

KWALITEITSVERSLAG 2012

OVERZICHT

1 | INLEIDING

2 | INFORMATIE EN VERVOERBEWIJZEN

3 | STIPTHEID EN BEHEER VAN STORINGEN / UITVALLEN VAN DIENSTEN

4 | NETHEID VAN HET ROLLEND MATERIEEL EN DE STATIONSFACILITEITEN

5 | KLANTENTEVREDENHEIDSONDERZOEKEN

6 | KLACHTENAFHANDELING

7 | BIJSTAND AAN PERSONEN (MET EEN HANDICAP EN MET BEPERKTE MOBILITEIT)

1 | INLEIDING

Conform Verordening (EG) nr. 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (« de Verordening »), en meer bepaald artikel 28, moeten de spoorwegondernemingen die zich op het grondgebied van een lidstaat van de Europese Unie bevinden, elk jaar een verslag over hun kwaliteitsprestatie publiceren (« het kwaliteitsverslag »).

Thalys International is niet aan deze verplichting onderworpen, aangezien het geen spoorwegonderneming is. Het oefent activiteiten van spoorwegdiensten uit op het grondgebied van Nederland, Duitsland, Frankrijk en België en wil dus zijn eigen kwaliteitsverslag opstellen voor **2012**.

Dit verslag volgt de structuur van Bijlage III van de Verordening - minimumkwaliteitsnormen voor dienstverlening:

1. *Informatie en vervoerbewijzen*
2. *Stiptheid van diensten en algemene beginselen om te reageren op dienstverstoringen*
3. *Uitvallen van diensten*
4. *Netheid van rollend materieel en netheid van station faciliteiten (luchtkwaliteit in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz.)*
5. *Klantentevredenheidsonderzoek*
6. *Klachtenafhandeling, terugbetalingen en schadevergoeding wegens niet voldoen aan de dienstkwaliteitsnormen*
7. *Bijstand aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit*

Over Thalys

Thalys is de hogesnelheidstrein die in 1u22 van Brussel naar Parijs rijdt, in 1u47 naar Keulen en in 1u53 naar Amsterdam.

Sinds 29 augustus 2011 rijdt Thalys in Duitsland naar drie nieuwe bestemmingen: Düsseldorf, Duisburg en Essen. Sinds 30 oktober 2011 wordt ook Brussels Airport bediend.

Thalys is een product van de groepen SNCF, NMBS, DB AG en NS.

Thalys is lid van Railteam, een samenwerkingsverband tussen de belangrijkste Europese hogesnelheidsoperatoren, van de CER (Community of European Railway and Infrastructure Companies) en de UIC (International Union of Railways).

« Van harte welkom » is de baseline van het merk en de onderneming, die van de kwaliteit van het onthaal en de dienstverlening haar kernwaarden maakt.



2 | INFORMATIE EN VERVOERBEWIJZEN

Wij herinneren eraan dat Thalys International geen verdeler van de vervoerbewijzen van de Thalys-dienst is.

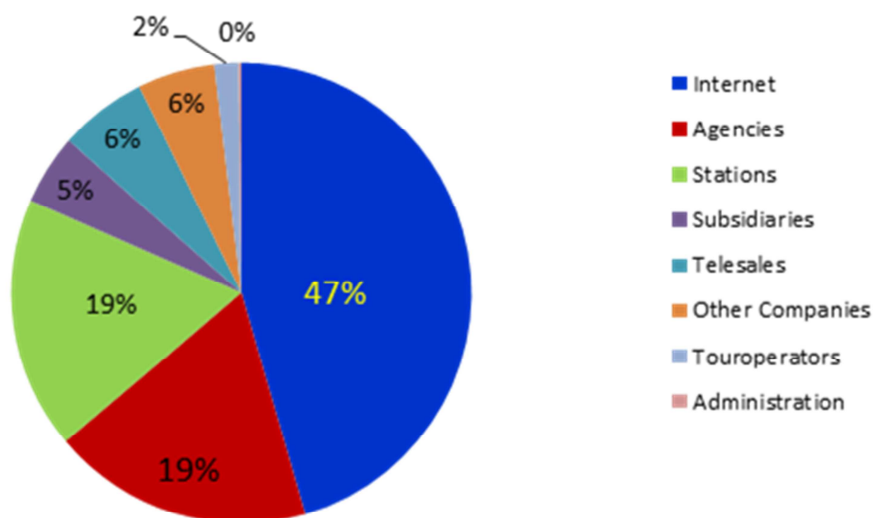
De verdeling gebeurt door de aandeelhoudende spoorwegondernemingen (SNCF, NMBS, DB) en de partner (NS) van Thalys International via hun distributiekkanalen, evenals door andere contractuele verdelers, door gebruik te maken van de informatiesystemen van de aandeelhouders en de partner.

