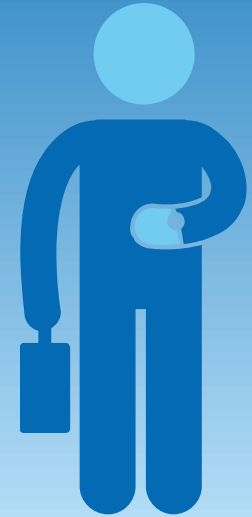


NMBS.

Rapport over de
kwaliteit van de
dienstverlening
2014



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).



Inhoud

1. Informatie en biljetten	4
2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen	14
3. Netheid van de treinen en de stations	21
4. Klantentevredenheid	27
5. Behandeling van klachten en compensaties	36
6. Assistentie aan PBM's	41

1. Informatie en biljetten



- **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 biljettenverkoop**
 - Binnenlands verkeer
 - Internet
 - Stations
 - Internationaal verkeer
 - Internet
 - Mobiele site en mobiele toepassingen
 - Stations
 - Contact center
- **Beschikbaarheid van personeel in de stations voor informatie en biljettenverkoop**
 - 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 biljetten



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
- Twitter-accounts voor interactieve informatieaanvragen en uitwisseling

Call Center

- Informatie binnenlands treinverkeer
- Organisatie van reizen voor personen met beperkte mobiliteit
- Groepsreserveringen
- 07.00 uur tot 21.30 uur

Informatie in het station

- 165 stations met loket op 550 stations en stopplaatsen

1. Informatie en biljetten



Informatie over de dienstregelingen, tarieven en perrons

Internationaal verkeer

Internet

- Informatie- en reserveringstool
- Pdf-versies van alle dienstregelingsbrochures en prijsinformatie
- Contactformulier : vragen worden beantwoord binnen de 24 uur
- Facebookpagina NMBS Europe (vragen over de prijzen, dienstregelingen en verkoops- of naverkoopsvoorwaarden. Onze medewerkers beantwoorden de vragen via Facebook of Twitter binnen de twee uur op weekdays tussen 8 en 18 uur

Contact centers

- CCI : Particulieren. Open van maandag tot vrijdag van 8u tot 20u, in het weekend en op feestdagen van 9u tot 16u30
- RSC : Reisagentschappen en ondernemingen. Open van maandag tot vrijdag van 9u tot 20u, op zaterdag van 9u tot 16u30
- SPP : Speciale producten. Open van maandag tot vrijdag van 9u tot 17u
- 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 biljetten



Uitrusting voor biljettenverkoop

Binnenlands verkeer

Internet

- Tools www.nmbs.be, m.nmbs.be, iPhone en Android app
- Aankoop brede waaier aan prijsformules
- Vernieuwen treinkaarten (trein alleen of gecombineerd trein/regionaal openbaar vervoer)
- Betalen met een kredietkaart of via internetbankieren



Stations

- 165 verkooppunten (op 550) met in totaal 368 loketten
- 697 verkoopsautomaten
- Betalen kan met cash (automaten : enkel muntstukken), krediet- en betaalkaarten



Call Center

- Voor groepsreserveringen



1. Informatie en biljetten



Uitrusting voor biljettenverkoop

Internationaal verkeer

Internet

- Aankoop mogelijk van meer dan 1000 internationale bestemmingen
- De meeste biljetten kunnen thuis worden afgedrukt en afgehaald aan 81 Belgische stations of via post worden verstuurd in België en Luxemburg (extra kosten €10)
- Betalen mogelijk met kredietkaart (Visa, Mastercard, American Express), via thuisbankieren (Bancontact/Mister Cash) of een debetkaart (E-Maestro)
- Wanneer een verbinding niet online kan worden gekocht, wordt de reiziger naar een contact center geleid waar de reservering kan worden gemaakt

Mobiele site en toepassingen

- Applicatie beschikbaar voor voor iPhone, Android en Windows Phone
- Reserveren mogelijk voor 80 rechtstreekse bestemmingen
- Betalen kan met kredietkaart (Visa, Mastercard, American Express)
- Klanten beschikken meteen over een automatische verbinding én voorrangstoegang met het Contact center

Stations

- Verkoop in 39 Belgische stations aan het loket (€7 dossierkosten, €3,5 voor bepaalde verbindingen of tarieven, in sommige gevallen geen extra kosten)

1. Informatie en biljetten



Uitrusting voor biljettenverkoop

Internationaal verkeer

Contact center

Tickets aangekocht via het Contact Center:

