

NMBS

Rapport over de kwaliteit van de dienstverlening 2011

Bestemming beter



Voorwoord

Met genoegen stellen we u het rapport over de kwaliteit van de dienstverlening 2011 voor. NMBS bouwt aan een betere dienstverlening vanuit een duidelijke visie, samengevat in het motto "Bestemming beter". In 2011 heeft NMBS duidelijk vooruitgang geboekt. De negatieve trend van de stiptheid is omgebogen: het aantal treinen dat op tijd reed bedroeg 87% in 2011, tegenover 85,7 in 2010.

NMBS heeft in 2011 haar aanbod onlinediensten en mobiele applicaties nog uitgebreid en het gebruiksgemak verhoogd. Ook realtime-informatie kan via diverse kanalen worden geconsulteerd. De binnenlandse treinreiziger kan nu op elk moment informatie opvragen over zijn trein en ook voor de internationale reiziger wordt gewerkt aan vergelijkbare toepassingen.

Informatie bij verstoord verkeer blijft een fundamenteel aandachtspunt, zoals onze kwaliteitsbarometer duidelijk maakt. Door een reorganisatie van haar reizigersdispatching wil NMBS een beter gecentraliseerd beheer van de informatie met betrekking tot het treinverkeer mogelijk maken. Vervolgens dient die informatie zo snel mogelijk via alle kanalen waarover NMBS beschikt bij de klant te geraken.

De uitdagingen voor de toekomst zijn duidelijk, de strategieën hebben we uitgetekend en worden beknopt geschetst in het jaarverslag 2011. NMBS wil niet enkel meer klanten, we willen ook meer tevreden klanten.



Marc Descheemaeker,
Gedelegeerd bestuurder
Voorzitter UIC Passenger Forum



Sabin S'heeren
Directeur-generaal
NMBS Mobility



Michel Jadot
Directeur-generaal
NMBS Europe

Toelichting

Dit rapport wordt gepubliceerd conform de Europese Verordening van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichten 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 (ERA).

Het doel van dit rapport is weergeven in welke mate de spoorwegondernemingen de doelstellingen op het stuk 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 bijstandsverzoeken 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 allemaal 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 volkomen geliberaliseerd is.

Dit rapport omvat geen Eurostargegevens omdat Eurostar een volwaardige spoorwegonderneming is geworden in september 2010 (en waar nmbs een zeer klein aandeel in heeft).

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

INHOUD

Klik op het gewenste hoofdstuk

1. Informatie en biljetten (8)

1.1. Informatie over de dienstregelingen, tarieven en perrons (9)

1.1.1 SNCB 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 (12)

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

1.2.2.1 Internet

1.2.2.2 Stations

1.2.2.3 Contact center

1.3 Beschikbaarheid van personeel in de stations voor informatie en biljettenverkoop (13)

1.3.1 NMBS Mobility

1.3.2 NMBS Europe

1.4. Informatie tijdens de reis en in real time (14)

(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. Maatregelen voor personen met beperkte mobiliteit (PBM) (16)

2. Stiptheid van de diensten ,en beheer van storingen (17)

2.1. Vertragingen (18)

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 (20)

2.2.1 NMBS Mobility

Beheer van de storingen

Beheer van crisissen

2.2.2 NMBS Europe

3. Afschaffingen van treinen (22)

3.1 NMBS Mobility (23)

3.2 NMBS Europe (23)

4. Netheid van de treinen en de stations (24)

4.1. Netheid van de treinen (25)

4.1.1.1 NMBS Mobility

4.1.1.2 NMBS Europe

4.1.2. Schoonmaakfrequentie (NMBS Mobility + NMBS Europe)

4.1.3. Beschikbaarheid van de toiletten

4.1.3.1 NMBS Mobility

4.1.3.2 NMBS Europe

4.2. Netheid van de stations NMBS NMBS Mobility + NMBS Europe (29)

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 (31)

5.1 NMBS Mobility (32)

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 (36)

- 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 verplichten van reizigers in het treinverkeer bepaalt dat de spoorwegoperators 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 geïdentificeerd en de impact op de dienstregelingen wordt weergegeven.

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

Voor vervoer dat wordt gecombineerd met andere vervoerwijzen, geeft de site, naast de zoekmogelijkheid van de voormelde multimodale dienstregelingen, alle nuttige informatie met betrekking tot fietsgebruik alsook de faciliteiten inzake de 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 alsook diverse brochures over de door de NMBS aangeboden diensten.

1.1.1.2 Call Center

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 552 stations en stopplaatsen

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

Voor informatie in verband met de dienstregelingen kan de reiziger zich wenden tot een loket waar hem de dienstregeling wordt afgedrukt, of de gele affiches (*verantwoordelijkheid van de infrastructuurbeheerder Infrabel) raadplegen of nog de diverse schermen (*idem). Er wordt tevens een reeks dienstregelingbrochures per lijn uitgegeven en ter beschikking gesteld van de reizigers.