De informatie over het dienstverleningsaanbod (namelijk de informatie met betrekking tot de dienstregeling, de prijzen, de beschikbaarheid van de plaatsen, de contractuele voorwaarden,...) kan worden geraadpleegd op de website thalys.com en op de papieren documentatie die ter beschikking wordt gesteld door Thalys International.

Ze is ook beschikbaar in de verkooppunten van elke verdeler (stations, callcenters en websites).

De onderstaande grafiek toont de algemene verdeling van de verkoop in 2012, voor alle verdelers samen.

Ventes par canal 2012

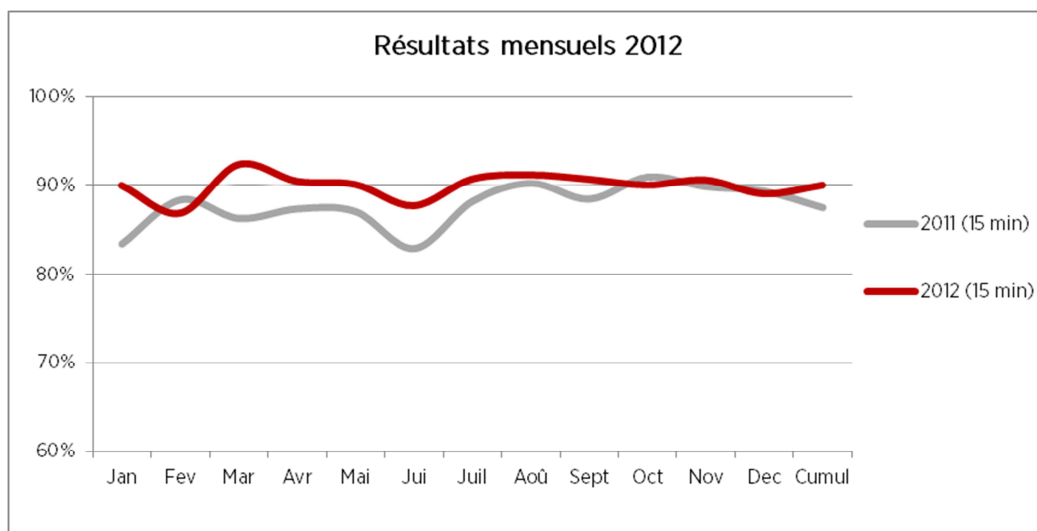


3 | STIPTHEID EN BEHEER VAN STORINGEN / UITVALLEN VAN DIENSTEN

I. Algemene resultaten:

Met betrekking tot de stiptheid was 2012 een goede jaar voor Thalys International die zijn verhoging begon.

- ✓ De globale stiptheid (met 15 minuten marge) blijft vooruitgang boeken en bereikt nu een graad van tevredenheid van 89,9% (+ 2,2 punten/2011).
- ✓ Onze stiptheid (met 5 minuten marge) vertoont eveneens een sterke vooruitgang met een resultaat van 77,66% (+ 7 punten/2011).

