

nmbs



# Rapport over de kwaliteit van de dienstverlening 2020



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

# Bijzondere sanitaire maatregelen genomen in het kader van de Covid-19 pandemie.

In 2020, nam de NMBS maatregelen van een totaal ongeziene omvang om de verspreiding van het Covid-19-virus te beperken. Sinds de eerste uren van de crisis, staat de NMBS permanent in contact met de Nationale Veiligheidsraad om de coördinatie en toepassing van de hygiënerichtlijnen in haar dagelijkse werking te verzekeren, zowel voor de bescherming van haar reizigers als voor haar personeel.

Van de verschillende gezondheidsmaatregelen die in het kader van de pandemie zijn genomen, zullen we in het bijzonder opmerken

- Dagelijkse en rigoureuze monitoring van treinreinigings- en desinfectieprocedures, met bijzondere aandacht voor oppervlakken waarmee passagiers in contact komen, zoals tafeltjes, de vuilnisbakjes, de toiletten en de deurgrepen
- Dagelijkse controle van de bevoorrading van water en zeep aan de treinen voor hun eerste vertrek;
- De toename van de schoonmaakfrequentie in stations, of zelfs bijna continu op bepaalde plaatsen, met bijzondere aandacht voor het reinigen van de contactoppervlakken (verkoopautomaten, trap- en roltraphellingen, toiletten, enz.);
- Een herinnering aan de sanitaire regels die van toepassing zijn in stations, op perrons, aan de loketten en aan boord van treinen (respect voor de afstand van 1,5 meter tussen personen, het dragen van een masker, enz.), en dit voortdurend doorgegeven op de verschillende communicatiekanalen van de NMBS.

# Inhoud

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1. Informatie en tickets                          | 5  |
| 2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen | 16 |
| 3. Netheid van de treinen en de stations          | 23 |
| 4. Klantentevredenheid                            | 29 |
| 5. Behandeling van klachten en compensaties       | 35 |
| 6. Assistentie aan PBM                            | 39 |

# 1. Informatie en tickets

## Informatie over de dienstregelingen, tarieven en perrons

### Binnenlands verkeer

- Internet
- Call Center
- Informatie in het station

### Internationaal verkeer

- Internet
- Contact centers
- Informatie in het station

## Uitrusting voor ticketverkoop

### Binnenlands verkeer

- Internet
- Mobiele site en mobiele toepassingen
- Stations

### Internationaal verkeer

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

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

### Binnenlands verkeer

### Internationaal verkeer

## Informatie tijdens de reis en in real time (Binnenlands verkeer + Internationaal verkeer)

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

## Informatie voor personen met beperkte mobiliteit (PBM)

# 1. Informatie en tickets

## Informatie over de dienstregelingen, tarieven en perrons

### Binnenlands verkeer

#### Internet

- Multimodale online en downloadbare reisplanner: geeft de snelste verbindingen tussen twee bestemmingen (van station tot station of van deur tot deur), eventueel in combinatie met bus, tram of metro en geeft alle nuttige informatie voor fietsers en over parkeermogelijkheden (auto's en fietsen) voor elk station op het net
- Algemene voorwaarden voor het vervoercontract, procedures voor compensatie bij vertragingen, klacht of aanvraag inzake gevonden voorwerpen
- Rechten van de reizigers: link naar de informatiefolder over de rechten van de reiziger conform de Verordening 1371, link naar de internetsite van de Europese Commissie ("Your passenger rights at hand") gegevens van de nationale toezichtsoverheid die de toepassing van de rechten van spoorwegreizigers moet waarborgen
- Downloaden gepersonaliseerde dienstregeling en diverse brochures over diensten die NMBS aanbiedt
- Beschikbaar stellen aan derden van plan- en realtime data
- Twitter-accounts, Whatsapp en Facebook voor interactieve informatieaanvragen en uitwisseling

#### Call Center

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

#### Informatie in het station

- Commerciële medewerkers en/of stewards staan ter beschikking in de 135 stations met loket(ten)

