Rapport over de kwaliteit
van de dienstverlening

2022

Onderweg.
Naar beter.

Toelichting

Dit rapport wordt gepubliceerd conform de Europese Verordening van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (Verordening EG 1371/2007).

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 (als bijlage bij het jaarverslag) en op 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. Netheid van de treinen en de stations
4. Klantentevredenheid
5. Behandeling van klachten en compensaties
6. Assistentie aan 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 en downloadbare reisplanner: geeft de snelste verbindingen tussen twee bestemmingen (van station tot station of van deur tot deur), eventueel in combinatie met bus, tram of metro en geeft alle nuttige informatie voor fietsers en over parkeermogelijkheden (auto's en fietsen) voor elk station op het net
- 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 1371, 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 gepersonaliseerde dienstregeling en diverse brochures over diensten die NMBS aanbiedt
- Beschikbaar stellen aan derden van plan- en realtime data
- Twitter-accounts, Whatsapp en Facebook voor interactieve informatieaanvragen en uitwisseling

Call Center

- Informatie binnenlands treinverkeer
- Organisatie van reizen voor personen met beperkte mobiliteit
- Groepsreserveringen
- Assistentie online verkoop en automaten
- 07.00 uur tot 21.30 uur

Informatie in het station

- Commerciële medewerkers en/of stewards staan ter beschikking in de 91 stations met loket(ten)

1. Informatie en tickets

Informatie over de dienstregelingen, tarieven en perrons

Internationaal verkeer

Internet

- Informatie- en reserveringstool online/mobile beschikbaar
- Facebookpagina NMBS Internationaal (vragen over de prijzen, dienstregelingen en verkoops- of naverkoopsvoorwaarden). Onze medewerkers beantwoorden de vragen via Facebook / Twitter of Whatsapp binnen de twee uur op weekdagen tussen 8 en 18 uur
- Live chat ondersteuning via de contactpagina en aankoopflow. De chatknop wordt getoond wanneer er een beschikbare medewerker ingelogd is.

Contact centers

- CCI : Particulieren. Open van maandag tot vrijdag van 8u tot 20u, in het weekend en op feestdagen van 9u tot 17u
- RSC : Reisagentschappen en ondernemingen. Open van maandag tot vrijdag van 9u tot 20u, op zaterdag van 9u tot 16u30
- Groepen : groepen vanaf 10 personen. Open van maandag tot vrijdag van 9u tot 17u

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, 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

555 stations of stopplaatsen waarvan:

- 91 verkooppunten met loketten en automaten
  - In totaal 221 loketten en 293 automaten
  - Betalen kan met cash, bank- en kredietkaarten, écocheques (voor sommige producten)
- 447 stopplaatsen met automaten
  - In totaal 462 automaten
  - Betalen kan met muntstukken, bank- en kredietkaarten
- 15 stopplaatsen zonder uitrusting voor ticketverkoop
  - Tarief aan boord wordt hier niet toegepast

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 (Visa, Mastercard, American Express), via debetkaart (Bancontact/Mister Cash/E-Maestro) of met Paypal (aankoop minstens 9 dagen op voorhand)
- 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 Androïd
- Volledig 'responsive' website, die optimaal werkt op smartphones, daardoor ook 5.000 Europese bestemmingen via mobile te boeken.
- Betalen mogelijk met kredietkaart (Visa, Mastercard, American Express), via debetkaart (Bancontact/Mister Cash/E-Maestro) 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 (annulatie/omwisseling) mogelijk

Stations

- Verkoop van een uitgebreid internationaal aanbod in 21 Belgische stations aan het loket en verkoop van een beperkt internationaal aanbod in 23 stations (dossierkosten kunnen variëren)

1. Informatie en tickets

Uitrusting voor ticketverkoop

Internationaal verkeer

Contact center

Tickets aangekocht via het Contact Center:

