

## NMBS-personeel in treinen en stations, onthaal en dienstverlening in het station meest door reiziger geapprecieerd

### Onafhankelijke tevredenheidsenquête (IPSOS) bij NMBS-klienten

**Het onafhankelijke onderzoeksbureau IPSOS peilde ook in 2007 naar de tevredenheid van de NMBS-klienten. Uit deze rondvraag blijkt dat het personeel aan boord van de treinen en in de stations nog steeds erg gewaardeerd wordt, terwijl de stiptheid, de frequentie van de treinen, de netheid en de informatie het minste scores. NMBS werkt verder aan het verbeteren van deze punten en van haar dienstverlening in het algemeen.**

In vergelijking met verleden jaar, scoren de factoren 'onthaal en dienstverlening in het station', 'netheid van de stations en treinen' en 'prijs' beter; de algemene tevredenheid en de stiptheid krijgen minder goede scores. De stiptheid van de treinen krijgt de laagste waarderingcijfers. Voor de klienten weegt dit element het zwaarst door in de algemene beoordeling. De stiptheid was in 2007 niet goed, dus dat is geen verrassing. Sinds het begin van dit jaar rijden de treinen opnieuw stipter.

'Algemene tevredenheid', 'onthaal en dienstverlening in de stations', 'comfort van de treinen', 'NMBS-personeel in treinen en stations' en 'informatie in de stations' krijgen van minstens 70% van de respondenten een score van 7/10 of meer.

ASPECTEN	Algemene tevredenheid (percentage reizigers dat een score van tenminste 7/10 gaf)		
	2006 (n= 11.181)	2007 (n= 11.422)	Gemiddelde score 2002-2007
Algemene tevredenheid	81,2	- 79,3 -	79,6
Onthaal en dienstverlening in de stations	74,8	+ 76,4 +	74,7
Netheid in de stations	57,3	+ 59,9 +	58,6
Comfort in de treinen	72,2	+ 73,1 +	72,5
Netheid in de treinen	61,8	+ 63,0 +	57,8
Frequentie van de treinen	61,9	- 59,7 -	62,9
Stiptheid van de treinen	59,6	- 51,4 -	61,3
Informatie in de treinen	66,7	- 65,5 -	66,4
NMBS-personeel in de treinen	85,3	+ 85,8 +	85,0
NMBS-personeel in de stations	77,1	+ 78,1 +	76,5
Informatie in de stations	76,2	- 75,3 -	76,3
De prijs	61,7	+ 64,4 +	60,8

Legende:

- ten minste 70% tevreden reizigers
- tussen 60% en 70% tevreden reizigers
- minder dan 60% tevreden reizigers

Ook nu weer is het 'stiptheid' die het minst goed scoort: ruim de helft van de respondenten beoordeelt deze factor met minder dan 7/10. Ook 'frequentie van de treinen' en 'netheid van de stations' krijgen van slechts 60 % van de respondenten een goede beoordeling.

Goede scores waren er voor het personeel, het onthaal in het station en het comfort in de trein. Deze elementen gaan er zelfs vooruit in vergelijking met 2006.

## Résultats des enquêtes de satisfaction menées par IPSOS auprès des clients de la SNCB

### La qualité du personnel dans les trains et dans les gares ainsi que l'accueil et le service dans les gares dans le top 3 des critères les plus appréciés




**Le bureau d'enquêtes indépendant IPSOS a mené en 2007 des enquêtes de satisfaction auprès des clients de la SNCB. Il ressort que le personnel à bord des trains et dans les gares est toujours fort apprécié, la ponctualité, la fréquence des trains, la propreté et l'information sont les critères les moins bien cotés. La SNCB continue à poursuivre ses efforts afin de faire remonter la cote de ces indices et d'améliorer son service.**

En comparaison à l'année précédente, les indices « accueil et service dans les gares », propreté des gares et des trains ainsi que le prix progressent tandis que la satisfaction générale et l'indice ponctualité des trains régressent. L'indice le plus bas, et qui influence la satisfaction générale, est sans surprise la ponctualité qui avait été médiocre en 2007 mais qui s'améliore de nouveau depuis le début de cette année.

En termes de pourcentage de clients satisfaits, les indices de satisfaction générale, accueil et service dans les gares, confort des trains, personnel SNCB dans les trains et dans les gares et information dans les gares bénéficient auprès d'au moins 70% des répondants d'une note d'au moins 7/10.

ASPECTS	Satisfaction générale (pourcentage de voyageurs qui ont donné un score d'au moins 7/10)		
	2006 (n=11.181)	2007 (n=11.422)	Score moyen 2002-2007
Satisfaction générale	81,4	- 79,3 -	79,6
Accueil et service dans les gares	74,8	+ 76,4 +	74,7
Propreté des gares	57,4	+ 59,9 +	58,6
Confort des trains	72,2	+ 73,1 +	72,5
Propreté des trains	61,8	+ 63,0 +	57,8
Fréquence des trains	61,9	- 59,7 -	62,9
Ponctualité des trains	59,6	- 51,4 -	61,3
Information dans les trains	67,0	- 65,5 -	66,4
Personnel SNCB dans les trains	85,3	+ 85,8 +	85,0
Personnel SNCB dans les gares	77,0	+ 78,1 +	76,5
Information dans les gares	75,9	- 75,3 -	76,3
Le prix	61,8	+ 64,4 +	60,8

Légende :

-  Au moins 70% de voyageurs satisfaits
-  Entre 60% et 70% de voyageurs satisfaits
-  Moins de 60% de voyageurs satisfaits

De nouveau, c'est la ponctualité des trains qui score le moins bien puisque un peu plus de la moitié des répondants lui octroie une cote d'au moins 7/10. Avec la ponctualité, la fréquence des trains ainsi que la propreté des gares sont les trois seuls aspects affichant un score de moins de 60% de voyageurs satisfaits.

Par contre, le personnel, l'accueil et le service dans les gares ainsi que le confort des trains sont très bien cotés et s'améliorent même.