Voor de informatie met betrekking tot 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

Dienstregelingen en prijzen kunnen worden geraadpleegd aan de hand van de informatie- en reserveringstool van de NMBS. De website geeft ook pdf-versies van alle brochures met de dienstregelingen en prijsinformatie. Specifieke informatie kan ook worden aangevraagd via het contactformulier op de site.

De website biedt ook aanvullende diensten, zoals een annulatieverzekering, hotelreservering of excursies.

1.1.2.2 Contact centers

NMBS Europe heeft 3 contact centers: een voor het regulier 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 CCI 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. Groepsreizen en speciale producten zijn open van maandag tot vrijdag van 9 tot 17 uur. Informatieaanvragen kunnen ook via e-mail of via het contactformulier worden verstuurd naar het specifieke team van het contact center.

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 enkel 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 'Dienstregelingen - Internationale treinen vanuit België'. Bovendien zijn er brochures van de voornaamste treinen (Thalys, TGV, ICE, Eurostar...). 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. Meer prijzen zijn te vinden in de NMBS-brochures. 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 een brede waaier van prijsformules bekomen, zijn treinkaarten vernieuwen (trein alleen of gecombineerd trein-regionaal openbaar vervoer) en betalen met een kredietkaart of via telebankieren.

1.2.1.2 Stations

Op de 552 stations en stopplaatsen van het Belgische net, hebben er 210 ten minste een loket waar de verkoop verzekerd is. In totaal tellen de 210 verkooppunten 390 loketten. In de 72 grootste stations staan er 134 automaten voor de snelle aankoop van biljetten.

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 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 (pdf via mail) en ze kunnen ook worden afgehaald aan 108 Belgische stations of via de post worden verstuurd (extra kosten € 10). Klanten kunnen betalen met een kredietkaart (Visa, Mastercard, American Express), via thuisbankieren of een debetkaart (Bancontact/Mister Cash).

1.2.2.2 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.

1.2.2.3 Contact center

De biljetten die via een CCI worden gekocht, kunnen thuis worden afgedrukt en ook worden afgehaald in 108 Belgische stations of via de post worden verstuurd (extra kosten € 10). Bij de CCI's wordt een administratieloon gevraagd van ten hoogste € 7, € 10 euro voor speciale producten en € 20 voor groepsreserveringen. Alle drie contact centers kunnen worden bereikt op een 070-nummer tegen € 0,30 per minuut. 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 35 andere NMBS-stations met een 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 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 (20.30 uur in Brussel-Zuid). Ervoor en erna kunnen alleen biljetten voor onmiddellijk vertrek worden gekocht.



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 de NMBS onder de naam "Train Info Services" een reeks realtime informatietools ter beschikking van de reiziger. Op de internetsite van de 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 en smartphone 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,
- via widget op iGoogle, waardoor de reiziger de reisplanner kan integreren met de realtime-informatie op zijn persoonlijke webpagina,

- 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.

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

Een aantal vervoerders moet zijn dienstregeling echter nog vaste vorm geven vooraleer de functie kan worden opengesteld voor het publiek.

NMBS Europe heeft ook mobiele applicaties ontwikkeld. Hun go-live is gepland voor de tweede jaarhelft van 2012.



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 de reizigers onder meer over de aansluitingen in het volgende station. Op het vlak van de communicatie met de klanten, worden er continu coachingactiviteiten georganiseerd om de begeleiders bewust te maken van de sleutelrol die ze spelen in de informatieketen.

1.5. Maatregelen voor personen met beperkte mobiliteit (PBM)

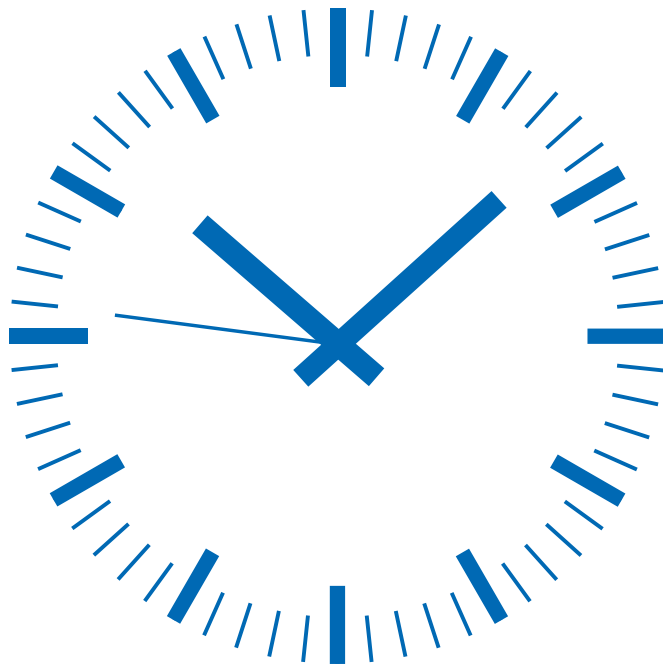
Om de toegang tot de informatie en de spoorwegdiensten te vergemakkelijken, heeft NMBS in een afzonderlijke rubriek alle informatie opgenomen voor PBM's:

- de prijsvoordelen die PBM's en hun begeleiders genieten;
- de uitrusting in het station voor het onthaal van PBM's;
- het telefoonnummer (enig nationaal nummer, zie hiervoor) en het onlineformulier om assistentie te reserveren (het formulier voor internationaal verkeer wordt voor het ogenblik uitgewerkt).

