



Les plaintes en augmentation de 6% en 2008

En 2008, le Service Central Clientèle de la SNCB a reçu 33 306 réactions contre 31 520 en 2007 soit une hausse de 6% alors que le nombre de plaintes en service national est passé de 21 823 en 2007 à 23 199 l'an dernier (+ 6%), une augmentation en ligne avec la hausse du nombre de voyageurs transportés (+5%). La SNCB est cependant bien consciente des attentes de ses clients et travaille à différentes mesures pour une meilleure régularité du trafic et un meilleur service.

Le Service Central Clientèle de la SNCB a reçu 33 306 réactions en 2008 (+5,7%), dont 23 321 plaintes. De ces 23 321 plaintes, 99,4% (soit 23 199) concernaient le trafic intérieur.

Après analyse, on constate un pic du nombre de dossiers reçus en janvier 2008. De nombreuses plaintes introduites début 2008 faisaient encore référence au service de 2007, suite à la mise en vigueur des nouveaux horaires, certains clients ayant été contraints de changer leurs habitudes.

Lorsqu'un client souhaite faire une remarque ou une suggestion à la SNCB ou lorsqu'il souhaite introduire une plainte, il doit en principe s'adresser en priorité au service central clientèle. Si la réponse obtenue auprès de ce service ne lui donne pas satisfaction, il peut alors s'adresser au Service de Médiation. Cependant, depuis quelques années, de plus en plus de clients s'adressent en priorité au Médiateur qui renvoie ensuite la demande au Service Central Clientèle de la SNCB.

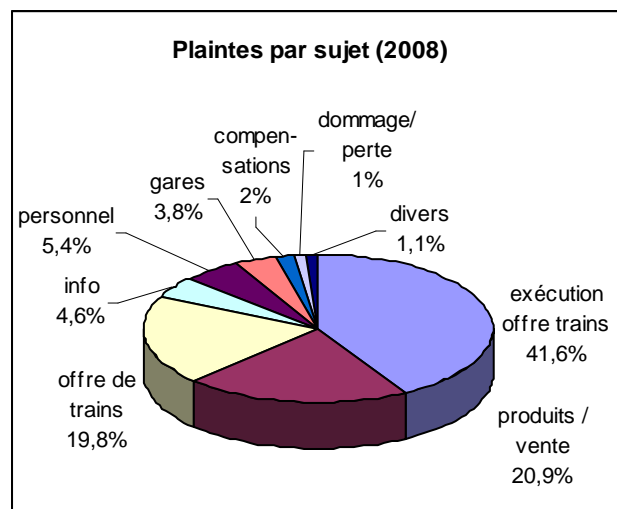
Pour le trafic intérieur, les dossiers reçus via le Service de Médiation ont progressé de près de 18% entre 2007 et 2008, passant de 4 236 en 2007 à 4 984 en 2008. Par contre, le

nombre de réactions envoyées directement par les voyageurs au Service Central Clientèle est assez stable, passant de 27 284 en 2007 à 28 322 en 2008 (+3,8%).

Cependant, il faut constater que, en moyenne, seulement une plainte par an est introduite par un peu moins de 10 000 voyageurs, ce qui représente 0,01%.

En comparaison avec le nombre de voyageurs, les plaintes restent stables, passant de 114 plaintes/million de voyageurs en 2007 à 115 plaintes/million de voyageurs en 2008.

La majorité des plaintes des clients concernent l'offre de trains (les horaires, le nombre de trains, ...), l'exécution de l'offre (régularité, occupation des trains, ...) et les produits et la vente.



Près de 42% des plaintes concernent l'exécution de l'offre.

La SNCB est consciente des attentes de ses clients et a mis sur pied un plan d'actions pour améliorer le service et le confort des voyageurs. Ces mesures seront détaillées très prochainement.

