

De tevredenheid van NMBS-reizigers blijft stijgen

27.7.2026 - Dimitri Temmerman | NMBS

In de eerste zes maanden van 2026 is de tevredenheid van de treinreizigers verder toegenomen. Zowel de algemene tevredenheid als de belangrijkste factoren die deze beïnvloeden - de stiptheid, het treinaanbod en de tarieven - laten een aanzienlijke verbetering zien ten opzichte van dezelfde periode in 2025, met bijna 78% tevreden of zeer tevreden klanten in juni. Deze bijzonder positieve resultaten sterken NMBS in haar inspanningen om de reiservaring van haar klanten steeds aantrekkelijker te maken.

De algemene tevredenheid neemt toe

In 2025 gaf 68% van de reizigers de dienstverlening van NMBS een score van minstens 7 op 10, tegenover 65% een jaar eerder.

Deze trend zet zich nog duidelijker voort in 2026. In de eerste helft van het jaar gaf 73,1% van de reizigers NMBS een score van minstens 7 op 10. In juni bereikte dit tevredenheidspercentage een recordhoogte van 77,8%.

Deze evolutie draagt bij aan de doelstelling van NMBS om het aantal reizigers tussen 2023 en 2032 met 30% te doen toenemen, zoals vastgelegd in het Openbaredienstcontract dat NMBS met de Belgische Staat heeft afgesloten.

Een duidelijke verbetering van de stiptheid

De stiptheid blijft van cruciaal belang en is een van de factoren die het zwaarst doorwegen in de algemene tevredenheid over de treinreis.

De stiptheid van de treinen bedroeg in 2025 91,6%, tegenover 89,7% in 2024. Het ging om het beste stiptheidscijfer in twintig jaar. Deze verbetering zet zich voort in 2026. Sinds begin dit jaar bedraagt de stiptheid 92,9%.

Logischerwijze stijgt ook de tevredenheid van de reizigers over de stiptheid. In de eerste helft van 2026 was 63,1% van de reizigers hierover tevreden (tegenover 53,8% in dezelfde periode in 2025). In de maand juni was dat 71,5%. Deze stijging is zowel merkbaar bij pendelaars (+21%) als bij occasionele reizigers (+15%). Ze doet zich voor in alle reizigerscategorieën en is bijzonder uitgesproken bij jongeren (+28%).

Het treinaanbod wordt steeds meer gewaardeerd

Ook het treinaanbod is een belangrijke factor voor de tevredenheid van de reizigers.

Sinds midden december 2025 heeft NMBS haar aanbod uitgebreid. Zo rijden er op verschillende belangrijke voorstedelijke S-verbindingen extra treinen op vrijdag- en zaterdagavond, zijn er in het weekend bijkomende IC-verbindingen tussen verschillende grote steden en werd het voorstedelijke aanbod rond Brussel, Antwerpen, Gent en Charleroi uitgebreid. Dankzij deze uitbreidingen neemt het treinaanbod van NMBS in 2026 met 2% toe tegenover 2025. Rekening houdend met de eerdere uitbreidingen in het vervoersplan december 2023-2026 is het aanbod sinds 2023 in totaal met 5% uitgebreid.

Dit vertaalt zich in een aanzienlijke stijging van de tevredenheid van de reizigers over het treinaanbod. In de eerste helft van 2026 was 66,6% van de reizigers hierover tevreden, tegenover 60,4% in dezelfde periode van 2025. In juni liep dat percentage zelfs op tot 77,3%.

De tevredenheid neemt toe voor alle soorten verplaatsingen: woon-werkverplaatsingen (+16% in de eerste helft van 2026 tegenover dezelfde periode in 2025), woon-schoolverplaatsingen (+11%), bezoeken aan familie of vrienden (+13%), verplaatsingen om te winkelen (+23%) en vrijetijdsuitstappen (+7%).

Het nieuwe ticketaanbod werpt vruchten af

In oktober 2025 lanceerde NMBS haar nieuwe ticketaanbod en Train+. Treintickets zijn sindsdien globaal goedkoper, vooral tijdens de daluren en in het weekend en voor frequente reizigers.

Sinds de invoering stelt NMBS vast dat reizigers de prijs van hun treinreis positiever beoordelen. In juni was 66% van de klanten hierover tevreden.

Deze stijging is vooral uitgesproken bij jongeren (+28% in de eerste helft van 2026 tegenover dezelfde periode in 2025) en bij reizigers van 26 tot en met 45 jaar (+22%). Beide groepen stonden traditioneel kritischer tegenover de tarieven.

Met een tevredenheidsgraad van 82% zijn senioren het meest tevreden over de tarieven. Dit bevestigt dat het nieuwe ticketaanbod voor hen aantrekkelijker is dan het vroegere Senior Ticket.

Train+: een groeiend succes

Reizigers met de voordeelkaart Train+ zijn bovendien tevredener over de prijs van hun treinreis dan reizigers zonder Train+. Dat geldt voor alle reizigerssegmenten en in het bijzonder voor senioren (87,8%).

Train+ werd in oktober vorig jaar gelanceerd en biedt een korting van 40% tijdens de daluren en in het weekend, en een voordelig maximumtarief, ook tijdens de spits. Met Train+ betalen volwassenen vandaag nooit meer dan 14 euro per traject, ongeacht de afgelegde afstand. Jongeren, senioren en rechthebbenden op een verhoogde tegemoetkoming betalen nooit meer dan 5,50 euro.

Train+ kent steeds meer succes, vooral voor vrijetijdsreizen. Negen maanden na de lancering hebben meer dan 1,4 miljoen unieke reizigers deze voordeelkaart gekocht en wordt 40% van de occasionele treinreizen met Train+ gemaakt.

Bij senioren is het succes nog groter. Zij kochten 22% van de tot nu toe verkochte voordeelkaarten en 60% van hun treinreizen gebeurt met Train+.

Gesterkt door deze bemoedigende resultaten blijft NMBS zich inzetten om zowel haar huidige als toekomstige reizigers een alsmear betere en aantrekkelijkere reiservaring te bieden.

<https://press.nmbs.be/de-tevredenheid-van-nmbs-reizigers-blijft-stijgen>