- **CCI: Particuliere klanten.** Tickets kunnen thuis worden afgedrukt of afgehaald worden in 81 Belgische stations. Dossierkosten: maximaal € 7. Betalend 070-nummer aan € 0,30/minuut. Betalen met kredietkaart (Visa, Mastercard, American Express).
- **RSC: Reisagentschappen en ondernemingen.** Tickets kunnen thuis worden afgedrukt, afgehaald worden in 81 Belgische stations of per post opgestuurd (supplement van € 10). 02-zonenummer. Klanten betalen via facturering.
- **SPP: Speciale producten,** worden ter plaatse afgedrukt. Algemene kosten: tot € 7 voor dossiers van € 0 tot € 399, € 20 voor dossiers van € 400 tot € 999 en € 50 voor de dossiers van meer dan € 1000. Voor particuliere klanten zijn de contact- en betalingsvoorwaarden gelijk aan die van het CCI. Voor reisagentschappen en ondernemingen zijn de contact- en betalingsvoorwaarden gelijk aan die van het RSC.
- **Groepen:** tickets worden ter plaatse afgedrukt en kunnen worden afgehaald in 28 Belgische stations of opgestuurd worden per post (supplement van € 15). Dossierkosten € 70. Voor particuliere klanten zijn de contact- en betalingsvoorwaarden gelijk aan die van het CCI. Voor reisagentschappen en ondernemingen zijn de contact- en betalingsvoorwaarden gelijk aan die van het RSC.

1. Informatie en biljetten



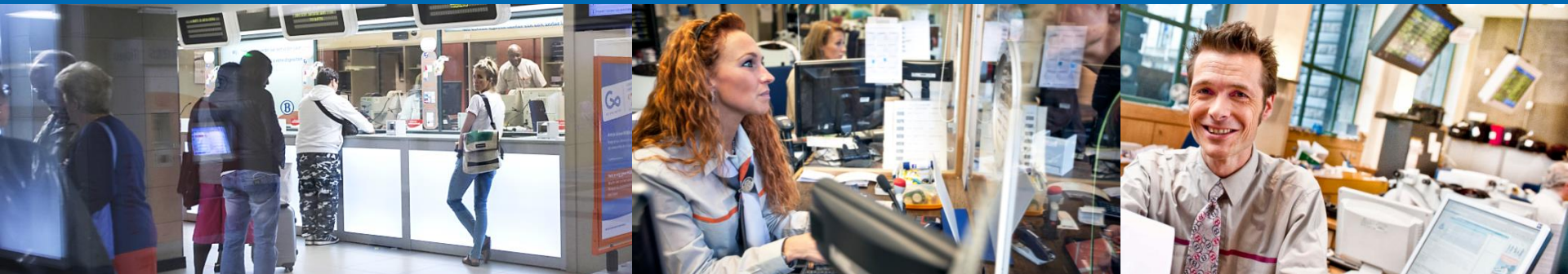
Beschikbaarheid van personeel in de stations voor informatie en biljettenverkoop

Binnenlands verkeer

- Loketten openen om 6 uur
- Minder druk bezochte stations open tot 13-14 uur ($\pm$ 70 stations)
- Overige tot 20 uur
- Drukst bezochte tot 22 uur
- Nachtloket in Brussel-Zuid en Brussel Nationaal Luchthaven

Internationaal verkeer

- Specifieke loketten voor verkoop en internationale informatie in Brussel-Zuid, Brussel-Centraal, Antwerpen-Centraal en Luik-Guillemins
- Volledig internationale aanbod te koop tussen 8.30 en 18.30 uur (van 7.45 tot 20.30 uur in Brussel-Zuid). Ervoor en erna kunnen alleen biljetten voor onmiddellijk vertrek worden gekocht. (in Brussel-Zuid van 5u45 tot 21u30)
- 35 andere stations met een beperkt internationaal aanbod



1. Informatie en biljetten



Informatie tijdens de reis en in real time

Binnenlands en internationaal verkeer

Internet en mobiele applicaties

- **Website:** realtime informatie tussen de Belgische stations (via online reisplanner) of vanaf een specifiek Belgisch station
- Via de **mobiele site** m.nmbs.be
- Via de **applicatie** op iPhone, Android, Windows Phone en Java: 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
- Via **sms**. Met "sms 2828" krijgt de reiziger in real time drie voorstellen van treinen die beantwoorden aan de verbinding die hij naar het nummer 2828 heeft gestuurd. Voor treinkaarthouders verstuurt de kosteloze dienst "My Train Info" de realtime-informatie van de treinen die ze vooraf geselecteerd hebben bij de inschrijving op de NMBS-site
- Via de **Twitteraccount** @NMBS kunnen klanten nu ook in real time dialogeren met NMBS
- **Internationaal verkeer:** realtime-informatie per vertrekstation over de vertragingen (info train)



