omstandigheden



## 4. Annuleringen van diensten

### Annuleringen treinen

#### Binnenlands verkeer

Percentage afgeschafte treinen (op het volledige traject of een deel ervan) op het totale aantal treinen: **2,64%** treinen gedeeltelijk afgeschafd en **1,01%** treinen volledig afgeschafd.

Ten opzichte van alle geplande treinen, het percentage afgeschafte treinen uitgedrukt per dienstencategorie (IC / S / L / P-treinen) / Annuleringen omwille van omstandigheden (derden)

- Gedeeltelijk en volledig afgeschafte IC-treinen: **1,93% / 0,74%**
- Gedeeltelijk en volledig afgeschafte L-treinen: **0,35% / 0,17%**
- Gedeeltelijk en volledig afgeschafte S-treinen: **1,06% / 0,43%**
- Gedeeltelijk en volledig afgeschafte P-treinen: **0,24% / 0,05%**
- Andere (toeristische treinen, extra treinen, buitenlandse treinen, ...): **0,16% / 0,09%**

#### Internationaal verkeer

TGV: percentage afgeschafte treinen (op het volledige traject of een deel ervan) op het totale aantal treinen: **1,46%** richting Frankrijk (tot de grens) en **1,51%** richting België (vanaf de grens).

IC Brussel-Amsterdam: percentage afgeschafte treinen (op het volledige traject of een deel ervan) op het totale aantal treinen: **14,1%** richting Nederland en **12,8%** richting België.

1. Informatie en tickets
2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen
3. Vertragingen
4. Annuleringen van diensten
5. **Netheid van de treinen en de stations**
6. Klantentevredenheid
7. Behandeling van klachten, terugbetalingen en compensaties
8. Assistentie aan PBM en overleg belangenorganisaties PBM



## 5. Netheid van de treinen en de stations

### Netheid van de treinen

**Binnenlands verkeer**

**Internationaal verkeer**

**Schoonmaakfrequentie**

(Binnenlands verkeer)

**Beschikbaarheid van de toiletten**

(Binnenlands verkeer)

### Netheid van de stations NMBS

**Netheid van de stations**

(Binnenlands + internationaal verkeer)

**Schoonmaakfrequentie van de stations**

(Binnenlands- en internationaal verkeer)

**Beschikbaarheid van de toiletten**

(Binnenlands verkeer)



# 5. Netheid van de treinen en de stations

## Netheid van de treinen

### Binnenlands verkeer

#### Objectieve kwaliteitsmeting

Deze meting is gebaseerd op evaluaties van de treinen onderweg met behulp van een controlefiche. Zo kunnen we nagaan of het schoonmaaksysteem het mogelijk maakt een aanvaardbaar netheidsniveau te halen.

#### De metingen controleren de netheid op 4 aspecten:

- de buitenkant
- de platformen
- het sanitair
- de reizigersafdelingen

Elk aspect wordt vervolgens onderverdeeld in een zeker aantal deelaspecten (bv koetswerk, ramen, vloeren...). Aan die verschillende aspecten werden objectieve normen en wegingen (gebaseerd op de verwachtingen van de klanten) verbonden.

De kwaliteitsindex die eruit wordt afgeleid, dient om de evolutie op te volgen van de netheid van het materieel en maakt het mogelijk vergelijkingen te maken tussen verschillende categorieën (type materieel, lijnen, rittijden ...).

#### Meetresultaten 2024

In 2024 werden 3.268 treinen bezocht, goed voor 9.370 rijtuigen (buiten- en binnenkant) en 4.826 toiletten.

Globaal kwaliteitsgetal : **88,0 %**



## 5. Netheid van de treinen en de stations

### Netheid van de treinen

#### Internationaal verkeer

Geen cijfers beschikbaar bij afwezigheid aan objectieve meting.

