

# Inhoudstafel

<b>1. Verbeteringen op het terrein</b>	<b>3</b>
1.1. Onthaal in de stations	3
1.1.1. Stationsomgeving	3
1.1.2. Perrons en gebouwen	4
1.1.3. De loketten	5
1.1.4. Informatiedragers en -apparatuur	5
1.1.5. Bagagekluisen	5
1.1.6. Concessies	6
1.1.7. Het station Brussel-Zuid	6
1.2. Informatie aan de reizigers	6
1.2.1. Basisinformatie	6
1.2.2. Informatie in de stations	8
1.3. Het treinaanbod in binnenlands verkeer	9
1.4. Aansluitingen op andere vormen van openbaar vervoer	10
1.5. Het rollend materieel	10
1.6. Veiligheid	11
1.6.1. De exploitatieveiligheid - aanpassingen aan de infrastructuur van verscheidene lijnen	11
1.6.2. De veiligheid van de reizigers en het personeel	13
1.7. Tarifaire maatregelen	13
1.7.1. Railflex	13
1.7.2. Passen	13
1.7.3. Treinkaarten	14
1.7.4. Promotionele acties	14
1.8. Verkoop	14
1.8.1. Elektronische betaling	14
1.8.2. Elektronische uitgifte van biljetten voor het grensoverschrijdend verkeer	15
1.9. De relatie met de klanten	15
1.9.1. Het Raadgevend Comité bij de NMBS	15
1.9.2. Behandeling van klachten en onregelmatigheden	16
1.9.3. De ombudsdienst bij de NMBS	16
1.10. Concrete en doelgerichte acties ter verbetering van de kwaliteit	16
<b>2. Statistische meetinstrumenten</b>	<b>17</b>
2.1. Productiemetingen	17
2.1.1. Regelmaat van de treinen	17
2.1.2. De wachttijden aan de loketten binnenverkeer en de infobalies	20
2.1.3. Percentage reizigers die respectievelijk minder dan 15 minuten, 15 tot 30 minuten en meer dan 30 minuten moeten rechtstaan	22
2.2. Klantenenquêtes - De kwaliteit van de diverse componenten van de dienstverlening	27
2.2.1. Context en doelstellingen	27
2.2.2. Methodologie	27

2.2.3. Samenstelling van de steekproef	27
2.2.4. Vragenlijst	27
2.2.5. Resultaten	28
<b>3. Bijlagen</b>	<b>39</b>