- **CCI (B2C): Particuliere klanten.** Tickets kunnen thuis worden afgedrukt of afgehaald worden in 48 Belgische stations. Dossierkosten: maximaal €9. Betalend 070-nummer aan € 0,30/minuut. Betalen met kredietkaart (Visa, Mastercard, American Express).
- **RSC (B2B): Reisagentschappen en ondernemingen.** Tickets kunnen thuis worden afgedrukt, afgehaald worden in 48 Belgische stations of per post aangetekend opgestuurd (supplement van € 15). Klanten betalen via facturering.
- **Groepen (B2C + B2B):** tickets worden ter plaatse afgedrukt en kunnen worden afgehaald in 21 Belgische stations of opgestuurd worden per post (supplement te bepalen in functie van het land). Dossierkosten 10 tot 40 personen: 3€/p.p. – dossierkosten 41 tot 100 personen: €120/dossier – vanaf 101 personen: €175/dossier. Voor particuliere klanten zijn de contactvoorwaarden gelijk aan die van het CCI, de betaling kan met kredietkaart of via factuur. Voor Belgische reisagentschappen en ondernemingen zijn de contact- en betalingsvoorwaarden gelijk aan die van het RSC.

1. Informatie en tickets

Uitrusting voor ticketverkoop

Internationaal verkeer

Ticketautomaat

- Via alle NMBS-ticketautomaten zijn tickets naar onze grensbestemmingen te koop, nl. Aachen Hbf (D), Aulnoye-Aymeries (F), Annappes (F), Ascq (F) Baisieux (F), Croix-l'Allumette (F), Croix-Wasquehal (F), Eijsden (NL), Hellemmes (F), Lezennes (F), Lille Flandres (F), Luxemburg (L), Maastricht (NL), Maubeuge (F), Pont-de-Bois (F), Roosendaal (NL), Roubaix (F) en Tourcoing (F).

- Via de ticketautomaten in de stopstations van de IC Nederland (Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Berchem, Noorderkempen, Brussel-Zuid, Brussel-Centraal, Brussel-Noord, Brussels Airport Zaventem en Mechelen), kunnen tickets tegen het Flex-tarief gekocht worden voor de Nederlandse bestemmingen van de IC Nederland (Breda, Rotterdam CS, Schiphol Airport en Amsterdam CS).

1. Informatie en tickets

Beschikbaarheid van personeel in de stations voor informatie en ticketverkoop

Binnenlands verkeer

- De loketten in Brussels Airport-Zaventem zijn van 6u15 tot 22u45 en 7dagen/7dagen geopend
- In de andere stations zijn de loketten open:

Tijdens de week:

- in 38 stations gedeeltelijk open
- in 53 stations van grotere omvang gedurende een groot deel van de dag

Op zaterdag:

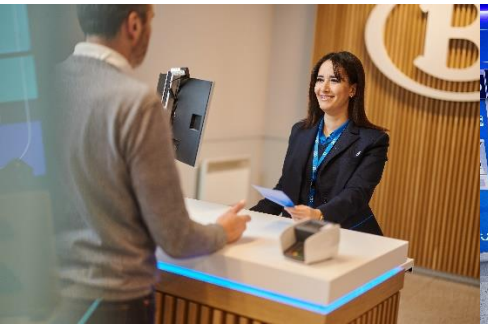
- in 40 stations gedeeltelijk open
- in 39 stations van grotere omvang gedurende een groot deel van de dag

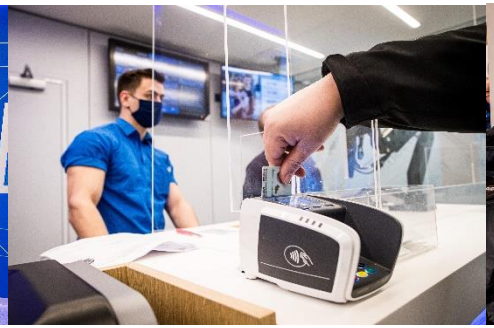
Op zondag:

- in 30 stations gedeeltelijk open
- in 31 stations van grotere omvang gedurende een groot deel van de dag

Internationaal verkeer

- 21 stations met verkoop en na-verkoop van een uitgebreid gamma
- 23 stations met verkoop en na-verkoop van een beperkt gamma