# 1. Informatie en tickets

## Informatie over de dienstregelingen, tarieven en perrons

### Internationaal verkeer

#### Internet

- Informatie- en reserveringstool online/mobile beschikbaar
- Pdf-versies van dienstregelingsbrochures
- Contactformulier: vragen worden beantwoord binnen de 24 uur
- Facebookpagina NMBS Internationaal (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 17u
- RSC : Reisagentschappen en ondernemingen. Open van maandag tot vrijdag van 9u tot 20u, op zaterdag van 9u tot 16u30
- Groepen : groepen vanaf 10 personen. Open van maandag tot vrijdag van 9u tot 17u

#### Informatie in het station

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

# 1. Informatie en tickets

## Uitrusting voor ticketverkoop

### Binnenlands verkeer

#### Internet

- Tools www.nmbs.be, iPhone, Android
- Aankoop brede waaier aan prijsformules
- Vernieuwen abonnementen (trein alleen of gecombineerd trein/regionaal openbaar vervoer)
- Betalen met een kredietkaart of via internetbankieren
- Verkoop via andere platformen (3rd party API)

#### Stations

554 stations of stopplaatsen waarvan:

- 135 verkooppunten met loketten en automaten
  - In totaal 299 loketten en 341 automaten
  - Betalen kan met cash, bank- en kredietkaarten, écocheques (voor sommige producten)
- 404 stopplaatsen met automaten
  - In totaal 417 automaten
  - Betalen kan met muntstukken, bank- en kredietkaarten
- 15 stopplaatsen zonder uitrusting voor ticketverkoop
  - Tarief aan boord wordt hier niet toegepast

#### Call Center

- Voor groepsreserveringen

#### Trein

- Itris
- Betalen met cash, krediet- en bankkaarten



# 1. Informatie en tickets

## Uitrusting voor ticketverkoop

### Internationaal verkeer

#### Internet

- Aankoop mogelijk van meer dan 5.000 Europese bestemmingen
- Het grootste deel van de vervoerbewijzen kunnen thuis worden geprint, via mobile app opgeladen worden, afgehaald worden in 48 Belgische stations of via post worden verstuurd in België en Luxemburg (extra kosten €10)
- Betalen mogelijk met kredietkaart (Visa, Mastercard, American Express), via debetkaart (Bancontact/Mister Cash/E-Maestro) of met Paypal (aankoop minstens 9 dagen op voorhand)
- Wanneer een verbinding niet online kan worden gekocht, wordt de reiziger naar een contact center geleid waar de reservering kan worden gemaakt
- Online en mobile naverkoop (annulering/omwisseling) mogelijk

#### Mobiele site en toepassingen

- Applicatie beschikbaar voor iPhone en Android
- Volledig 'responsive' website, die optimaal werkt op smartphones, daardoor ook 5.000 Europese bestemmingen via mobile te boeken.
- Betalen mogelijk met kredietkaart (Visa, Mastercard, American Express), via debetkaart (Bancontact/Mister Cash/E-Maestro) of met Paypal (aankoop minstens 9 dagen op voorhand)
- Klanten beschikken meteen over een automatische verbinding én voorrangstoegang met het Contact center
- Online en mobile naverkoop (annulatie/omwisseling) mogelijk

#### Stations

- Verkoop van een uitgebreid internationaal aanbod in 21 Belgische stations aan het loket en verkoop van een beperkt internationaal aanbod in 27 stations (dossierkosten kunnen variëren)

# 1. Informatie en tickets

## Uitrusting voor ticketverkoop

### Internationaal verkeer

#### Contact center

Tickets aangekocht via het Contact Center:

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

# 1. Informatie en tickets

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

### Binnenlands verkeer

- De loketten in Brussels Airport-Zaventem zijn van 6u15 tot 22u45 en 7dagen/7dagen geopend
- In de andere stations zijn de loketten open:
  - Tijdens de week:
    - in 80 stations gedeeltelijk open
    - in 55 stations van grotere omvang gedurende een groot deel van de dag
  - Op zaterdag:
    - in 43 stations gedeeltelijk open
    - in 42 stations van grotere omvang gedurende een groot deel van de dag
  - Op zondag:
    - in 34 stations gedeeltelijk open
    - in 36 stations van grotere omvang gedurende een groot deel van de dag

### Internationaal verkeer

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



# 1. Informatie en tickets

## 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 + theoretische dienstregeling van de andere openbare vervoersmaatschappijen
- Via de **applicatie** op iPhone en Android: om het dichtstbijzijnde station of de dichtstbijgelegen halte (inclusief tram, bus en metro) te vinden via gps-lokalisatie en de snelste reisweg te berekenen van deur tot deur
- Via de applicatie en de website realtime-informatie over de storingen op het net
- Via de **Twitteraccount, Whatsapp en Facebookaccount** kunnen klanten nu ook in real time dialogeren met NMBS
- **Internationaal verkeer:** realtime-informatie voor elke vertrek/aankomst-station + Realtime 'push' info via een app voor een specifieke treinreis.

