

NMBS

Rapport over de kwaliteit van de dienstverlening 2013

Bestemming beter



Voorwoord

Met genoegen stellen we u het rapport voor over de kwaliteit van de dienstverlening 2013.

Vorig jaar hebben we de dialoog met onze klanten versterkt dankzij de lancering van een eigen Twitter-account, die meteen veel succes kende. We hebben onze online en mobiele toepassingen nog verbeterd en ontwikkeld zodat treinreizigers sneller en vlotter informatie krijgen of tickets kunnen aankopen. Bovendien hebben we sterk ingezet op het verbeteren van onze real time verkeersinformatie.

Zoals besproken in het jaarverslag 2013 werd het afgelopen boekjaar gekenmerkt door een gebrekkige stiptheid en de treinreizigers geven dat aspect van de dienstverlening terecht een onvoldoende.

Met de invoering van een nieuw vervoersplan in december 2014 hopen we een aantal structurele problemen in het huidige plan weg te werken, wat een gunstige invloed zal hebben op de stiptheid.

Ook op andere vlakken zetten we de inspanningen voort, zodat we de komende jaren een reële vooruitgang kunnen boeken inzake operationele kwaliteit.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jo Cornu', is written over a light gray rectangular background.

Jo Cornu

Gedelegeerd bestuurder

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 kan worden ingekeken op onze site www.nmbs.be (als bijlage bij het jaarverslag) en op de site van het Europese Spoorwegagentschap (European Railway Agency). Het doel van dit rapport is weergeven 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 waardoor een tot verschillende keren per jaar 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.

Inzake het beheer van het spoorverkeer bij NMBS, is de directie NMBS Mobility verantwoordelijk voor het binnenlands en over korte afstand grensoverschrijdend reizigersverkeer conform haar beheerscontract met de Belgische Staat, terwijl NMBS Europe instaat voor het internationaal reizigersverkeer, een activiteit die sinds 1 januari 2010 volkomen geliberaliseerd is. Dit rapport omvat geen Eurostargegevens omdat Eurostar een volwaardige spoorwegonderneming is geworden in september 2010.

Vanwege het verschil in activiteit preciseren we telkens wanneer nodig, of het gaat om nationaal reizigersverkeer (NMBS Mobility) of internationaal reizigersverkeer (NMBS Europe).

[NB: vanwege de herstructurering van NMBS is in 2014 het organigram aangepast. De afdeling NMBS Europe \(voorheen directie NMBS Europe\) beheert het internationale verkeer. De directies Transport en Marketing & Sales staan in voor het binnenlandse verkeer.](#)

INHOUD

Klik op het gewenste hoofdstuk

1. Informatie en biljetten (8)

[1.1. Informatie over de dienstregelingen, tarieven en perrons \(9\)](#)

1.1.1 NMBS Mobility

1.1.1.1 Internet

1.1.1.2 Call Center

1.1.1.3. Informatie in het station

1.1.2 NMBS Europe

1.1.2.1 Internet

1.1.2.2 Contact centers

1.1.2.3 Informatie in het station

[1.2 Uitrustingen voor biljettenverkoop \(13\)](#)

1.2.1 NMBS Mobility

1.2.1.1 Internet

1.2.1.2 Stations

1.2.1.3 Call Center

1.2.2 NMBS Europe

1.2.2.2 Mobiele site en mobiele toepassingen

1.2.2.3 Stations

1.2.2.4 Contact center

[1.3 Beschikbaarheid van personeel in de stations voor informatie en biljettenverkoop \(15\)](#)

1.3.1 NMBS Mobility

1.3.2 NMBS Europe

[1.4. Informatie tijdens de reis en in real time \(16\)](#)

(NMBS Mobility + NMBS Europe)

1.4.1. Internet en mobiele applicaties

1.4.2. In het station

1.4.3. In de treinen

[1.5. Specifieke diensten voor personen met beperkte mobiliteit \(PBM\) \(18\)](#)

2. Stiptheid van de diensten en beheer van storingen (19)

2.1. Vertragingen (20)

2.1.1 NMBS Mobility

2.1.1.1 Algemene stiptheidsgraad

2.1.1.2 Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek

2.1.1.3 Percentage van de vertragingen bij aankomst

2.1.1.4 Percentage van de gemiste trein-treinaansluitingen

2.1.2 NMBS Europe

2.1.2.1 Algemene stiptheidsgraad

2.1.2.2 Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek

2.1.2.3 Percentage van de vertragingen bij aankomst

2.1.2.4 Percentage van de gemiste trein-treinaansluitingen

2.2. Voorstelling van de plannen voor het beheer van de storingen en crisissen (23)

2.2.1 NMBS Mobility

Beheer van de storingen

Beheer van crisissen

2.2.2 NMBS Europe

3. Afschaffingen van treinen (24)

3.1 NMBS Mobility (25)

3.2 NMBS Europe (25)

4. Netheid van de treinen en de stations (26)

4.1. Netheid van de treinen (27)

4.1.1.1 NMBS Mobility

4.1.1.2 NMBS Europe

4.1.2. Schoonmaakfrequentie (NMBS Mobility + NMBS Europe)

4.1.3. Schoonmaakfrequentie (NMBS Mobility + NMBS Europe)

4.1.4. Beschikbaarheid van de toiletten

4.1.4.1 NMBS Mobility

4.1.4.2 NMBS Europe

4.2. Netheid van de stations NMBS (NMBS Mobility + NMBS Europe) (30)

4.2.1. Netheid van de stations NMBS Mobility

4.2.2. Schoonmaakfrequentie van de stations

NMBS Mobility

NMBS Europe

4.2.3. Beschikbaarheid van de toiletten in de stations

NMBS Mobility

5. Klanttevredenheidsenquête (32)

5.1 NMBS Mobility (33)

5.1.1 Stiptheid van de treinen

5.1.2 Informatie van de reizigers bij vertragingen

5.1.3 Beschikbaarheid en juistheid van de informatie over de treinen en de perrons

5.1.4 Goed onderhoud en uitstekende staat van de treinen

5.1.5 Veiligheidsgraad in de treinen en in de stations

5.1.6 Netheid in de treinen

5.1.7 Nuttige informatie tijdens de reis

5.1.8 Antwoordtijd bij informatievragen in het station

5.1.9 Beschikbaarheid van nette toiletten "van goede kwaliteit" in elke trein

5.1.10 Hoog niveau van netheid en onderhoud in de stations

5.1.11 Toegankelijkheid van de stations en de treinen

5.1.12 PBM-assistentie

5.2 NMBS Europe (37)

5.2.1 Stiptheid van de treinen

5.2.2 Informatie van de reizigers bij vertragingen

5.2.3 Beschikbaarheid en juistheid van de informatie over de treinen en de perrons

5.2.4 Goed onderhoud en uitstekende staat van de treinen

5.2.5 Veiligheidsgraad in de treinen en in de stations

5.2.6 Netheid in de treinen

5.2.7 Nuttige informatie tijdens de reis

5.2.8 Antwoordtijd bij informatievragen in het station

5.2.9 Beschikbaarheid van nette toiletten "van goede kwaliteit" in elke trein

5.2.10 Hoog niveau van netheid en onderhoud in de stations

5.2.11 Toegankelijkheid van de stations en de treinen

5.2.12 PBM-assistentie

6. Behandeling van klachten en compensaties (41)

6.1 NMBS Mobility (42)

6.1.1. Toegepaste procedure

6.1.2. Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen

6.1.3. Behandelingstermijn van de compensatieaanvragen en de klantenreacties

6.1.4. Verbeteringsmogelijkheden

6.2 NMBS Europe (44)

6.2.1. Toegepaste procedure

6.2.2. Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen

6.2.3. Behandelingstermijn van de compensatieaanvragen en de klantenreacties

6.2.4. Verbeteringsmogelijkheden

7. Assistentie aan PBM's (47)

(NMBS Mobility + NMBS Europe)

7.1. Toegepaste assistentieprocedure (48)

7.2. Aantal assistentiegevallen (49)



1. Informatie en biljetten

De Europese Verordening betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer bepaalt dat de spoorwegoperatoren duidelijke en volledige informatie verstrekken aan de reizigers voor en tijdens de reis.

