

Brussel, 24 april 2012.  
Mediabericht ombudsman voor de treinreizigers  
**Jaarverslag 2011**

## **Spoorwegen blijven worstelen met kwaliteit dienstverlening.**

Reizigers ervaren geen echte verbetering.

**Hoewel de reizigers hadden gerekend op een verbetering van de dienstverlening door de aangekondigde maatregelen op korte termijn, bleef het resultaat van die ingrepen eerder zwak. Het vertrouwen van de pendelaar in de bedrijfszekerheid van de trein kreeg opnieuw een deuk.**

De ombudsman opende vorig jaar 6.402 klachtendossiers, ingediend door 8.610 personen. De dienst beantwoordde opnieuw minstens 12000 telefoontjes, waarbij de duur van de gesprekken opvallend langer uitvalt. De klachtenmoeheid speelt meer en meer: de aanhoudende problemen met stiptheid, gemiste aansluitingen en afgeschafte treinen tasten het geloof in de aangekondigde verbeteringen aan; de motivatie om een klachtenprocedure te starten verkleint.

Het hoofddeel van de klachten betreft opnieuw vertragingen (2083), die samen met de klachten over gemiste aansluitingen en geschrapte treinen 43 % van de klachten dekken. De stiptheid kende een lichte vooruitgang, maar blijft onbevredigend.

De reiziger verwijt de NMBS-Groep vaak nog te veel te schermen met cijfertjes, zonder de realiteit op het terrein te willen onderkennen. De dagelijkse ervaring toont aan dat de coördinatie tussen de spoorwegdiensten nog zeer veel te wensen overlaat. Vooral bij treinverkeer dat niet volgens plan verloopt, is een adequate en snelle informatie een absolute noodzaak. Juist daar wringt het schoentje en blijkt het eigen personeel ook vaak de informatie te moeten gaan zoeken. Dat duurt nu al een paar jaar. De ombudsman nodigt de betrokken diensten uit om het informatiebeheer in realtime opnieuw in één dienst onder te brengen en snelle communicatiekanalen op te zetten.

Er wordt de reiziger een fundamentele verbetering beloofd tegen eind 2013. Dat is nog lang en de spoorweggroep kan zich niet veroorloven deze afspraak te missen. Ondanks de moeilijke economische situatie waarin moet worden gewerkt, moet het de ambitie blijven een kwalitatief volwaardig aanbod aan te reiken, dat door intense en resultaatsgebonden samenwerking met andere modi de stijgende mobiliteitsbehoefte mee weet op te vangen en haar aandeel daarin weet op te drijven.

Daarom is het goed te zien dat de investeringen in infrastructuur, (nieuwe) stations en nieuw materieel ondertussen verder worden gezet met het oog op een toekomstgericht openbaar vervoer. Laat zich dat vooral realiseren in een model waarin de reiziger centraal staat.