# 1. Informatie en tickets

## Informatie tijdens de reis en in real time

### Binnenlands en internationaal verkeer

#### In het station

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

#### In de treinen

- Audioaankondigingen en/of schermen met info over de treinrit (huidige en volgende station(s))
- Desiro-treinen bevatten infoschermen met uitgebreide info over de treinrit (huidige station, volgende stations, bestemming van de trein, faciliteiten op de trein/in het volgende station, realtime info: verwachte vertrek- en aankomsttijden (incl. vertragingen), treinaansluitingen in de volgende haltes)
- In geval van vertraging of storing gebeurt een audioaankondiging (oorzaak etc.) door de treinbegeleider, die rechtstreeks in verbinding staat met de dispatching reizigersverkeer
- In de IC-treinen (InterCity) informeert het boordpersoneel ook over de aansluitingen in het volgende grote station met aansluiting. Sinds 2012, is het systeem voor automatische omroep via de geluidsinstallaties van bepaalde treintypes gevoelig uitgebreid (M5-dubbeldek rijuigen, vernieuwde Breaks)



# 1. Informatie en tickets

## Informatie in het station en tijdens de reis

### Binnenlands en internationaal verkeer

#### In de stations

- Interne en externe enquêtes op basis van een check-list ter evaluatie van statische (affiches, signaletica) en dynamische informatie (aankondigingen, schermen).
- Sinds oktober 2020 worden metingen van “stationsinformatie” uitgevoerd door een externe firma
- 1.106 stationsbezoeken in 2020 :
  - 736 stations gemeten van januari tot juni 2020 met een totaalscore van 84,3% (interne enquêtes)
  - 370 stations gemeten van oktober tot december 2020 met een totaalscore van 88,0% (externe enquêtes, nieuwe methodologie)

#### In de treinen

- In 2020 werden 1.285 observaties (Mystery Shopping) over de aankondigen door het treinbegeleidingspersoneel aan boord van de treinen gerealiseerd.
  - Aankondigingen met betrekking tot verwelcoming en haltes: 79,1%
  - Aankondigingen met betrekking tot aansluitingen: 49,2%
  - Aankondigen over de aankomst: 85,7%
- Een nieuwe onderzoeksmethodologie via een extern bureau wordt geïmplementeerd.

# 1. Informatie en tickets

## Informatie tijdens de reis en in real time

### Binnenlands en internationaal verkeer

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

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



## 2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

### Vertragingen en gemiste aansluitingen

#### Binnenlands verkeer

Algemene stiptheidsgraad

Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek

Percentage van de vertragingen bij aankomst

Percentage van de gemiste trein-treinaansluitingen

#### Internationaal verkeer

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: Infrabel)