1.1. Informatie over de dienstregelingen, tarieven en perrons

1.1.1 NMBS Mobility

1.1.1.1 Internet

Internet is het kanaal dat de reiziger de grootste autonomie biedt bij het zoeken naar informatie en voor de aankoop van zijn biljet. Voor het nationaal vervoer van reizigers kunnen met de multimodale online en downloadbare reisplanner de snelste verbindingen tussen twee bestemmingen (van station tot station of van deur tot deur), eventueel in combinatie met de bus, tram of metro, worden opgezocht. De spoorlijnen waarop gewerkt wordt, worden samen met de impact op de dienstregelingen weergegeven.

In de prijsberekeningsmodule, kan de reiziger de prijzen (en de eraan verbonden voorwaarden) bekijken voor het gekozen treintraject en de goedkoopste prijsformule zoeken.

Voor vervoer dat wordt gecombineerd met andere vervoerwijzen, geeft de site, naast de zoekmogelijkheid van de voormelde multimodale dienstregelingen, alle nuttige informatie voor fietsers en over parkeermogelijkheden (auto's en fietsen) voor elk station op het net.

In de gemakkelijk identificeerbare tabs, geeft de site tevens de algemene voorwaarden die gelden voor het vervoercontract alsook de procedures die moeten

worden gevolgd om een compensatieaanvraag in te dienen, een klacht of een aanvraag inzake gevonden voorwerpen. Dezelfde internetpagina omvat verschillende verwijzingen naar de rechten van de reizigers: een link naar de informatiefolder over de rechten van de reiziger conform de Verordening 1371, een link naar de internetsite van De Europese Commissie ("Your passenger rights at hand") en de gegevens van de nationale toezichtsoverheid die de toepassing van de rechten van spoorwegreizigers moet waarborgen.

Op de site kunnen de reizigers ook een gepersonaliseerde dienstregeling downloaden en diverse brochures over diensten die NMBS aanbiedt.

1.1.1.2 Call Centre

Een specifiek call center (met enig nationaal nummer) voor de informatie aan de reizigers op nationaal niveau en de organisatie van reizen voor PBM's is elke dag bereikbaar tussen 7 en 21.30 uur (21 uur voor de PBM-reserveringen). Het staat tevens in voor de groepsreserveringen (zie hierna).



1.1.1.3. Informatie in het station

210 stations met loket op 550 stations en stopplaatsen

Alle reizigersinformatie die op het internet beschikbaar is, kan wanneer de klant een meer gepersonaliseerde hulp wenst, rechtstreeks aan een medewerker aan een stationsloket worden gevraagd. In het station vindt de klant ook andere nuttige informatiebronnen.

Voor informatie over de dienstregeling kan de reiziger zich wenden tot een loket waar hem de dienstregeling wordt afgedrukt, kan hij de gele affiches (*verantwoordelijkheid van de infrastructuurbeheerder Infrabel) of de diverse schermen (*idem) raadplegen. Er wordt tevens een reeks dienstregelingsbrochures per lijn uitgegeven en ter beschikking gesteld van de reizigers. Voor informatie over de prijzen en de aankoop van een biljet moet de reiziger zich wenden tot een loket of een automaat gebruiken.

De grootste stations hebben onder meer informatie-stands of specifieke informatieloketten.

1.1.2 NMBS Europe

1.1.2.1 Internet

De dienstregeling en prijzen kunnen worden geraadpleegd aan de hand van de informatie- en reserveringstool van NMBS. Op onze website staan ook de pdf-versies van alle dienstregelingsbrochures en prijsinformatie. Specifieke informatie kan ook worden aangevraagd via het contactformulier op de site. Onze diensten beantwoorden die vragen binnen de 24 uur. Via de Facebookpagina van NMBS Europe kunnen vragen gesteld worden over de prijzen, dienstregelingen en verkoops- of naverkoopsvoorwaarden. Onze medewerkers beantwoorden de vragen binnen de twee uur op weekdays tussen 8 en 18 uur.

1.1.2.2 Contact centers

NMBS Europe heeft 3 contact centres: een voor het reguliere treinaanbod (CCI - alle rechtstreekse internationale treinen + sommige verbindingen in Europa); een voor groepsreizen (vanaf 10 reizigers) en een voor 'speciale producten': meer spoorverbindingen in Europa, verbindingen buiten Europa en internationale spoorwegpassen. Het Contact Centre B to C is elke dag open van maandag tot vrijdag van 8 tot 20 uur, op zaterdag, zondag en tijdens de vakantie van 9 tot 16.30 uur. De Contact Centres voor groepsreizen en speciale producten zijn bereikbaar van maandag tot vrijdag van 9 tot 17 uur. Informatieaanvragen kunnen ook via e-mail of via het contactformulier beschikbaar op de website.

1.1.2.3 Informatie in het station

Informatieaanvragen worden behandeld door al het (verkoop)personeel in de NMBS-stations met een internationaal aanbod. Er zijn geen specifieke loketten voor alleen informatie. In Brussel-Zuid is er permanent personeel in beide verkooppunten (onmiddellijk vertrek en toekomstig vertrek) die de reizigers snel kunnen helpen. Reizigers kunnen informatie vinden over de dienstregelingen voor alle rechtstreekse internationale treinen van België in de 'Dienstregeling - Internationale treinen vanuit België'. Bovendien bestaan er brochures van onze belangrijkste partners (Thalys, TGV, ICE ...). Wanneer reizigers informatie willen over een specifieke verbinding waarvoor er geen gegevens te vinden zijn in de brochures, kan het loketpersoneel de dienstregelingsinformatie afdrukken.

Wat de prijsinformatie betreft, geeft de brochure 'Reizen met de trein in Europa en de wereld' de startprijzen voor vele verbindingen. De meeste prijzen staan vermeld in de brochures van onze partners. Als er prijzen worden opgegeven voor treinen met dynamische reservering, moeten de reizigers er rekening mee houden dat de prijs kan stijgen naarmate de afreisdatum nadert. Alle brochures zijn verkrijgbaar in het Nederlands en het Frans in Brussel, in het Nederlands in Vlaanderen en in het Frans in Wallonië.

1.2 Uitrustingen voor biljettenverkoop

1.2.1 NMBS Mobility

1.2.1.1 Internet

De reiziger kan voor alle treintrajecten in België online (op www.nmbs.be, m.nmbs.be of via iPhone app) een brede waaier aan prijsformules bekomen, zijn trein-kaarten vernieuwen (trein alleen of gecombineerd trein-regionaal openbaar vervoer) en betalen met een kredietkaart of via internetbankieren.

