

5/33

Chambre des représentants

Kamer van volksvertegenwoordigers

Question Parlementaire

Parlementaire Vraag

Document : 52 2007200804362

Session / zitting :

20072008 (SO)

20072008 (GZ)

Dépôt / Geregistreerd : 04/07/2008

Auteur : VAN DEN BERGH Jef

Départements interrogés Bevraagde departementen	N° de question Vraagnummer	Fin délai Einde termijn
5 V.E.M. en M. Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven V.P.M. et M. Fonction publique et Entreprises publiques	33 ↓	13/02/2009
13 Minister Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven Ministre Fonction publique et Entreprises publiques	353	11/08/2008

NMBS. - Opvolging klachten reizigers lijn 12.

De Centrale Klantendienst van de NMBS krijgt jaar na jaar heel wat klachten te verwerken. In 2007 werden er 31.520 reacties van ontevreden reizigers opgetekend. Een stijging van 22 % ten opzichte van 2006, een veel sterkere toename dan de stijging van het aantal reizigers die 5 % bedroeg.

Eind 2007 en vanaf 2008 lieten vooral de reizigers uit het noorden van de provincie Antwerpen van zich horen. Onder hen de reizigers van lijn 12 waarvoor de nieuwe dienstregeling zeer ongunstig uitviel.

1. a) Hoeveel klachten hadden betrekking op lijn 12?
- b) Wat is het cijfer voor 2007?
- c) Hoeveel klachten werden er al opgetekend in de eerste zes maanden van 2008?
2. a) Welk gevolg heeft de NMBS gegeven aan deze klachten van de reizigers van lijn 12?
- b) Hoeveel van deze klachten werden behandeld en op welke manier?

SNCB. - Suivi des plaintes des voyageurs de la ligne 12.

Le Service central de la clientèle de la SNCB traite d'année en année un nombre considérable de plaintes. En 2007, 31.520 réactions de voyageurs mécontents ont été enregistrées, ce qui représente une augmentation de 22 % par rapport à 2006. Cette augmentation est largement supérieure à celle du nombre de voyageurs qui s'élevait à 5 %.

Fin 2007 et à partir de 2008, ce sont particulièrement les voyageurs du nord de la province d'Anvers qui se sont plaints et parmi eux les voyageurs de la ligne 12 pour lesquels les nouveaux horaires étaient très désavantageux.

1. a) Combien de plaintes concernaient la ligne 12 ?
- b) Quel était le chiffre pour 2007 ?
- c) Combien de plaintes ont déjà été enregistrées pour les six premiers mois de 2008 ?
2. a) Quelle suite la SNCB a-t-elle réservée aux plaintes des voyageurs de la ligne 12 ?
- b) Combien de plaintes ont été traitées et selon quelle procédure ?

Parlementaire vraag nr. 33, gesteld op 15 januari 2009 door de Heer Jef VAN DEN BERGH, Volksvertegenwoordigeraan de Heer Steven VANACKERE, Vice-Eerste Minister en Minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen.

NMBS. - Opvolging klachten reizigers lijn 12.

De Centrale Klantendienst van de NMBS krijgt jaar na jaar heel wat klachten te verwerken. In 2007 werden er 31.520 reacties van ontevreden reizigers opgetekend. Een stijging van 22 % ten opzichte van 2006, een veel sterkere toename dan de stijging van het aantal reizigers die 5 % bedroeg.

Eind 2007 en vanaf 2008 lieten vooral de reizigers uit het noorden van de provincie Antwerpen van zich horen. Onder hen de reizigers van lijn 12 waarvoor de nieuwe dienstregeling zeer ongunstig uitviel.

1. a) Hoeveel klachten hadden betrekking op lijn 12?
 - b) Wat is het cijfer voor 2007?
 - c) Hoeveel klachten werden er al opgetekend in de eerste zes maanden van 2008?

2. a) Welk gevolg heeft de NMBS gegeven aan deze klachten van de reizigers van lijn 12?
 - b) Hoeveel van deze klachten werden behandeld en op welke manier?

ANTWOORD

- In de loop van 2008 heeft de Centrale Klantendienst 185 reacties ontvangen betreffende lijn 12 Essen – Antwerpen-Centraal waaronder 160 klachten.
 - In de loop van 2007 heeft de Centrale Klantendienst 269 reacties ontvangen betreffende lijn 12 Essen – Antwerpen-Centraal waaronder 257 klachten.
 - In 2008 heeft de Centrale Klantendienst 33.133 reacties verwerkt waaronder 23.321 klachten.
- Sinds 15 december 2008 wordt met dubbeldekstreinen gereden op de lijn 12 tussen Essen en Antwerpen. Hiervoor werd de IRn-verbinding uit Brussel tot Antwerpen beperkt en werd de IC-N verbinding Charleroi-Antwerpen tot Essen verlengd. Deze aanpassing resulteerde in het aanbieden van moderner materieel met een grotere capaciteit aan de reizigers van lijn 12 en het aanbieden van een snellere verbinding naar Brussel (IC in plaats van IR).

Het overzicht van het nieuw aanbod is als volgt:

Station/Gare	December/ Décembre 2006	December/ Décembre 2007	December/Décembre 2008
Antwerpen-Centraal	u/h15	u/h04	u/h14
Essen	u/h46	u/h32	u/h44
Essen	u/h14	u/h28	u/h16
Antwerpen-Centraal	u/h45	u/h56	u/h46

De verschuiving van ongeveer 10 minuten in vergelijking met het vroegere aanbod sluit beter aan op school- en werktijden.

b) De Centrale Klantendienst verwerkt en beantwoordt, in de mate van het mogelijke, alle klachten en reacties die hij ontvangt.

Minister van Overheidsbedrijven

REPOSE

- Au cours de l'année 2008, le Service Central Clientèle a reçu 185 réactions sur la ligne 12 Essen – Antwerpen-Centraal dont 160 plaintes.

b) Au cours de l'année 2007, le Service Central Clientèle a reçu 269 réactions sur la ligne 12 Essen – Antwerpen-Centraal dont 257 plaintes.

c) En 2008, le Service Central Clientèle a traité 33.133 réactions dont 23.321 plaintes.

2. a) Depuis le 15 décembre 2008, des trains à double étage circulent sur la ligne 12 entre Essen et Antwerpen. Pour ce faire, la relation IRn au départ de Bruxelles a été limitée à Antwerpen, et la relation IC-N Charleroi - Antwerpen a été prolongée jusqu'à Essen. Cette adaptation s'est traduite par l'offre aux voyageurs de la ligne 12 d'un matériel plus moderne, avec une capacité accrue, et d'une relation plus rapide vers Bruxelles (IC au lieu de IR).

Voici un aperçu de la nouvelle offre :

Station/Gare	December/ Décembre 2006	December/ Décembre 2007	December/Décembre 2008
Antwerpen-Centraal	u/h15	u/h04	u/h14
Essen	u/h46	u/h32	u/h44
Essen	u/h14	u/h28	u/h16
Antwerpen-Centraal	u/h45	u/h56	u/h46

Le décalage d'environ 10 minutes par rapport à l'offre antérieure rend les horaires mieux adaptés aux heures d'école et de travail.

b) Le Service Central Clientèle traite et répond, dans la mesure du possible, à toutes les plaintes et réactions qu'il reçoit.

Le Ministre des Entreprises publiques

Steven VANACKERE