## 5. Netheid van de treinen en de stations

### Netheid van de treinen

#### Binnenlands verkeer

##### Schoonmaakfrequentie

Het schoonmaaksysteem heeft tot doel een voor de klant aanvaardbaar netheidsniveau te waarborgen.

De frequentie hangt af van het type schoonmaak:

- 1. Exploitatieschoonmaak:** het herstellen van de netheid na de dienst (verwijderen van afval, grote vlekken ...). Frequentie varieert volgens de uitgevoerde verrichtingen, een keer per dag (en soms meer) tot maximaal een keer per week (voor de stuurpost)
- 2. Periodieke schoonmaak van het interieur:** grondige schoonmaak een keer per maand, systematische schoonmaak van het interieur en de plafonds een keer per jaar
- 3. Schoonmaak van de buitenkant:** carwash minimaal 3 keer per week, legen en spoelen van de afvalwaterreservoirs gemiddeld om de 3

dagen, vullen van de waterreservoirs, schoonmaak van de voorruit van de stuurpost 1 keer per week in de winter en 1 keer per dag in de zomer

- 4. Bijkomende verrichtingen zonder vaste frequentie:** verwijderen van graffiti binnen en buiten, mechanisch borstelen van de vloer, schoonmaken van de vuilnisbakken en de toiletten, volledige schoonmaak van de textielzetels, de arm- en hoofdsteunen, verwijderen van vlekken op de tapijten en zetels, boenen van de vloeren, volledige schoonmaak van de tapijten ...

##### Beschikbaarheid van de toiletten

Van de 3.268 gecontroleerde treinen in 2024 was de beschikbaarheid van toiletten 90,7 %.

Voor het internationale verkeer beschikken we momenteel over geen indicatoren inzake de beschikbaarheid van de toiletten in de treinen.

## 5. Netheid van de treinen en de stations

### Netheid van de stations

#### Binnenlands + Internationaal verkeer

##### Objectieve kwaliteitsmeting

De frequentie waarmee de netheid van de stations wordt gecontroleerd, hangt af van de klasse van het station:

Stations large	1 keer / 2 maand
Stations medium	1 keer / maand
Stations small	1 keer / maand

De controle op de netheid in de stations wordt uitbesteed.

##### Gemiddelde score 2024

Categorie	Gem score '24
Stations large	89,96 %
Stations medium	90,13%
Stations small	91%

## 5. Netheid van de treinen en de stations

### Netheid van de stations

#### Binnenlands + Internationaal verkeer

##### Schoonmaakfrequentie van de stations

Voor de schoonmaak van de stations en stopplaatsen worden schoonmaakprogramma's uitgevoerd, waarvan de inhoud afhankelijk is van diverse parameters zoals de bestaande infrastructuur, de reizigers aantallen, de omgeving van het station, enz ...

De schoonmaak gebeurt door externe schoonmaakbedrijven of intern personeel. Het intern personeel is ter plekke aanwezig of maakt deel uit van mobiele schoonmaakteams.

##### Beschikbaarheid van de toiletten in de stations

In 2024 beschikten 166 stations over toiletten. De toiletten zijn toegankelijk als het station en de loketten geopend zijn.



1. Informatie en tickets
2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen
3. Vertragingen
4. Annuleringen van diensten
5. Netheid van de treinen en de stations
6. **Klantentevredenheid**
7. Behandeling van klachten, terugbetalingen en compensaties
8. Assistentie aan PBM en overleg belangenorganisaties PBM



## 6. Klantentevredenheid

### Binnenlands en internationaal verkeer

- Algemene tevredenheid van de reizigers

## 6. Klantentevredenheid

### Klantentevredenheidsenquête

#### Binnenlands verkeer

Om de klantentevredenheid te meten, heeft NMBS haar eigen methodiek ontwikkeld maar de uitvoering ervan toevertrouwd aan een onafhankelijke externe firma.