1.2.1.2 Stations

Op de 550 stations en stopplaatsen van het Belgische net, hebben er 165 minstens één loket waar de verkoop verzekerd is. De 165 verkooppunten omvatten in totaal 338 loketten. Eind 2013 waren zo goed als alle stations met verkooppunten eveneens uitgerust met nieuwe verkoopsautomaten die een vlotte aankoop mogelijk maken. De oude automaten werden in de loop van het derde trimester 2013 vervangen.

De nieuwe automaten worden ook geplaatst in de stopplaatsen. 160 waren uitgerust einde 2013 en in de loop van 2014 volgen de overige.

Eind 2013 waren 477 van de 740 verkoopsautomaten geïnstalleerd op het Belgische net. In elk station of stopplaats is er ten minste één toestel de klok rond beschikbaar. Betalen kan met cash (muntstukken), krediet- en betaalkaarten.

1.2.1.3 Call Center

Het Call Center staat in voor de groepsreserveringen.

1.2.2 NMBS Europe

1.2.2.1 Internet

Via de informatie- en reserveringstool kunnen er biljetten voor meer dan 1000 internationale bestemmingen online worden gekocht. Wanneer een verbinding niet online kan worden gekocht, wordt de reiziger naar een contact center geleid waar de reservering kan worden gemaakt. 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). Klanten kunnen betalen met een kredietkaart (Visa, Mastercard, American Express), via thuisbankieren (Bancontact/Mister Cash) of een debetkaart (E-Maestro).

1.2.2.2 Mobiele site en toepassingen

Reizigers kunnen gebruikmaken van een mobiele applicatie voor reserveringen en een mobiele site voor smartphones. De applicatie bestaat voor iPhone, Android en Windows Phone; voor alle andere types toestellen is de mobiele site beschikbaar. Er kan gereserveerd worden voor 80 rechtstreekse bestemmingen. Klanten ontvangen een 2D-streepjescode op hun smartphone die als ticket geldt, als het over een traject gaat dat reservering toestaat. Als dat niet het geval is kunnen de tickets altijd afgehaald worden in 81 stations of opgestuurd via post in België en het Groothertogdom. Betalen kan met kredietkaart (Visa, Mastercard, American Express). De klanten beschikken meteen over een automatische verbinding én voorrangstoegang met het Contact centre.

1.2.2.3 Stations

Het internationale aanbod wordt verkocht in 39 Belgische stations aan het loket. In de stations wordt € 7 dossierkosten aangerekend. Voor bepaalde verbindingen of bepaalde tarieven, bedragen de dossierkosten € 3,5. In sommige gevallen worden er geen extra kosten aangerekend.

1.2.2.4 Contact centre

De biljetten die via een Contact centre worden gekocht, kunnen thuis worden afgedrukt, worden afgehaald in 81 Belgische stations of via de post worden verstuurd (extra kosten € 10). De Contact centres rekenen administratiekosten aan van ten hoogste € 7. Voor groepsreserveringen dienen € 70 dossierkosten te worden betaald. Voor speciale producten ligt de kost op € 7 voor bedragen tot € 399, € 20 voor bedragen tussen € 400 en € 999 en € 50 voor bedragen van € 1.000 of meer. De contact centres kunnen worden bereikt op een 070-nummer tegen betaling. Klanten kunnen betalen met een kredietkaart (Visa, Mastercard, American Express) of factuur voor groepen.

1.3 Beschikbaarheid van personeel in de stations voor informatie en biljettenverkoop

1.3.1 NMBS Mobility

Hoewel de openingstijden variëren van een station tot een ander volgens de reizigerstoeloop of de bediening, zijn de openingsuren eenvormig zodat elke reiziger vanaf 6 uur 's ochtends zijn vervoerbewijs kan kopen aan een loket. In het algemeen zijn de minder druk bezochte stations open tot 13-14 uur ($\pm$ 70 stations) terwijl de andere open zijn van 6 tot 20 uur (zelfs 22 uur voor de drukst bezochte stations).

In Brussel-Zuid en Brussel Nationaal Luchthaven is één loket ook 's nachts geopend, voor het aantal zeer vroege en late reizigers.

erna kunnen alleen biljetten voor onmiddellijk vertrek worden gekocht.

In 35 andere NMBS-stations met een beperkt internationaal aanbod is er dagelijks ten minste 1 loket beschikbaar.

Er zijn geen specifieke loketten voor alleen informatie. In Brussel-Zuid is er permanent personeel in beide verkooppunten (onmiddellijk vertrek en toekomstig vertrek) die de reizigers snel kunnen helpen.

1.3.2 NMBS Europe

Het grootste deel van het internationale aanbod wordt verkocht in 39 Belgische stations aan het loket. Vier stations beschikken over specifieke loketten voor de verkoop en internationale informatie (Brussel-Zuid, Brussel-Centraal, Antwerpen-Centraal en Luik-Guillemins). In totaal tellen die vier stations 45 loketten. Het volledige internationale aanbod is te koop tussen 8.30 en 18.30 uur (van 7.45 tot 20.30 uur in Brussel-Zuid). Ervoor en



1.4. Informatie tijdens de reis en in real time

(NMBS Mobility + NMBS Europe)

1.4.1. Internet en mobiele applicaties

In binnenlands verkeer stelt NMBS onder de naam "Train Info Services" een reeks realtime informatie-tools ter beschikking van de reiziger. Op de website van NMBS kunnen de vertragingen in real time worden geraadpleegd hetzij tussen de Belgische stations (op de online reisplanner waarvan sprake in punt 1), hetzij vanaf een specifiek Belgisch station.

De realtime-informatie is ook beschikbaar:

- via gsm, smartphone en tablets dankzij de mobiele site m.nmbs.be,
- via de applicatie "Train Info" op iPhone, Android 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,
- of nog 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.

In internationaal verkeer heeft NMBS Europe zijn website verder ontwikkeld zodat eind 2013 per vertrekstation realtime-informatie over de vertragingen kan worden aangeboden in een tabel "info train".

1.4.2. In het station

In het station krijgt de reiziger informatie in real time en over de te gebruiken perrons via de omroepen (*) of via de schermen van de vertrekkende treinen (*bevoegdheid Infrabel). Hij kan zich ook wenden tot een loket of tot het perronpersoneel dat speciaal opgeleid is om hem te helpen. Wanneer het verkeer ernstig verstoord is of wanneer er een belangrijke wijziging van de dienstregeling is, worden er onder meer in het station mobiele infostands geïnstalleerd.



1.4.3. In de treinen

In de trein wordt de reiziger geïnformeerd 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 wordt hij geïnformeerd over de vertraging en haar oorzaak door de begeleider die rechtstreeks in verbinding staat met de dispatching die het reizigersverkeer beheert. In de IC-treinen (InterCity) informeert het boordpersoneel onder meer de reizigers over de aansluitingen in het volgende station. Voor de communicatie met de klanten worden er voortdurend coachingactiviteiten georganiseerd om de begeleiders bewust te maken van de sleutelrol die ze spelen in de informatieketen.

Vorig jaar is het systeem voor automatische omroep via de geluidsinstallaties van bepaalde treintypes gevoelig uitgebreid (M5-dubbeldekkers, vernieuwde Breaks). Ondertussen zijn de nieuwe Desiro-motorstellen in dienst genomen, die naast LCD-schermen voor reizigersinfo ook over TFT-schermen beschikken voor complementaire informatie (theoretische dienstregeling, uur van aankomst, bij stilstand...). De eerste testen voor het verspreiden van real time informatie zijn gestart in 10 treinstellen.