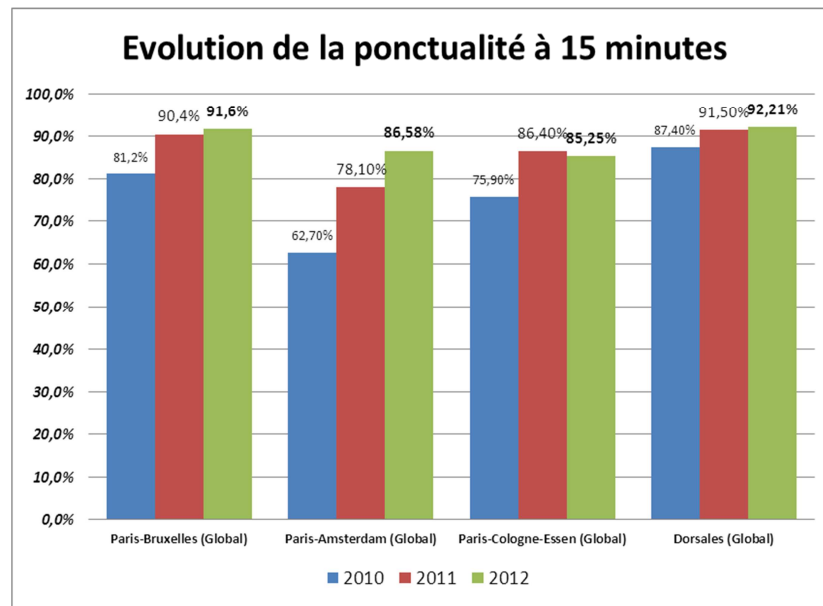


II. Resultaten per route:

Ondanks de verbetering van de stiptheid op alle hoofdverbindingen, zijn er toch nog enkele opmerkingen:

- ✓ De Nederlandse route bevestigt zijn sterke opwaartse stijging, mede dankzij de hoogste verbetering, met een resultaat van 86,58% (+8,58 punten).
- ✓ De Duitse route daalt licht en bereikt nu een resultaat van 85,25% (-1,15 punt).
- ✓ De Franse route behoudt een zeer hoog niveau (91,59%, +1,19 punt).

➔ We dienen tevens te noteren dat in 2012, 139 treinen werden afgeschaft tegen 102 in 2011 en 179 in 2010.



III. Beheer van storingen <> Informatieverstrekking aan de reizigers

Voor elke trein met een vertraging van 10 minuten of meer stuurt Thalys een bericht via sms of e-mail naar de klanten van de trein die bij de aankoop van hun vervoerbewijs deze optie hebben aangekruist en hun gegevens hebben meegedeeld.

Het bericht wordt aangepast voor elke verandering van 10 minuten (bv. er wordt een bericht gestuurd als een trein 20 minuten vertraging heeft; vervolgens wordt een nieuw bericht verzonden als de vertraging verder oploopt tot 30 minuten of afneemt tot 10 minuten).

De website thalys.com wordt bijgewerkt volgens dezelfde criteria. Op de homepage verschijnt dan een banner met « verkeersinformatie ». Door erop te klikken, kunnen de klanten de lijst bekijken van de treinen die betrokken zijn bij het incident.

De informatie is beschikbaar in de 4 Thalys-talen (Frans, Nederlands, Duits en Engels).

Thalys stelt alles in het werk om de klanten de meest recente informatie te verstrekken.

Thalys International geeft informatie over de vertraging in elk station waar de Thalys-treinen halt houden.

In alle stations die door Thalys worden bediend, is de informatie zowel op visuele als op geluidsdragers beschikbaar.

Aan boord van de treinen is het de taak van de « Train Managers » (controleurs) om de informatie onder de passagiers te verspreiden, ofwel mondeling, ofwel via een systeem van gedigitaliseerde vooraf opgenomen aankondigingen.

Alle spelers en hulpmiddelen krijgen de informatie via de operators van het Operationeel Centrum van Thalys, dat zich op de maatschappelijke zetel van Thalys International bevindt.

4 | NETHEID VAN HET ROLLEND MATERIEEL EN DE STATIONSFACILITEITEN

Thalys International is geen stationsbeheerder. Het is dus niet verantwoordelijk voor de netheid en de faciliteiten van de stations.

Wat het rollend materieel van het Thalys-treinpark betreft, nemen de aandeelhouders van Thalys Internationaal de schoonmaak ervan voor hun rekening.

I. Organisatie

De treinstellen worden schoongemaakt vóór elk commercieel vertrek, ofwel in de onderhoudsateliers, ofwel in het vertrekstation. Naast deze "gewone" schoonmaakbeurten worden de treinen eveneens op minder frequente basis grondig schoongemaakt.

II. Resultaten 2012

De conformiteit van de schoonmaak en de netheid van de Thalys-treinen wordt gemeten via:

- ✓ onze interne schoonmaakcontroles.
Deze worden in het station en/of op het garagerrein uitgevoerd vóór het commerciële vertrek van de treinen (ongeveer 30 controles per kwartaal). Alle rijtuigen worden gekeurd.
- ✓ onze anonieme enquêteurs.
Deze controleren de netheid aan boord tijdens de reis en op hun plaats (ongeveer 140 beoordelingen per kwartaal).

