



La SNCB est davantage à l'écoute de ses clients

Le rapport 2007 du Médiateur reconnaît la volonté de la SNCB de répondre toujours plus adéquatement aux souhaits de la clientèle. Il constate un changement de mentalité positif au sein du groupe SNCB, bien que le nombre de dossiers traités par le Médiateur soit en augmentation.

Augmentation du nombre de plaintes

Le nombre de plaintes traitées par le Médiateur - à savoir 6 130 - a pratiquement doublé en 2007 par rapport à l'année précédente. La SNCB rappelle que le Service Central à la Clientèle a enregistré l'année passée plus de 22 000 plaintes (y compris les dossiers transmis par le Médiateur), soit une augmentation de 22%. Ceci a été publié la semaine dernière dans un communiqué de presse au sujet du rapport annuel 2007 du Service Central à la Clientèle.

La plus grande partie des plaintes a trait aux nouveaux horaires en vigueur depuis le 9 décembre dernier. Le renouvellement de l'offre est nécessaire pour adapter le trafic voyageurs intérieur aux changements horaires du trafic international. Ces modifications offrent l'opportunité de mettre en œuvre simultanément quelques adaptations ayant pour but de rencontrer certaines demandes ou qui tiennent compte de travaux d'infrastructure à réaliser sur le réseau.

La SNCB se veut toujours à l'écoute des remarques de la clientèle au sujet du service des trains et, dans la mesure du possible, elle procède à des ajustements. Par rapport aux adaptations de décembre 2007, les ajustements ont eu lieu le 7 janvier apportant une solution à deux-tiers des plaintes exprimées. A l'avenir, la SNCB s'efforcera encore d'améliorer le service à la clientèle, dans la mesure de ses possibilités.

NMBS luistert beter naar haar klanten

Het jaarverslag 2007 van de Ombudsman erkent de wil van NMBS om de wensen van haar klanten steeds beter in te willigen. Hij stelt een positieve mentaliteitswijziging vast bij de NMBS-Groep, hoewel het aantal dossiers bij de Ombudsdienst gestegen is.

Stijging aantal klachten

Het aantal klachten bij de Ombudsman verdubbelde zowat tot 6.130 in 2007. NMBS herinnert eraan dat de Centrale Klantendienst vorig jaar meer dan 22.000 klachten ontving (dossier ingediend door de Ombudsdienst inbegrepen), een stijging met 22%, zoals vorige week meegedeeld in het persbericht over het jaarverslag 2007 van de Centrale Klantendienst. Vorig jaar vervoerde NMBS meer dan 195 miljoen reizigers.

Het leeuwendeel van de klachten handelt over de nieuwe dienstregeling, die op 9 december 2007 werd ingevoerd. De vernieuwing van het aanbod gebeurt om het binnenlandse reizigersverkeer af te stemmen op de veranderende regeling in het internationale treinaanbod. Van die wijziging wordt gebruik gemaakt om gelijktijdig enkele aanpassingen door te voeren waarbij het aanbod beter op de vraag wordt afgestemd, en waarbij ook rekening wordt gehouden met de werkzaamheden op het spoornet die het treinverkeer.

NMBS wil altijd luisteren naar de opmerkingen van haar klanten over de nieuwe dienstregeling en voert, voor zover mogelijk, de gevraagde aanpassingen door. Dat gebeurde al op 7 januari. Wat betreft de vooraf aangekondigde dienstaanpassing van 7 januari 2008, gaf NMBS hiermee al een positief antwoord aan twee derde van deze klachten.

Ook in de toekomst zal NMBS proberen, in de mate van de mogelijkheden, de dienstverlening aan haar klanten verder te verbeteren.