1. Informatie en tickets

Informatie tijdens de reis en in real time

Internet en mobiele applicaties

In het station

- **Website**: realtime informatie tussen de Belgische stations (via online reisplanner) of vanaf een specifiek Belgisch station + theoretische 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 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 de **Twitteraccount, Whatsapp en Facebookaccount** kunnen klanten nu ook in real time dialogeren met NMBS

- **Internationaal verkeer:** realtime-informatie voor elke 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)
- 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 (huidige station, volgende stations, bestemming van de trein, faciliteiten op de trein/in het volgende station, realtime info: verwachte vertrek- en aankomsttijden (incl. vertragingen), treinaansluitingen in de volgende haltes
- In geval van vertraging of storing gebeurt een audioaankondiging (oorzaak etc.) door de treinbegeleider, zodra deze op de hoogte is gebracht door de dispatching reizigersverkeer
- In de IC-treinen (InterCity) informeert het boordpersoneel ook over de aansluitingen in het volgende grote station met aansluiting. Sinds 2012, is het systeem voor automatische omroep via de geluidsinstallaties van bepaalde treintypes gevoelig uitgebreid (M5-dubbeldek rijtuigen, vernieuwde Breaks)

1. Informatie en tickets

Informatie in het station en tijdens de reis

Binnenlands en internationaal verkeer

In de stations

- Interne en externe enquêtes op basis van een checklist ter evaluatie van statische (affiches, signaletica) en dynamische informatie (aankondigingen, schermen).
- Sinds oktober 2020 worden metingen van “stationsinformatie” uitgevoerd door een externe firma.
- 1.349 stationsbezoeken in 2022 met een totaalscore van 91,1% voor informatie.

In de treinen

- In 2022 werden 1.564 observaties (Mystery Shopping) over de aankondigen door het treinbegeleidingspersoneel aan boord van de treinen gerealiseerd:
  - Aankondigingen met betrekking tot verwelkoming en haltes: 63%
  - Aankondigingen met betrekking tot aansluitingen: 30%
  - Aankondigen over de aankomst: 72%

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
  - 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, kan gedownload worden als pdf
- Brochure in braille en audio cd op bestelling beschikbaar op het adres: assistance@b-rail.be

1. Informatie en tickets
2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen
3. Netheid van de treinen en de stations
4. Klantentevredenheid
5. Behandeling van klachten en compensaties
6. Assistentie aan PBM

2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

Vertragingen en gemiste aansluitingen

Binnenlands verkeer

Algemene stiptheidsgraad

Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek

Percentage van de vertragingen bij aankomst

Percentage van de gemiste trein-treinaansluitingen

Internationaal verkeer

Stiptheidsgraad voor de diverse producten

Afgeschafte treinen

Binnenlands verkeer

Internationaal verkeer

Voorstelling van de plannen voor het beheer van de storingen en crisissen

Binnenlands verkeer

Beheer van de storingen

Beheer van crisissen

Internationaal verkeer

2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

Vertragingen

(bron: Infrabel)