#### Binnenlands verkeer

##### Algemene stiptheidsgraad: 93,6 %

(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: 2,7 %

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

##### Percentage van de vertragingen bij aankomst

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

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

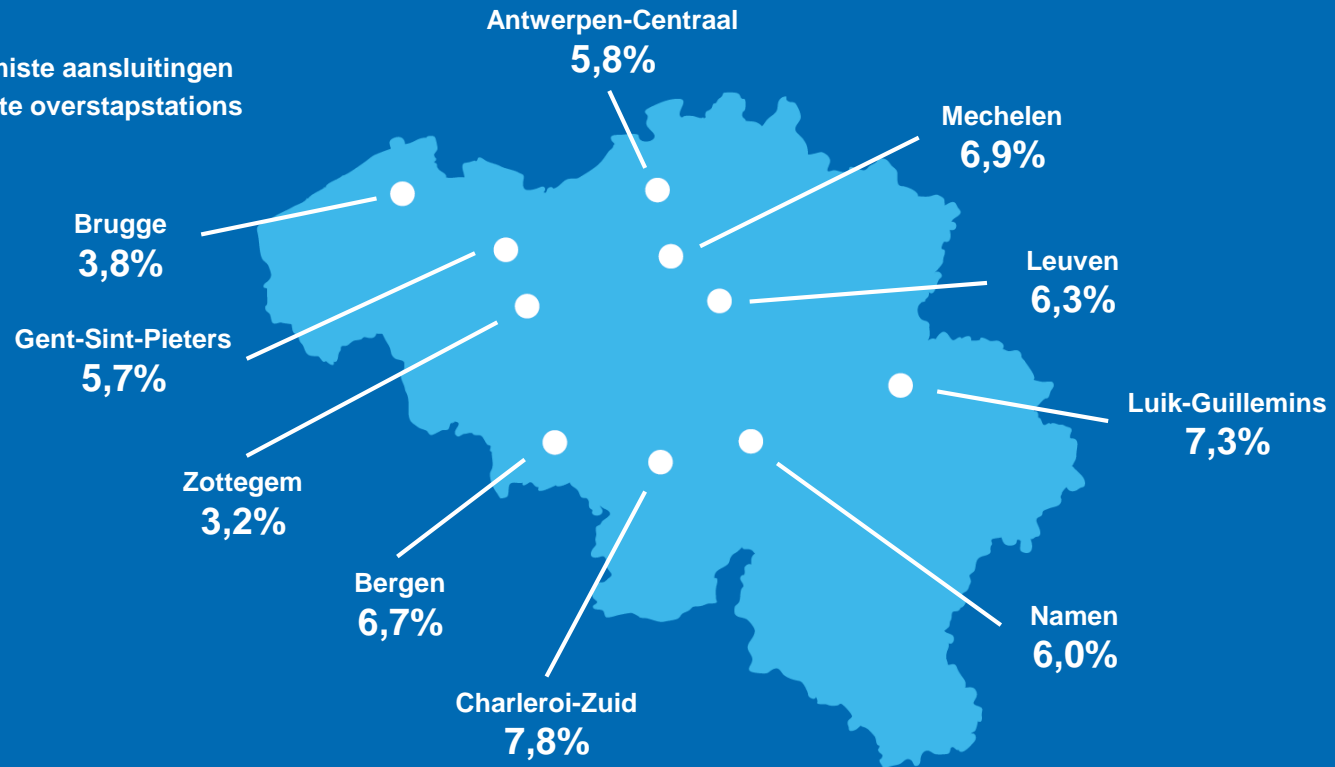
- minder dan 60 minuten: **99,96 %**
- tussen 60 en 120 minuten: **0,03 %**
- langer dan 120 minuten: **0,003 %**

## 2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

### Gemiste aansluitingen (bron: Infrabel)

#### Binnenlands verkeer

Percentage van gemiste aansluitingen in de 10 voornaamste overstapstations



## 2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

### Vertragingen

#### Internationaal verkeer

Stiptheidsgraad voor de diverse producten:

Voor de diverse producten is een specifieke stiptheidsnorm bepaald:

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

treinen op tijd of met max.  
15 minuten vertraging

Ambitie 90 %

##### **Reëel**

**95,8 % (Brussel - Franse grens)**

**98,7 % (Franse grens - Brussel)**

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

treinen op tijd of met max.  
5 minuten vertraging

Ambitie 90 %

##### **Reëel**

**94,4 % (Brussel - Nederlandse grens)**

**91,3 % (Nederlandse grens - Brussel)**

##### **ICE Brussel-Frankfurt**

treinen op tijd of met max.  
5 minuten vertraging (in België)

Ambitie 80 %

##### **Reëel**

**70,3 % (Brussel - Duitse grens)**

**73,7 % (Duitse grens - Brussel)**

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

Wordt niet gemeten.

