



Le Service Central Clientèle De Centrale Klantendienst

Rapport d'activités Jaarverslag

2005

SNCB Direction Voyageurs
Service Central Clientèle
B-VG.04 – section 13/7
Av. de la porte de Hal 40
B-1060 Bruxelles

NMBS Directie Reizigers
Centrale Klantendienst
B-RZ.04 – sectie 13/7
Hallepoortlaan 40
B-1060 Brussel

Table des matières

- 1. Introduction**
- 2. Résumé des actions en 2005**
- 3. B-VG.041 – Traitement des plaintes relatives aux « irrégularités voyageurs »**
- 4. B-VG.042 – Traitement des autres réactions de la clientèle**
- 5. B-VG.043 – Bilan du bureau de recouvrement**
- 6. B-VG.044 – Traitement administratif des C170**
- 7. Suivi global des C170, tous intervenants confondus**
- 8. B-VG.045 – Bilan du Call Center**
- 9. B-VG.046 – Traitement des Objets Trouvés**
- 10. Information Real Time (I.R.T.)**
- 11. Formation professionnelle**
- 12. Informatisation du Service Central Clientèle**

Annexes

1. Introduction

Qui n'avance, recule. L'adage est bien connu et pourtant...

Depuis sa création le Service Central Clientèle a parcouru un long chemin, mais faute de considération suffisante, il stagne depuis quelque temps. Les diverses restructurations ont conduit les responsables à favoriser la comptabilité et la maîtrise des coûts au détriment de la qualité.

BrannKI, Arthur Andersen, KPMG, Deloitte, Acémis, Bain, Audit Interne...

Tous se sont penchés d'une façon ou d'une autre sur notre service. Chacun y allait de sa petite idée. Chacun a pu faire ses recommandations pour améliorer sa visibilité et son efficacité. Des choses, beaucoup de choses ont été réalisées.

Mais l'équipe commence à s'essouffler. Non pas qu'elle en ait assez de sa mission. Simplement, elle semble faire du sur place parce que les moyens ne lui sont pas donnés.

Plus de 15 postes du cadre n'ont pas été comblés et ce malgré des décisions de divers Comités de Direction. Des agents nous ont quittés sans être remplacés.

Faute de combattants, le Service Central Clientèle n'a jamais eu la capacité d'assurer un de ses rôles essentiels : celui de dispenser les feedback pour améliorer le service sur le terrain. Pire, pour l'heure il est redevenu un service après-vente à part entière, principalement voué à des tâches d'informations ou de remboursements. Or, ces tâches étaient dévolues à d'autres composantes de Voyageurs, comme le CINTEV, les guichetiers, mais restructuration oblige, ces dernières ont vu aussi leur effectif fondre comme neige au soleil.

Ces dossiers supplémentaires d'après-vente sont venus nous engorger à tel point qu'il a fallu classer sans suite nombre de dossiers et accepter un retard de réponse qui atteint à un certain moment plus de deux mois de délai. Il faut dire que sur le terrain, nombreux ont été les incidents qui ont laissé des clients plusieurs heures dans des trains, avec un réel sentiment d'abandon.

Les grèves sont venues empirer la situation. Les voyageurs demandent réparation sous la forme d'un remboursement ou du remplacement du billet non utilisé.

De plus, la prolifération des mails nous pose un réel problème. Souvent à chaud, en arrivant au bureau, leurs expéditeurs n'hésitent plus à « vomir » leur animosité. Répondre directement en « reply » conduit souvent à un jeu de ping pong inutile et n'apportant rien.

Un autre phénomène inquiétant est celui de la priorité donnée aux dossiers VIP et aux dossiers émanant du Service de Médiation. Les premiers parce qu'ils sont à juste titre suivis par les divers secrétariats de notre Management, qui en demandent l'urgence, et les seconds parce qu'il existe un protocole d'accord entre la Société et le Service de Médiation dans lequel des délais stricts sont prévus.

Cela donne la fausse impression que tout va bien. Or c'est faux, beaucoup de dossiers connaissent un retard très important, ou sont, plus gravement, classés...sans suite.

Il faut dire aussi que le Service Central Clientèle est inondé de courriers suite à des décisions malheureuses qui ne sont pas nécessairement prises par les autorités de la SNCB. La décision de diminuer le prix de la carte train pour les étudiants de plus de 18 ans constitue un exemple significatif. Il eut été plus inspiré de faire correspondre l'application de cette mesure avec le début de l'année scolaire.

Vous constaterez les chiffres dans ce rapport : tous les indicateurs négatifs alarmants et critiques sont à la hausse.

Et contradictoirement : alors que les Comités de Direction ont voulu donner la priorité à la ponctualité, à la propreté et à l'offre de places assises supplémentaires, c'est justement ce genre de récriminations que nous devons classer souvent sans suite. Car, le voyageur qui a demandé un remboursement, légitime ou pas, suit son dossier alors que celui qui se plaint d'un manque de propreté insiste rarement.

Est-il nécessaire d'encore ajouter que pour répondre à un maximum de dossiers, nous sommes obligés standardiser toujours plus nos courriers ? Or, lors de la création du Service Clientèle, il avait été demandé de plus personnaliser les lettres aux clients. Cette qualité-là, nous ne sommes plus en mesure de la donner aujourd'hui.

A plusieurs reprises, j'ai tiré la sonnette d'alarme, mais en vain. Cela n'a pas eu l'écho escompté. La bonne volonté des équipes ne suffit plus, un découragement certain s'installe insidieusement et si on n'y prend garde, on démolira en très peu de temps tout le travail, pourtant reconnu, réalisé ces dernières années.

Faire du Service Central Clientèle un Centre d'Expertise Clients... Un service clientèle a un coût réel indubitable. Il faut en tenir compte. La tentation est grande pour certains de considérer ce coût comme inutile.