Binnenlands verkeer

Algemene stiptheidsgraad: 89,2%

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

Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek: 4,9%

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

Percentage van de vertragingen bij aankomst

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

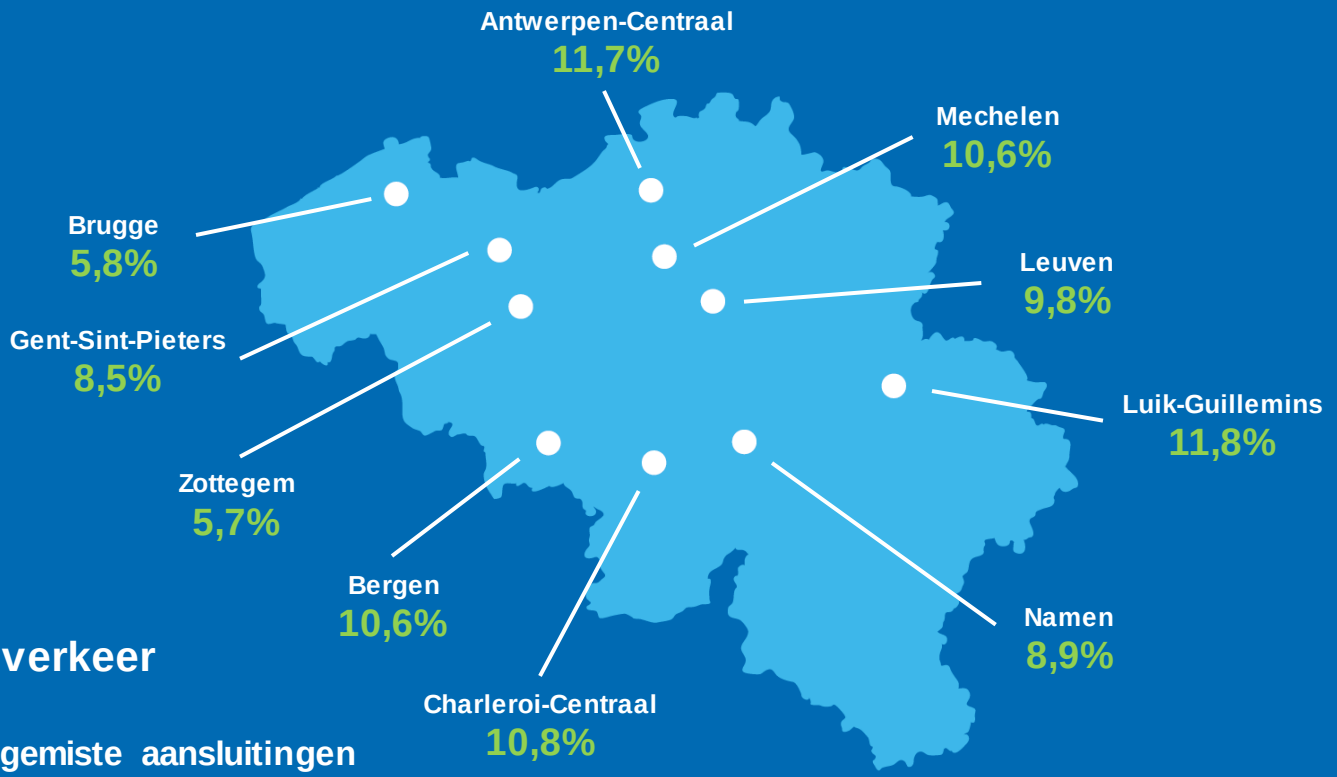
De drempels in de Verordening 1371 zijn 60 en 120 minuten.

- minder dan 60 minuten: **99,940%**
- tussen 60 en 120 minuten: **0,055%**
- langer dan 120 minuten: **0,005%**

2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

Gemiste aansluitingen

(bron: Infrabel)



Binnenlands verkeer

Percentage van gemiste aansluitingen in de 10 voornaamste overstapstations

2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

Vertragingen

Internationaal verkeer

(bron: Infrabel)

Stiptheidsgraad voor de diverse producten:

Voor de diverse producten is een specifieke stiptheidsnorm bepaald:

TGV INOUI
Brussel-Frankrijk

treinen op tijd of met minder dan 6 min. Vertraging

Ambitie BE>FR 90 %
Reëel
85,7% (Brussel - Franse grens)
95,3% (Franse grens - Brussel)

IC-treinen
Brussel-Amsterdam

treinen op tijd of met minder dan 6 min. vertraging

Ambitie: BE>NL 87 %
Reëel
85,5% (Brussel - Nederlandse grens)
84,5% (Nederlandse grens - Brussel)

Voor deze treinen is NMBS mede-vervoerder.