Door al die informatie online te plaatsen, wordt het aantal verplaatsingen naar het station beperkt. Dezelfde informatie kan uiteraard ook verkregen worden in het station waar ringlussystemen werden geïnstalleerd aan de loketten om de communicatie met slechthorenden te

vereenvoudigen.

Voor het binnelands reizigersvervoer zijn er ontwikkelingen aan de gang om het label "Anysurfer" te behalen. Bovendien geeft NMBS een brochure "Gids van de reiziger met beperkte mobiliteit" uit die op haar site in brailleversie en in een downloadbare uitvergroete versie beschikbaar is. Ze wordt verstuurd naar de Nationale Hoge Raad van Gehandicapten die ze verspreidt bij de verschillende verenigingen.



2. Stiptheid van de
diensten en beheer
van storingen

2.1. Vertragingen

Opmerking: alle gegevens over de vertragingen komen uit het verslag "Stiptheid van het treinverkeer" 2011 dat door Infrabel wordt gepubliceerd.

2.1.1 NMBS Mobility

2.1.1.1 Algemene stiptheidsgraad

De algemene stiptheidsgraad 2011 van de treinen van de binnenlandse dienst bedraagt 91,9% na neutralisatie (87,0% 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 vertragingen bij aankomst

De drempels in de Verordening 1371 zijn 60 en 120 minuten. Voor het binnelands verkeer (2011) duurde 99,93% van de vertragingen minder dan 60 minuten, 0,061% tussen 60 en 120 minuten en 0,009% langer dan 120 minuten.

2.1.1.4 Percentage van de gemiste treinaansluitingen

Het percentage van gemiste aansluitingen wordt opgevolgd in de 10 grootste Belgische stations. In die stations bedroeg het percentage gemiste aansluitingen in 2011:

- Antwerpen-Centraal: 10.8%
- Brugge: 8.1%
- Charleroi-Zuid: 10.1%
- Gent-St.-Pieters: 11.0%
- Leuven: 10.8%
- Luik-Guilemins: 13.6%
- Mechelen: 9.8%
- Bergen: 9.7%
- Namen: 11.3%
- Zottegem: 10.1%

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

2.1.2 NMBS Europe

2.1.2.1 Algemene stiptheidsgraad

De algemene stiptheidsgraad voor het internationale verkeer bedraagt 65,06%.

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 vijf minuten worden als stipte treinen beschouwd.

2.1.2.2 Percentage van de treinen met vertraging bij vertrek

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

2.1.2.3 Percentage van vertragingen bij aankomst

(minder dan 60 minuten, tussen 60 en 119 minuten en meer dan 120 minuten)

De vertragingen worden volgens onderstaand rooster uitgesplitst (2011):

	< 60 min	60-119 min	> 120 min
NMBS Europe	33,7%	1,04%	0,20%

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 gaat 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, in nauw overleg met de buitenlandse netten en operatoren. 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" 2010 van Infrabel, bedroeg het percentage van afgeschafte treinen op het volledige traject of een deel ervan op het totale aantal treinen 1,68%.

3.2 NMBS Europe

In 2011 werden er 900 treinen volledig en 621 treinen gedeeltelijk afgeschaft, wat neerkomt op 116.480.949 km traject dat niet werd afgelegd.



4. Netheid van de treinen en de stations

De opvolging van de netheid van de treinen en de stations is een verplichting van 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 gebaseerd op het beantwoorden van de nette staat van de treinen onderweg en de stations aan voorafbepaalde kwaliteitsnormen en de tweede zogenaamde "subjectieve" meting is gebaseerd op een tevredenheidsindicator uit de Kwaliteitsbarometer (driemaandelijkse tevredenheidsstudie 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, rittijden...).

MEETRESULTATEN 2011

Het kwaliteitsgetal voor het geheel van de trein haalt in 2011 een zeer goede en constante score (steeds boven 80%), net als in 2010.

In 2011 werd er een studie gevoerd naar de verwachtingen van de reizigers op het vlak van de netheid in de treinen. Op basis van de resultaten werd de checklist en de weging van de verschillende onderdelen aangepast. Door die aanpassingen daalden de behaalde resultaten lichtjes, maar ze houden wel beter rekening met de verwachtingen van de reizigers.

Het kwaliteitsgetal voor alle treinen bedroeg 83.2% in 2011 (tegen 86,1% in 2010).