J'en veux pour preuve les considérations actuelles en matière de personnel reprises dans le plan d'entreprise. On a abandonné les cadres et on parle d'effectifs ou d'équivalent temps plein...

Veut-on nous convaincre, que peu importe et qu'il faille travailler avec ce qu'on a, quitte à supprimer de la qualité et certaines tâches ? Cela n'est incontestablement pas compatible avec les objectifs d'un service à la clientèle digne de ce nom.

Je ne suis pas un irresponsable et je suis pertinemment convaincu de l'obligation de réduire les coûts au maximum. Mais, il est de mon devoir de fonctionnaire d'attirer l'attention de la hiérarchie sur l'effet pervers de cette façon de voir les choses et de la transposer au sein d'un service clientèle.

Tout le monde crie partout que le « core business » de la société est de s'occuper de ses clients, de mettre la clientèle au cœur de ses préoccupations. Or les décisions prises vont à l'encontre de ces belles paroles.

Que de dossiers aussi sur la table : le service aux personnes à mobilité réduite, l'indemnisation de la clientèle, l'informatisation professionnelle de la division...Mais où en est-on aujourd'hui ?!

Voilà mon sentiment avant les grands défis qui s'amorcent. Pourra-t-on surnager ? Je suis sûr toutefois que toute mon équipe fera l'impossible pour continuer à travailler de façon optimale. Notre crédibilité ne repose malheureusement plus entre nos mains.

Philippe Portogallo
Chef de division

2. Résumé des actions en 2005

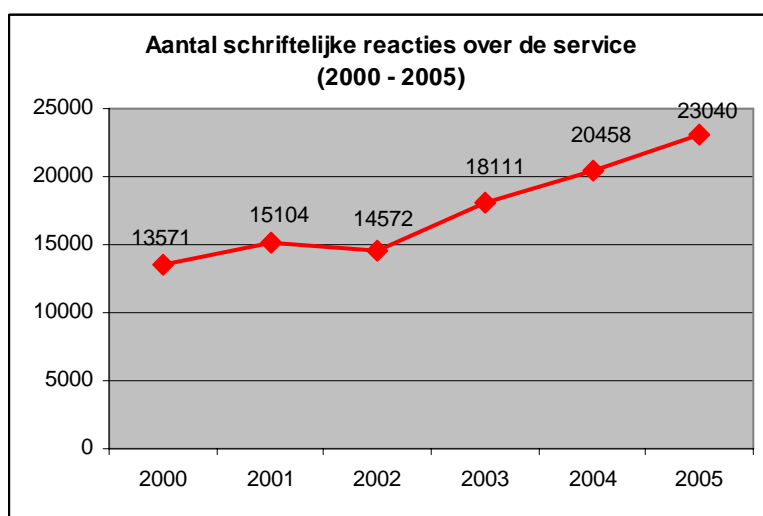
1. Een veelzijdige service aanbieden

In 2005 breidde de actieradius van de Centrale klantendienst nogmaals uit. Na een studie over de manier waarop de telefonische oproepen van personen met beperkte mobiliteit konden gecentraliseerd worden, zette de klantendienst in oktober 2005 een (bescheiden) eerste stap in die richting.

Voortaan kan de klant dus niet alleen bij de Centrale Klantendienst terecht met schriftelijke reacties (klachten, opmerkingen...) en telefonische infovragen over het binnenlands reizigersverkeer, maar kan hij de dienst ook vragen assistentie bij zijn treinreis te organiseren.

Voor een volledige centralisering van de dienstverlening voor personen met beperkte mobiliteit is het echter nog wachten op New Passengers en de reorganisatie van de assistentie op het terrein.

2. Behandeling van reacties van klanten

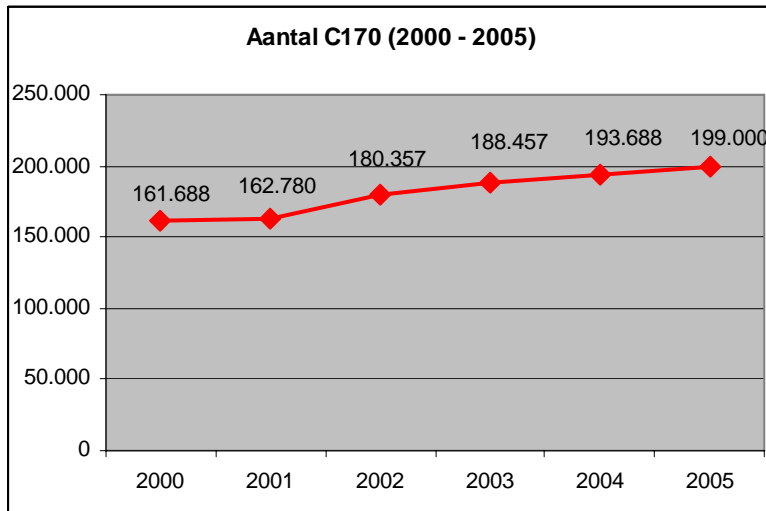


De Centrale Klantendienst noteerde in 2005 **meer dan 23 000 schriftelijke reacties** van klanten over allerlei aspecten van de dienstverlening, of 13% meer dan in 2004. 'Klassieke' onderwerpen zoals het treinverkeer en het productaanbod bleven het leeuwendeel van de reacties genereren.

Toch zijn lang niet alle reacties negatief: de klantendienst krijgt ook veel infovragen en vragen om terugbetaling om persoonlijke redenen (van klanten die hun vervoerbewijs niet (langer) gebruiken).