2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

Afgeschafte treinen

(bron: Infrabel)

Binnenlands verkeer

percentage afgeschafte treinen (op het volledige traject of een deel ervan) op het totale aantal treinen: **3,82%**

Internationaal verkeer

TGV
40 treinen volledig afgeschaft
17 treinen gedeeltelijk afgeschaft

IC Brussel-Amsterdam
272 treinen volledig afgeschaft
350 treinen gedeeltelijk afgeschaft

2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

Voorstelling van de plannen voor het beheer van de storingen en crisissen

Binnenlands verkeer

Beheer van de storingen

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

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 1371/2007 heeft de NMBS een procedure uitgewerkt voor de opvang van reizigers bij storingen. 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

Voorstelling van de plannen voor het beheer van de storingen en crisissen

ROC

Sinds juli 2014 zijn “Traffic Control” (Infrabel) en RCC in het kader van het “ROC” (Railway Operational Center) samengekomen. Belangrijkste voordeel: alle deelnemers op centraal niveau worden in dezelfde zaal bijeengebracht en incidenten worden beter beheerd.

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. Netheid van de treinen en de stations
4. Klantentevredenheid
5. Behandeling van klachten en compensaties
6. Assistentie aan PBM

3. 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)

3. 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 2022

In 2022 werden 3166 treinen bezocht, goed voor 8901 rijtuigen (buiten- en binnenkant) en 4524 toiletten

Globaal kwaliteitsgetal : 85,5%
Technische kwaliteitsindex : 97,6%
Netheidskwaliteitsindex : 87,9%

3. Netheid van de treinen en de stations

Netheid van de treinen

Internationaal verkeer

Geen cijfers beschikbaar bij afwezigheid aan objectieve meting.

3. 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 3.166 gecontroleerde treinen in 2022 was de beschikbaarheid van toiletten 96,6%. 3,4% van de 4.524 gecontroleerde toiletten was gesloten en dus niet beschikbaar voor de klant.

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

3. 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 / trimester
Stations small	1 keer / semester

De controle op de netheid in de stations wordt uitbesteed.

Gemiddelde score 2022

Categorie	Gem score '22
Stations large	91,4%
Stations medium	92.5%
Stations small	93.7%

Ter informatie: doelstelling is 86%

Op basis van de detailanalyse van de cijfers wordt naar specifieke oplossingen gezocht om lokale problemen of problemen op netniveau in samenspraak met de lokale verantwoordelijken aan te pakken, met als uiteindelijk doel, de algemene kwaliteit van de netheid van de stations te verhogen.

3. 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 reizigersaantallen, 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 2022 beschikten 139 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. Netheid van de treinen en de stations
4. Klantentevredenheid
5. Behandeling van klachten en compensaties
6. Assistentie aan PBM

4. Klantentevredenheid

Binnenlands en internationaal verkeer

- Netheid van stations en parkings
- Onthaalinfrastructuur van stations en parkings
- Personeel en dienstverlening in de stations
- Informatie in de stations
- Aankoop van het vervoerbewijs
- Prijs van de treinrit
- Treinaanbod
- Stiptheid van de treinen
- Netheid van de treinen
- Personeel aan boord van de treinen
- Informatie in de treinen
- Comfort van de treinen
- Informatiediensten en –tools
- Veiligheidspersoneel
- Veiligheidsgraad in de treinen en in de stations
- PBM-assistentie

4. 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.

In juni 2014 werd de methodologie van de tevredenheidsmeting aangepast. In plaats van 4 keer per jaar enquêteformulieren uit te delen in de trein, worden de reizigers nu continu gerekruteerd in de stations, waarna ze thuis een vragenlijst via internet toegestuurd krijgen. Door de coronacrisis werd het veldwerk uitzonderlijk onderbroken van maart tot en met juni 2020.

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 2022 werden er 5.984 reizigers ondervraagd over hun tevredenheid.