1. Informatie en biljetten



Informatie tijdens de reis en in real time

Binnenlands en internationaal verkeer

In het station

- Informatie in real time en over de te gebruiken perrons via de omroepen of via de schermen van de vertrekkende treinen
- Loket- en perronpersoneel
- Wanneer het verkeer ernstig verstoord is of wanneer er een belangrijke wijziging van de dienstregeling is, worden er mobiele infostands geïnstalleerd

In de treinen

- Info via de omroepinstallatie en/of de SIV-schermen (LCD-schermen) over de treinrit, met de tussenstops en de volgende stop
- In geval van vertraging of storing info over de vertraging en haar oorzaak door de treinbegeleider die rechtstreeks in verbinding staat met de dispatching die het reizigersverkeer beheert
- In de IC-treinen (InterCity) informeert het boordpersoneel ook over de aansluitingen in het volgende station. Sinds 2012, is het systeem voor automatische omroep via de geluidsinstallaties van bepaalde treintypes gevoelig uitgebreid (M5-dubbeldekkers, vernieuwde Breaks)
- Nieuwe Desiro-motorstellen LCD-schermen voor reizigersinfo plus TFT-schermen voor complementaire informatie (theoretische dienstregeling, uur van aankomst, bij stilstand...)



1. Informatie en biljetten



Informatie tijdens de reis en in real time

Binnenlands en internationaal verkeer

Specifieke diensten voor personen met beperkte mobiliteit (PBM)

- Website nmbs.be
 - o info m.b.t. assistentiemogelijkheden
 - o overzicht van de voorzieningen in de stations
 - o toegankelijk voor een maximaal aantal gebruikers (ondersteunt bijvoorbeeld spraaktechnologie of vertaalprogramma's voor braille)
- Alle communicatie verloopt via een centraal punt: het Contact Center
- Brochure beschikbaar op nmbs.be, kan gedownload worden als pdf of als audiofile



2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen



- **Vertragingen**
 - 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
 - Algemene stiptheidsgraad
 - Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek
 - Percentage van de vertragingen bij aankomst
 - Percentage van de gemiste trein-treinaansluitingen
- **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: website Infrabel)

Binnenlands verkeer

Algemene stiptheidsgraad: 88,2%

(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

Wordt niet gemeten

Percentage van de vertragingen bij aankomst

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.

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

- minder dan 60 minuten: 99,95 %
- tussen 60 en 120 minuten: 0,043 %
- langer dan 120 minuten: 0,002 %

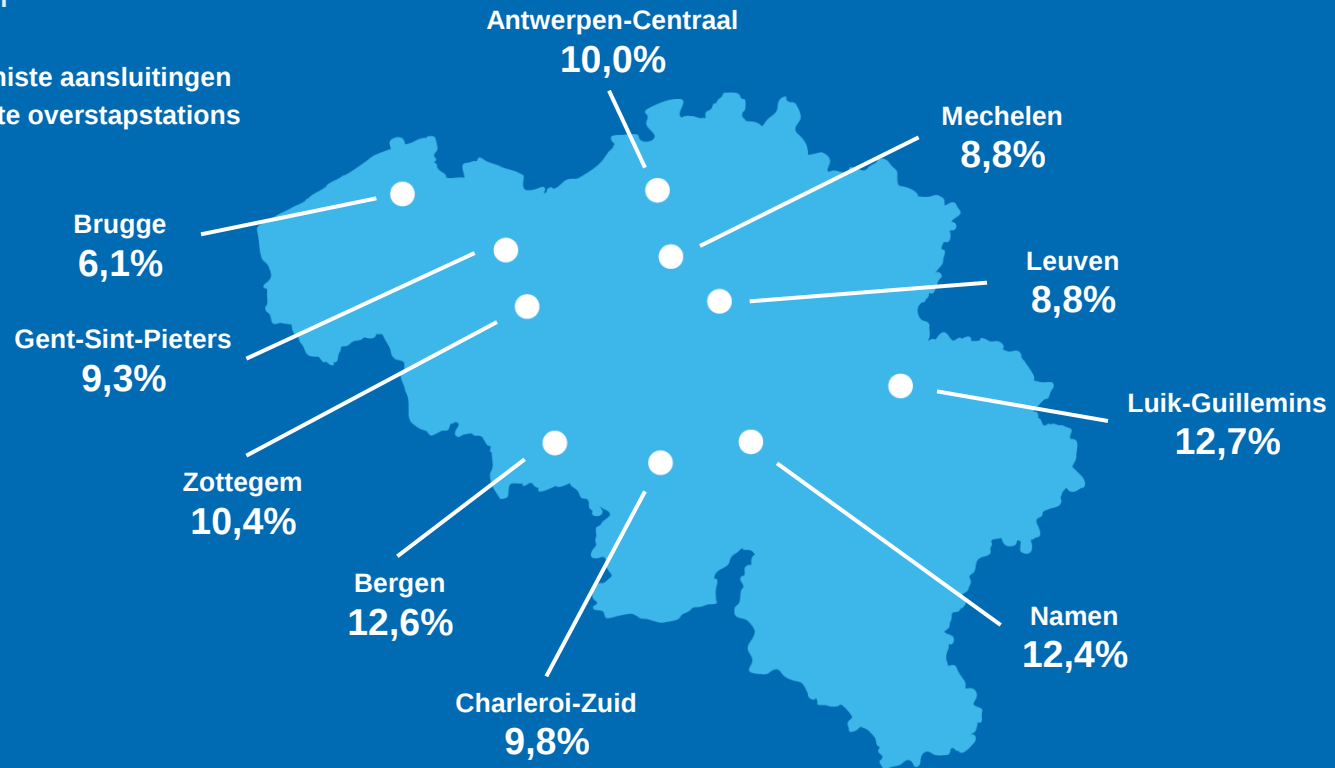
2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen



Vertragingen (bron: website Infrabel)

Binnenlands verkeer

Percentage van gemiste aansluitingen
in de 10 voornaamste overstapstations



2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen



Vertragingen (bron: website Infrabel)

Internationaal verkeer

Algemene stiptheidsgraad: 81,21%.

(cijfers gebaseerd op metingen aan het grenspunt voor de treinen vertrekkend uit België en bij aankomst voor de treinen met bestemming België. Treinen met een vertraging van (minder dan) 6 minuten worden als stipt beschouwd.)

Voor de diverse producten is eveneens een stiptheidsnorm bepaald:

Thalys treinen op tijd of met max. 15 minuten vertraging 92,6%	TGV treinen op tijd of met max. 15 minuten vertraging 87,1%	EuroCity-treinen België-Zwitserland treinen op tijd of met max. 6 minuten vertraging 51,6%*	IC-treinen Brussel-Den Haag treinen op tijd of met max. 6 minuten vertraging 87,6%	Treski seizoensgebonden skitrein voor de krokusvakantie. In 2014 één heen- en terug- traject tussen Brussel en Zell am See.
--	---	---	--	--

Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek en van de gemiste trein-treinaansluitingen

Wordt niet gemeten

Percentage van de vertragingen bij aankomst

- minder dan 60 minuten: 98,46 %
- tussen 60 en 120 minuten: 0,25 %
- langer dan 120 minuten: 0,08 %

* werkzaamheden op de lijn 161/162 Brussel – Namen - Luxemburg, met op diverse plaatsen verkeer over enkelspoor

2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen



Afgeschafte treinen

Binnenlands verkeer

- percentage afgeschafte treinen (op het volledige traject of een deel ervan) op het totale aantal treinen : **2,4%**

Internationaal verkeer

- 560 treinen volledig afgeschaft
- 599 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

De RDV ("Reizigers Dispatching Voyageurs") staat in voor het beheer van de incidenten en de communicatie in real time. RDV bouwt een kennismanagementsysteem uit om preventief te handelen en te vermijden dat eenzelfde incident zich opnieuw voordoet. 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.

Naast het interne organisatorische aspect, heeft 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 door een taxi naar zijn eindbestemming wordt gebracht.

Beheer van crisissen

Bij belangrijke exploitatiestoringen (qua ernst, qua duur, of beide) komt een crisiscomité samen op initiatief van de infrastructuurbeheerder Infrabel in aanwezigheid van vertegenwoordigers van hoog niveau van de verschillende operatoren (en in het bijzonder bij NMBS, de verschillende betrokken specialiteiten: materieel, tractie, begeleiding, stationsexploitatie enz.).

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

Internationaal verkeer

Wat het internationaal verkeer betreft, bestaan er noodplannen volgens de getroffen lijnen en producten. Als het aantal dagelijkse ritten het toelaat, worden de reizigers op de eerstvolgende trein gezet.

Als die oplossing niet haalbaar is, worden vervangingsbussen ingezet of eventueel andere treindiensten ingelegd (IC Benelux, binnenlandse dienst ...).



3. Netheid van de treinen en de stations



- **Netheid van de treinen**
 - Binnenlands verkeer
 - Internationaal verkeer
 - Schoonmaakfrequentie
(Binnenlands verkeer + Internationaal verkeer)
 - Beschikbaarheid van de toiletten
(Binnenlands verkeer + Internationaal verkeer)
- **Netheid van de stations NMBS**
(Binnenlands verkeer + Internationaal verkeer)
 - Netheid van de stations (Binnenlands 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 3 aspecten:

- de buitenkant
- het sanitair
- de reizigersafdelingen

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

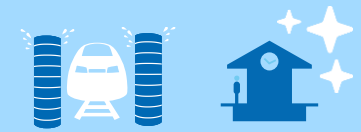
De kwaliteitsindex die eruit wordt afgeleid, dient om de evolutie op te volgen van de netheid van het materieel en maakt het mogelijk vergelijkingen te maken tussen verschillende categorieën (type materieel, lijnen, rittijden ...).