Het call center voor reizigersinfo en assistentie behandelde in 2005 **meer dan 525 500 oproepen**. Het center beantwoordde hiermee een 3 000 oproepen meer dan in 2004. Deze cijfers geven echter nog geen volledig beeld van de werking: klanten die assistentie wensen bij Ticket On Line (TOL) komen niet via de centrale, maar via een aparte lijn bij het call center terecht. Precieze cijfers over deze oproepen zijn niet beschikbaar, maar de 2 telefoontoestellen voor TOL staan zeker niet stil! Het werkelijke aantal beantwoorde oproepen ligt bijgevolg nog een pak hoger dan de cijfers doen vermoeden.

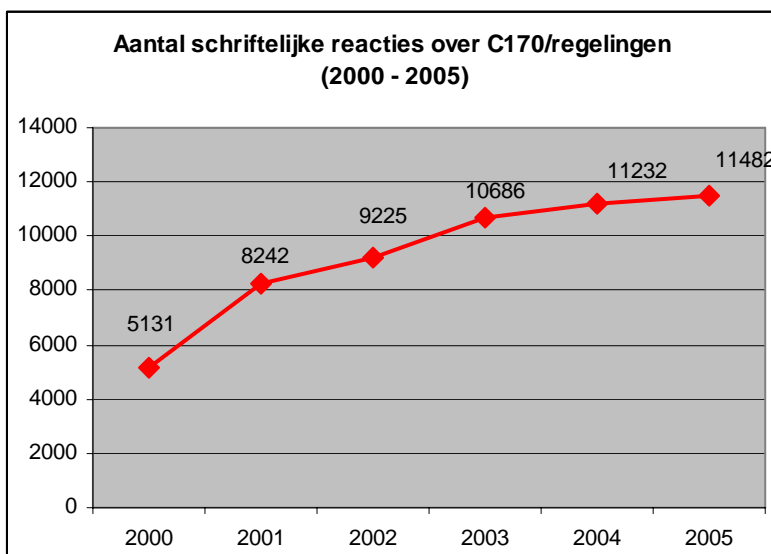
3. Opvolging van onregelmatigheden en de regeling ervan



In 2005 kwam, met **199 000 C170**, de kaap van de 200 000 vaststellingen van 'onregelmatigheden reizigers' helaas in zicht. Het begeleidingspersoneel maakte een 5 000-tal vaststellingen meer op dan het voorgaande jaar. Ook dit cijfer geeft echter slechts een partieel beeld: veel reizigers zonder geldig vervoerbewijs kopen in de trein een regelingsbiljet...

Het aantal reacties van reizigers die niet in regel waren en schriftelijk hun ongenoegen uitten over de regeling, steeg in 2005 lichtjes (2%).

Sinds 2004 worden deze reacties, al naar gelang het type overtreder, behandeld door het bureau klachtbehandeling i.v.m. regelingen/C170 of de speciale cel inningen.



Het aantal klachten dat het eerstgenoemde bureau in 2005 ontving, daalde in 2005 lichtjes (6%): van iets meer dan 10 800 in 2004 naar **een kleine 10 200 in 2005**. Dit bureau noteerde echter niet alleen schriftelijke reacties: bijna 5 300 dossiers C170 werden behandeld naar aanleiding van een telefonisch contact met de reiziger.

De cel inningen van de klantendienst, die in de loop van 2004 werd opgericht, volgde in 2005 **1 300 dossiers van recidivisten en wanbetalers** op, tegenover 417 in de 2^{de} helft van 2004. Ze stelt deze personen of hun schuldbemiddelaars telkenmale een realistisch afbetalingsplan voor.

Bovendien voerde de Centrale Klantendienst in zijn strijd tegen fraude en agressie zijn contacten met de dienst Juridische Zaken van de NMBS (B-BG.22) op, om slechte betalers en recidivisten op een meer systematische wijze te kunnen aanpakken. De dienst focuste hierbij vooral op reizigers die zich agressief gedroegen ten opzichte van het begeleidingspersoneel.

4. Beheer van gevonden voorwerpen

In 2005 troffen we op het ganse net bijna **41 500 verloren voorwerpen** aan; in 2004 bedroeg dit aantal nog iets meer dan 43 600. Minder reizigers lijken dus verstrooid...

Bijna 26 000 voorwerpen werden door het station naar de Centrale Bewaarplaats voor Gevonden Voorwerpen (CBGV) gestuurd, omdat de eigenaar niet kon geïdentificeerd worden of hij zijn voorwerp niet kwam afhalen in het station. Dit cijfer duidt op een positieve evolutie in de tussenkomsten van de stations: in 2004 lag het aantal voorwerpen dat aan de CBGV werd bezorgd omdat de eigenaar niet werd gevonden met bijna 28 800 voorwerpen nog een stuk hoger.

Uiteindelijk kwamen, dankzij de interventie van de stations of de CBGV, **meer dan 15 500 (37%)** van de teruggevonden voorwerpen **opnieuw bij hun eigenaar** terecht, tegenover een 14 800 (34%) in 2004.

5. Introductie van een compensatieregeling

De Centrale Klantendienst boog zich in 2005 ook over de invoering van een compensatieregeling voor reizigers die vertraging ondervonden. Artikel 47 van het huidige beheerscontract tussen de NMBS en de Belgische Staat voorziet immers dat de NMBS een vaste compensatie in natura toekent aan de reizigers die het slachtoffer zijn:

- van frequente vertragingen van meer dan 15 minuten op een lijn, waarbij de frequentie op jaarbasis wordt geëvalueerd;
- van een vertraging van meer dan 120 minuten.

De Centrale Klantendienst werkte het voorbije jaar diverse pistes uit om deze compensatieregeling concreet vorm te geven. Eind 2005 werd een voorstel ter discussie voorgelegd aan de Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven.