Algemene tevredenheid: 68,9% *

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

4. Klantentevredenheid

Klantentevredenheidsenquête – Binnenlands verkeer

Station

Netheid stations en parkings

68,3 %*

Onthaalinfrastructuur van stations en parkings

65,1 %*

Personeel en dienstverlening in stations

82,9 %*

Informatie in stations

79,8 %*

Trein

Netheid treinen

65,5 %*

Personeel in treinen

87,1 %*

Informatie in treinen

74,0 %*

Comfort van de treinen

76,4 %*

Informatiediensten en -tools

72,2 %*

Veiligheidspersoneel

77,1 %*

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

4. Klantentevredenheid

Klantentevredenheidsenquête – Binnenlands verkeer

Aanbod en stiptheid

Treinaanbod

61,1 %*

Stiptheid

56,1 %*

Aankoop

Aankoop vervoerbewijs

87,4 %*

Prijs treinrit

50,3 %*

Veiligheidsgraad

Veiligheidsgraad in de treinen

93,9 %**

Veiligheidsgraad in de stations

90,0 %**
(vertrekstation)

88,4 %**
(parking station)

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

*** percentage reizigers dat zich veilig voelt (ja/nee-vraag)*

PBM-assistentie
90%*
(assistentie in het algemeen)

83 %* (+5pp t.o.v. 2021) is tevreden over de **toegankelijkheid van de stations**.

97 %* (+5pp t.o.v. 2021) is tevreden over de **assistentie ter plaatse**.

Respectievelijk 78%* (+1pp t.o.v. 2021) en **85%*** (+4pp t.o.v. 2021) van de ondervraagden blijkt tevreden over de **toegankelijkheid van de perrons** en over de **toegankelijkheid van de treinen**. Verbeterpunten in het station zijn de toegankelijkheid van de toiletten Ook de beschikbaarheid van PBM parkeerplaatsen is voor verbetering vatbaar. Het belangrijkste verbeterpunt in de treinen is eveneens de toegankelijkheid van de toiletten (indien gebruikt). Uit de individuele comments blijkft dat elk station haar specifieke problemen/obstakels heeft. De tevredenheid met de toegankelijkheid van de trein varieert per type trein (hoger voor nieuwe) en het gebruikte materiaal (type mobiele hellingen,…).

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

NMBS. Rapport over de kwaliteit van de dienstverlening 2022 / p. 35

NMBS. Telefonische enquête over tevredenheid assistentieverlening 2022

4. 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 maand worden de klanten (NMBS) die de maand 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 2022 hebben 6.302 klanten aan de enquête deelgenomen

Algehele tevredenheid over de reis: 79%*.

* percentage van degenen die een score van 7 of meer gaven op een schaal van 0 tot 10

4. Klantentevredenheid

Klantentevredenheidsenquête – Internationaal verkeer

Aankoop

Aankoop vervoerbewijs

online: 94 %*
off-line: 82 %*

Prijs vervoerbewijs

69 %*

Treinaanbod

81 % *

Informatie tools

86% *

Dienst na-verkoop

68 % *

Station

Communicatie in vertrekstation

77 %*

Netheid stations

77%*

Infrastructuur in het station

81%*

Onthaal op perron

80%*

Veiligheidspersoneel

76 % *

** Percentage reizigers dat een score van 7 of meer geeft op een schaal van 0 tot 10*

4. Klantentevredenheid

Klantentevredenheidsenquête – Internationaal verkeer

Trein

Communicatie aan boord

77 %*

Netheid aan boord

80 % *

Comfort van de trein

80 % *

Treinbegeleiding

88% *

Veiligheidsgevoel

95 % *

Stiptheid

Sriptheid

71% *

Algehele tevredenheid van de reis: 79% *

** Percentage reizigers dat een score van 7 of meer geeft op een schaal van 0 tot 10*

1. Informatie en tickets
2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen
3. Netheid van de treinen en de stations
4. Klantentevredenheid
5. Behandeling van klachten en compensaties
6. Assistentie aan PBM

5. Behandeling van klachten en compensaties

Binnenlands verkeer

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

Internationaal verkeer

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

5. Behandeling van klachten en compensaties

Binnenlands verkeer

Toegepaste procedure

Compensaties in geval van vertraging

- compensatie voor frequente vertragingen: compensatie van 25 tot 50 % van de ritprijs in geval van herhaalde vertragingen (ten minste 20 vertragingen van meer dan 15 min of 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).

