

WIJ ZIJN NIET TEVREDEN.



Geachte Heer/Mevrouw,
Beste Gewester

U leest het goed: we zijn niet tevreden. Het voorbije anderhalve jaar is immers voor het Belgisch treinverkeer, en vooral voor de treingebruiker, een probleemjaar geweest. Treingebruikers zoals u werden al te vaak geconfronteerd met vertragingen en andere problemen op weg naar een gewest-, verbonds- of andere chiro-activiteit. Deze vertragingen waren te wijten aan diverse factoren waaraan u als gebruiker van onze treinen echter geen boodschap heeft. Zeker als u de vrijdagavond van uw kot of van uw werk komt en op baan bent naar een weekend of gewestvergadering. Wat voor u telt, is dat de stiptheid van uw trein verbetert.

Dat hebben we eindelijk begrepen, daarom maken we van stiptheid en een kwaliteitsvolle dienstverlening een absolute prioriteit, samen met uiteraard de zorg voor veiligheid.

Het aantal technici dat 's nachts werkt aan het herstellen van mogelijke defecten, wordt aanzienlijk opgedreven. Op die manier zorgen we ervoor dat alle treinen volgens de voorziene samenstelling, uw privé-gewestcoupé inclusief, uitrijden en worden vertragingen te wijten aan technische problemen tot een minimum herleid. Het aantal depanneerders (jawel, ook bij de NMBS hebben we SOM-medewerkers) wordt opgedreven. Tot een gat in de nacht gaan we werken, dat *klinkt* bijna even straf als uw chiro-engagement!

Het stationspersoneel wordt uitgerust met een handcomputer- rechtstreeks verbonden met chiro.vl.be - waarmee ze het treinverkeer in realtime kunnen volgen. Dat moet leiden tot een vlottere reizigersflux en beter geïnformeerde chiroleiding, waardoor de treinen richting uw gewestactiviteiten sneller vertrekken.

Betekent dit dat er vanaf nu nooit en nergens nog een trein met vertraging zal rijden? Nee, jullie gewesters zijn niet naïef. De modernisering en optimalisering van ons treinverkeer is een werk van lange duur en we zouden liegen als we zeggen dat we alle problemen van de ene dag op de andere kunnen oplossen. Dus ook in de toekomst zullen we nog op uw begrip moeten rekenen.

Belangrijk is echter te weten dat elke medewerker van NMBS doordrongen is van het belang van stiptheid en service voor u en voor alle andere chiroreizigers. En dat er met man en macht, en met de grootste inzet, dag en nacht wordt aan gewerkt. Alsof we de startdag in Waregem aan het voorbereiden zijn. We zullen immers pas tevreden zijn als u en de chiroleiding het ook bent.

Hoogachtend,

Karel Merel,
Gedelegeerd Bestuurder

P.S.: Om u te danken voor uw begrip en uw geduld schenken wij u hierbij een Cadeaubiljet waarmee u op zaterdag 3 maart een hele achternoene in 1^{ste} klas kunt reizen. Uw Cadeaubiljet kunt u om 14u00 afhalen aan het Station van Kortrijk in ruil voor deze brief met merel-watermark .

Opm. van de auteur: Gelijkenissen met andere brieven berusten op louter toeval.