

Station	Weekdag	Zaterdag	Zondag
Kortrijk Tel.: 056-22.00.44 Fax : 056-25.94.21	5.00-22.00	6.00-20.00	8.00-21.00
Leuven Tel.: 016-22.13.21 Fax : 016-23.81.78	6.45-19.15	7.00-18.00	6.45-14.45
Luik-Guillemins Tel.: 041-29.26.10 Fax : 041-29.22.72	7.00-22.00	7.00-22.00	7.00-22.00
Mechelen Tel.: 015-41.24.82 Fax : 015-43.19.29	7.00-18.30	gesloten	gesloten
Namen Tel.: 081-25.22.22 Fax : 081-25.22.88	4.30-0.00	4.30-0.00	4.30-0.00
Oostende winter zomer Tel.: 059-70.08.81 Fax : 059-70.08.83	7.00-19.00 7.00-20.30	8.00-19.00 8.00-20.30	9.30-19.00 8.00-20.30
Verviers-Centraal Tel.: 087-33.16.14 Fax : 087-35.11.33 (* open op zondag van 15/5 tot 15/9)	7.30-19.00	8.00-18.30	8.00-16.30(*)

Vertrouw. uitgever: Eléonore Schouppe - Francklerstraat 85 - 1070 Brussel - december 1994

Sporen naar Kwaliteit

Handvest voor de klant



Beste klant,

In onze folder kon u reeds kennis maken met de krachtlijnen van ons handvest.

Deze uitgebreide versie geeft u meer informatie over wat u van ons mag verwachten, waarvoor we ons inzetten.

Het is een boek over vertrouwen, veiligheid en kwaliteit. Kortom, een verhaal over alles wat we u willen bieden op het vlak van binnenlands treinverkeer.

We willen u zonder omwegen zeggen waar het om gaat: de kwaliteit van onze diensten zoveel mogelijk afstemmen op uw wensen.

Via onze enquête van 1993 weten we wat u goed vindt en wat beter kan. U vindt de resultaten hiervan in dit handvest. Voor een goede interpretatie vertellen we erbij dat de geïnterviewden steeds konden kiezen uit vijf waardenoordelen: "zeer goed", "goed", "middelmatic", "slecht", "zeer slecht". "Slecht" en "zeer slecht" beschouwen we als slechte punten, waaraan veel aandacht moet worden besteed. Uiteraard is ons streefdoel een "zeer goed" over de hele lijn.

Lees het handvest aandachtig.

Het wijzigt onze aansprakelijkheid niet en het beperkt op geen enkele wijze uw rechten als klant.

Beschouw het als ons engagement voor u, voor elke dag, voor elke treinrit.

Veel lees- en reisgenot!

Etienne Schoupe
Gedelegeerd Bestuurder

december 1994

- 1. Een duidelijk aanbod**
- 2. De juiste informatie**
- 3. Vlotte overstap trein/bus, tram en metro**
- 4. Goed ingerichte stations**
- 5. Een efficiënte verkoopdienst**
- 6. Een comfortabele treinreis**
- 7. Veilige stations**
- 8. Een eigen inbreng**
- 9. Een klantvriendelijke dienst na-verkoop**
- 10. Een goed onthaal**



1. Een duidelijk aanbod

We bieden een hele waaier treindiensten aan.

Op die manier spelen we zo gepast mogelijk in op de uiteenlopende behoeften van onze klanten.

Een van onze belangrijkste doelstellingen hierbij is uiteraard uw treinrit zo kort mogelijk te houden.

Via onze marktstudies peilen we voortdurend naar de wensen van elke reiziger. Ook volgen we de technische ontwikkelingen op de voet. We houden rekening met de resultaten en met de mogelijkheden, en passen ons aanbod jaarlijks aan.

Reist u met de trein naar school of naar het werk of maakt u gewoon een uitstapje, er is altijd wel een prijsformule op maat.

Het verkorte treinalfabet

De volgende treinen rijden volgens een vast schema:

- IC** Intercitytreinen zorgen voor snelle verbindingen tussen de agglomeraties en de grote steden op lange en middellange afstand. Deze treinen hebben, voor elke rit, dezelfde tussenstops.
- IR** Interregiotreinen bedienen een groter aantal plaatsen in het land.
- L** Stoptreinen stoppen in stations en stopplaatsen. Er zijn enkele stopplaatsen waar alleen piekurtreinen (P-treinen) stoppen.