Ongeacht of het gaat om herhaalde dan wel om occasionele vertragingen, is de minimumcompensatie per reis 2,50 euro.

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

- 13.922 compensatieaanvragen voor vertragingen van meer dan 60 minuten (+ 58,4 %)
- 925 compensatieaanvragen voor frequente vertragingen (+ 121,8 %)
- 62.285 (+ 29,7 %) klantenreacties

5. Behandeling van klachten en compensaties

Binnenlands verkeer

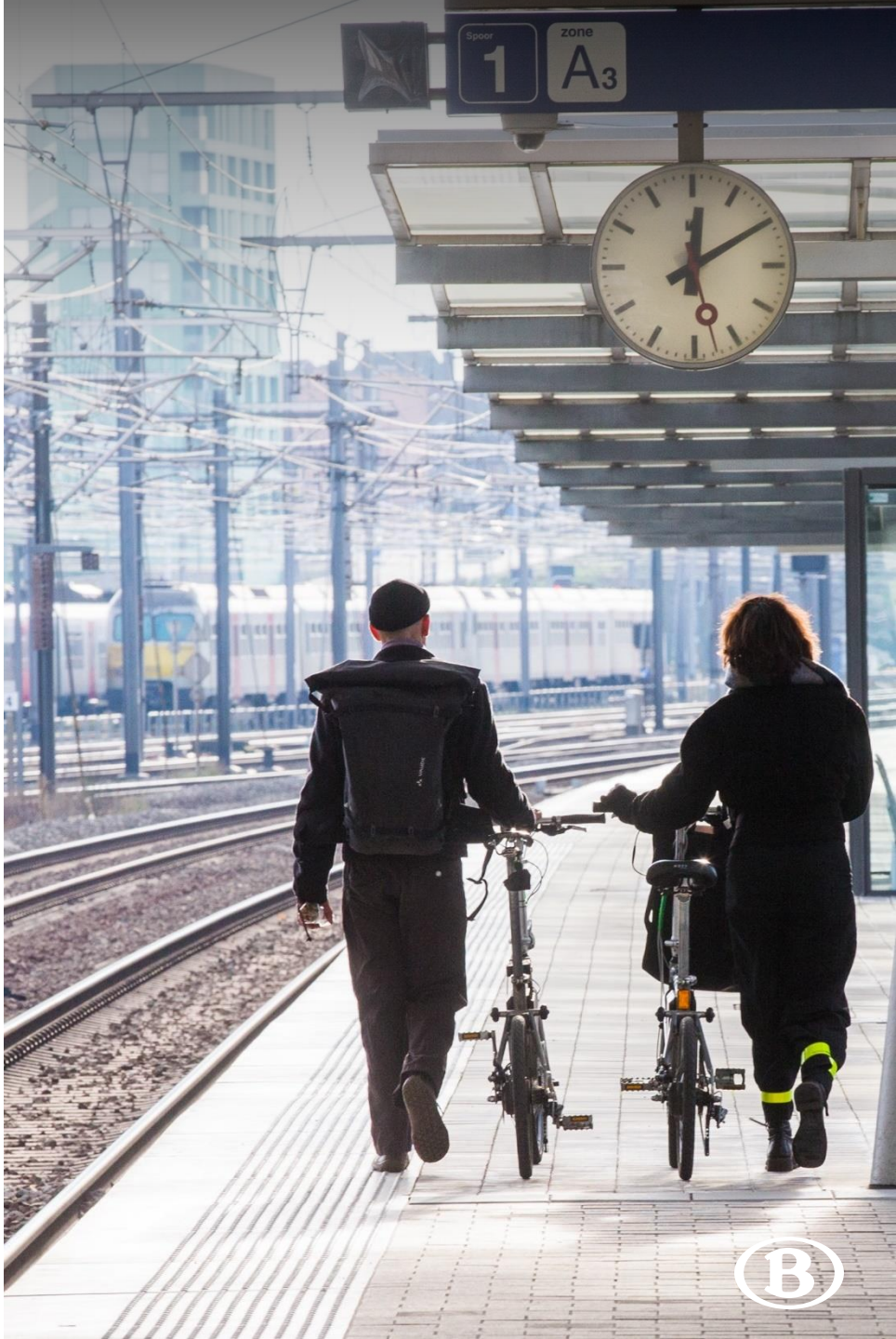
Behandelingstermijn van de compensatieaanvragen en de klantenreacties

Klantenreacties

45% van de klantenreacties werd beantwoord binnen de 4 weken.