6. Samen-werken aan kwaliteit

De Centrale Klantendienst startte in 2005 met 'CLICOM' (Client Complaints Management), een grootschalig informatiseringsproject. Het voorbije jaar bestudeerde de dienst in samenwerking met ICT aan welke criteria een performant systeem voor klachtenbeheer moet voldoen. De nieuwe software, die in 2006 ontwikkeld zal worden, moet ervoor zorgen dat het klachtenbeheer nog aan doeltreffendheid wint.

Verder verleende de klantendienst in 2005 weerom zijn medewerking aan diverse projecten en werkgroepen ter verbetering of bewaking van de service:

- 'Info Real Time' (IRT): onderzoek naar de kwaliteit van de verstrekte info bij normaal en verstoord treinverkeer;
- 'Begeleiding van personen met beperkte mobiliteit' in het kader van New Passengers;
- 'Imago & Client Experience Center' in het kader van het business plan;
- 'CLIO': ontwikkeling van een centrale klantendatabank;
- 'Smart Card': onderzoek naar de invoering van de chipkaart als elektronisch vervoerbewijs;
- 'LISA': onderzoek naar de invoering van een nieuw verkoopsysteem (in het spoor van SABIN);
- 'IBIS': invoering van de C170 in het nieuwe verkooptoestel van de treinbegeleider;
- Paritair Comité 'Agressie': ter bestrijding van de agressie t.o.v. het begeleidingspersoneel.

3. B-VG.041 – Traitement des plaintes relatives aux « irrégularités voyageurs »

1. Personnel mis en oeuvre

Le cadre pour 2005 comportait 18 agents. Nous avons commencé l'année à quinze et l'avons terminée à treize, nous sommes aujourd'hui à 12.

Quatorze agents (Chef de bureau non compris) sont donc intervenus diversement dans le traitement des plaintes précitées (**contre seize en 2004**) à concurrence de **2.154 jours de travail effectifs**. C'est une perte de moyens de **- 6,5 %** par rapport à 2004, imputable essentiellement à la section francophone (FR) avec **- 10,8 %** - section néerlandophone (NL) : **-1,1 %**

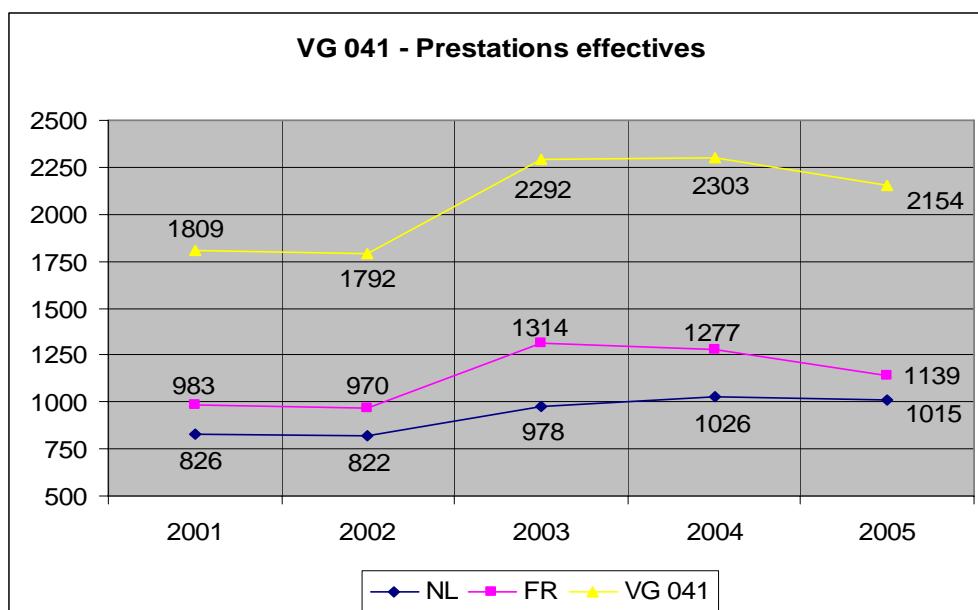
Dans la section FR, deux collègues nous ont en effet quittés courant 2005. Parmi les six agents FR qui restent, deux travaillent 32 h par semaine.

Dans la section NL (six agents au 01/01/2006) :

- un agent travaille 32 h par semaine et a réussi les épreuves de sélection de S/CHB
- un deuxième agent a introduit lui aussi une demande de travail à temps partiel.
- un troisième agent a introduit une demande de mutation
- un quatrième agent, contractuel, souhaite obtenir un transfert
- un cinquième agent ne s'est pas manifesté ; il est devenu aussi le dernier agent NL de sa section puisque le 1^{er} mars 2006, le sixième collègue a été muté dans le contexte de la consolidation du plan d'entreprise de B-SNCB