Aanvullende treinen:

- P** Extratreinen tijdens de piekuren.
- T** Toeristentreinen rijden naar toeristische plaatsen (kust/Ardennen) zonder overstap.
- INT** Internationale treinen. Sommige zijn ook toegankelijk in binnenlands verkeer.

2. De juiste informatie

U wilt meer weten over treinverbindingen, vertrek- en aankomsttijden, prijzen, wijzigingen in trajecten, kortom over alles wat met uw reis te maken heeft?

We beantwoorden al uw vragen via verschillende informatiekanalen.

Een overzicht:

Informatie in onze brochures en folders

De folders en brochures geven u beknopte informatie en een antwoord op de meest voorkomende vragen. De onderstaande tabel maakt dit duidelijk.

Type	Spoorboekje	Aridisc	IC/IR-brochure	Lijnfolders (1)	Stationsfolders (2)	Tariefolders
Dienstregeling binnenlandse treindienst:						
- IC-treinen						
- IR-treinen						
- L-treinen						
- P-treinen						
- T-treinen						
Overzicht reisformules						
Prijzen						
Beschrijving onthaalinfrastructuur van de stations						
Telefoonnummers info-kantoren en stations						
Waar te verkrijgen?	Te koop aan de stationsloketten		Gratis in elk station	Gratis in de stations van de betrokken lijn	Gratis in het betrokken station	Gratis in elk station
				Gratis huis-aan-huis bedeling		

(1) informatie voor de betrokken lijn (2) informatie voor het betrokken station

Over nieuwe producten, wijzigingen in de gebruiksvoorwaarden, nieuwe prijzen krijgt u informatie in folders, op mededelingborden in de stations en via de media.

Wat vindt u van ons informatie-aanbod?

ENQUETE:
SOM VAN DE ANTWOORDEN "(3)" TOT "(5)"

- Spoorboekje 94% van de ondervraagde klanten
- Aridisc 96%
- Brochures 95%
- Folders 95%

(3) = middelmatig, (4) = goed, (5) = zeer goed

Informatie via ons personeel

Telefonisch

Voor specifieke informatie over uw reis zijn de stations telefonisch bereikbaar. Raadpleeg hiervoor de telefoongidsen onder de rubriek Spoorwegen.

De telefoonnummers en de openingstijden van de infokantoren vindt u achteraan in dit handvest.

Wilt u de telefonische infocentrale in Brussel bereiken?

Bel dan 02-219.28.80 tussen 6.30 uur en 22 uur.

Ons nieuwste project?

Een computergestuurd informatiesysteem dat u kunt opbellen. U hoort er weldra meer over in de media.

In het station

Ons verkoop- en infopersoneel geeft u graag alle gedetailleerde informatie. Zij krijgen een veelzijdige opleiding en worden voortdurend bijgeschoold. Aarzel niet om op hen een beroep te doen.

Om de wachttijden aan de loketten te beperken kunt u in de grote stations met al uw vragen terecht in de infokantoren. Daar ligt ook een uitgebreid gamma folders en brochures ter beschikking.

In de trein

Ook het treinpersoneel staat tijdens de reis tot uw dienst met informatie over de dienstregeling, prijzen en mogelijke reisformules.

Wat vindt u van ons personeel?

ENQUETE: % KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"	
Loket	
• Vriendelijkheid	87%
• Duidelijkheid info dienstregeling	92%
• Duidelijkheid info commerciële formules	87%
Infokantoren	
• Vriendelijkheid	92%
• Duidelijkheid info	95%

Informatie via de media

Via de media informeren we u over wat er leeft en gebeurt bij de NMBS: nieuwe formules, wijzigingen in onze dienstregelingen, nieuw treinmaterieel, belangrijke spoorwerkzaamheden, financiële resultaten, enz.

En als het niet "volgens het boekje" loopt?

Via de media en onze affiches brengen we u tijdig op de hoogte van alle geplande, tijdelijke -en meestal langdurige- afwijkingen in de treindienst.

Maar soms heeft uw trein onverwacht vertraging. Dan informeert de stationsomroep u zo snel mogelijk. Bij ernstige ontregeling van het treinverkeer openen we een infokiosk in de grootste stations.