Compensatieaanvragen

69% van de compensatieaanvragen werden beantwoord binnen een termijn van 4 weken.



5. 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 Thalys en 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, Thalys & 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

10.325 beantwoordde klantenreacties en 6.833 compensatieaanvragen

Behandeltermijn van de aanvragen :

57,0 % van de klantenreacties werd beantwoord binnen de 4 weken.

49,7 % van de compensatieaanvragen werden beantwoord binnen een termijn van 4 weken.

1. Informatie en tickets
2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen
3. Netheid van de treinen en de stations
4. Klantentevredenheid
5. Behandeling van klachten en compensaties
6. Assistentie aan PBM

6. Assistentie aan PBM's

Binnenlands + internationaal verkeer

Toegepaste assistentieprocedure

Assistentie aan PBM wordt verleend in 132 stations.

Elke persoon met beperkte mobiliteit (PBM) kan hulp krijgen bij het in- of uitstappen in 132 stations van het net, zeven dagen op zeven, van de eerste tot de laatste trein. Van deze stations werken er 17 samen met taxibedrijven met voertuigen uitgerust om personen met beperkte mobiliteit te vervoeren, voor het vervoer van een station zonder assistentie naar het dichtstbij gelegen station met assistentie. Assistentie kan worden aangevraagd per telefoon (Call Center of centraal nummer 02 528 28 28) of via het onlineformulier. voor zover hij ten minste 24u. vooraf (48 uur voor een internationale verbinding) een aanvraag indient bij het Call Center en deze vraag om assistentie werd goedgekeurd.

Sinds september 2017 is het voor 41 grote stations ook mogelijk om slechts 3u op voorhand assistentie te reserveren. Dit is wel enkel mogelijk voor rechtstreekse reizen van 6u30 's morgens tot 21u 's avonds tussen deze stations en mits telefonische reservatie bij het Call Center (02/582 28 28 – alle dagen open van 7u. tot 21u30)

NMBS biedt personen met een beperkte mobiliteit de mogelijkheid een sms te ontvangen die de assistentie bevestigt. Deze dienst is volledig gratis en beschikbaar voor de aanvragen online of via het Call Center.

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

De reserveringstermijn van 24 uur (48 uur voor een internationale verbinding) 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 ...).

Als blijkt dat het niet mogelijk is de vereiste bijstand te verlenen, kunnen PBM ongeacht de reisformule vragen hun tickets te annuleren. De terugbetaling gebeurt dan zonder kosten. Dit geldt ook voor de eventuele begeleider.

6. Assistentie aan PBM's

Binnenlands + internationaal verkeer

Toegepaste assistentieprocedure

Bij aankomst in het station (min. 20 minuten voor het vertrekuur), wordt de reiziger met beperkte mobiliteit 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.

De NMBS-assistentie wordt geleverd door **sedentaire of mobiele teams**, die speciaal zijn opgeleid om PBM te onthalen en te helpen. Ook het verkooppersoneel kreeg een opleiding in samenwerking met de verenigingen voor slechthorenden. De medewerkers leerden een aantal basisregels voor de communicatie met doven en slechthorenden.

Aantal gevallen waarin assistentie verleend werd

In 2022 zijn **48.094 assistentiedossiers** in binnenverkeer voor PBM opgesteld

- via Contact Center: **46.886 dossiers**
- in de stations**: 1.208 dossiers**

87.44 % van de aanvragen werd aanvaard.

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

Internationaal verkeer

In 2022 zijn **8.717 assistentiedossiers** voor het vervoer van PBM opgesteld