

Wij

Verloren voorwerpen

Computertoepassing "Lost Objects" binnenkort online

Een «verloren» voorwerp dat het personeel in het station of in de trein vindt, begint soms aan een lange tocht tussen registers, opzoekingen, eindstation, centrale bewaarplaats ... Binnenkort zorgt een computerprogramma, dat voor het verkooppersoneel toegankelijk is, ervoor dat meer voorwerpen sneller aan de klanten kunnen worden terugbezorgd.



Ali Baba & Co

De procedure in het kort

De eerste regel is natuurlijk nog altijd van toepassing: "Elke bediende die een voorwerp vindt in de installaties van de NMBS-Groep moet het zo snel mogelijk afgeven aan het loket van het dichtstbijzijnde station". De treinbegeleider die een voorwerp vindt, moet het afgeven aan het loket (aan het verkooppersoneel) van het eindstation van de trein (soms via de onderstationschef perron of zelfs via zijn standplaats). Elke afgifte moet altijd tegen handtekening gebeuren. Elk gevonden voorwerp wordt dan ingeschreven in een register en krijgt een nummer. Het wordt voorzien van een etiket waarop de beschrijving van het voorwerp, de inhoud, de vinddatum en de vindplaats worden vermeld.

Als het voorwerp informatie bevat waarmee de eigenaar kan worden geïdentificeerd, zal men de die proberen te verwittigen, zodat hij het voorwerp kan komen afhalen. Anders moet er gewacht worden tot de klant zich kenbaar maakt. Vanaf dat ogenblik starten de opsporingen: er wordt gezocht in de registers en er worden heel wat telefoongesprekken gevoerd tussen de betrokken stations. Als het voorwerp niet wordt teruggevraagd, wordt het gedurende 15 dagen bewaard in het station waar het door het personeel werd gevonden of afgegeven. Na deze termijn wordt het naar de Centrale Bewaarplaats van de Gevonden Voorwerpen van de NMBS gestuurd. Deze Centrale Bewaarplaats bevindt zich in Brussel-Zuid, naar waar ze werd overgebracht na de brand in Brussel-Noord eind 2000. Het voorwerp blijft daar gedurende maximum 6 maanden, nog steeds in afwachting dat het wordt teruggevraagd en terugbezorgd. Daarna wordt het naar de dienst "Registratie en Domeinen" van het Ministerie van Financiën gestuurd, die voor de verkoop ervan zal zorgen.

Er verandert niets, behalve ...

Momenteel noteert het personeel dat instaat voor de procedure "gevonden voorwerpen" de inschrijvingen, overdrachten enz. in registers en op papieren formulieren waarvan sommige bij het voorwerp blijven. In de toekomst wordt de computertoepassing "Lost Objects" ingevoerd (die op dit ogenblik al gedeeltelijk in gebruik is bij de Centrale Bewaarplaats). Via die toepassing zal het verkooppersoneel van de stations op de computer rechtstreeks de gegevensbank met alle gevonden voorwerpen kunnen raadplegen. Door de invoering van een dergelijk systeem kan de dienstverlening aan de klanten worden verbeterd, want er zullen meer voorwerpen op een snellere manier kunnen worden terugbezorgd.

Er komt een opleiding

Gedaan met de registers! Met het "Lost Objects"-programma kan het personeel gegevens invoeren en overbrengen en kan het voorwerp, dat van een code is voorzien, gemakkelijker opgespoord worden, een beetje zoals met GPS ... Zodra een reiziger zich meldt aan het loket, kan de bediende op zijn PC nagaan of dat voorwerp zich in een bepaald station bevindt. Hij kan een opzoeking doen op eigenaar, op criteria of via sleutelwoorden. Het spreekt vanzelf dat er voor het lanceren van dit nieuwe systeem een specifieke opleiding zal worden gegeven aan het personeel dat instaat voor de behandeling van de gevonden voorwerpen. "Lost Objects" zal waarschijnlijk in de loop van het eerste semester van 2006 operationeel worden. Bij de installatie van het programma wordt ook een handleiding geleverd. Het consigne voor die nieuwe procedure wordt momenteel uitgewerkt.

Enkele cijfers

43.630: aantal gevonden voorwerpen in 2004

33 %: algemeen terugbezorgingspercentage gevonden voorwerpen

92 %: percentage van de voorwerpen die rechtstreeks door de stations worden terugbezorgd

3,20 euro: bedrag dat de reiziger moet betalen wanneer hij het voorwerp komt ahalen

30.000: aantal overgedragen voorwerpen aan het Ministerie van Financiën in 2004

1.000 euro: bedrag dat in 2004 door de NMBS-Groep werd gerecupereerd bij overdracht van de voorwerpen aan het Ministerie van Financiën.

R197 via internet

De klant die aan het loket een voorwerp komt opvragen, vult het formulier R197 in, het basisdocument voor alle opsporingen. Sinds begin 2005 kan de klant het R197 ook invullen via internet, waarna hij het kan afdrukken en in een station kan afgeven. Binnenkort kan hij het ook rechtstreeks via de internetsite opsturen.

De grot van Ali Baba !

Geert De Schepper van de CBGV raakt niet uitgepraat over alles wat hij dagelijks meemaakt !

Welk soort van voorwerpen krijg je het meest binnen ?

Wat we constant verzamelen zijn allerlei zakken en tassen. In de winter hebben we veel paraplu's, handschoenen en sjaals. Vreemd genoeg zijn dat in de zomer vesten: de reizigers dragen 's morgens een jas. 's Avonds is het dan warm en vergeten ze hun jas in de trein... En dan zijn er de waardevolle voorwerpen zoals juwelen, geld... en ongeveer 60 GSM's per maand ! We hebben eens een heel waardevolle viool gehad ! Ongewone zaken: een houten been, een kruk, een TV, een microgolfoven, een apparaat voor tandheelkunde, een hoorapparaat en boodschappenwagentjes... Die zijn vaak stuk: soms krijgen we indruk dat de trein dient als vuilnisbelt !

Is de klant blij als hij zijn spullen terugkrijgt ?

De mensen waarvan we officiële papieren hebben teruggevonden zijn het dankbaarst. En de buitenlandse klanten bedanken ons het meest. We krijgen ook mensen die niet tevreden zijn: een portefeuille met bankgegevens... We hebben de man teruggevonden, maar die was kwaad want hij vroeg zich af welk soort van onderzoek we hadden verricht om hem te vinden ! En dan waren er ook twee klanten die allebei beweerden eigenaar te zijn van een fotoestel ! Aangezien het een digitaal toestel was, hebben we hen gevraagd om de genomen foto's te beschrijven... en toen kenden we de echte eigenaar.

Kan je enkele anekdotes aanhalen ?

Oh, absoluut ! Neem nu vandaag: een vertegenwoordiger van een belangrijke instelling uit Nederland komt persoonlijk een tas ophalen met supervertrouwelijke gegevens ! Ooit vonden we in de trein 7 fietsen en twee dagen later nog 6 stuks, afkomstig uit Nederland. Ze werden nooit opgevraagd ! Tien jaar geleden maakte een Vlaamse zender een reportage over de Centrale Bewaarplaats (in Brussel-Noord). Die werd onlangs opnieuw uitgezonden. De week daarop regende het telefoontjes in de zin van "ik heb mijn gitaar gezien in de uitzending» ! En al die priesters die ons belden omdat ze hun hostiekelk meenden te herkennen !



! Een kruk ? Geert De Schepper staat ervan te kijken