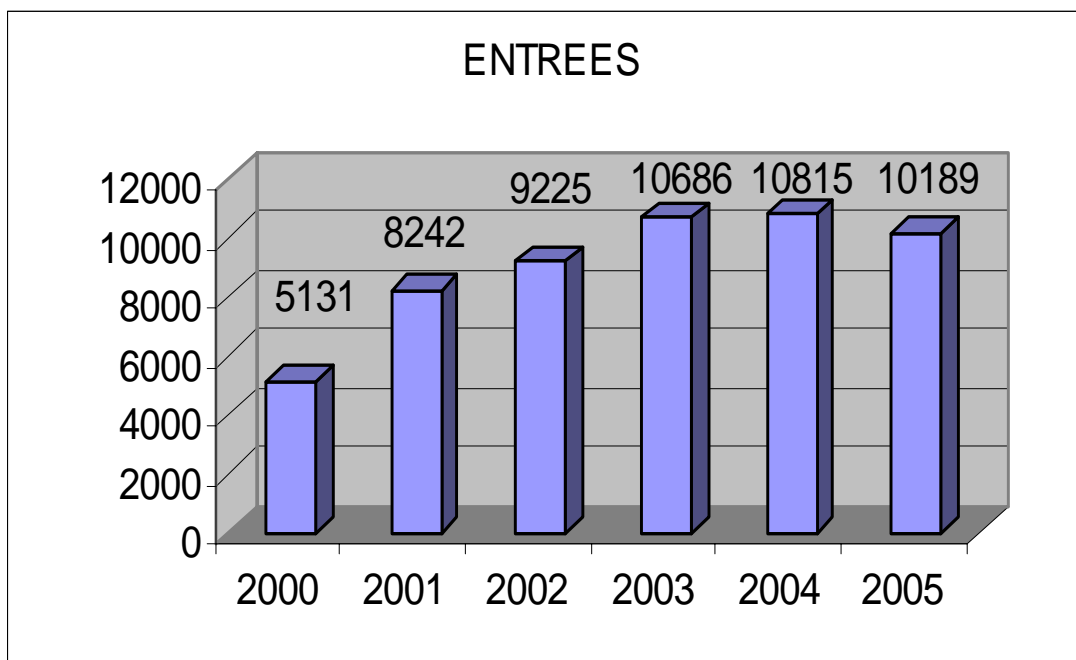
Ce qui signifie que par rapport à un cadre initial de 18 agents, B-VG.041 doit fonctionner aujourd'hui avec six agents FR et cinq NL, plus le dirigeant.

Le graphique suivant illustre l'évolution des jours de prestation effectifs depuis 2001.



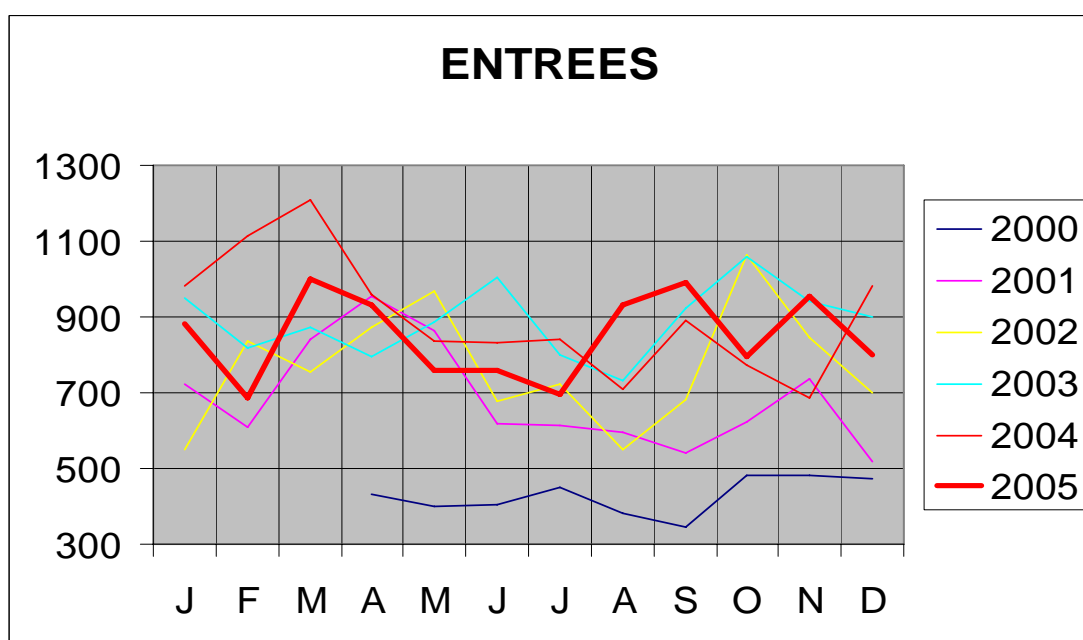
2. Plaintes à l'entrée

VG 041 a reçu **10.189** plaintes, soit **- 5,8 %** par rapport à 2004 (**+ 98,6 %** par rapport à 2000). Il ne faudrait pas en déduire hâtivement que le nombre de plaintes a diminué depuis 2004. En effet, la cellule VG 043 Recouvrement a traité proactivement **417 dossiers** en 2004 et **1293 dossiers** en 2005 de voyageurs indécents multirécidivistes.



57,1 % émanaient donc de voyageurs francophones (contre 57,8 % en 2004).

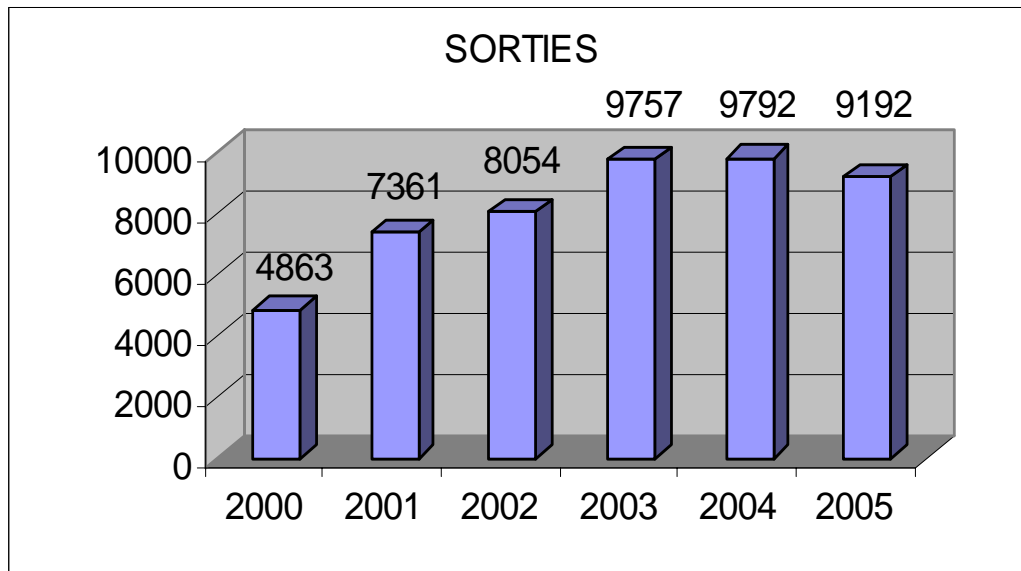
Comme les années précédentes, le printemps et l'été semblent exercer une influence favorable sur le nombre de plaintes. Mais il ne s'agit pas d'une conclusion, car le nombre de C 170 chute de façon marquée en juillet et en août.