4.1.1.2 NMBS Europe

In het kader van de Railteamalliantie die de hogesnelheidsoperatoren in internationaal reizigersverkeer omvat (Thalys, Eurostar, TGV, ICE e.d.), is al een pakket normen vastgelegd. Die normen per categorie zijn vermeld in onderstaande tabel:

Toiletten

- gemiddeld 1 per rijtuig (of per 100 plaatsen)
- deursluitsysteem

Algemeen

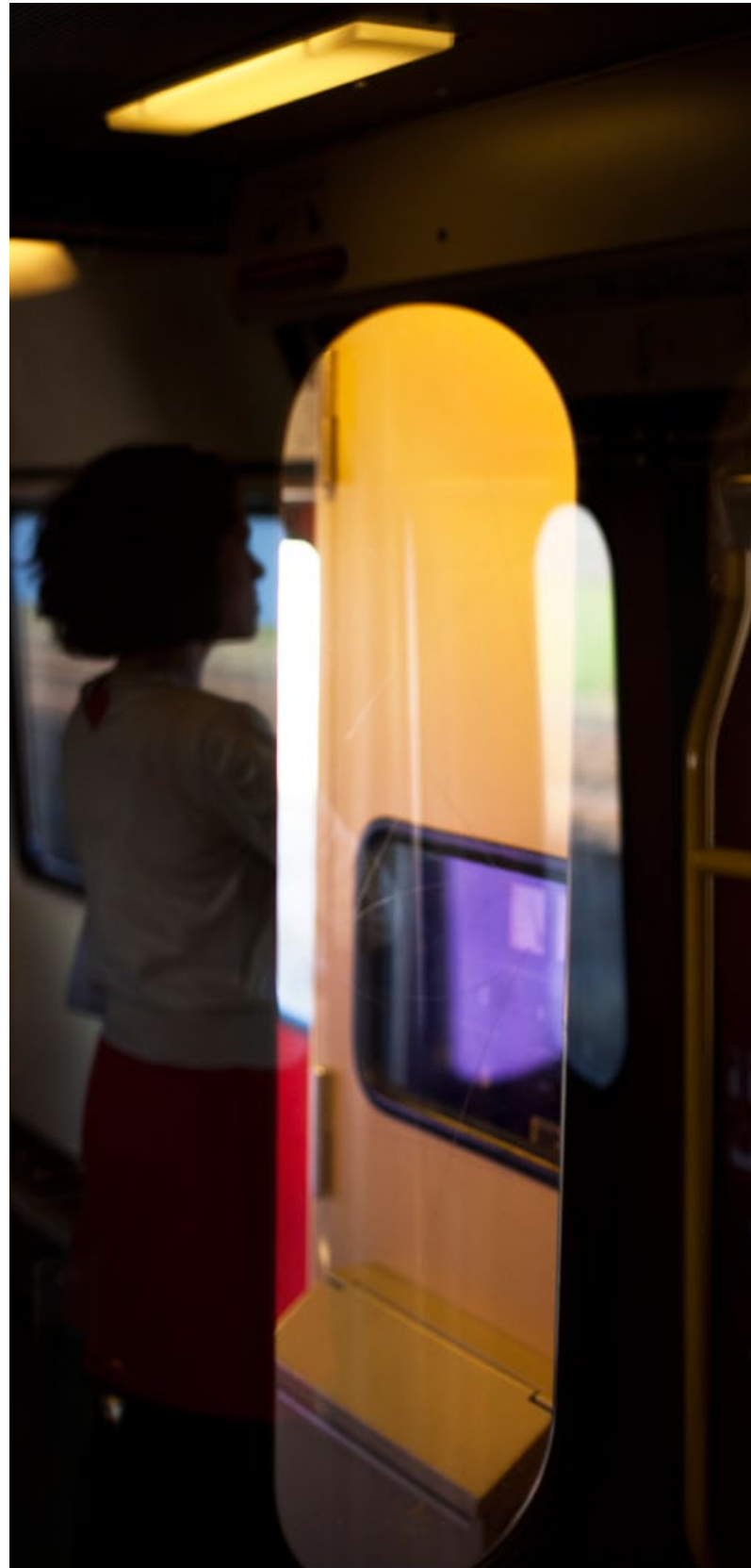
- klimaatregeling of gelijkwaardig

Onderhoudsnormen

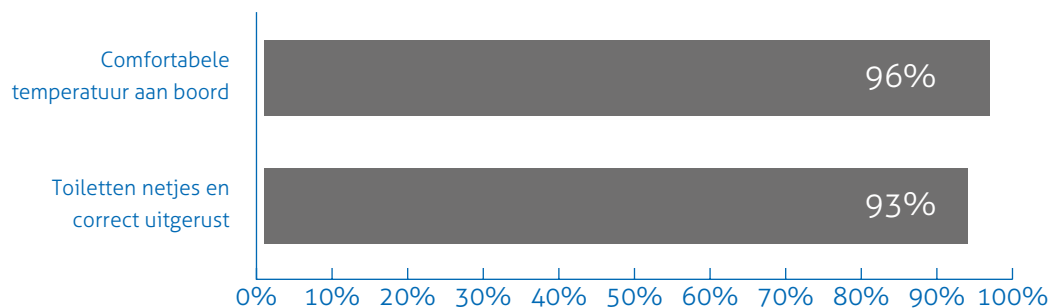
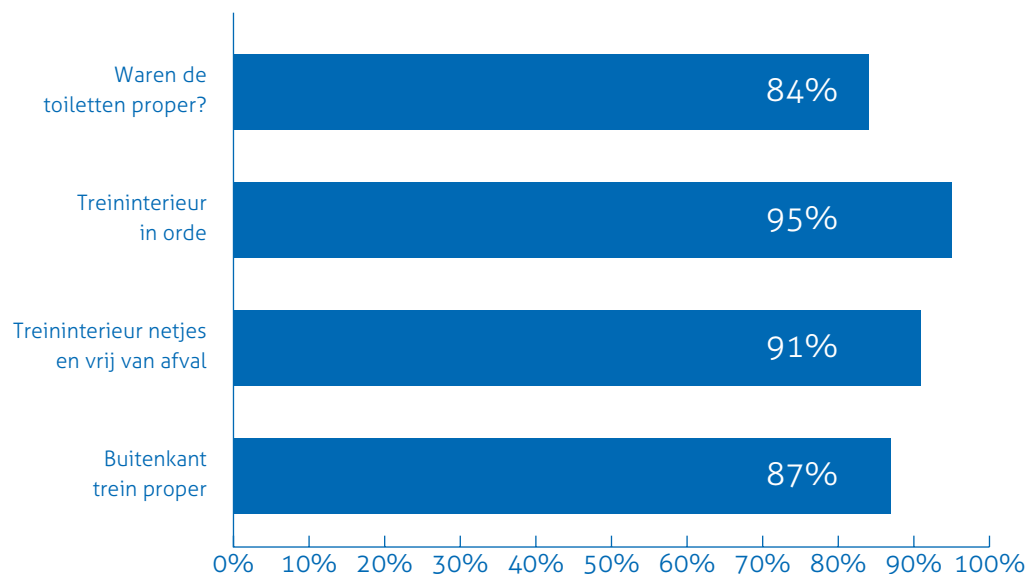
- klimaatregeling functioneert
- zetels in goede staat
- geen zichtbaar vuil
- toiletten toegankelijk, net, geen geurtjes, geen zichtbaar vuil/papier op de vloer

Netheidsnormen

- binnenkant ten minste een keer per dag schoongemaakt
- buitenkant ten minste een keer per week schoongemaakt



Op basis van die normen worden er twee keer per jaar enquêtes uitgevoerd in alle internationale treinen die onder de Railteamoperatoren vallen. Voor 2010 zijn de volgende resultaten opgetekend:



4.1.2. Schoonmaakfrequentie (NMBS Mobility + NMBS Europe)

Het schoonmaaksysteem, combinatie van 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...

4.1.3. Beschikbaarheid van de toiletten

4.1.3.1 NMBS Mobility