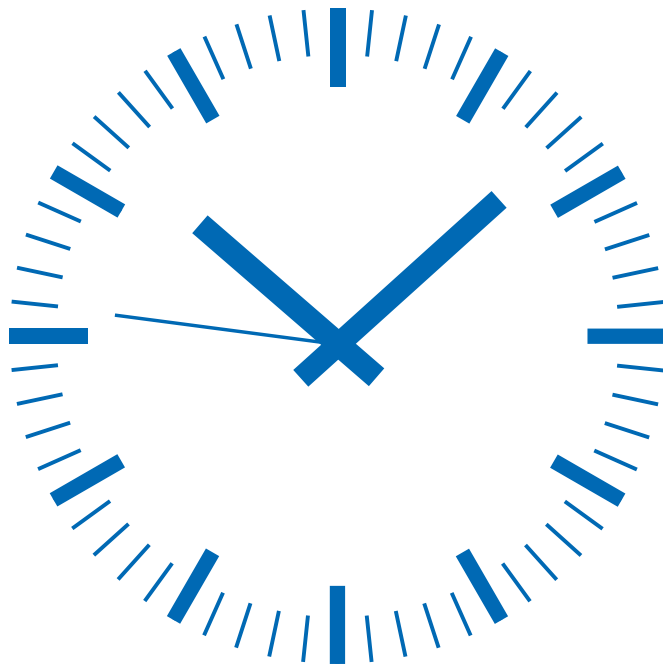


1.5. Specifieke diensten voor personen met beperkte mobiliteit (PBM)

Alle relevante informatie met betrekking tot de assistentiemogelijkheden is beschikbaar op de website nmbs.be. Hij geeft ook een overzicht van de voorzieningen in de stations. Zo kunnen de verplaatsingen naar het station beperkt worden. De site is zo opgevat dat hij voor een maximaal aantal gebruikers toegankelijk is. Hij ondersteunt bijvoorbeeld spraaktechnologie of vertaalprogramma's voor braille.

Alle communicatie verloopt via een centraal punt: het Contact centre.

Een nieuwe brochure over de dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit herneemt alle informatie met betrekking tot de voorzieningen gedurende heel de treinreis, van bij het plannen van de reis tot bij aankomst. De brochure is beschikbaar op nmbs.be en kan gedownload worden al pdf of als audiofile.



2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen



2.1. Vertragingen*

2.1.1 NMBS Mobility

2.1.1.1 Algemene stiptheidsgraad

De algemene stiptheidsgraad 2013 van de treinen in het binnenlandse verkeer bedraagt 90,4% na neutralisatie (85,6% zonder neutralisatie).

De algemene stiptheidsstatistieken worden opgesteld op basis van de vertragingen die worden gemeten in het eindstation van de trein. De vertragingen te wijten aan overmacht (externe factoren) en aan de uitvoering van grote investeringsprojecten worden in de berekening geneutraliseerd. De treinen die bij aankomst een vertraging hebben van minder dan zes minuten worden als stipte treinen beschouwd.

2.1.1.2 Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek

Momenteel worden alleen de vertragingen bij aankomst opgevolgd.

2.1.1.3 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. Voor het binnenlands verkeer (2013) duurde 99,94% van de vertragingen minder dan 60 minuten, 0,058% tussen 60 en 120 minuten en 0,006% langer dan 120 minuten.

2.1.1.4 Percentage van de gemiste trein-treinaansluitingen

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.

- Antwerpen-Centraal: 12,3%
- Brugge 8,9%
- Charleroi-Sud: 11,9%
- Gent-Sint-Pieters: 11,2%
- Leuven: 10,8%
- Luik-Guillemins: 13,3%
- Mechelen: 10,8%
- Bergen: 12,8%
- Namen: 13,2%
- Zottegem: 11,7%

Deze percentages werden vastgelegd op basis van een geraamde wachttijd tussen twee treinen van 4 minuten voor alle stations, behalve voor Zottegem waar de tijd geraamd werd op 3 minuten.

* cf. p.12 intro

2.1.2 NMBS Europe

2.1.2.1 Algemene stiptheidsgraad

De algemene stiptheidsgraad voor het internationale verkeer bedraagt 74,9%.

Deze cijfers zijn gebaseerd op de metingen aan het grenspunt voor de treinen vertrekkend uit België en bij aankomst voor de treinen met bestemming België. De treinen die een vertraging hebben van (minder dan) 6 minuten worden als stipte treinen beschouwd.

Voor de diverse producten is eveneens een stiptheidsnorm bepaald:

Thalys

- algemene doelstelling voor alle verbindingen: 78% van de Thalystreinen rijden op tijd of met een vertraging van max. 6 minuten
- in 2013 reed 77% van de treinen op tijd of met max. 6 minuten vertraging

TGV

Algemene doelstelling: 90% van de TGV's moet

- minder dan 5 minuten vertraging voor afstanden kleiner dan 100 km
- minder dan 10 minuten voor afstanden tussen 100 en 300 km
- minder dan 15 minuten voor afstanden van meer dan 300 km

resultaten in 2013

- afstanden minder dan 100 km: 90,5%
- afstanden meer dan 300 km: 78,8%

EuroCity-treinen België-Zwitserland

- Algemene doelstelling: 85% van de EC-treinen rijden op tijd of met een vertraging van max. 6 minuten
- Resultaat in 2013: 49,89% reed volgens de norm. Dit is te wijten aan de vele werkzaamheden op de lijn 161/162, waardoor op diverse plaatsen het verkeer over enkelspoor diende te verlopen.

IC-treinen Brussel-Den Haag

- algemene doelstelling idem EC-treinen
- resultaat in 2013: 82,0% reed volgens de norm

Treski

- algemene doelstelling idem EC-treinen
- resultaat in 2013: 50,0% reed volgens de norm (dit cijfer dient wel gerelativeerd: in 2013 reed maar één Treski)

2.1.2.2 Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek

We beschikken niet over statistieken over de vertragingen bij vertrek van de internationale treinen.

2.1.2.3 Percentage van vertragingen bij aankomst

(minder dan 60 minuten, tussen 60 en 199 minuten en meer dan 120 minuten)

De vertragingen worden volgend onderstaand rooster uitgesplitst :

	< 60 min	60-119 min	> 120 min
NMBS Europe	98,83%	0,96%	0,21%

2.1.2.4 Percentage van de gemiste trein-treinaansluitingen

We hebben geen gegevens voor het internationaal verkeer.



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

2.2.1 NMBS Mobility

Beheer van de storingen

De RDV ('ReizigersDispatching Voyageurs') werd speciaal bij NMBS opgericht om de incidenten en de communicatie in real time te beheren en een kennismanagementsysteem te ontwikkelen om preventief te handelen en te vermijden dat eenzelfde incident zich opnieuw voordoet.

Om deze doelstellingen tot een goed einde te brengen, stelt de RDV alles in het werk om de interne organisatie en gebruikte tools voortdurend te verbeteren: 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 ernaar de klant steeds een mogelijke reisweg of een alternatief vervoermiddel voor te stellen om op zijn bestemming te geraken. Voor onderbroken 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

In het geval van belangrijke exploitatiestoringen (hetzij qua ernst, hetzij qua duur, hetzij 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, stations-exploitatie enz.).

Dat Comité evalueert de situatie en neemt al de nodige maatregelen zoals een structurele aanpassing van de treindienst. De genomen maatregelen worden door NMBS meegedeeld aan de reizigers via de hiervoor aangehaalde kanalen.

2.2.2 NMBS Europe

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

?