Voor de controles door anonieme enquêteurs tijdens de reis behalen wij in 2012 op het vlak van de netheid en de schoonmaak een **conformiteit van 94%** .

5 | KLANTENTEVREDENHEIDS ONDERZOEKEN

I. Methodologische herhalingen

Thalys onderzoekt de tevredenheid van zijn klanten aan de hand van driemaandelijke enquêtes via de volgende methodologie:

- ✓ De vragenlijsten worden zelf door de passagiers ingevuld aan boord van de trein.
- ✓ Elke enquête gebeurt op een steekproef van ongeveer 2500 respondenten.
- ✓ De terreinfase loopt over maximaal 2 weken (rekening houdend met eventuele toevoegingen van treinen). Op al onze routes wordt in bijna 90 treinen een opiniepeiling gehouden.
- ✓ Om zijn tevredenheidsniveau aan te geven, beschikt de reiziger over een schaal van 0 tot 10 (0 betekent dat de klant helemaal niet tevreden is en 10 dat hij helemaal tevreden is).
Een reiziger wordt als tevreden beschouwd als hij een score van 7 of meer geeft:

- ~ van 0 tot 4 wordt hij als ontevreden beschouwd;
- ~ van 5 tot 6 wordt hij als matig tevreden beschouwd;
- ~ van 7 tot 8 wordt hij als tevreden beschouwd;
- ~ van 9 tot 10 wordt hij als volkomen tevreden beschouwd.

- ✓ De tevredenheid over een welbepaald thema stemt dus overeen met de groep klanten van wie de scores tussen 7 en 10 liggen.

II. Voornaamste lessen voor 2012

Met een resultaat van 86,5% in 2012, blijft de algemene tevredenheid een stijgende lijn vertonen (+1,6 / 2011). Het gaat om het beste resultaat sinds 2008 (83,7%)! We merken dat deze stijging voor het ganse netwerk telt.

- ✓ Parijs-Brussel = 86,3% (+1,6)
- ✓ Brussel-Amsterdam = 87,2% (+2,2)
- ✓ Brussel-Keulen = 86,1% (+1,6)

Dit is een beloning voor de inspanningen van al onze ploegen, en is in het bijzonder te danken aan de verbetering van onze basispijlers: de stiptheid en het comfort aan boord.

Stiptheid: we noteren een homogene vooruitgang van de algemene tevredenheid (80,3%, +4,3), en dit op onze 3 voornaamste routes:

- ✓ Parijs-Brussel = 79,1% (+5,9)
- ✓ Brussel-Amsterdam = 80,4% (+4,3)
- ✓ Brussel-Keulen = 83,1% (+3)

Comfort: dankzij het einde van de renovatie van de treinen en de optimalisatie van de onderhoudsoperaties (efficiënter dankzij een hogere beschikbaarheid van de treinen) slaagt het algemeen comfort er in hoge tevredenheidsresultaten te bereiken (87,5%, +1,4 punt), in het bijzonder voor Comfort 1 (93,6%; +1,6 punten).

Bovendien, werkt de netheid aan boord van de treinen mee om de beleving van het comfort aan boord te versterken. In 2012 zien we een positieve trend en een verbetering van de algemene tevredenheid met betrekking tot de netheid aan boord (87,4%; +1,8 punt) en in de toiletten (60,4%; +4,1 punten).

Dit is tevens het resultaat van de schoonmaakoperaties in het station (die minder worden beïnvloed door de stiptheid) en het schoonmaken van de toiletten aan boord tijdens de reis tussen Brussel-Antwerpen en Brussel-Luik.

Naast deze pijlers van de tevredenheid van de reizigers, werd deze positieve trend van 2012 ook ondersteund door het dynamisme van onze diensten.

Deze hoge tevredenheidsresultaten zijn grotendeels te danken aan de beschikbaarheid van de Train Managers (ondanks het "controleerende" aspect van hun job) en aan de Train Attendants (verantwoordelijk voor het onthaal van de reizigers en de restauratie aan boord).

Het onthaal van de passagiers aan de deur van de trein draagt eveneens bij aan een positieve perceptie van de "Thalys customer care".

Tenslotte merken we op dat ook de "services aan boord" deze goeie tevredenheidsresultaten bevestigen, in het bijzonder de catering in Comfort 1 met een algemene tevredenheidsgraad van 75,7% (+3,6 punten).