Meetresultaten 2014

Voor de klant zijn de netheid van de compartimenten en het sanitair het allerbelangrijkst.

Kwaliteitsgetal 2014: **86,5%** (83,8% in 2013)

3. Netheid van de treinen en de stations



Netheid van de treinen

Internationaal verkeer

De norm voor de internationale hogesnelheidstrein Thalys is vastgelegd op 93%.
In 2014 waren de resultaten boven de norm, nl. 96,3%.

Subjectieve meting

Volgens de tevredenheidsenquête van Thalys geven de klanten een cijfer van 96,3% aan het aspect netheid van de treinen.
Cijfers voor TGV, EC Brussel-Bazel, IC Brussel-Den Haag en Treski zijn niet beschikbaar aangezien in 2014 geen tevredenheidsenquête is uitgevoerd.

3. Netheid van de treinen en de stations



Netheid van de treinen

Binnenlands + Internationaal verkeer

Schoonmaakfrequentie

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

De frequentie hangt af van het type schoonmaak:

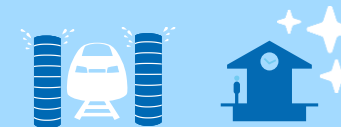
1. **Exploitatieschoonmaak:** het herstellen van de netheid na de dienst (verwijderen van afval, grote vlekken ...) Frequentie varieert volgens de uitgevoerde verrichtingen, een keer per dag (en soms meer) tot maximaal een keer per week (voor de stuurpost)
2. **Periodieke schoonmaak van het interieur:** 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

Op al de in 2014 gecontroleerde treinen van het binnenlands verkeer (meer dan 2.150), reed er **20,69%** met ten minste één afgesloten en dus voor de reizigers niet beschikbaar toilet.

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

3. Netheid van de treinen en de stations



Netheid van de stations

Binnenlands + Internationaal verkeer

Objectieve kwaliteitsmeting

Categorie station / stopplaats	1 controle per
Stations 20.000+	maand
Stations 10.000+	trimester
Andere stations	semester
Stopplaatsen	semester

De hoge controlefrequentie in de stations 20.000+ en 10.000+ staat borg voor een realistisch beeld van de netheid in deze stations. In het eerste trimester 2014 werden de 37 grootste stations 1 maal per maand aan een schoonmaakkwaliteitscontrole onderworpen door de controleurs van NMBS Stations. Vanaf 1 april werden ook de stopplaatsen gecontroleerd en vanaf 1 juli werden alle stations en stopplaatsen periodiek gecontroleerd.

Gemiddelde score 2014

Categorie	Gem score '14
Stations 20.000+	87,2%
Stations 10.000+	81,2%
Andere stations	83,1%
Stopplaatsen	85,6%

Ter informatie: het objectief bedraagt 86%

Voor de stations 10.000+, andere stations en stopplaatsen werd in 2014 een lagere score behaald aangezien directie Transport en Infrabel in 2014 nog tijdelijk verantwoordelijk waren voor de schoonmaak (Transport tot 01.11.2014 voor de kleinere stations en Infrabel tot 01.04.2014 voor de stopplaatsen).

Op basis van de detailanalyse van deze 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 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 2014 beschikten 159 van de 166 stations over toiletten, wat neerkomt op **95,7%**. De toiletten zijn toegankelijk als het station en de loketten geopend zijn.



4. Klantentevredenheid



- **Binnenlands verkeer**
 - Stiptheid van de treinen
 - Informatie van de reizigers bij vertragingen
 - Beschikbaarheid en juistheid van de informatie over de treinen en de perrons
 - Goed onderhouden en uitstekende staat van de treinen
 - Veiligheidsgraad in de treinen en in de stations
 - Netheid in de treinen
 - Nuttige informatie tijdens de reis
 - Antwoordtijd bij informatievragen in het station
 - Beschikbaarheid van nette toiletten ("van goede kwaliteit") in elke trein
 - Hoog niveau van netheid en onderhoud in de stations
 - Toegankelijkheid van de stations en de treinen
 - PBM-assistentie
- **Internationaal verkeer**
 - Stiptheid van de treinen
 - Informatie van de reizigers bij vertragingen
 - Beschikbaarheid en juistheid van de informatie over de treinen en de perrons
 - Goed onderhouden en uitstekende staat van de treinen
 - Veiligheidsgraad in de treinen en in de stations
 - Netheid in de treinen
 - Nuttige informatie tijdens de reis
 - Antwoordtijd bij informatievragen in het station
 - Beschikbaarheid van nette toiletten ("van goede kwaliteit") in elke trein
 - Hoog niveau van netheid en onderhoud in de stations
 - Toegankelijkheid van de stations en de treinen
 - 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 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.