## 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 : **1,84 %**

#### Internationaal verkeer

- ICE

63 treinen volledig afgeschaf

61 treinen gedeeltelijk afgeschaf

- TGV

135 treinen volledig afgeschaf

26 treinen gedeeltelijk afgeschaf

- IC Brussel-Amsterdam

131 treinen volledig afgeschaf

280 treinen gedeeltelijk afgeschaf

## 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") is het real-time operationeel orgaan van de NMBS. Wanneer het transportplan van de NMBS afwijkt van het voorziene door incidenten of crisissen, komt de RDV tussen voor het verdedigen van de belangen van haar klanten, -personeel en – materieel. 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.

Conform verordening 1371/2007 heeft de NMBS een procedure uitgewerkt voor de opvang van reizigers bij storingen. NMBS streeft ernaar de klant steeds een mogelijke reisweg of een alternatief vervoermiddel voor te stellen om op zijn bestemming te geraken. Voor aansluitingen bij het laatste vertrek bestaat er een bijzondere procedure waardoor de klant met de bus of met een taxi naar zijn eindbestemming wordt gebracht of er een hotelovernachting wordt aangeboden.

##### Beheer van crisissen

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

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

## 2. Stiptheid van diensten en beheer van storingen

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

#### ROC

Sinds juli 2014 zijn “Traffic Control” (Infrabel) en RDV (Reizigers Dispatching – NMBS) in het kader van het “ROC” (Railway Operational Center) samengekomen. Belangrijkste voordeel: alle deelnemers worden in dezelfde zaal bijeengebracht en incidenten worden beter beheerd (agenten werken zij aan zij).

#### Internationaal verkeer

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



## 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

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 4 aspecten:

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

Elk aspect wordt vervolgens onderverdeeld in een zeker aantal deelaspecten, zoals koetswerk, ramen, vloeren... Aan die verschillende aspecten werden objectieve normen en weggingen (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 2020

In 2020 heeft de gezondheids crisis alle maatregelen in treinen opgeschud. Deze werden in maart stopgezet en pas in oktober hervat met een nieuwe methodologie: de metingen werden toevertrouwd aan een privéfirm. Onderstaande gegevens hebben alleen betrekking op de periode van oktober tot december 2020 (nieuwe methodiek).

Globaal kwaliteitsgetal 2020 : 80,4%

Technische kwaliteitsindex 2020: 95,6%

Netheidskwaliteitsindex 2020: 85,9%



## 3. Netheid van de treinen en de stations

### Netheid van de treinen

#### Internationaal verkeer

Geen cijfers beschikbaar bij afwezigheid aan objectieve meting.

# 3. Netheid van de treinen en de stations

## Netheid van de treinen

### Binnenlands + Internationaal verkeer

#### Schoonmaakfrequentie

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

De frequentie hangt af van het type schoonmaak:

1. **Exploitatieschoonmaak:** het herstellen van de netheid na de dienst (verwijderen van afval, grote vlekken ...). Frequentie varieert volgens de uitgevoerde verrichtingen, een keer per dag (en soms meer) tot maximaal een keer per week (voor de stuurpost)
2. **Periodieke schoonmaak van het interieur:** grondige schoonmaak een keer per maand, systematische schoonmaak van het interieur en de plafonds een keer per jaar
3. **Schoonmaak van de buitenkant:** carwash minimaal 3 keer per week, legen en spoelen van de afvalwaterreservoirs gemiddeld om de 3 dagen, vullen van de waterreservoirs, schoonmaak van de voorruit van de stuurpost 1 keer per week in de winter en 1 keer per dag in de zomer
4. **Bijkomende verrichtingen zonder vaste frequentie:** verwijderen van graffiti binnen en buiten, mechanisch borstelen van de vloer, schoonmaken van de vuilnisbakken en de toiletten, volledige schoonmaak van de textielzetels, de arm- en hoofdsteunen, verwijderen van vlekken op de tapijten en zetels, boenen van de vloeren, volledige schoonmaak van de tapijten ...

#### Beschikbaarheid van de toiletten

Van de 744 treinen die van oktober tot december 2020 werden gecontroleerd, was de beschikbaarheid van toiletten 91,1%. 8,9% van de 1.192 gecontroleerde toiletten was gesloten en dus niet beschikbaar voor de klant.