Aantal klachten NMBS stijgt in 2008 met 6%

In 2008 heeft de Centrale Klantendienst van NMBS 33.306 reacties gekregen van klanten, ten opzichte van 31.520 in 2007. Dit is een stijging van 6%. Het aantal klachten over het binnenlands verkeer stijgt van 21.823 in 2007 naar 23.199 in 2008 (+6%). Deze stijging ligt in lijn met de toename van het aantal reizigers (+5%). NMBS is zich echter bewust van de verwachtingen van haar klanten en ze werkt aan uiteenlopende maatregelen voor een betere stiptheid en een betere service.

In 2008 heeft de Centrale Klantendienst van NMBS 33.306 reacties ontvangen (+5,7%), waarvan 23.321 klachten. Van deze 23.321 klachten heeft 99,4% (of 23.199) betrekking op het binnenlands verkeer.

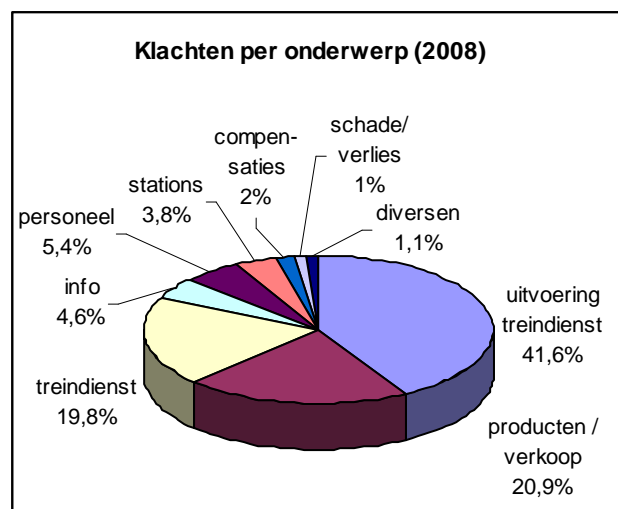
Analyse van deze gegevens toont voor januari 2008 een piek in het aantal ontvangen dossiers. De klachten die begin 2008 binnenliepen, sloegen op de dienstverlening in 2007. Dit ten gevolge van de invoering van de nieuwe dienstregeling, wat voor sommige reizigers een aanpassing van hun reisgewoonten met zich bracht.

Reizigers met een opmerking of een suggestie voor NMBS, of reizigers met een klacht, richten zich in principe tot de Centrale Klantendienst. Indien het antwoord niet voldoet, kan de reiziger nog schrijven naar de ombudsman. Sinds enkele jaren wenden reizigers zich echter meer en meer eerst tot de ombudsman. Deze stuurt de aanvraag vervolgens door naar de Centrale Klantendienst van NMBS.

Voor het binnenlands verkeer is het aantal dossiers via de ombudsman in 2008 met bijna 18% toegenomen ten opzichte van 2007. In 2007 betrof dit namelijk 4.236 dossiers en in 2008 waren dit er 4.984. Het aantal reacties rechtstreeks aan de Centrale Klantendienst, zijn daarentegen stabiel gebleven: 27.284 in 2007 en 28.322 in 2008 (+3,8%). Dit betekent nochtans maar 1 klacht per 10.000 reizigers, of 0,01%.

Het aantal klachten blijft stabiel in vergelijking met de groei van het aantal reizigers: 114 klachten/miljoen reizigers in 2007 ten opzichte van 115 klachten/miljoen reizigers in 2008.

Het grootste deel van de klachten handelt over de treindienst (dienstregeling, aantal treinen, ...), de uitvoering van de treindienst (stiptheid, bezetting van de treinen,...) en de producten en verkoop ervan.



Bijna 42% van de klachten hebben betrekking op de uitvoering van de treindienst. NMBS is zich bewust van de verwachtingen van haar klanten en heeft bijgevolg een actieplan op punt gezet om haar dienstverlening en het comfort van haar reizigers te verbeteren. Deze maatregelen worden binnenkort uitvoeriger gecommuniceerd.