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

Jaarlijks worden er ongeveer 5.000 reizigers ondervraagd over hun tevredenheid.

Het vergelijken van de resultaten voor de verschillende deelaspecten zoals hieronder besproken met deze van vorig jaar is niet mogelijk omwille van de methodologiewijziging. Enkel op de resultaten voor de algemene tevredenheid werd een kalibratie met de resultaten van 2013 toegepast.

4. Klantentevredenheid



Klantentevredenheidsenquête – Binnenlands verkeer

Percentage van de klanten dat 7/10 of meer geeft



Stiptheid
46,1 %



Informatie bij vertragingen

- **59,7 %** (duidelijkheid van informatie in de stations)
- **46,0 %** (duidelijkheid van informatie in de treinen)



Goed onderhouden en uitstekende staat van de treinen

- **55,3 %** (algemeen)
- **68,3 %** (uitrusting: ventilatie, verwarming, verlichting)



Netheid treinen

- **57,12 %** (zitplaats en directe omgeving)
- **27,6 %** (toiletten)
- **55,8 %** (buitenkant)



Veiligheidsgraad in de treinen
95,9 %
(aantal reizigers dat zich altijd veilig voelt)



Veiligheidsgraad in de stations
• **91,5 %** (vertrekstation)
• **81,9 %** (parking station)



Nuttige informatie tijdens de reis

- **60,7 %** (Verstaanbaarheid aankondigingen omroepinstallatie)
- **75,8 %** (Duidelijkheid - volledig, correct - aankondigingen bij normaal treinverkeer)
- **46,0 %** (Duidelijkheid - volledig, correct - aankondigingen bij verstoord treinverkeer)

Beschikbaarheid en juistheid informatie over treinen en perrons
Wordt niet gemeten

4. Klantentevredenheid



Klantentevredenheidsenquête – Binnenlands verkeer

Percentage van de klanten dat 7/10 of meer geeft



**Antwoordtijd bij
informatievragen in
het station**

61,7 %

(wachtijd aan de
loketten)



Netheid stations en parkings

62,8 %



Toegankelijkheid stations

- **81,6 %** (toegang via de openbare weg)
- **83,3 %** (gebouwen)
- **79,5 %** (perrons)



Toegankelijkheid treinen

67,5 %

(comfort bij het opstappen)



PBM-assistentie

86,3%

(assistentie in het
algemeen)

- **82,89 %** (+3,66% t.o.v. 2013) is (zeer) tevreden over de toegankelijkheid van de stations. De voornaamste verbeterpunten zijn de toegankelijkheid van de loketten alsook de beschikbaarheid van parkeerplaatsen bestemd voor PBM.
- **91,73%** (+2,61% t.o.v. 2013) is (zeer) tevreden over de assistentie ter plaatse. Beschikbaarheid van het assistentiepersoneel voor inlichtingen en hulp kan nog beter.
- Respectievelijk **89,29%** (+7,8% t.o.v. 2013) en **81,4%** (+8% t.o.v. 2013) van de ondervraagden blijkt (zeer) tevreden over de toegankelijkheid van de perrons en over de toegankelijkheid van de treinen. Verbeterpunten op de perrons zijn het gebruik van lift, trappenklimmer en mobiele laadhellingen en het veiligheidsgevoel op het perron. Verbeterpunten in de treinen zijn het aantal beschikbare plaatsen voor personen met beperkte mobiliteit en de toegankelijkheid van de toiletten (indien gebruikt).

4. Klantentevredenheid



Klantentevredenheidsenquête

Internationaal verkeer

Voor het internationaal verkeer wordt een kwaliteitsbarometer opgesteld die de perceptie van de klant meet, zowel voor de internationale treindiensten als de distributie. Die laatste wordt ook objectief gemeten via “mystery clients”.

De enquêtes voor de producten waarvoor het internationaal verkeer als transporteur optreedt, gebeuren één keer per jaar. Dochteronderneming Thalys voert autonoom haar commercieel beleid en NMBS heeft haar in dat kader ook de realisatie van haar eigen enquêtes toevertrouwd.