3. Afschaffingen van treinen

3.1 NMBS Mobility

Volgens het verslag "Stiptheid van het treinverkeer" 2013 van Infrabel, bedroeg het percentage van afgeschafte treinen op het volledige traject of een deel ervan op het totale aantal treinen 1,6%.

3.2 NMBS Europe

In 2013 werden er 1.897 treinen volledig en 517 treinen gedeeltelijk afgeschaft.

De toename tegenover 2012 heeft in de eerste plaats te maken met de indienstname van de Fyra-treinen, die met heel wat technische problemen te kampen hadden.



4. Netheid van de treinen en de stations

De opvolging van de netheid van de treinen en de stations is een verplichting uit het beheerscontract tussen NMBS en de Belgische Staat.

Om aan die verplichting te beantwoorden, voert NMBS twee soorten van metingen uit: de eerste zogenaamde «objectieve» meting is een performantiemeting die nagaat of de netheid van de treinen onderweg en de stations beantwoordt aan vooraf bepaalde kwaliteitsnormen. Een tweede, zogenaamde «subjectieve», meting is gebaseerd op een tevredenheidsindicator uit de kwaliteitsbarometer (driemaandelijks tevredenheidssstudie van NMBS - zie tevredenheidsstudie).

4.1. Netheid van de treinen

4.1.1.1 NMBS Mobility

OBJECTIEVE KWALITEITSMETING

De evaluaties van de treinen onderweg met behulp van een controlefiche, dienen om na te gaan of het schoonmaaksysteem het mogelijk maakt een aanvaardbaar netheidsniveau van de treinen te halen.

De metingen controleren de netheid op 3 aspecten: de buitenkant, het sanitair en de reizigersafdelingen. Elk aspect wordt vervolgens onderverdeeld in een zeker aantal subaspecten (vb.: 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, ritten ...).

MEETRESULTATEN 2013

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

Het kwaliteitsgetal voor alle treinen bedroeg 83,8% in 2013 (tegen 83,1% in 2012).

4.1.2. NMBS Europe

De methodologie stemt overeen met die van NMBS Mobility (zie punt 4.1.1.). Conform de lastenboeken is de norm voor internationale hogesnelheidstreinen (Thalys en TGV) vastgelegd op 93%.

In 2013 waren de resultaten boven de norm:

- Thalys: 96,3%
- TGV: 95,2%

Subjectieve meting

Volgens de tevredenheidsenquête van Thalys geven de klanten een cijfer van 93,5% aan het aspect netheid van de treinen.

Cijfers voor TGV, EC Brussel-Bazel, IC Brussel-Den Haag en Treski zijn niet beschikbaar aangezien in 2013 geen tevredenheidsenquête is uitgevoerd.

4.1.3. Schoonmaakfrequentie (NMBS Mobility + NMBS Europe)

Het schoonmaaksysteem, combinatie tussen schoonmaakprogramma, beurtregeling en werkelijke indienststelling van het materieel streeft ernaar een voor de klant aanvaardbaar netheidsniveau te waarborgen.

Dat systeem voorziet in 4 verrichtingen zowel voor de binnenlandse als voor de internationale treinen:

1. De exploitatieschoonmaak: d.i. het herstellen van de netheid na de dienst (verwijderen van afval, grote vlekken ...); de frequentie varieert volgens de uitgevoerde verrichtingen, een keer per dag (en soms meer) tot maximaal een keer per week (voor de stuurpost).

2. De periodieke schoonmaak van het interieur: grondige schoonmaak van het interieur een keer per maand, systematische schoonmaak van het interieur en de plafonds een keer per jaar.

3. De 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. De bijkomende verrichtingen: 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 ...

4.1.4. Beschikbaarheid van de toiletten

4.1.4.1 NMBS Mobility

Geen gebruik kunnen maken van de toiletten tijdens de treinreis wordt door NMBS als onaanvaardbaar beschouwd. Daarom wordt bijzondere aandacht besteed aan dit soort van gebeurtenis bij de evaluatie van de netheid van de treinen (objectieve meting). Die meting wordt uitgevoerd tijdens de controle van de netheid van de treinen.

Op al de in 2013 gecontroleerde treinen (meer dan 2.100), reed er 20,13% met ten minste een afgesloten en dus voor de reizigers niet beschikbaar toilet.

4.1.4.2 NMBS Europe

We hebben momenteel geen indicatoren inzake de beschikbaarheid van de toiletten.

4.2. . Netheid van de stations NMBS

(NMBS Mobility + NMBS Europe)

Bij de NMBS-Groep is het beheer van de stations en de stopplaatsen als volgt verdeeld:

- De 37 grootste stations van het net worden beheerd door NMBS-Holding.
- 175 middelgrote stations worden beheerd door de operator NMBS.
- De resterende 340 stopplaatsen worden beheerd door Infrabel.

De schoonmaak van de perrons is de verantwoordelijkheid van Infrabel.

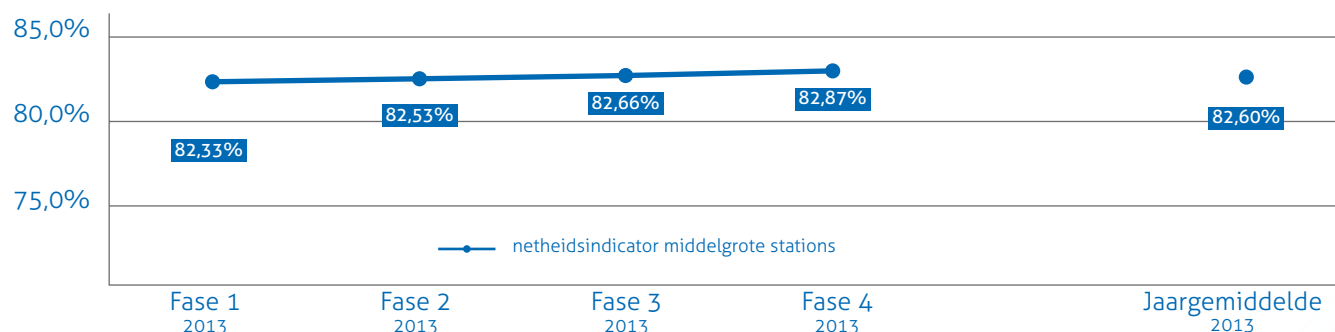
4.2.1. Netheid van de stations NMBS Mobility

Objectieve kwaliteitsmeting

De metingen "Netheid stations" worden 4x/jaar uitgevoerd in alle stations waarvan het beheer in concessie is gegeven aan NMBS Mobility. Naast de opmaak van een gedetailleerd controleverslag, wordt voor elk bezocht station eveneens een "klantgerichte" checklist ingevuld, die alle verschillende aspecten behandelt die een reiziger belangrijk vindt. De kwaliteitsmedewerkers controleren de netheid van de verschillende publieke zones binnen het station zoals de perrons, de onderdoorgangen, de wachtzalen, de lokettenzaal, de onmiddellijke omgeving van het station (ingangen, parkings)...

Gemiddelde netheidsindicator

Deze indicator is het gemiddelde van de individuele percentages voor de stations die in elk van de fases werden gecontroleerd.





4.2.2. Schoonmaakfrequentie van de stations

NMBS Mobility

NMBS volgt de netheid van haar stations op via een schoonmaakprogramma waarvan de frequentie afhangt van diverse parameters (het weer, de bestaande infrastructuur, reizigersaantallen, omgeving van het station...).

De schoonmaak gebeurt grotendeels door personeel dat ter plekke aanwezig is en/of door daarvoor uitgeruste mobiele schoonmaakteams.