Loopt er iets fout tijdens uw treinreis? Dan willen we u al in de trein inlichten over het verdere verloop van uw reis en over alternatieve reiswegen.

Wat vindt u van onze informatie bij moeilijkheden?

ENQUETE: % KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"	
In de stations	
• Aantal mededelingen	73%
• Duidelijkheid	67%
In de treinen	
• Aantal mededelingen	61%
• Duidelijkheid	66%

We blijven investeren in communicatiemiddelen om u bij onvoorzien oponthoud efficiënt te informeren.

In de loop van 1995 krijgt het treinpersoneel een draagbaar info- en verkooptoestel om u nog beter te helpen.

In onze nieuwe treinstellen die vanaf het najaar van 1995 op de rails komen, wordt de omroep aangevuld met informatie op beeldscherm.

3. Vlotte overstap trein/ bus, tram en metro

We zijn er ons van bewust dat u veel belang hecht aan een goed aansluitend voor- en natransport. We hebben met de regionale busmaatschappijen al afspraken gemaakt om de aansluiting trein-bus in een groot aantal stations te verbeteren. Om over die aansluitingen te waken en de coördinatie te bevorderen, investeren we in de grootste stations in communicatiemiddelen tussen ons personeel en de buschauffeurs.

We verkopen ook een aantal gecombineerde vervoerbewijzen die naast de treinreis ook recht geven op een rit met de MIVB, DE LIJN of TEC. Koopt u een gemengde treinkaart, dan betaalt u minder dan wanneer u zich de abonnementen van de verschillende maatschappijen apart aanschaft.

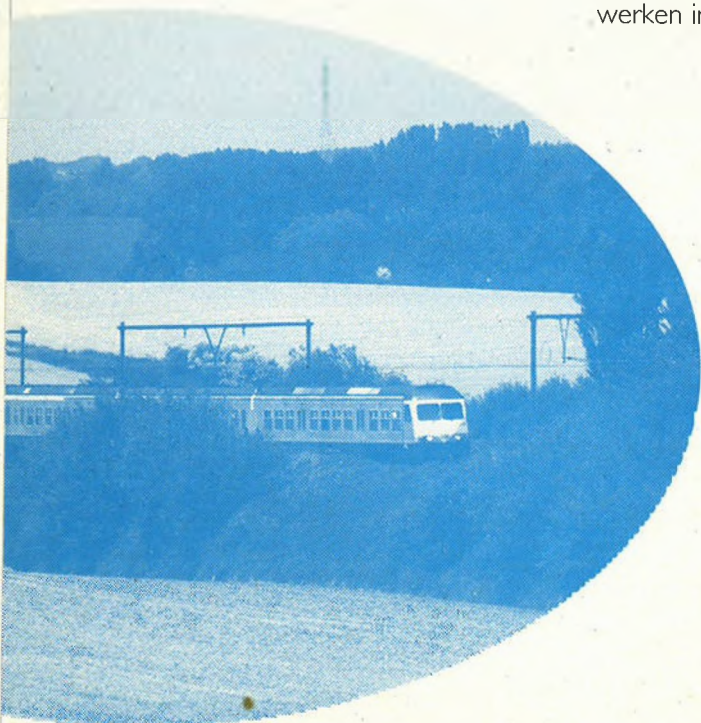
We zorgen voor een duidelijke bewegwijzering naar bus-, tram- en metrohaltes. De dienstregeling van dit aanvullende vervoer vindt u nu al in de stations. Deze informatie afficheren we overal, in samenwerking met de regionale vervoersmaatschappijen, op een eenvormige en herkenbare manier.

Wat vindt u van onze aansluitingsmogelijkheden?

ENQUETE:
% KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"

- Aansluiting tussen openbaar vervoer 73%

De coördinatie tussen de vervoersmaatschappijen kan nog beter. We verbinden er ons dan ook toe om plaatselijk concrete verbeteringen uit te werken in samenwerking met de regionale vervoersmaatschappijen.



4. Goed ingerichte stations

Comfortabele en nette stations

We zetten onze inspanningen voort om onze stations klantvriendelijk in te richten en goed te onderhouden. Maar ook in de stopplaatsen (stations zonder verkooppersoneel) zorgen we voor comfort en informatie. We bouwen er schuilhuisjes en brengen een goed leesbare dienstregeling aan. In de stations en stopplaatsen en hun omgeving komt de nodige bewegwijzering.