#### De tevredenheidsmeting van de NMBS meet op continue wijze:

1. de subjectieve beleving van het reizen met de trein bij de treinreizigers
2. hun tevredenheid over de verschillende aspecten van de treinreis
3. hun waardering van de stationsruimtes en omgeving

In 2024 werden er 5.275 reizigers ondervraagd over hun tevredenheid.

**Algemene tevredenheid: 65,3% \***

\* percentage dat een score van 7 of meer gaf op een schaal van 0 tot 10

## 6. Klantentevredenheid

### Klantentevredenheidsenquête

#### Internationaal verkeer

Om de tevredenheid van de internationale klant te meten maakt NMBS gebruik van een online enquête. Aan het begin van elke week worden de klanten (NMBS) die de week voordien met de internationale trein reisden (van België naar het buitenland en omgekeerd), uitgenodigd om deel te nemen aan een "klantentevredenheidsonderzoek".

#### De tevredenheidsenquête van de NMBS meet op continue basis:

1. de subjectieve perceptie van de internationale treinreis;
2. hun tevredenheid over de verschillende aspecten van de reis;
3. hun verwachtingen.

In 2024 hebben 8.282 klanten aan de enquête deelgenomen

**Algemene tevredenheid: 82%\***

\* percentage dat een score van 7 of meer gaven op een schaal van 0 tot 10

1. Informatie en tickets
2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen
3. Vertragingen
4. Annuleringen van diensten
5. Netheid van de treinen en de stations
6. Klantentevredenheid
7. **Behandeling van klachten, terugbetalingen en compensaties**
8. Assistentie aan PBM en overleg belangenorganisaties PBM



## 7. Behandeling van klachten en compensaties

### Binnenlands verkeer

- Toegepaste procedure
- Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen
- Behandelingstermijn van de compensatieaanvragen en de klantenreacties

### Internationaal verkeer

- Toegepaste procedure
- Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen
- Behandelingstermijn van de compensatieaanvragen en de klantenreacties



# 7. Behandeling van klachten en compensaties

## Binnenlands verkeer

### Toegepaste procedure

#### Compensaties in geval van vertraging

- compensatie voor frequente vertragingen: compensatie van 50 % van de ritprijs in geval van herhaalde vertragingen (ten minste 10 vertragingen van meer dan 30 min) in een periode van zes maanden.
- een compensatie voor occasionele vertragingen van meer dan 60 minuten (integrale terugbetaling van de biljetprijs).

#### Klantenreacties

De reizigers kan zijn vragen of aanbevelingen per telefoon of via de sociale media meedelen. Klachten kunnen telefonisch of via een contactformulier (pdf of online) overgemaakt worden.

#### Aantal ontvangen aanvragen

- 38.700 compensatieaanvragen voor vertragingen van meer dan 60 minuten
- 2.600 compensatieaanvragen voor frequente vertragingen
- 83.300 klantenreacties

# 7. Behandeling van klachten en compensaties

## Internationaal verkeer

### Toegepaste procedure

Op internationaal niveau beheert de klantendienst voornamelijk terugbetalingsaanvragen en klachten van reizigers i.v.m. het internationaal treinvervoer (met uitzondering van de compensatieaanvragen voor vertragingen van Eurostar).

### Compensatie bij vertraging

Basisregel voor compensatie in geval van vertraging:

- een uur vertraging = terugbetaling van 25 %
- twee uur vertraging en meer = terugbetaling van 50 %.

Een vervoerder kan evenwel beslissen een gunstiger vergoedingssysteem toe te passen, wat vaak het geval is voor hogesnelheidstreinen (TGV Inoui & Eurostar).

### Klantenreacties

De reiziger kan bij Internationaal verkeer ook terecht met zijn vragen, klachten, aanbevelingen via telefoon (contact center), brief, e-mail of contactformulier (papier of online).

### Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen

- 15.300 beantwoorde klantenreacties
- 7.400 compensatieaanvragen

1. Informatie en tickets
2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen
3. Vertragingen
4. Annuleringen van diensten
5. Netheid van de treinen en de stations
6. Klantentevredenheid
7. Behandeling van klachten, terugbetalingen en compensaties
8. **Assistentie aan PBM en overleg belangenorganisaties PBM**



## 8. Assistentie aan PBM's

### Binnenlands

### + internationaal verkeer

#### **PBM hebben één enkel aanspreekpunt voor hun treinreizen in binnen- en buitenland.**

NMBS biedt personen met een beperkte mobiliteit de mogelijkheid aan assistentie te vragen.

Elke persoon met beperkte mobiliteit (PBM) kan hulp krijgen bij het in- of uitstappen in deze stations, zeven dagen op zeven, van de eerste tot de laatste trein.

Assistentie kan worden aangevraagd via de mobiele app NMBS Assist, de website of telefonisch via het contactcenter (02 607 30 00), tot 24u voor vertrek. Twijfel je aan welke assistentie je nodig hebt, neem dan telefonisch contact op via ons contactcenter op het nummer 02 607 30 00.

De reserveringstermijn van 24u dient om de haalbaarheid van de aanvraag te kunnen nagaan (beschikbaarheid van onthaalpersoneel in de stations van vertrek, aankomst en eventueel aansluiting, beschikbaarheid van zitplaatsen in de gevraagde trein(en), nemen van veiligheidsmaatregelen indien nodig, zoeken naar eventuele alternatieven ...).

Sinds september 2017 is het voor 41 grote stations ook mogelijk om slechts 3u op voorhand assistentie te reserveren.

## 8. Assistentie aan PBM's

### Binnenlands + internationaal verkeer

#### Toegepaste assistentieprocedure

Bij aankomst in het station (min. 20 minuten voor het vertrek), wordt de reiziger met beperkte mobiliteit (PBM) opgevangen door het NMBS-personeel. Die NMBS-medewerkers helpen de reiziger om naar het perron te gaan en bij het instappen van de trein. In het station van aansluiting en bij zijn aankomst in het bestemmingsstation helpt het personeel van NMBS of van het buitenlandse net de PBM uit de trein te stappen en naar het aansluitingsstation of aansluitende trein te gaan.

#### Aantal gevallen waarin assistentie verleend werd

In 2024:

- 53.269 assistentiedossiers in binnenverkeer
- 9.523 assistentiedossiers voor internationaal vervoer van PBM opgesteld.

Opmerking : één dossier kan meerdere interventies omvatten: bijstand in het vertrekstation, bij overstap en bij aankomst (in totaal drie interventies).

#### Relatie stakeholderorganisaties

Het contract van Openbare dienst voorziet in overleg en raadpleging van de NHRPH (Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, overleg 4 x per jaar) en het RGCT (Raadgevend Comité van de Treingebruikers). Daarnaast neemt NMBS deel aan ad hoc overleg met UNIA en regionale stakeholderorganisaties handicap.

De Federale Overheidsdienst Mobiliteit organiseert sinds 2023 een Federaal overlegplatform toegankelijkheid.

NMBS zetelt sinds 2023 samen met de regionale openbare vervoersoperatoren in een werkgroep Toegankelijkheid die werd opgericht in de schoot van BMC (Belgian Mobility Card).

#### Participatie PBM/PMH

NMBS participeert op studiedagen van belangenorganisaties en regelgevers over het thema toegankelijkheid. (vb. Platform centrumsteden Inter)

Personen met beperkte mobiliteit en personen met een handicap (PMH) participeren in het klantenonderzoek bij de introductie van nieuwe technologieën, rollend materieel, enz. In 2024 beschikte NMBS over een panel van meer dan 600 PBM/PMH en gebruikers van het openbaar vervoer om toegankelijkheid en bruikbaarheid van nieuwe toepassingen te testen. (vb. nieuwe schermen station, nieuwe ticketverkoopautomaten).