NMBS Europe

NMBS-Holding staat in voor het onderhoud van de 4 internationale stations, nl. Brussel-Zuid, Brussel-Centraal, Antwerpen-Centraal en Luik-Guillemins, inclusief de ruimten van NMBS Europe.

4.2.3. . Beschikbaarheid van de toiletten in de stations

NMBS Mobility

Net als voor de treinen wordt het feit geen gebruik te kunnen maken van toiletten in een station beschouwd als een onaanvaardbare situatie. Voor alle netheidscontroles in 2013 in de door NMBS beheerde stations blijkt dat in 83,5% van de gevallen de klanten over toegankelijke toiletten konden beschikken.



5.Klanttevredenheidsenquête

5.1 NMBS Mobility

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

Aan de hand van de kwaliteitsbarometer kan de perceptie van de klant met betrekking tot de kwaliteit worden geëvalueerd. Hij analyseert dus niet de werkelijk geproduceerde technische kwaliteit maar de subjectieve ervaring van de reiziger aangaande de diverse voor de onderneming belangrijke kwalitatieve aspecten. In de treinen worden gedurende 4 fases, met name maart, juli-augustus, oktober en december, enquêtes verdeeld. De lijnen worden zo gekozen dat men per fase een representatief staal verkrijgt op nationaal niveau. Jaarlijks worden er ongeveer 10.000 reizigers ondervraagd over hun tevredenheid.

5.1.1 Stiptheid van de treinen

Aan de hand van de kwaliteitsbarometer kan het oordeel van de klant met betrekking tot de regelmaat worden geëvalueerd. Als voornaamste tevredenheidsindicator wordt ze geëvalueerd op een schaal van 0 tot 10. In 2013 geeft 29,5 % van de klanten geeft een score van 7/10 voor dit criterium (29,2% in 2011)

5.1.2 Informatie van de reizigers bij vertragingen

Dit wordt geëvalueerd op een schaal van 5 punten gaande van "zeer slecht" tot "zeer goed". Uit die schaal vloeit het kwaliteitsniveau voort dat overeenkomt met de som van de percentages van de respondenten die een score "goed" of "zeer goed" geven aan het beschouwde aspect. In 2013 beoordeelden de klanten de informatie bij vertraging als volgt:

- 43,9 % van de klanten vond de bij vertragingen in de stations verspreide informatie "goed" of "zeer goed".
- 56,4 % van de klanten vond de bij vertragingen in de treinen verspreide informatie "goed" of "zeer goed".

5.1.3 Beschikbaarheid en juistheid van de informatie over de treinen en de perrons

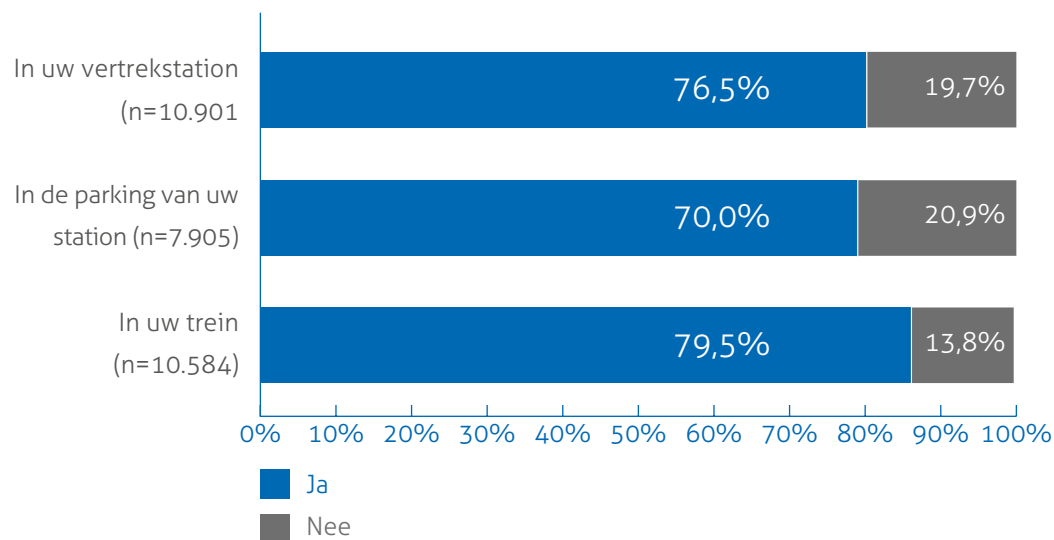
Geen tevredenheidsindicator

5.1.4 Goed onderhouden en uitstekende staat van de treinen

Aan de hand van de kwaliteitsbarometer kan het oordeel van de klant betreffende de netheid van de treinen en hun algemene staat van onderhoud worden geëvalueerd. In 2013 heeft 56,8 % van de klanten voor dit criterium een score gegeven van 7/10 of meer.

5.1.5 Veiligheidsgraad in de treinen en in de stations

NMBS besteedt een deel van zijn kwaliteitsbarometer aan de perceptie van de klant met betrekking tot het veiligheidsgevoel tijdens zijn verplaatsingen. In 2013 hebben de ondervraagde personen op de vraag "Voelde u zich tijdens uw verplaatsingen altijd veilig?" het volgende geantwoord:



5.1.6 Netheid in de treinen

De verschillende aspecten van de binnenkant van de trein worden beoordeeld aan de hand van een schaal van 5 punten gaande van "zeer slecht" tot "zeer goed". De klanten hebben de netheid van het interieur van de trein in 2013 als volgt beoordeeld:

- Vensters: 54,1% van goed tot zeer goed;
- Zitplaatsen: 66,2% van goed tot zeer goed;
- Tafeltjes: 65,7% van goed tot zeer goed;
- Vloer: 50,3% van goed tot zeer goed;
- Vuilnisbakken: 45,8% van goed tot zeer goed;

5.1.7 Nuttige informatie tijdens de reis

De informatie onderweg aan de hand van de volgende drie indicatoren:

- Hoorbaarheid van de aankondigingen (68,3% van goed tot zeer goed in 2013)
- Duidelijkheid van de aankondigingen in normale situatie (72,6% van goed tot zeer goed)
- Duidelijkheid van de aankondigingen bij vertragingen (56,4% van goed tot zeer goed)

5.1.8 Antwoordtijd bij informatievragen in het station

- Wachttijden aan de loketten: 52,9% van goed tot zeer goed;
- Wachttijden aan de informatiekantoren: 53,3% van goed tot zeer goed;

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

De netheid van de toiletten in de trein werd door 34,9% van de klanten tijdens de kwaliteitsbarometerenquêtes als "goed" tot "zeer goed" bevonden.

5.1.10 Hoog niveau van netheid en onderhoud in de stations

Aan de hand van de kwaliteitsbarometer kan het oordeel van de klant betreffende de netheid van de stations en de parking als een van de 13 hoofdkwaliteitsindicatoren worden geëvalueerd. In 2013 heeft 59,2% van de klanten voor dit criterium een score gegeven van 7/10 of meer.

5.1.11 Toegankelijkheid van de stations en de treinen

De toegankelijkheid wordt beoordeeld op een schaal van 5 punten. Wat de stations (alle types) betreft, houden we voor 2013:

- Toegankelijkheid van het station: 88,1% van goed tot zeer goed;
- Toegankelijkheid van de gebouwen: 82,7% van goed tot zeer goed;
- Toegankelijkheid van de perrons: 66,7% van goed tot zeer goed;

Voor de treinen:

- In- en uitstapgemak: 77,6% van goed tot zeer goed.