Voor al de klanttevredenheidsenquêtes werken we met de volgende schaal:

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Minder tevreden
- Helemaal niet tevreden

Thalys werkt met een schaal op 10 punten. De percentages in de volgende punten staan voor alle mensen die "zeer tevreden" of "tevreden" hebben geantwoord en Thalys een score van ten minste 7/10 hebben gegeven.

Percentage van de klanten dat 7/10 of meer geeft

Algemene tevredenheid

- **TGV en EC Brussel-Zwitserland:** in 2014 zijn om operationele of commerciële redenen geen enquêtes uitgevoerd
- **Treski:** 66%
- **Thalys:** 89,1%
- **IC Brussel - Den Haag:** 69,6% (IC Brussel – Amsterdam vanaf 14/12/2014)

4. Klantentevredenheid



Klantentevredenheidsenquête - Internationaal verkeer

Stiptheid

- IC BXL – DH: 75%
- Thalys: 92,6%

Informatie van de reizigers bij vertragingen

- Gegevens niet voor alle treinen beschikbaar

Communicatie in het station en aankondigingen aan boord

• aankondigingen bij vertrek

- Treski: 75%
- IC BXL – DH: 82%

• aankondigingen in verschillende talen

- Treski: 87%
- IC BXL – DH: -

Beschikbaarheid en juistheid informatie treinen en perrons

• bewegwijzering in station naar de perrons

- Treski: -
- IC BXL – DH: 91%
- Thalys: 75,5%

• aankondigingen bij vertrek

- Treski: 83%
- IC BXL – DH: -
- Thalys: 75,5%

• aankondigingen in verschillende talen

- Treski: 84%
- IC BXL – DH: -
- Thalys: -

• aanduidingen in de treinen

- Treski: 83%
- IC BXL – DH: -
- Thalys: 85,4%

4. Klantentevredenheid



Klantentevredenheidsenquête - Internationaal verkeer

Veiligheidsgraad in de treinen en in de stations

Gegevens niet beschikbaar

Netheid in de treinen

- **netheid van het rijtuig**
 - Treski: 93%
 - IC BXL – DH: 97%
 - Thalys: 96,3%
- **netheid van de toiletten**
 - Treski: 63%
 - IC BXL – DH: 74%
 - Thalys: 57,6%

Nuttige informatie tijdens de reis

- **boordpersoneel: vermogen om inlichtingen te verstrekken**
 - Treski: 93%
 - IC BXL – DH: -
 - Thalys: 82%
- **boordpersoneel: vermogen om zich uit te drukken in verschillende talen**
 - Treski: 98%
 - IC BXL – DH: 99%
 - Thalys: 94%

4. Klantentevredenheid



Klantentevredenheidsenquête - Internationaal verkeer

Nuttige informatie tijdens de reis

- Communicatie in het station en aankondigingen aan boord

- **aanduiding in het station van de perrons**

- Treski: -
 - IC BXL – DH: 82%
 - Thalys: 81%

- **aankondigingen bij vertrek**

- Treski: 83%
 - IC BXL – DH: 82%
 - Thalys: 90%

- **aankondigingen in verschillende talen**

- Treski: 87%
 - IC BXL – DH: -
 - Thalys: -

- **bewegwijzering**

- Treski: 83%
 - IC BXL – DH: -
 - Thalys: 78,5%

4. Klantentevredenheid



Klantentevredenheidsenquête - Internationaal verkeer

Antwoordtijd bij informatievragen Contact centers en stations

- Stations: 94%
- CCI (tel.): 82%

Beschikbaarheid van nette toiletten ("van goede kwaliteit") in elke trein

- Gegevens niet voor alle treinen beschikbaar
- Treski : 63%
- IC BXL – DH: 74%

Hoog niveau van netheid en onderhoud in de stations

- Geen gegevens

Toegankelijkheid van de stations en de treinen

- Geen gegevens

PBM-assistentie

- Geen gegevens

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
 - Verbeteringsmogelijkheden

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

Vragen, klachten of aanbevelingen mogelijk via telefoon (call center), brief, e-mail of contactformulier (pdf of online).

Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen

Aantal ontvangen aanvragen (224,8 miljoen reizen in 2014)

- 65.760 compensatieaanvragen voor vertragingen van meer dan 60 minuten (-24,6%)
- 16.496 compensatieaanvragen voor frequente vertragingen (-9,85 %)
- 47.429 (+10,7%) klantenreacties waaronder 27.965 klachten (+12,93 %)

Aantal aanvaarde dossiers

Compensatie voor frequente vertragingen : 20,1% van de dossiers

5. Behandeling van klachten en compensaties



Binnenlands verkeer

Behandelingstermijn van de compensatieaanvragen en de klantenreacties

Klantenreacties

57,5% van de klantenreacties werd beantwoord binnen de 4 weken.