6 | KLACHTENAFHANDELING

I. Vergoedingsbeleid

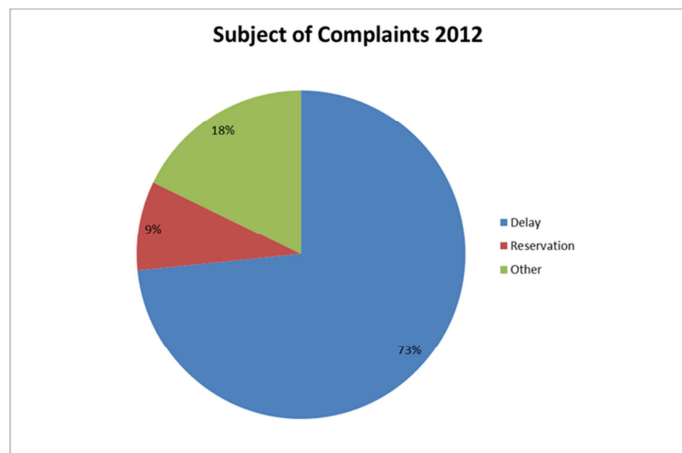
Voor elke vertraging van (meer dan) 30, 60 of 120 minuten, waarbij geen sprake is van externe oorzaken, biedt Thalys aan zijn klanten een vergoeding in de vorm van Thalys-bonnen (12 maanden geldig) ter waarde van respectievelijk 20, 50 of 100% van de prijs van het ticket.

Klanten die een vergoeding in de vorm van geld wensen, ontvangen vanaf de 60e of 120e minuut vertraging respectievelijk 25% of 50% van de prijs van het ticket via bankoverschrijving.

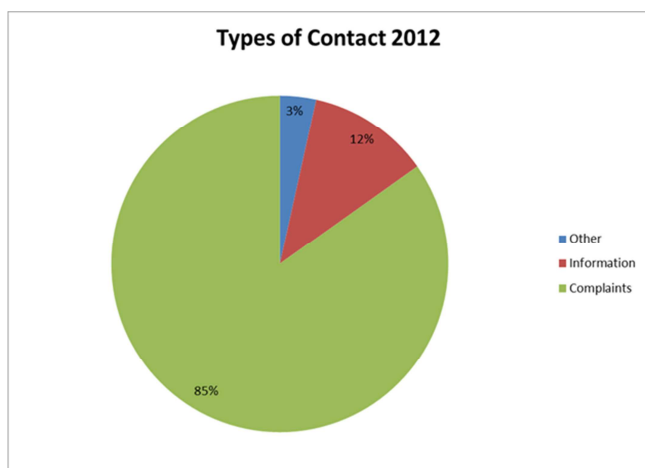
Thalys heeft dus beslist om zijn reizigers te bedanken voor hun trouw door de minimumvereisten van Verordening (EG) nr. 1371/2007 te overtreffen voor passagiers die kiezen om te worden vergoed met Thalys-bonnen.

II. Enkele cijfers

De onderstaande grafiek toont de algemene verdeling van de types van klachten die in 2012 door de klantendienst werden behandeld.



De onderstaande grafiek geeft de verhouding van de klachten weer ten opzichte van alle soorten van contacten die in 2012 door de klantendienst werden beheerd.



**7 | BIJSTAND AAN
PERSONEN
(MET EEN HANDICAP
EN MET BEPERKTE
MOBILITEIT)**

Thalys biedt verschillende oplossingen aan gehandicapte personen en mindervaliden:

- ✓ Reizigers die hulp wensen bij het instappen en bij het uitstappen in het station waar de trein aankomt, kunnen dit 48 uur van tevoren aanvragen. Zij kunnen ook vragen om een aangepaste taxi te reserveren of een aangepaste auto te huren.
- ✓ Aan boord zijn in rijtuigen 1, 11 en 21 (in 1^e klasse) twee plaatsen speciaal ingericht voor reizigers met een rolstoel. Deze plaatsen zijn voorzien van een alarmknop, zodat indien nodig de "Train Manager" kan worden geroepen. De toiletten die toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers, bevinden zich vlakbij.
- ✓ Aan begeleiders van reizigers met een handicap of met beperkte mobiliteit en aan reizigers in een rolstoel wordt eveneens een speciaal tarief aangeboden: een gunstarief in Comfort 2 voor een plaats in Comfort 1.