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

Op al de in 2011 gecontroleerde treinen (meer dan 2.000), reed er 12,4% met ten minste een afgesloten en dus voor de reizigers niet beschikbaar toilet.

4.1.3.2 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 de 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

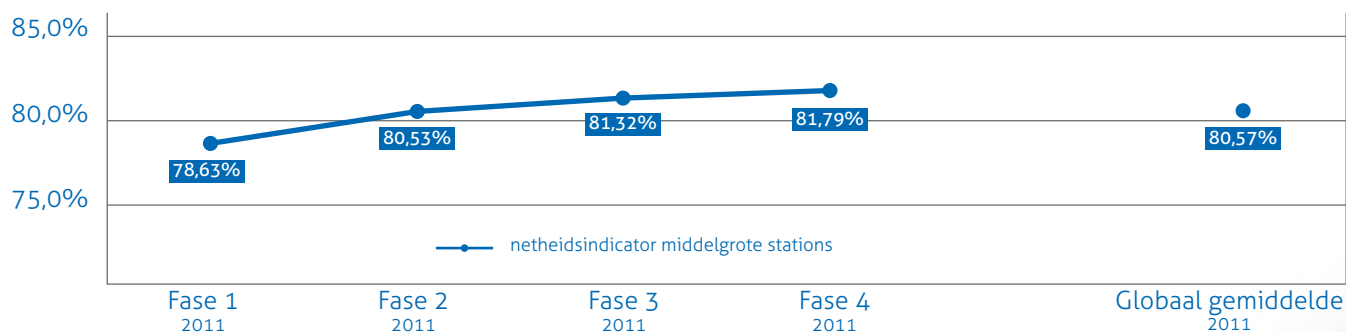
De metingen "Netheid stations" worden 4x/jaar uitgevoerd in alle stations waarvan het beheer in concessie is gegeven aan NMBS Mobility. Naast de opmaak van een

gedetailleerd controleverslag, wordt voor elk bezocht station eveneens een "klantgeoriënteerde" 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)... Deze beoordeling gebeurt zonder gradatie: ofwel beantwoordt een item aan de voordefinieerde kwaliteitsnorm, ofwel niet. Het resultaat van deze metingen is een globale netheidsindicator uitgedrukt in een percentage, dat wordt berekend als de som van de gewogen subtotalen voor elk van de in een station onderscheiden zones.

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

De 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. We verwachten in de nabije toekomst met de Holding een "standard level agreement" te kunnen afsluiten om onze eigen normen te kunnen opleggen.