Wat vindt u van het aangeboden comfort?

ENQUETE:
% KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"

Wachtcomfort in de stations

- Aantal zitplaatsen in het stationsgebouw 68%
- Aantal zitplaatsen en schuilhokjes op de perrons 60%

Naast de aangename inrichting speelt ook het onderhoud een voorname rol. Allebei zijn ze doorslaggevend voor de manier waarop u uw station ervaart.

Wat vindt u van de netheid van onze stations?

ENQUETE:
% KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"

Netheid van

- Wacht- en lokettenzaal 90%
- Tunnels en trappen 80%
- Perrons 88%
- Toiletten 70%
- Stationsomgeving 85%

Ons stationspersoneel onderhoudt dagelijks uw station. Mobiele onderhoudsploegen voeren aanvullend onderhoud uit. Voorlopig nog een experiment, in de toekomst wellicht een algemene regel voor alle stations. Werkt u ook mee? Respecteer dan de netheid van uw station.

3. Vlotte overstap trein/ bus, tram en metro

We zijn er ons van bewust dat u veel belang hecht aan een goed aansluitend voor- en natransport. We hebben met de regionale busmaatschappijen al afspraken gemaakt om de aansluiting trein-bus in een groot aantal stations te verbeteren. Om over die aansluitingen te waken en de coördinatie te bevorderen, investeren we in de grootste stations in communicatiemiddelen tussen ons personeel en de buschauffeurs.

We verkopen ook een aantal gecombineerde vervoerbewijzen die naast de treinreis ook recht geven op een rit met de MIVB, DE LIJN of TEC. Koopt u een gemengde treinkaart, dan betaalt u minder dan wanneer u zich de abonnementen van de verschillende maatschappijen apart aanschaft.

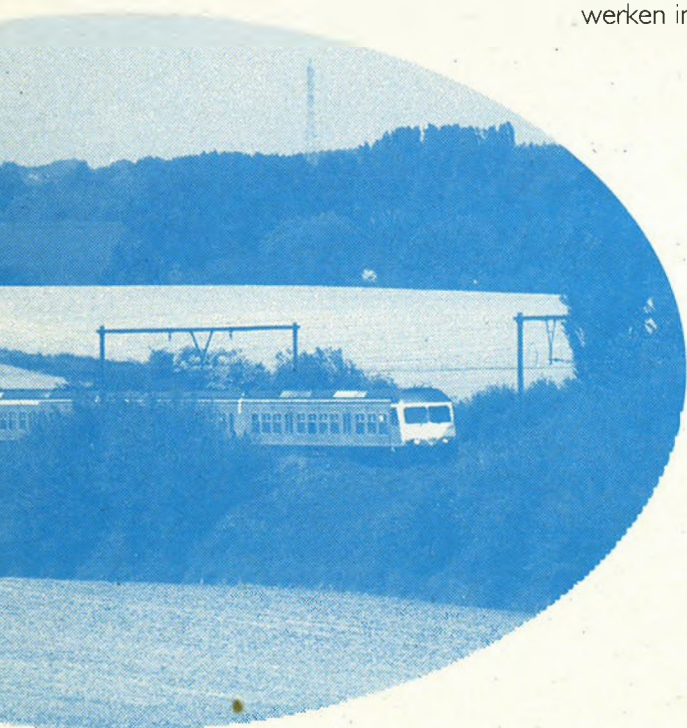
We zorgen voor een duidelijke bewegwijzering naar bus-, tram- en metrohaltes. De dienstregeling van dit aanvullende vervoer vindt u nu al in de stations. Deze informatie afficheren we overal, in samenwerking met de regionale vervoersmaatschappijen, op een eenvormige en herkenbare manier.

Wat vindt u van onze aansluitingsmogelijkheden?

ENQUETE:
% KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"

- Aansluiting tussen openbaar vervoer 73%

De coördinatie tussen de vervoersmaatschappijen kan nog beter. We verbinden er ons dan ook toe om plaatselijk concrete verbeteringen uit te werken in samenwerking met de regionale vervoersmaatschappijen.



4. Goed ingerichte stations

Comfortabele en nette stations

We zetten onze inspanningen voort om onze stations klantvriendelijk in te richten en goed te onderhouden. Maar ook in de stopplaatsen (stations zonder verkooppersoneel) zorgen we voor comfort en informatie. We bouwen er schuilhuisjes en brengen een goed leesbare dienstregeling aan. In de stations en stopplaatsen en hun omgeving komt de nodige bewegwijzering.