3. Réponses à la sortie

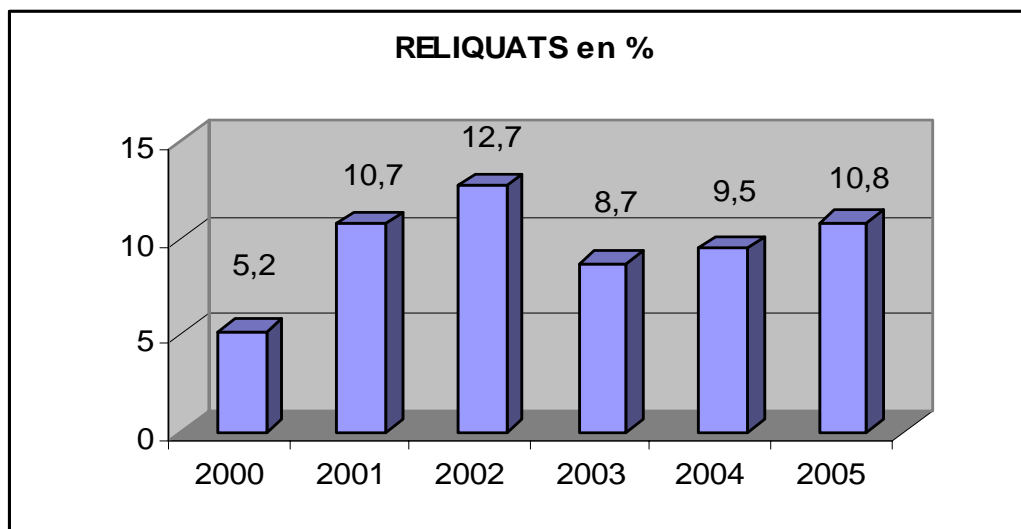
9.192 réponses écrites, soit une baisse de - 6,1 % par rapport à 2004 (+ 89 % par rapport à 2000).

Mais ici non plus, pas de conclusion hâtive au sujet d'une diminution effective. Il conviendrait de considérer également les 417 dossiers de voyageurs multirécidivistes traités en 2004 proactivement par la cellule B-VG.043 'Recouvrement' et les 1.293 de 2005 (voir point 2).



4. Reliquats

Il s'agit des dossiers qui n'ont pas encore été traités à la fin de l'exercice, de ceux qui ont été transférés, de doublons, **mais aussi d'affaires qui ont été classées sans suite ni réponse au plaignant, parce que les moyens (le personnel disponible) n'ont pas été ponctuellement suffisants** (voir « point 1 – Personnel mis en œuvre »).



5. Appels téléphoniques

Une analyse via SAS des enregistrements SABIN/PIM met en exergue quelque **5.274** dossiers ayant fait l'objet d'appels téléphoniques (gares et voyageurs) auprès de B-VG.041.

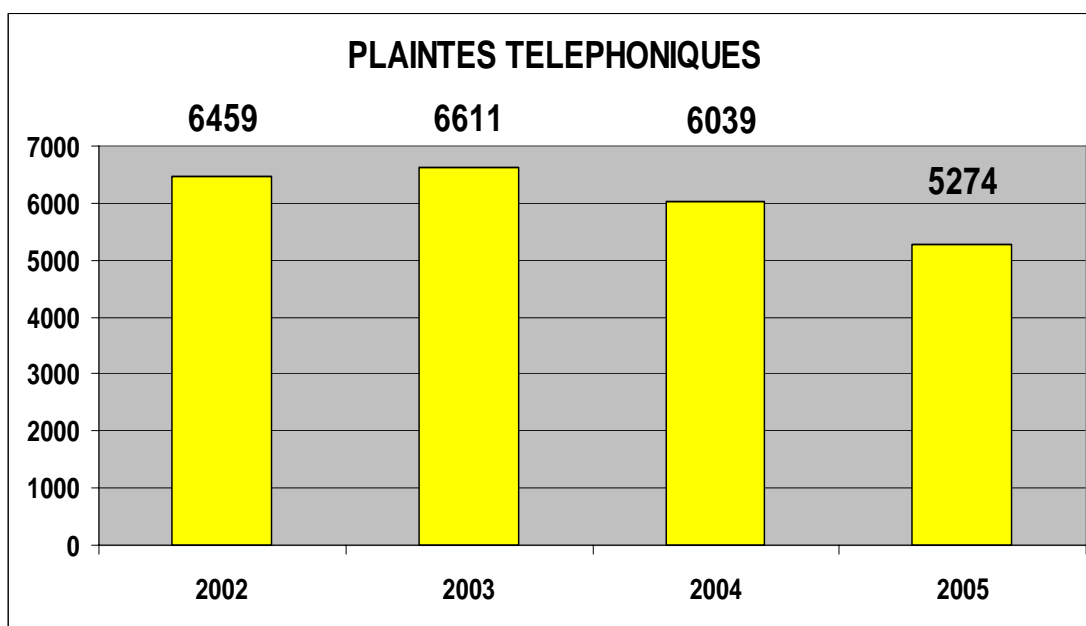
70,8 % concernaient des voyageurs francophones.