Compensatieaanvragen

69% van de compensatieaanvragen voor frequente vertragingen en 60% van de aanvragen voor vertragingen van meer dan 60 minuten werden beantwoord binnen een termijn van 4 weken.

Verbeteringsmogelijkheden

- Onderhandelingen met de voogdijoverheid zijn lopende om het complexe compensatiesysteem eenvoudiger, duidelijker en gebruiksvriendelijker te maken
- Aanwerving nieuwe medewerkers (intern)
- Massale mailing indien mogelijk (grote incidenten, stakingen, ...)

5. Behandeling van klachten en compensaties



Internationaal verkeer

Toegepaste procedure

Op internationaal niveau beheert de klantendienst voornamelijk al de klachten van de reizigers over het internationale vervoer (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 (Thalys, TGV ...) kan evenwel beslissen een gunstiger vergoedingssysteem toe te passen, wat vaak het geval is voor hogesnelheidstreinen.

Klantenreacties

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

Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen

13.753 klachten, waarvan 3.323 compensatieaanvragen

5. Behandeling van klachten en compensaties



Internationaal verkeer

Aantal ontvangen klachten <=> aantal behandelde klachten:

Jaar	Aantal ontvangen klachten	Aantal behandelde klachten	Te verwerken
2013	16.755	16.951	851
2014	13.753	14.052 ⁽¹⁾	907 ⁽²⁾

⁽¹⁾ Klachten behandeld in 2014 maar ontvangen in 2013 (overdracht) en 2014

⁽²⁾ Overgedragen dossiers van 2014

Behandelingstermijn van de aanvragen en de klantenreacties

De gemiddelde behandelingstermijn bedraagt 15,91 dagen (tijd nodig voor de administratieve behandeling van het dossier en termijn voor een eventuele betaling).

81,07% van de dossiers werd binnen het voorziene termijn behandeld.

Verbeteringsmogelijkheden

In 2015 wil internationaal verkeer een meer precieze behandelingstermijn kunnen geven voor de drie types aanvragen, wat momenteel niet mogelijk is wegens onbeschikbaarheid van de gegevens in onze databases.

Internationaal verkeer wil volgende normen halen:

- 80% van de klachten moet binnen de **5 dagen** behandeld zijn
- 90% van de klachten moet binnen de **10 dagen** behandeld zijn
- 100% van de klachten moet binnen de **60 dagen** behandeld zijn

Aanvragen via de post:

- 80% van de klachten moet binnen de **15 dagen** behandeld zijn
- 90% van de klachten moet binnen de **20 dagen** behandeld zijn
- 100% van de klachten moet binnen de **60 dagen** behandeld zijn

Om alle aanvragen correct en volledig te behandelen, zal de klantendienst geen vragen **telefonisch** behandelen.

Klanten die al een antwoord gekregen hebben (via post of e-mail) kunnen uiteraard wel bellen voor vragen/opmerkingen over hun dossier.

De normen zijn dan:

- 80% van de oproepen moet binnen de 30 seconden opgenomen worden
- 100% van de oproepen moet binnen de 45 seconden opgenomen worden

6. Assistentie aan PBM's



- **Binnenlands + internationaal verkeer**
 - Toegepaste assistentieprocedure
 - Aantal gevallen waarin assistentie verleend werd

6. Assistentie aan PBM's



Binnenlands + internationaal verkeer

Toegepaste assistentieprocedure

Elke persoon met beperkte mobiliteit (PBM) kan hulp krijgen bij het in- of uitstappen in 113 stations van het net, zeven dagen op zeven, van de eerste tot de laatste trein, voor zover hij ten minste 24u. vooraf (48 uur voor een internationale verbinding) een aanvraag indient bij het Contact Center en deze vraag om assistentie werd goedgekeurd.

Assistentie kan worden aangevraagd per telefoon (Contact Center of centraal nummer 02 528 28 28) of via het onlineformulier. Daarnaast werken 17 stations samen met taxaatschappijen die gespecialiseerd zijn in het vervoeren van personen met beperkte mobiliteit van een station zonder dienstverlening naar een station met dienstverlening.

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 Contact Center.

PBM's hebben een 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's ongeacht de reisformule vragen hun biljetten 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 (idealiter 20 minuten voor het vertrek), 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** (teams B for You Assistance), die speciaal zijn opgeleid om PBM's 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 2014 zijn 57.524 assistentiedossiers voor PBM opgesteld (+2,17% t.o.v. 2013).

- via Contact Center: 40.699 (nationale en internationale dossiers via internet of per telefoon)
- in de stations: 16.825 dossiers

97% 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 2014 kreeg het internationaal verkeer 4.111 vragen voor assistentie via het Contact Center.