Wat vindt u van het aangeboden comfort?

ENQUETE:
% KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"

Wachtcomfort in de stations

- Aantal zitplaatsen in het stationsgebouw 68%
- Aantal zitplaatsen en schuilhokjes op de perrons 60%

Naast de aangename inrichting speelt ook het onderhoud een voorname rol. Allebei zijn ze doorslaggevend voor de manier waarop u uw station ervaart.

Wat vindt u van de netheid van onze stations?

ENQUETE:
% KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"

Netheid van

- Wacht- en lokettenzaal 90%
- Tunnels en trappen 80%
- Perrons 88%
- Toiletten 70%
- Stationsomgeving 85%

Ons stationspersoneel onderhoudt dagelijks uw station. Mobiele onderhoudsploegen voeren aanvullend onderhoud uit. Voorlopig nog een experiment, in de toekomst wellicht een algemene regel voor alle stations. Werkt u ook mee? Respecteer dan de netheid van uw station.

Vlot toegankelijke stations

Ook als u niet op loopafstand woont, moet u het station gemakkelijk kunnen bereiken. Daarom streven we in de stationsomgeving naar vlotte verbindingen met bus, tram en metro.

Wat vindt u van de bereikbaarheid van onze stations?

ENQUETE: % KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"	
• Gemakkelijke bereikbaarheid stations	94%

Voldoende fietsenstallingen en parkeerterreinen

U komt met eigen vervoer naar het station?

Dan bieden we u meestal voldoende parkeerterreinen of stallingsruimte aan. Gratis of tegen zeer voordelige prijzen.

Bij de herinrichting van de stationsomgeving hechten we groot belang aan het aanbieden van een aangepaste, vlot toegankelijke parkeergelegenheid.

Wat vindt u van ons parkeeraanbod?

ENQUETE: % KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"	
• Auto's	69%
• Fietsen	84%
• Motoren	83%
• Bestemd voor gehandicapten	77%

Faciliteiten voor gehandicapten

Ook als u gehandicapt bent, kunt u de trein nemen.

Ons personeel begeleidt u in het station en helpt u instappen. Sommige stations beschikken over rolstoelen en een mobiele helling zodat u met de rolstoel in de trein kunt. Die dienstverlening is gratis. Omdat in vele stations niet altijd personeel beschikbaar is, verzoeken we u het vertrekstation 24 uur vóór de reis te verwittigen. Zo kan het station de nodige maatregelen treffen of u doorverwijzen naar een nabijgelegen, beter uitgerust station.

Natuurlijk zijn er op onze parkeerterreinen een aantal plaatsen voor gehandicapten. U kunt er gratis parkeren met uw kaart "Parkeren voor onbeperkte duur".

Wilt u nog meer informatie?

In elk infokantoor vindt u een folder waarin de stations en hun faciliteiten voor gehandicapten worden opgesomd. Ook in het spoorboekje vindt u per station een overzicht van die faciliteiten.

5. Een efficiënte verkoopdienst

Minimale wachttijden aan de loketten

Ons verkooppersoneel beschikt in alle stations over zeer moderne apparatuur. Daarmee kunnen bijna alle vervoerbewijzen onmiddellijk worden afgeleverd. De wachttijd aan de loketten wordt hierdoor tot een minimum beperkt: over het hele net gemiddeld minder dan twee minuten.

Wat vindt u van de wachttijden?

ENQUETE: % KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"	
• Wachttijd aan de loketten	91%

In de komende jaren installeren we in een groot aantal stations handige verkoopautomaten. Die moeten de pieken in de verkoop opvangen en de verkoop garanderen gedurende een groter deel van de dag.

Enkele tips:

• Denk vooruit!

U kunt reeds vijf dagen voor uw reis een biljet kopen. Uw treinkaart kunt u ook vijf dagen voor de gewenste geldigheidsperiode laten valideren.

Formules als de Go Pass, Multi Pass, Golden Railpass en de tienrittenkaarten zijn goed voor meerdere ritten.

• Belangrijk!

Koop uw biljet, pass of treinkaart voor u de trein neemt: dit is de normale procedure.

