

2 februari 2009 – Recordaantal klachten telecommunicatie in 2008

Op 2 februari 2009 schrijft De Standaard dat het aantal klachten dat bij de ombudsdienst Telecommunicatie binnenloopt, elk jaar blijft stijgen. Volgens Luc Tuerlinckx, ombudsman telecommunicatie, steeg het aantal klachten met 10 % in 2008. “De operatoren vinden klantenservice geen prioriteit” zegt Tuerlinckx. Er is volgens hem te weinig mankracht om de klantendiensten te bevolken. Mede daardoor stijgt het aantal mensen dat rechtstreeks contact opneemt met de ombudsdienst. Volgens Tuerlinckx zijn het stijgend aantal klachten niet tot te schrijven aan één operator, maar is het een structurele vaststelling.

De operatoren zijn het echter niet eens met Tuerlinckx.

“Wij willen de problemen aanpakken. Daarom hebben we iemand aangesteld die zich specifiek bezighoudt met klantenservice. Bedoeling is om het aantal klachten gevoelig te verminderen» zegt de woordvoerder van Mobistar.

De woordvoerder van Telenet voelt zich ook niet aangesproken door de kritiek van Tuerlinckx. Volgens Telenet zit het goed met de klantentevredenheid en de kritiek dat de operatoren geen maatregelen nemen, vinden ze onterecht. Telenet bevestigt wel dat ze de toeloop van nieuwe klanten vorig jaar hebben onderschat. “Maar we hebben meteen acties ondernomen. We gaan een nieuw callcenter openen in Aalst. (...) We hebben ook de eengemaakte factuur ingevoerd om de facturatie overzichtelijker te maken.” Nog volgens Telenet zou het feit dat de ombudsdienst nu ook klachten over televisie behandelt, het stijgend aantal klachten kunnen verklaren.

Ook Belgacom ziet daarin een reden. Dat er te weinig aandacht zou worden besteed aan klantenservice, ontkent ook Belgacom. «Weinig operatoren hebben, zoals wij, een klantendienst die de klok rond bereikbaar is en die bovendien gratis is. Wij doen peilingen naar klantentevredenheid en de resultaten zijn positief”.