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 2011 in de door NMBS beheerde stations blijkt dat in 88,7% van de gevallen de klanten over toegankelijke toiletten konden beschikken.



5. Klanttevredenheidsenquête

5.1 NMBS Mobility

Om de klanttevredenheid te meten, heeft de NMBS haar eigen tool ontwikkeld, Kwaliteitsbarometer genaamd 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. Aan boord van de treinen worden in 4 fasen, nl. maart, juli-augustus, oktober en december, vragenlijsten uitgedeeld. De lijnen worden zo gekozen dat men per fase een representatief staal verkrijgt op nationaal niveau. Jaarlijks worden er ongeveer 12.000 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. Voor 2011 ziet dat cijfer er als volgt uit: 25,4% van de klanten geeft een score van 7/10 voor dit criterium.

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 2011 beoordeelden de klanten de informatie bij vertraging als volgt:

- 39,3% van de klanten vond de bij vertragingen in de stations verspreide informatie "goed" of "zeer goed".
- 47,2% 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

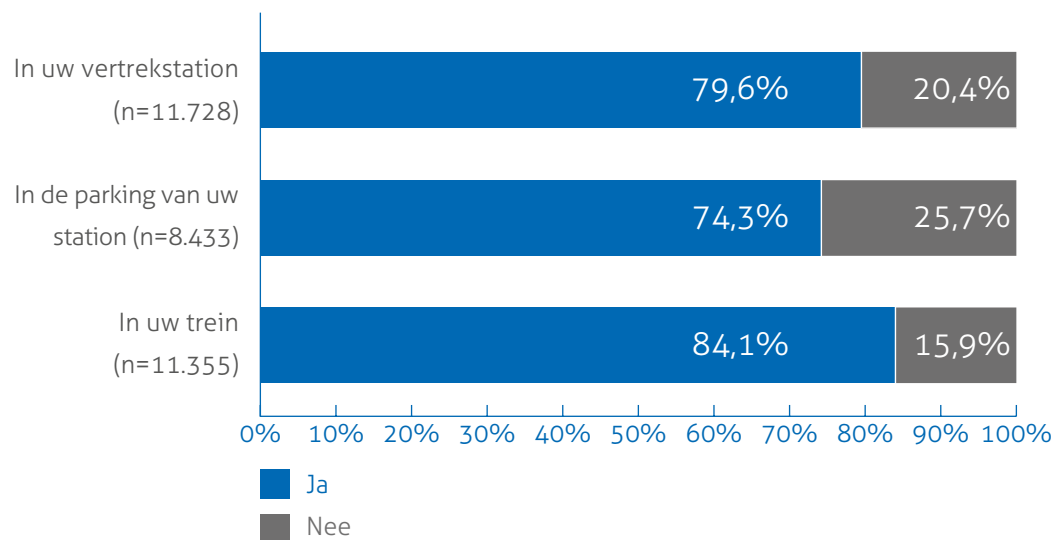
Geen tevredenheidsindicator.

5.1.4 Goed onderhoud 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 2011 heeft 56,6% 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 2011 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 2011 als volgt beoordeeld:

- Vensters: 44,8% van goed tot zeer goed;
- Zitplaatsen: 59,3% van goed tot zeer goed;
- Tafeltjes: 59,9% van goed tot zeer goed;
- Vloer: 44,6% van goed tot zeer goed;
- Vuilnisbakken: 40,6% 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
(57,2% van goed tot zeer goed in 2011)
- Duidelijkheid van de aankondigingen in normale situatie (62,1% van goed tot zeer goed)
- Duidelijkheid van de aankondigingen bij vertragingen
(47,2% van goed tot zeer goed)

5.1.8 Antwoordtijd bij informatievragen in het station

- Wachttijden aan de loketten: 56,2% van goed tot zeer goed
- Wachtttijden aan de informatiekantoren: 50,8% 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 29,7% van de 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 hoofdkwaliteits-indicatoren worden geëvalueerd. In 2011 heeft 58,9% 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 2011:

- Toegankelijkheid van het station: 86,3% van goed tot zeer goed
- Toegankelijkheid van de gebouwen: 81,6% van goed tot zeer goed
- Toegankelijkheid van de perrons: 65,1% van goed tot zeer goed.

Voor de treinen:

- In- en uitstapgemak: 70,5% van goed tot zeer goed.

5.1.12 PBM-assistentie

NMBS werkt voor het ogenblik een tevredenheidsindicator uit om de kwaliteit van de assistentie aan de PBM's te meten.

Het personeel "B for you" verzekert de bijstand aan personen met beperkte mobiliteit in 130 stations dankzij haar mobiele ploegen.

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 twee 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, Treski, EC Brussel-Zwitserland). Hij analyseert dus niet de geproduceerde technische kwaliteit maar wel de perceptie van de reizigers.

Naast de perceptie van de reizigers analyseren we ook de prestaties van onze verkoopkanalen aan de hand van enquêtes door onze mystery clients. Zo meten we de performantie van onze onderneming met behulp van een rooster met al de te beoordelen punten. Naast elk punt staat de door NMBS Europe verwachte norm.