Het kan nog altijd in de trein. Maar beschouw die mogelijkheid slechts als een noodoplossing. Want ook al beschikken de wachters binnenkort over draagbare verkooptoestellen, dan nog kunnen ze niet alle vervoerbewijzen afleveren. Bovendien hebben ze nog vele andere taken.

U koopt uw biljet in de trein?

Hou dan rekening met de volgende afspraken:

- Voor u instapt, brengt u het treinpersoneel er altijd van op de hoogte dat u nog geen biljet hebt.
- De treinwachter zal de gewone prijs verhogen met een vaste toeslag van tachtig frank(*) als u de gelegenheid had om uw biljet aan het loket te kopen.
Hij rekent geen toeslag aan als u vanuit een stopplaats vertrekt of vanuit een station waar de loketten gesloten waren.

(*) Vanaf 1 februari 1995

U reist met een pass of een tienrittenkaart?

Vul die dan altijd in voor u in de trein stapt.

Besluit:

U waarschuwt het treinpersoneel altijd als u instapt zonder geldig vervoerbewijs. Doet u dat niet, dan bent u in overtreding. U betaalt dan naast het normale tarief nog een extrabedrag van minimum 500 frank, verhoogd tot minstens 5000 frank als u niet binnen vijf werkdagen betaalt.



6. Een comfortabele treinreis

Stipt en volgens het boekje

Stiptheid is een van onze belangrijkste doelstellingen. Onze treindienst is een fijn raderwerk; zeker tijdens de spits deinen verstoringen gemakkelijk uit over het gehele net. In 1993 kwam 92,6 % van onze treinen stipt of met maximum vijf minuten vertraging in het eindstation aan.

Wat vindt u van de stiptheid van onze treinen?

ENQUETE: % KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"	
• Stiptheid van het treinverkeer	72%

Vertragingen zijn meestal te wijten aan infrastructuurwerken of aan toevallige gebeurtenissen, zoals technische storingen of ongevallen. Ook in die omstandigheden stellen verkeersleiding en personeel alles in het werk om de problemen op te lossen en alternatieve reismogelijkheden aan te bieden.

We hebben ook een hulplan uitgewerkt om u bij extreem winterweer zo vlot mogelijk naar uw bestemming te brengen: een bijzondere dienstregeling met minder treinen moet dan enige regelmaat verzekeren. Over ons 'hulplan bij winterweer' verneemt u alles nog voor de winter in een gratis verspreide folder. We informeren u via de media onmiddellijk als het plan wordt toegepast.

De onderstaande tabel geeft de stiptheid van de treinen in 1993 op de belangrijkste lijnen naar Brussel. We publiceren deze cijfers voortaan jaarlijks, zodat u het stiptheidsverloop van onze treinen kunt volgen.

LIJN	REISWEG	% TREINEN DAT IN 1993 STIPT REED OF MAXIMUM 5 MINUTEN VERTRAGING HAD
25-27	Antwerpen - Brussel	93,3
36-36C	Luik - Brussel Luchthaven - Brussel	90,9
50A	Oostende - Gent - Brussel	86,5
50	Gent - Aalst - Brussel	97,7
60	Dendermonde - Brussel	97,2
89	Kortrijk - Zottegem - Brussel	92,1
94	Doornik - Brussel	92,0
96	Bergen - Brussel	91,4
108	Binche - La Louvière - Brussel	90,3
124	Charleroi - Brussel	93,1
161	Namen - Brussel	82,6

Toch kan het nog beter

Tegen eind 1996 willen we dat 95 % van onze treinen stipt of met maximum 5 minuten vertraging rijdt, weliswaar met uitzondering van de treinen die onvermijdelijk hinder ondervinden van belangrijke infrastructuurwerken.

We volgen iedere trein afzonderlijk om onmiddellijk te kunnen ingrijpen als het fout dreigt te lopen. Zo beperken we de nare gevolgen van eventuele storingen.

We investeren verder in doeltreffende systemen om het verkeer te volgen en dus nog beter te kunnen reageren.

Frequente schoonmaak

We investeerden in car-wash-installaties en schoonmaakplatforms.

Buitenkant en interieur van onze treinen krijgen nu regelmatig een flinke beurt. De buitenschoonmaak verloopt volgens het aantal afgelegde kilometers per dag. Elk rijtuig komt zeker eenmaal per week aan de beurt. Het interieur wordt minstens eenmaal per dag schoongemaakt.