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

# 3. Netheid van de treinen en de stations

## Netheid van de stations

### Binnenlands + Internationaal verkeer

#### Objectieve kwaliteitsmeting

| <b>Categorie station / stopplaats</b> | <b>1 controle per</b> |
|---------------------------------------|-----------------------|
| Stations large                        | maand                 |
| Stations medium                       | trimester             |
| Stations small                        | semester              |

Vanaf september 2020 werd de netheid controle uitbesteed aan een externe firma

#### Gemiddelde score 2020

| <b>Categorie</b> | <b>Gem score '20</b> |
|------------------|----------------------|
| Stations large   | 92,5%                |
| Stations medium  | 91%                  |
| Stations small   | 91,5%                |

Ter informatie: het objectief bedraagt 86%

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

# 3. Netheid van de treinen en de stations

## Netheid van de stations

### Binnenlands + Internationaal verkeer

#### Schoonmaakfrequentie van de stations

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

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

#### Beschikbaarheid van de toiletten in de stations

In 2020 beschikten 126 van de 136 stations over toiletten, wat neerkomt op **92,64%**. De toiletten zijn toegankelijk als het station en de loketten geopend zijn.



# 4. Klantentevredenheid

## Binnenlands en internationaal verkeer

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

## 4. Klantentevredenheid

### Klantentevredenheidsenquête

#### Binnenlands verkeer

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

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

De tevredenheidsmeting van de NMBS meet op continue wijze:

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

In 2020 werden er 3.908 reizigers ondervraagd over hun tevredenheid.

**Algemene tevredenheid: 75,2% \***

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

## 4. Klantentevredenheid

### Klantentevredenheidsenquête – Binnenlands verkeer

#### Station



Netheid stations en parkings

73,4 %\*



Onthaalinfrastructuur van stations en parkings

69,6 %\*



Personeel en dienstverlening in stations

84,4 %\*



Informatie in stations

82,0 %\*

#### Trein



Netheid treinen

70,7 %\*



Personeel in treinen

86,7 %\*



Informatie in treinen

77,7 %\*



Comfort van de treinen

80,0 %\*



Informatiediensten en -tools

77,8 %\*



Veiligheidspersoneel

77,1 %\*

## 4. Klantentevredenheid

### Klantentevredenheidsenquête – Binnenlands verkeer

#### Aanbod en stiptheid



Treinaanbod  
65,3 %\*



Stiptheid  
67,2 %\*

#### Aankoop



Aankoop vervoerbewijs  
88,9 %\*  
Prijs treinrit  
50,2 %\*

#### Veiligheidsgraad



Veiligheidsgraad in  
de treinen  
94,6 %\*\*



Veiligheidsgraad in  
de stations  
92,5 %\*\*  
(vertrekstation)  
91,2 %\*\*  
(parking station)

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

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



**PBM-assistentie**  
**87%\***

(+1pp t.o.v. 2019)  
(assistentie in het algemeen)

- **83 %\*** (-2pp t.o.v. 2019) is tevreden over de **toegankelijkheid van de stations**.
- **98%\*** (+2pp t.o.v. 2019) is tevreden over de **assistentie ter plaatse**.
- Respectievelijk **74%\*** (-4pp t.o.v. 2019) en **76%\*** (-10pp t.o.v. 2019) van de ondervraagden blijkt tevreden over de **toegankelijkheid van de perrons** en over de **toegankelijkheid van de treinen**. Verbeterpunten in het station zijn de toegankelijkheid van de toiletten en het ontbreken van goed werkende liften en/of roltrappen. Ook de beschikbaarheid van PBM parkeerplaatsen is voor verbetering vatbaar. Het belangrijkste verbeterpunt in de treinen is de toegankelijkheid van de toiletten (indien gebruikt).

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



## 4. Klanttevredenheid

### Klanttevredenheidsenquête

#### 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 “klanttevredenheidsonderzoeken online”.

De enquêtes voor de producten waarvoor NMBS als transporteur optreedt, gebeuren in afspraak met de buitenlandse co-vervoerder.

Voor al de klanttevredenheidsenquêtes werken we met de volgende schaal:

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

Naar aanleiding van de impact van de Coronacrisis op het internationaal treinverkeer, werd de tevredenheidsenquête verschillende maanden opgeschort.