De enquêtes worden een keer per jaar uitgevoerd, met uitzondering van Thalys (kwartaalanalyse) die zelf haar enquêtes uitvoert. Om te kunnen vergelijken en de evolutie te kunnen volgen, worden die enquêtes elk jaar opnieuw in de dezelfde periode gehouden.

Om commerciële redenen konden de enquêtes voor TGV en ICE niet worden uitgevoerd in 2011.

Vanwege de diversiteit van onze internationale producten en diensten en van onze distributiekanaalen zijn de enquêtes duidelijk gescheiden.

Voor al de klanttevredenheidsenquêtes werken we met de volgende schaal:

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

Thalys werkt met een schaal van 0 tot 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.

5.2.1 Stiptheid van de treinen

	TGV	EC	Treski	ICE	Thalys
stiptheid	-	75%	-	-	76%

5.2.2 Informatie van de reizigers bij vertragingen

	TGV	EC	Treski	ICE	Thalys
Communicatie in het station en aankondigingen aan boord					
aankondigingen in geval van storingen		73%	-		53%
aankondigingen in verschillende talen		74%	76%		-

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

	TGV	EC	Treski	ICE	Thalys
Communicatie in het station en aankondigingen aan boord					
signaletica in het station betreffende de perrons		92%	-	-	84%
aankondigingen bij vertrek		88%	-		70%
aankondigingen in verschillende talen		74%	76%		70%
signaletica in de treinen		80%	-		-

5.2.4 Goed onderhoud en uitstekende staat van de treinen

Zie punt 5.2.6.

de trein in het algemeen	
veiligheidsgevoel van het vervoermiddel	

5.2.5 Veiligheidsgraad in de treinen en in de stations

TGV	EC	Treski	ICE	Thalys
	96%	-	-	88%

de trein in het algemeen	
staat van de zitplaats	
netheid van het rijtuig	
netheid van de toiletten	
vuilnisbakken	

5.2.6 Netheid in de treinen

TGV	EC	Treski	ICE	Thalys
	86%	76%		-
	83%	89%		-
	64%	56%		-
	82%	-	-	-

boordpersoneel	
vermogen om inlichtingen te verstrekken	
vermogen om zich uit te drukken in verschillende talen	
communicatie in het station en aankondigingen aan boord	
signaletica in het station betreffende de perrons	
aankondigingen bij vertrek	
aankondigingen in geval van storingen	
aankondigingen in verschillende talen	
signaletica	

5.2.7 Nuttige informatie tijdens de reis

TGV	EC	Treski	ICE	Thalys
	92%	94%		86%
	87%	97%		94%
	92%	-	-	
	88%	-		84%
	73%	-		53%
	74%	76%		-
	80%	-		-

5.2.8 Antwoordtijd bij informatievragen bij de call centers en in het station

Voor de verschillende call centers:

CCI : call center B to C

SPP : call center B to C en B to B voor speciale
producten (vb.: Japan Rail pass, Amtrak...)

RSC : call center B to B

telefonische contacten

Globale tevredenheid
verlopen tijd vóór gesprek

CCI	SPP	RSC
94%	88%	97%
84%	84%	73%

schriftelijke contacten

snelheid voorstel bestek

SPP	RSC	Groep
-	-	97%

Internetcontacten

Geen storingen
Snelheid van de site

RSC
76%
73%

Stations

Wachttijd aan het loket

96%



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 bij 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 compensatie van de prijs van het traject). Het minimumbedrag bedraagt evenwel 2,5 euro.

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.

Reactie van de klanten

De reiziger kan bij NMBS ook terecht met zijn vragen, klachten, aanbevelingen... en wel via verschillende kanalen: telefoon (call center), brief, e-mail of contactformulier (pdf of online).

6.1.2. Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen

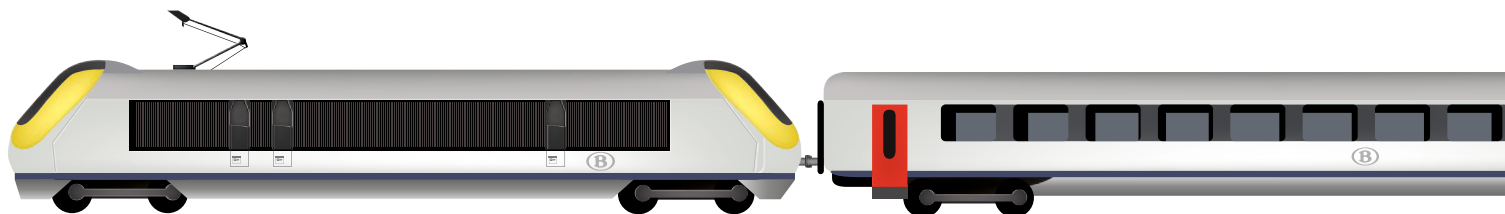
Aantal ontvangen aanvragen:

Op 221,3 miljoen reizen, heeft NMBS in 2011 het volgende ontvangen:

- 57.032 compensatieaanvragen voor vertragingen van meer dan 60 minuten,
- 14.909 compensatieaanvragen voor frequente vertragingen,
- 41.039 klantenreacties waaronder 24.759 klachten

Aantal aanvaarde dossiers

- In 2011 bedroeg het aantal aanvaarde compensatie dossiers 87,5% voor de compensatieaanvragen voor vertragingen van meer dan 60 minuten en 90,8% voor de compensatieaanvragen voor frequente vertragingen.



