

De ombudsman van de NMBS

Toekomstperspectieven

De ombudsdienst van de NMBS bracht onlangs zijn jaarverslag 2004 uit. Wij gingen langs bij Guido Herman en Jean-Marc Jeanfils, de ombudsmannen, met de vraag wat hun job inhoudt en hoe zij de toekomst van hun dienst zien.

De ombudsman bij de NMBS is een beroepsinstantie, waar elke gebruiker van de diensten van de NMBS terecht kan met een klacht. Guido Herman: *"Het is een misverstand dat een klant eerst een schriftelijke klacht moet indienen bij de NMBS zelf en alle middelen daar moet uitputten, vooraleer hij bij de ombudsman mag aankloppen. Alle gebruikers kunnen bij ons terecht, zonder eerst bij de NMBS langs te moeten gaan. Als een gebruiker bv. om uitleg heeft gevraagd bij een loketbediende en geen bevredigend antwoord heeft gekregen, dan mag hij bij ons dat antwoord komen zoeken."*

Bemiddelen en adviseren

Guido Herman: *"We geven eerst alle partijen de kans zich te verdedigen. Een klacht die wij vóór de NMBS ontvangen sturen wij altijd eerst door naar het spoorwegbedrijf, die zes weken de tijd krijgt om een antwoord te formuleren. Is het antwoord voor de klant bevredigend, dan stopt de procedure daar. Is dat niet het geval, dan gaan wij bemiddelen. We kijken hoe de twee partijen de zaak willen oplossen en we zoeken naar een middenweg. Als dezelfde klacht*

regelmatig terugkeert, hebben we te maken met een structureel probleem. Dan gaan we praten met de NMBS en formuleren we zelf voorstellen. Een voorbeeld: wanneer een reiziger zijn treinkaart wou opzeggen, golden voordien dezelfde terugbetalingsmodaliteiten voor iedereen, wat de reden ook was. Na advies van de ombudsman zijn de regels versoepeld voor klanten die hun treinkaart niet kunnen gebruiken wegens overmacht (bv. ziekte). We hebben dus een adviesfunctie: we doen structurele voorstellen, proberen de koers in een andere richting te sturen en formuleren richtlijnen."

De ombudsdienst verdedigt niet noodzakelijk altijd de klant. Guido Herman: *"Een klacht is niet allesmakend. We proberen constructief te zijn. We vragen ons steeds af of een verandering een vooruitgang of een achteruitgang zou betekenen. We gaan niet uit van het ideale beeld van het openbare vervoer, maar van de realiteit."*

De toekomst van de ombudsman in de nieuwe structuur

Hoe zien de ombudsmannen hun toekomst in de nieuwe structuur van de NMBS ? Guido Herman: *"Door de*

splitsing van de NMBS in filialen, is samenwerking het kernbegrip geworden. Principieel handelen we met de ganse NMBS-groep. Via de Holding houden we de groep op de hoogte van iedere klacht. De Holding is ons aanspreekpunt, die ervoor moet zorgen dat de klacht bij de juiste diensten terecht komt en die coördineert tussen de drie bedrijven om tot een oplossing te komen. Bij het oplossen van één probleem zijn immers vaak diensten en mensen van de drie bedrijven betrokken. De Taskforce Regelmaat deed dat al in het oude systeem en is daar een goed voorbeeld van. In deze taskforce zoeken alle betrokken diensten samen naar oplossingen voor problemen i.v.m. stiptheid. De splitsing zal leiden tot een eigen dynamiek in elk bedrijf van de groep, maar mag zeker niet leiden tot een eigenzinnige dynamiek. Het is de taak van de Holding om dat te voorkomen en de klant voorop te blijven stellen."

Concurrerende operatoren in de toekomst

En hoe zal de ombudsdienst van de NMBS evolueren als de concurrentie zich effectief op onze markt aandient ? Jean-Marc Jeanfils: *"Dan zal*

De klant

de ombudsdienst er zijn voor de hele sector. Kijk naar de vroegere ombudsdienst van Belgacom. Dat is nu de ombudsdienst voor de hele telecomsector. Maar dan moet de ombudsman ook van al de spoorwegoperatoren informatie krijgen. De operatoren zullen actief moeten deelnemen. Ze zullen financieel moeten bijdragen voor de werking van de ombudsdienst.”
 Guido Herman: “Nu werken hier enkel gedetacheerden

van de NMBS-groep. Dat gaan de concurrenten niet aanvaarden. Voor de telecomsector bijvoorbeeld, is de ombudsdienst ingedeeld bij de regulator. De ombudsman moet uit een ongebonden situatie komen, maar anderzijds heeft hij een grote terreinkennis nodig. Ook de concurrenten kunnen van de kennis die wij al hebben opgebouwd profiteren. De filosofie van ombudsman blijft in de toekomst alleszins dezelfde. Als we kijken bij andere

sectoren, bv. in de telecomsector, zien we trouwens dat klachten bij concurrerende bedrijven gevoelig liggen. Het ene bedrijf vraagt zich af waarom het andere bedrijf minder klachten heeft dan hij en gaat zichzelf verdedigen. Als er klachten zijn en de ombudsdienst stelt hierover een jaarverslag op, dan speelt dat in de publieke opinie en moet een bedrijf wel reageren. Wat een positief effect kan hebben voor de klant.”

166

Dit is het aantal klachten over “vertragingen” die in 2004 werden behandeld door de Ombudsman. In verhouding tot het aantal behandelde klachten (2.378 in totaal) vertegenwoordigen de vertragingen 7 % en staan ze, voor het eerst, niet langer aan kop van de bekritiseerde punten. Maar wees voorzichtig met cijfers! De reizigers klagen vooral wanneer ze een aansluiting missen en sommige lijnen zijn altijd zwakker wat betreft stiptheid, ook al is die globaal genomen verbeterd ten opzichte van 2003. In 2004 wijzen de reizigers vooral op het gebrek aan “tarifaire” duidelijkheid van bepaalde producten.