## 4. Klantentevredenheid

### Klantentevredenheidsenquête – Internationaal verkeer

#### Stiptheid

|                |      |
|----------------|------|
| TGV INOUI:     | 88%* |
| IC Nederland : | 87%* |



#### Netheid aan boord

|               |      |
|---------------|------|
| TGV INOUI :   | 91%* |
| IC Nederland: | 94%* |



#### Communicatie aan boord

|               |      |
|---------------|------|
| TGV INOUI :   | 89%* |
| IC Nederland: | 93%* |



#### Communicatie in het station van vertrek

|               |      |
|---------------|------|
| TGV INOUI :   | 90%* |
| IC Nederland: | 93%* |



#### Dienstverlening van het personeel aan boord

|               |      |
|---------------|------|
| TGV INOUI :   | 92%* |
| IC Nederland: | 74%* |



#### Comfort aan boord

|               |      |
|---------------|------|
| TGV INOUI :   | 92%* |
| IC Nederland: | 95%* |



#### Aankoop ticket en reservatie

|               |      |
|---------------|------|
| TGV INOUI :   | 94%* |
| IC Nederland: | 88%* |



#### Veiligheidsgevoel in de trein

|               |      |
|---------------|------|
| TGV INOUI :   | 95%* |
| IC Nederland: | 97%* |



• TGV INOUI: N=392 IC Nederland: N=871

\* percentage van tevreden en zeer tevreden klanten

**Algemene tevredenheid: TGV INOUI: 93% et IC Nederland: 92%**

# 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 of aanbevelingen mogelijk via telefoon (call center), brief of contactformulier (pdf of online).

#### Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen

##### Aantal ontvangen aanvragen

- 14.417 compensatieaanvragen voor vertragingen van meer dan 60 minuten (- 65,9 %)
- 2.417 compensatieaanvragen voor frequente vertragingen (- 62,9 %)
- 42.426 (- 9,6 %) klantenreacties

##### Aantal aanvaarde dossiers

Compensatie voor vertragingen : 78,1 % van de aanvragen wordt aanvaard.

# 5. Behandeling van klachten en compensaties

## Binnenlands verkeer

### Behandelingstermijn van de compensatieaanvragen en de klantenreacties

#### Klantenreacties

89,0 % van de klantenreacties werd beantwoord binnen de 4 weken.

#### Compensatieaanvragen

76,3 % van de compensatieaanvragen 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

# 5. Behandeling van klachten en compensaties

## Internationaal verkeer

### Toegepaste procedure

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

### Compensatie bij vertraging

Basisregel voor compensatie in geval van vertraging:

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

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

### Klantenreacties

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

### Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen

6.297 beantwoorde klantenreacties en 1.529 compensatieaanvragen

### Behandeltermijn van de aanvragen :

87,1% van de klantenreacties werd beantwoord binnen de 4 weken.

81,5% van de compensatieaanvragen werden beantwoord binnen een termijn van 4 weken.

# 6. Assistentie aan PBM's

## Binnenlands + internationaal verkeer

### **Toegepaste assistentieprocedure**

Assistentie aan PBM wordt verleend in 132 stations.

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

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

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

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

De reserveringstermijn van 24 uur (48 uur voor een internationale verbinding) dient om de haalbaarheid van de aanvraag te kunnen nagaan (beschikbaarheid van onthaalpersoneel in de stations van vertrek, aankomst en eventueel aansluiting, beschikbaarheid van zitplaatsen in de gevraagde trein(en), nemen van veiligheidsmaatregelen indien nodig, zoeken naar eventuele alternatieven ...).

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

# 6. Assistentie aan PBM's

## Binnenlands + internationaal verkeer

### Toegepaste assistentieprocedure

Bij aankomst in het station (min. 20 minuten voor het 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**, die speciaal zijn opgeleid om PBM te onthalen en te helpen. Ook het verkooppersoneel kreeg een opleiding in samenwerking met de verenigingen voor slechthorenden. De medewerkers leerden een aantal basisregels voor de communicatie met doven en slechthorenden.

### Aantal gevallen waarin assistentie verleend werd

In 2020 zijn **24.790 assistentiedossiers** in binnenverkeer voor PBM opgesteld

- via Contact Center: **22.264 dossiers**
- in de stations: **2.526 dossiers**

**92,42 %** 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 2020 zijn **3.036 assistentiedossiers** voor het vervoer van PBM opgesteld