5.1.12 PBM-assistentie

De assistentie voor PBM's kreeg 82,4% positieve oordelen in 2013. Sterke punten zijn o.a. de assistentie in de stations, de vriendelijkheid van het personeel, de vlotte aankoop van het vervoerbiljet, het gemak van het reserveren van de assistentie. Minder tevreden zijn de onder-vraagden over de toegankelijkheid van de treinen en de toegankelijkheid van bepaalde perrons. De doelgroep zou in de toekomst graag de assistentie de dag zelf van de reis kunnen reserveren, wenst een betere toegankelijkheid van de toiletten en meer assistentiepersoneel.

5.2 NMBS Europe

NMBS Europe is niet gebonden door een beheerscontract dat voorziet in tevredenheidsenquêtes bij de klanten. Echter, een kwaliteitscel zorgt nu al sinds vijf jaar voor de realisatie van de jaarlijkse kwaliteitsbarometer om de internationale reizigers een optimale service te garanderen.

Die kwaliteitsbarometer wordt uitgevoerd door firma's van buiten NMBS en maakt het mogelijk de perceptie te evalueren van de klant aangaande de kwaliteit van de grootste activiteiten van NMBS Europe: de distributiekanaalen en de internationale treindiensten (Thalys, TGV, ICE IC Brussel-Den Haag, Treski, EC Brussel-Zwitserland). Hij analyseert dus niet de geproduceerde technische kwaliteit maar wel de subjectieve ervaring van de reizigers.

Naast de subjectieve ervaring van de reizigers analyseert NMBS Europe ook haar verkoopkanalen op objectieve wijze aan de hand van enquêtes door onze mystery clients. Zo meet ze de performantie van de onderneming met behulp van een rooster met al de te beoordelen punten. Naast elk punt staat de door NMBS Europe verwachte norm.

De enquêtes voor de producten waarvoor NMBS Europe als transporteur optreedt, gebeuren één keer per jaar. Dochteronderneming Thalys voert autonoom haar com-

mercieel beleid en NMBS heeft haar in dat kader ook de realisatie van haar eigen enquêtes toevertrouwd.

Om te kunnen vergelijken worden de enquêtes elk jaar opnieuw in dezelfde periode gehouden.

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.

In 2013 zijn om operationele of commerciële redenen geen enquêtes gevoerd voor Treski, TGV en EC Brussel-Zwitserland.

Wat de algemene tevredenheid betreft, lag ze voor Thalys op 87,3% (+0,8) en op 69,6% voor de IC Brussel Den Haag.

5.2.1 Stiptheid van de treinen

	IC	Thalys
Stiptheid	75%	91%

5.2.2 Informatie van de reizigers bij vertragingen (Gegevens niet beschikbaar)

	IC	Thalys
Communicatie in het station en aankondigingen aan boord	72%	-

5.2.3 Beschikbaarheid en juistheid van de informatie over de treinen en de perrons

	IC	Thalys
Communicatie in het station en aankondigingen aan boord		
aanduiding in het station van de perrons		82%
aankondigingen bij vertrek		73,65%
aankondigingen in verschillende talen		-
aanduidingen in de treinen		78,60%

5.2.4 Goed onderhouden en uitstekende staat van de treinen

Zie punt 5.2.6.

5.2.5 Veiligheidsgraad in de treinen en in de stations

Gegevens niet beschikbaar

5.2.6 Netheid in de treinen

	IC	Thalys
De trein in het algemeen		
netheid van het rijtuig		88,8%
netheid van de toiletten		62%

5.2.7 Nuttige informatie tijdens de reis

	IC	Thalys
Boordpersoneel		
vermogen om inlichtingen te verstrekken		82%
vermogen om zich uit te drukken in verschillende talen		94%
Communicatie in het station en aankondigingen aan boord		
aanduiding in het station van de perrons		81%
aankondigingen bij vertrek		90%
aankondigingen in verschillende talen		
bewegwijzering		78,53%

5.2.8 Antwoordtijd bij informatievragen bij de Contact centres en in het station

In 2013 zijn geen enquêtes uitgevoerd voor de Contact centres.

Voor de stations

Wachttijd aan het loket:

94%

5.2.9 Beschikbaarheid van nette toiletten («van goede kwaliteit») in elke trein

Niet beschikbaar.

5.2.10 Hoog niveau van netheid en onderhoud in de stations

Niet beschikbaar.

5.2.11 Toegankelijkheid van de stations en de treinen

Niet beschikbaar.

5.2.12 PBM-assistentie

Niet beschikbaar.



6. Behandeling van klachten en compensaties

6.1 NMBS Mobility

6.1.1. Toegepaste procedure

Compensaties in geval van vertraging

Het compensatiesysteem voor vertraging dat bij NMBS toegepast wordt, gaat duidelijk verder dan de eisen van de Verordening van de rechten van de reizigers. Het voorziet in:

- een 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, moet de minimumcompensatie per reis 2,50 euro bedragen.

De aanvraagformulieren voor compensatie alsook alle nuttige inlichtingen om de compensatieaanvraag in te dienen, zijn verkrijgbaar in het station of beschikbaar op de NMBS-site.

Klantenreacties

De reiziger kan bij NMBS terecht met zijn vragen, klachten of aanbevelingen via verschillende kanalen: telefoon

(call center), brief, e-mail of contactformulier (pdf of online).

6.1.2. Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen

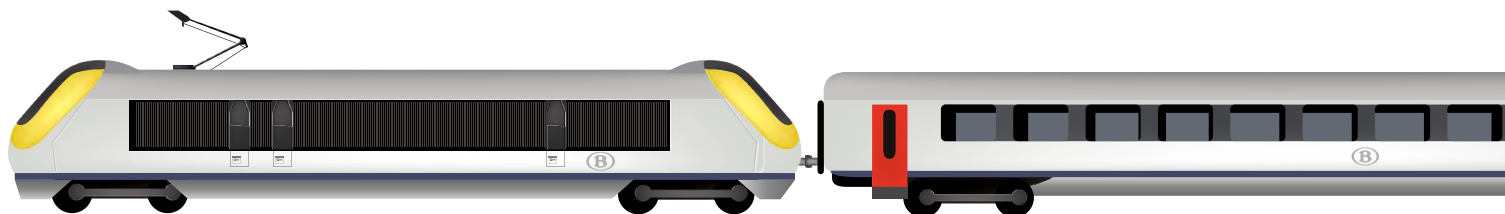
Aantal ontvangen aanvragen

Op 223,0 miljoen reizen heeft NMBS in 2013 het volgende ontvangen:

- 87.233 compensatieaanvragen voor vertragingen van meer dan 60 minuten (+42,0%)
- 18.298 compensatieaanvragen voor frequente vertragingen (+3,1%)
- 42.840 klantenreacties waaronder 24.759 klachten (+15,9%)

Aantal aanvaarde dossiers

In 2013 bedroeg het aantal aanvaarde compensatiedossiers 79,4 % (91,4% in 2012) voor de compensatieaanvragen voor vertragingen van meer dan 60 minuten en 90,9% (91,9% in 2012) voor de compensatieaanvragen voor frequente vertragingen



6.1.3. Behandelingstermijn van de compensatieaanvragen en de klantenreacties

Klantenreacties

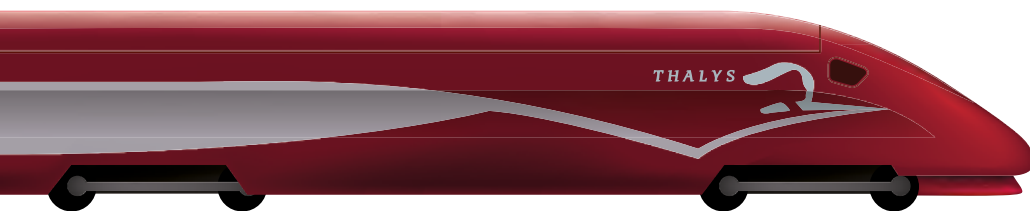
61,1% van de klantenreacties die naar de klantendienst van NMBS werden verstuurd, werd beantwoord binnen de 4 weken.