38,5 % des requêtes ont donné lieu à une proposition de régularisation immédiate.

Il s'agit d'une diminution par rapport aux années précédentes (- **12,7 %** par rapport à 2004).

Mais comme on peut le constater au « point 1 – Personnel mis en œuvre », **les prestations ont été réduites de - 6,5 %**, le nombre de prestataires de **16 à 14** par rapport à 2004.

B-VG.041 n'a pas non plus une vocation de Call Center et **certains jours, quand il y a peu de monde au bureau, il y a vraisemblablement des appels qui n'aboutissent pas.**



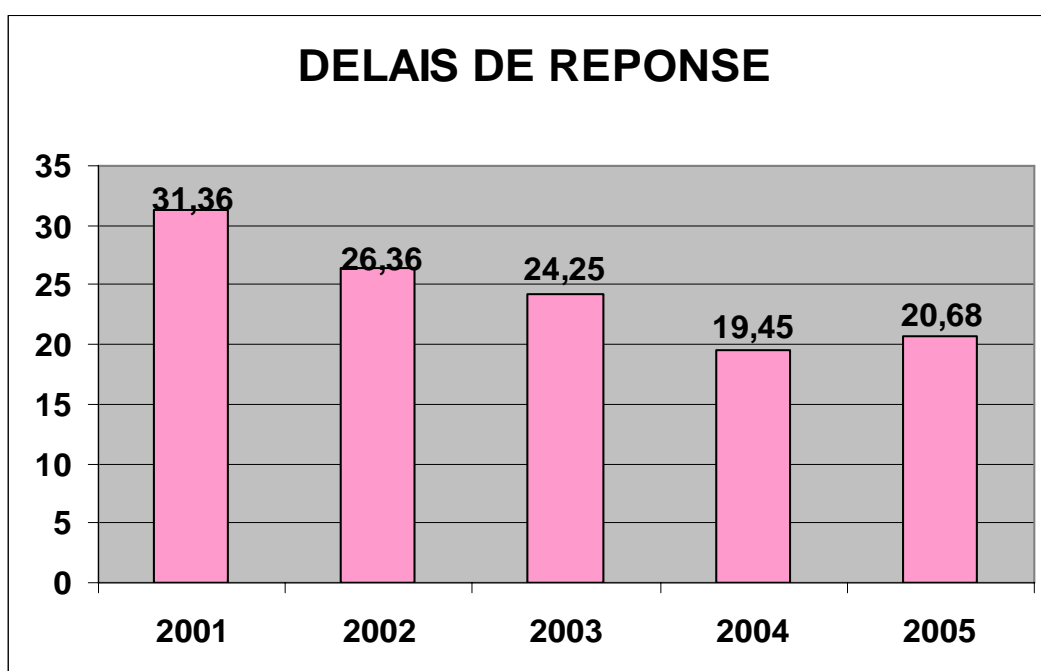
6. Délais de réponse

Un échantillon de **6.655** enregistrements a été relevé dans SABIN/PIM via SAS. Le délai de réponse moyen pondéré s'est élevé à **20,68 jours**, contre **19,45** jours en 2004.

Malgré les difficultés, nous avons pu conserver un niveau de délai tout à fait honorable, compte tenu du temps nécessaire à la récolte des documents papier utiles (constats d'irrégularité C170, titres de transport confisqués, autres pièces probantes, ...) et aux enquêtes internes à effectuer.

Il est toutefois à craindre que ce score ne pourra pas être maintenu.

Le nombre de plaignants augmente, le nombre d'agents diminue, y compris en amont de notre bureau pour la récolte et le classement des 199.000 C170 établis dans les trains par le personnel d'accompagnement, dont nous avons besoin.



7. Mesures pour faire face aux difficultés

- Multiples appels à la hiérarchie
- Invitation à augmenter le rythme
 - exhortation à plus d'effort encore
 - simplification de la forme de nos courriers
 - esquive des sujets annexes
 - traitement téléphonique

>>> baisse de la qualité au profit de la quantité

A ce jour, les collègues se refusent toutefois à sacrifier la forme et la qualité, par conscience professionnelle et conviction commerciale, avec des conséquences sur le volume qui ont pu être raisonnablement maîtrisées, jusqu'à présent.

Mais dans l'hypothèse où la situation B-VG.041 se détériorerait davantage, il deviendrait obligatoire de **travailler exclusivement avec un courrier standard à portée générale, sans autre forme de personnalisation ...**

- Respect des priorités de la Consigne de travail, soit dégressivement :
D'abord nos clients, porteurs d'un titre de transport
 - les « abonnés »
 - les utilisateurs de Pass et cartes
 - les utilisateurs de formules touristiques
 - les « occasionnels » : seniors et les porteurs de billets « ordinaires »

- Ensuite les voyageurs sans titre de transport
 - les « 1^{er} cas » qui se sont régularisés
 - les grands récidivistes (directives spécifiques)
 - les « autres cas » (càd essentiellement les 1ers cas impayés)

En situation de crise, nous abandonnons le traitement des voyageurs sans titre de transport une première fois, qui n'ont pas régularisé leur situation et qui ne s'offusqueront donc pas de ne pas être invités à payer ...

Parce que quand il faut faire un choix, nous avons jusqu'ici toujours tenu à privilégier d'abord les « vrais » clients, en répondant à leurs interrogations.

Mais on pourrait aussi opter, ou être contraints, d'absoudre des catégories de « vrais » clients en situation irrégulière, par exemple en accordant systématiquement le bénéfice du doute aux porteurs d'un titre de transport non valable ...