Wat vindt u van de netheid van onze treinen?

ENQUETE: % KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"	
Netheid van	
• Ramen	60%
• Zitplaatsen	84%
• Tafels	84%
• Vloer	71%
• Vuilnisbakken	70%
• Toiletten	59%
• Buitenkant van de trein	70%

Uit de enquête blijkt duidelijk dat u meer netheid verlangt in de drieduizend treintoiletten. We spelen in op uw terechte eis met bijkomende schoonmaakbeurten tijdens de rit of tijdens de stops in stations. Tevens vervangt ons personeel de stoffen handdoeken vaker dan vroeger. In de nabije toekomst vernieuwen we 750 toiletten omdat ze zelfs goed gereinigd geen schone indruk geven.

Comfort

U wilt comfortabel reizen. Daarom willen we ons rijtuigenpark verbeteren door belangrijke nieuwe aankopen en een omvangrijk vernieuwingsprogramma.

De IC-verbindingen zijn de topplaag van ons binnenlandse aanbod en overbruggen lange afstanden. Het spreekt voor zich dat deze treinen aan hoge comforteisen moeten voldoen.

We stellen u de nieuwe IC-rijtuigen voor die vanaf het najaar van 1995 zullen rijden:

- Air-conditioning in alle rijtuigen.
- Individuele en ruime zetels in eerste én tweede klas (de klassieke driezit in tweede klas verdwijnt).
- Faciliteiten voor gehandicapten (ruime plaats voor rolstoel én een aangepast toilet).
- Beeldschermen voor reisinfo.
- Telefoontoestel in elke trein.
- Milieuvriendelijke en nette toiletten.
- Verhoogd reiscomfort dankzij betere ophanging.

En er is nog meer.

Ook in onze oudere treinstellen willen we u comfortabel laten reizen. Dankzij regelmatige opknappbeurten, grondige vernieuwing van het interieur, meer zitplaatsen voor niet-rokers.

Wat vindt u van het comfort van onze treinstellen?

ENQUETE: % KLANTEN MET OORDEEL "(3)" TOT "(5)"	
• Aantal zitplaatsen voor niet-rokers	82%
• Aantal zitplaatsen voor rokers	88%
• Comfort van de zitplaatsen	86%

Veiligheid

We blijven investeren in infrastructuur, seininstallaties, veilige treindeuren... U merkt het bij elke treinreis: uw veiligheid is onze eerste zorg. Inderdaad, de trein is niet alleen een milieuvriendelijk transportmiddel maar ook een van de veiligste.



7. Een veilig station

We zorgen voor uw veiligheid

Een aangepaste verlichting moet de veiligheid vergroten. Bij de verdere modernisering van onze stations werken we alle duistere hoekjes weg.

Ook ons personeel waakt over uw veiligheid. Zowel in de stations als in de trein. In de grootste stations kunt u bovendien rekenen op de spoorwegpolitie.

8. Een eigen inbreng

Via persoonlijke gesprekken en opiniepeilingen en uit uw spontane brieven leren we heel wat over uw wensen. U maakt ons duidelijk dat u onze inspanningen waardeert, maar u wijst er ons ook op dat er nog veel moet veranderen.

We willen onze dienstverlening afstemmen op uw behoeften. Uw opinie blijft onze leidraad voor de toekomst. We zullen dan ook blijven peilen naar uw vragen en wensen in verband met onze dienstverlening.

We willen immers weten wat u van ons verwacht, wat u goed en minder goed aan onze onderneming vindt. We houden u bovendien op de hoogte van onze onderzoeksresultaten en van de concrete acties waartoe ze leiden.

U hoeft onze enquêtes evenwel niet af te wachten. Want misschien hebt u nu al suggesties of vragen. Stuur ons dan een briefje:

NMBS
Departement Personenvervoer
Dienst Na-verkoop
Ravensteinstraat 60 Bus 30
1000 Brussel

9. Een klantvriendelijke dienst na-verkoop

We zorgen voor een goed herkenbare en toegankelijke klantendienst

Loopt er, ondanks onze inspanningen, tijdens uw treinreis toch wat fout? Bent u niet tevreden? Hebt u suggesties of opmerkingen? Laat het ons weten. Vraag een klachtenkaartje in uw station of schrijf meteen een briefje naar:

NMBS
Departement Personenvervoer
Dienst Na-verkoop
Ravensteinstraat 60 bus 30
1000 Brussel

Binnen veertien dagen krijgt u antwoord

U kunt erop vertrouwen: binnen veertien dagen krijgt u schriftelijk antwoord op uw vraag of reactie. Hebben we wat meer tijd nodig om u nauwkeurig te antwoorden? Dan krijgt u binnen veertien dagen alvast een ontvangstmelding.

