

20 april 2009 — **NMBS en ombudsman kibbelen over 5 minuten**

De ombudsman Guido Herman vraagt aan de NMBS meer transparante bij de communicatie over stiptheid. «De realiteit van de reiziger is de enige die telt. Want de klagende klant is een redelijke burger», zegt de NMBS-ombudsman in Het Nieuwsblad van 20 april 2009.

Uit een rapport van het Rekenhof blijkt dat de NMBS een vertraging pas opneemt in zijn statistieken als de trein meer dan 5 minuten en 59 seconden na het geplande tijdstip aankomt. Als de vertraging te wijten is aan grote werken, stakingen of overmacht, dan wordt de trein als stipt beschouwd. Afschafte treinen tellen niet mee.

De woordvoerder van Infrabel erkent de problemen. «Stiptheid is na veiligheid onze grootste bezorgdheid» meldt hij nog.