6.1.3. Behandelingstermijn van de compensatieaanvragen en de klantenreacties

Klantenreacties

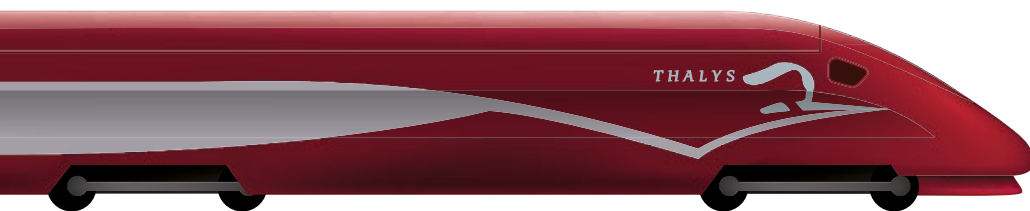
59% van de klantenreacties die naar de klantendienst van NMBS werden verstuurd, werd beantwoord binnen de 4 weken, 76% binnen de 6 weken. Voor een reeks dossiers was een grondigere interne analyse nodig waardoor de antwoorttijd iets hoger lag.

Compensatieaanvragen

In 2011 werd 73,8% van de compensatieaanvragen 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 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 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 die verband houden met internationaal vervoer en biljettenverkoop (met uitzondering van de compensatieaanvragen voor vertragingen van Thalys en Eurostar die rechtstreeks door de twee bedrijven worden beheerd).

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

6.2.2. Aantal klantenreacties en compensatieaanvragen

In 2011 heeft de klantendienst 14589 klachten ontvangen waarvan 4517 compensatieaanvragen.

Aantal ontvangen klachten <> aantal behandelde klachten

Jaar	Aantal ontvangen klachten	Aantal behandelde klachten	Te verwerken
2011	14589	13636	953

1. Momenteel zijn de cijfers maar beschikbaar voor de eerste tien maanden van 2010 als gevolg van de overgang naar het nieuwe beheersysteem SAP.

6.2.3. Behandelingstermijn van de aanvragen en de klantenreacties

Wat de internationale klantendienst betreft, bedraagt de gemiddelde behandelingstermijn in 2011 50,84 dagen.

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

6.2.4. Verbeteringsmogelijkheden

Het gebruik van SAP door de klantendienst vertaalt zich door het CRM (Customer Relationship Management System). Een persoon binnen de dienst is belast met de Quality Checks. De bedoeling van deze controles is foutief ingevoerde gegevens en abnormaal lange verwerkingstijden opsporen. In voorkomend geval zal de betrokken medewerker aangespoord worden om het probleem op te lossen.

Ook het “Webformulier” werd verbeterd. We vragen meer informatie aan de klant. Een aantal in te vullen velden zijn verplichte velden geworden. Hierdoor vermijden we dat we de klant nogmaals moeten contacteren alvorens we onze beslissing meedelen.

Tot slot hebben we ook de interne organisatie van het bureau aangepakt. De termijn voor het overdragen van dossiers werd bijvoorbeeld tot een dag beperkt.



7. Assistentie aan PBM's

7.1. Toegepaste assistentieprocedure

(NMBS Mobility + NMBS Europe)

Elke PBM (person/personen met beperkte mobiliteit) 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 de klantendienst en deze vraag om hulp werd goedgekeurd. De aanvraag om assistentie kan gebeuren via de telefoon (call center of centraal nummer 02 528 28 28) of via het onlineformulier.

Om de efficiëntie van de dienstverlening te maximaliseren, heeft NMBS Europe de behandeling en de uitvoering van de aanvragen toevertrouwd aan NMBS Mobility. 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 (idealerweise 15 minuten voor het vertrek), wordt de reiziger met beperkte mobiliteit opgevangen door het NMBS-personeel. Die NMBS-bedienden 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 assistentiegevallen

In 2011 heeft het contact center 29.577 dossiers geregistreerd. In de stations werden 29.044 dossiers geregistreerd. In 2011 waren er in totaal dus 58.601 dossiers. Deze dossiers vertegenwoordigen 81.384 gevallen waarin assistentie verleend werd.

Naast de geregistreerde aanvragen tot assistentie, tellen we maandelijks gemiddeld een 6.000 aanvragen "in real time", met andere woorden aanvragen die niet in onze statistische module zijn opgenomen.

Het aantal geregistreerde aanvragen bij het Contact Center (29.557 dossiers in 2011) steeg met 32% in vergelijking met 2010. 85% van alle aanvragen werd aanvaard. Het merendeel van de aanvragen waaraan niet voldaan werd, werden geannuleerd door de PBM-reiziger zelf (om en bij de 75%).