We kunnen u geen pasklare oplossingen beloven. Wees er echter van overtuigd dat wat u belangrijk vindt, ook belangrijk is voor ons. U spreekt niet voor dovemans oren.

De ombudsman is er voor u

Bent u niet tevreden over ons antwoord? Dan kunt u beroep aantekenen bij de onpartijdige ombudsman. Hoe de ombudsdienst precies werkt, leest u in zijn jaarlijks rapport dat u kunt inkijken in elk station of infokantoor.

U kunt bij deze dienst terecht op dit adres:

De Ombudsman bij de NMBS
Kantersteen 4
1000 Brussel
02-525.40.00



We sporen uw verloren voorwerpen op

Hebt u wat laten liggen in de trein? Meld dit zo snel mogelijk aan een stationsloket. Na uw precieze beschrijving van het verloren voorwerp met vermelding van trein en datum stellen we onmiddellijk een onderzoek in. Vinden we het voorwerp, dan kunt u het afhalen in uw station of in de centrale bewaarplaats in het station Brussel-Noord, van 7.30 uur tot 17.30 uur.

Alleen bij teruggave betaalt u slechts een kleine bijdrage voor onze dienstverlening.

10. Een goed onthaal

Last but not least, in een dienstverlenend bedrijf, zoals het onze, bepaalt de kwaliteit van het personeel uw tevredenheid.

Daarom vragen we van ons personeel:

- Bekwaamheid en motivatie.
- Beleefde en vriendelijke omgang.
- Efficiënte opvang in probleemsituaties.

Dankzij regelmatige bijscholing is ons personeel gespecialiseerd en kan het altijd gepast inspelen op steeds wijzigende omstandigheden.

MET DE TREIN ZIT JE GOED.

Uw suggesties en wensen bepalen mee de verbetering van onze diensten. Daarom is dit handvest geen eenmalige publikatie. U mag dan ook jaarlijks een aangepaste versie van het handvest verwachten met onze realisaties en geplande initiatieven.

Onze infokantoren

Station	Weekdag	Zaterdag	Zondag
Aarlen Tel.: 063-21.71.35 Fax : 063-22.14.23	8.00-22.00	gesloten	gesloten
Antwerpen-Centraal Tel.: 03-204.20.40 Fax : 03-204.29.04	6.00-22.00	7.00-22.00	7.00-21.00
Bergen Tel.: 065-32.22.10 Fax : 065-32.24.37	6.30-22.00	7.00-22.00	7.00-22.00
Blankenberge Tel.: 050-41.18.01 050-41.18.04 (enkel tijdens toeristisch seizoen)	9.30-21.00	9.15-19.15	9.15-19.15
Brussel-Centraal Tel.: 02-219.28.80 Fax : 02-224.66.09	6.30-21.45	6.30-21.45	6.30-21.45
Brussel-Noord Tel.: 02-219.28.80 Fax : 02-224.66.10	6.30-21.00	8.00-21.00	8.00-21.00
Brussel-Zuid Tel.: 02-219.28.80 Fax : 02-224.55.07	6.30-22.00	6.30-22.00	6.30-22.00
Brugge Tel.: 050-38.23.82 Fax : 050-38.84.06	7.00-19.00	9.30-17.30	9.30-17.30
Charleroi-Zuid Tel.: 071-60.22.94 Fax : 071-60.23.90	6.30-21.00	6.30-21.00	6.30-21.00
Doornik Tel.: 069-22.10.51 Fax : 069-84.12.52	8.00-18.45	8.00-12.00 13.00-17.00	gesloten
Gent-Sint-Pieters Tel.: 09-222.44.44 09-241.22.10 Fax : 09-241.21.97	6.00-21.30	6.30-21.30	6.30-21.30
Hasselt Tel.: 011-22.11.01 Fax : 011-24.21.19	6.30-19.00	9.00-17.00	9.00-17.00