Compensatieaanvragen

In 2013 werd 86% van de compensatieaanvragen voor frequente vertragingen en 86% van de aanvragen voor vertragingen van meer dan 60 minuten beantwoord binnen een termijn van 4 weken.

6.1.4. Verbeteringsmogelijkheden

Zoals hiervoor aangehaald, is het compensatiesysteem voor vertragingen dat in België gehanteerd wordt, bijzonder gul t.o.v. de Europese eisen. Het directe gevolg hiervan is een groot en almaar stijgend aantal dossiers dat jaarlijks moet worden behandeld. Het is dus essentieel dat het verwerkingssysteem van de dossiers verbeterd wordt. Daarom werkt NMBS momenteel aan de ontwikkeling van een beheersysteem van de klantenrelaties (CRM) gebaseerd op de webformulieren en aan de verder doorgedreven automatisering van de behandeling van de compensatieaanvragen.



6.2 NMBS Europe

6.2.1. Toegepaste procedure

Op internationaal niveau beheert de klantendienst van NMBS Europe voornamelijk al de klachten van de reizigers over het internationaal vervoer (met uitzondering van de compensatieaanvragen voor vertragingen van Thalys en Eurostar).

Compensatie bij vertraging

De basisregel voor die compensatie in geval van vertraging is de volgende:

- een uur vertraging = terugbetaling van 25 %
- twee uur vertraging = 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 NMBS Europe ook terecht met zijn vragen, klachten, aanbevelingen ... en wel via verschillende kanalen: telefoon (Contact centre), brief, e-mail of contactformulier (pdf of online).

6.2.2. Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen

In 2013 heeft de klantendienst 16.755 klachten ontvangen waarvan 5.179 compensatieaanvragen, of 29% van het activiteitsvolume van de klantendienst.

Aantal ontvangen klachten <> aantal behandelde klachten:

Jaar	Aantal ontvangen klachten	Aantal behandelde klachten	Te verwerken
2013	16.755	16.951 ¹	851 ²

6.2.3. Behandelingstermijn van de aanvragen en de klantenreacties

Wat de internationale klantendienst betreft, bedraagt in 2013 de gemiddelde behandelingstermijn 30,4 dagen.

Die termijn omvat de tijd die nodig is voor de administratieve behandeling van het dossier en de termijn voor een eventuele betaling.

Tegenover 2012 is het aantal te behandelen dossiers met 2.200 toegenomen, terwijl hetzelfde aantal personen instaat voor de verwerking ervan. 2012 was een "kalm" jaar: de ongeveer 1.500 dossier in verband met de privacy (lek van persoonlijke gegevens op internet) eind 2012 zijn begin 2013 behandeld. Voor de klanten-

dienst stond 2013 in het teken van die privacydossiers, de afschaffing van Fyra, de lange en zware winter en de abnormaal lange wachttijd voor gegevens met betrekking tot vertragingen opgelopen in het buitenland (vanwege een herstructurering).

¹ Klachten behandeld in 2013 maar ontvangen in 2012 en 2013

² Overgedragen dossiers van 2013

6.2.4. Verbeteringsmogelijkheden

In punt 6.2.3. is duidelijk gemaakt waarom NMBS Europe de gewenste termijn van max. 30 dagen voor het behandelen van klantenreacties niet heeft kunnen respecteren. Door het bevorderen van de competenties van haar personeel, verdere opleiding, doorgedreven onderzoek vooraleer een antwoord aan de klant te sturen, aandacht voor een duidelijke formulering geeft NMBS Europe de voorkeur aan een kwalitatieve aanpak in plaats van een kwantitatieve.

Daarnaast heeft NMBS Europe nieuwe normen bepaald voor klanten die reageren via het online-formulier of via de post (vaak complexere dossiers).

NMBS Europe 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

Demandes introduites par courrier:

- 80% des plaintes doivent être traitées dans les 15 jours
- 95% des plaintes doivent être traitées dans les 20 jours
- 100% des plaintes doivent être traitées dans les 60 jours

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.

In dat geval heeft NMBS Europe volgende normen bepaald:

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

In 2014 wil NMBS Europe deze normen zeker halen.



7. Assistentie aan PBM's: organisatie van het onthaal

7.1. Toegepaste assistentieprocedure

(NMBS Mobility + NMBS Europe)

Elke PBM kan hulp krijgen bij het in- of uitstappen in 114 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 centre en deze vraag om assistentie werd goedgekeurd. Assistentie kan worden aangevraagd per telefoon (Contact centre of centraal nummer 02 528 28 28) of via het onlineformulier. Daarnaast werken 17 stations samen met taximaatschappijen die gespecialiseerd zijn in het vervoeren van personen in een rolstoel van een station zonder dienstverlening naar een station met dienstverlening.

Nieuw in 2013

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 centre.

NMBS Europe heeft er de voorkeur aan gegeven dat NMBS Mobility de behandeling en de uitvoering van de aanvragen voor haar rekening neemt. Het is immers gemakkelijker voor de PBM's om een enkel aanspreekpunt te hebben voor hun treinreizen in binnen- en buitenland. Bovendien moet maar een aanvraag worden ingediend voor de combinatie van beide.

De termijn van 24 uur (48 uur voor een internationale verbinding) wordt gesteld 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 de PBM's ongeacht de reisformule vragen hun biljetten te annuleren. De terugbetaling gebeurt dan zonder kosten. Dit geldt ook voor de eventuele begeleider.

Bij zijn aankomst in het station (idealiter 15 minuten voor het vertrek), wordt de reiziger met beperkte mobiliteit opgevangen door het NMBS-personeel. Die NMBS-medewerkers moeten hem helpen 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.

7.2. Aantal gevallen waarin assistentie verleend werd

In 2013 heeft het contact center 36.365 dossiers geregistreerd. In de stations werden 20.146 dossiers geregistreerd (in totaal 56.511 dossiers). Deze dossiers vertegenwoordigen 95.568 gevallen waarin assistentie verleend werd (één dossier kan meerdere interventies omvatten: bijstand in het vertrekstation, bij overstap en bij aankomst maakt in totaal drie interventies).

Wanneer een PBM zich aanmeldt in een station zonder voorafgaandelijke aanvraag zal zo mogelijk toch assistentie worden verleend in zoverre personeel en materiaal beschikbaar zijn. Maandelijks zijn er gemiddeld nog ongeveer 6.000 van zulke aanvragen in real time.

Het aantal aanvragen bij het Contact centre nam met 1,5% toe tegenover 2012. Het merendeel van de aanvragen waaraan niet voldaan werd (5%), werd geannuleerd door de PBM-reiziger zelf.

7.2.2 NMBS Europe

In 2013 kreeg NMBS Europe 3.768 vragen voor assistentie via het Contact centre. Daarnaast werden nog 1.630 spontane aanvragen in de stations geteld, goed voor een totaal van 5.398 dossiers.