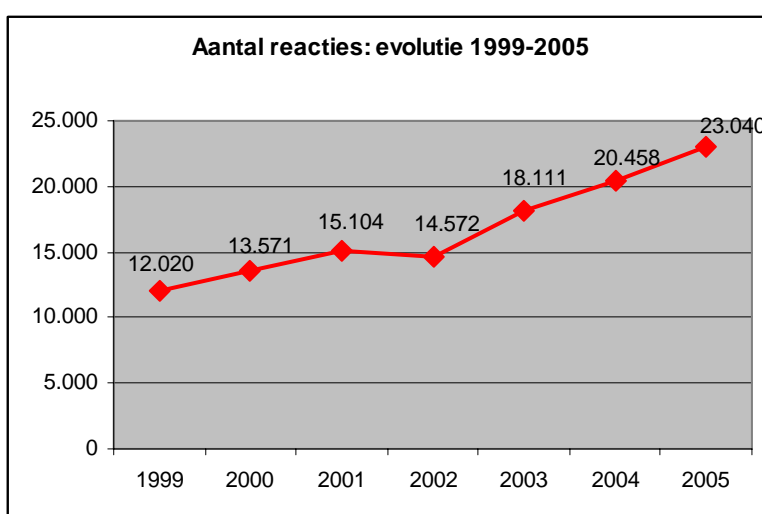
Mais une image laxiste, l'absence de conséquences pécuniaires pour les contrevenants et le sentiment d'impunité qui en résulte, sont autant d'engrenages vers plus de négligence et d'incivisme, avec toutes les conséquences en boule de neige, pour les finances de la SNCB, la sécurité de nos accompagnateurs de trains et celle de nos clients !

4. B-VG.042 – Traitement des autres réactions de la clientèle

B-RZ.042 is het bureau van de Centrale Klantendienst dat de ‘algemene’ reacties van reizigers behandelt over het binnenlands en klassiek internationaal verkeer. Dit wil zeggen: alle schriftelijke reacties, behalve die over onregelmatigheden van reizigers.

Hieronder geven we een beknopte beschrijving van het werkteerrein van het bureau en de diverse reacties die er worden behandeld. Voor meer details verwijzen we naar de bijlage.

1. Alles in stijgende lijn (behalve de personeelsbezetting)

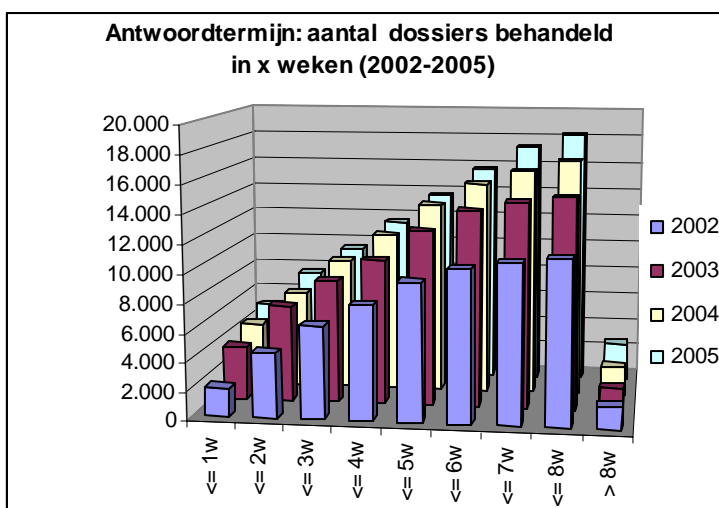


B-RZ.042 registreerde in 2005 **23.040 reacties**, of bijna 13% meer dan het voorgaande jaar.

In 2003 kende het aantal reacties de opmerkelijkste stijging. Toen werd het takenpakket van de dienst uitgebreid met de klachtbehandeling over het grensoverschrijdend en klassiek internationaal verkeer.

De stijging in 2004 was vooral het gevolg van de overname van de ‘VERA’-dossiers.

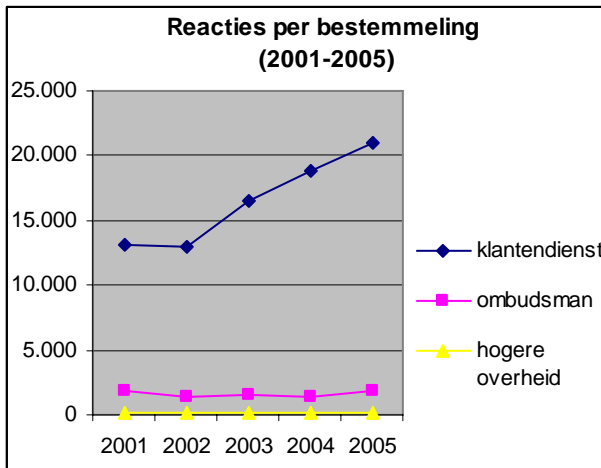
In 2005 begon de bekendheid van de klantendienst zijn tol te eisen: B-RZ.042 moest meer dan 2.000 reacties van klanten onbeantwoord laten, omdat het bureau de toevloed aan reacties met dezelfde ploeg (19 medewerkers) niet langer binnen een aanvaardbare termijn verwerkt kreeg... In werkelijkheid ontving het bureau dus meer dan 25.000 reacties!



B-RZ.042 heeft in 2005 duidelijk zijn limiet bereikt. Wanneer we de antwoordtermijn (van de ‘gewone’ dossiers, dus geen VIP- of ombudsdossiers) vergelijken met die van 2004, blijkt dat in 2005 nog meer reacties beantwoord werden binnen de week, de maand, de 6 of de 8 weken.

Maar ondanks dit feit, kon het percentage aan behandelde dossiers niet langer gehandhaafd blijven: terwijl in 2004 nog bijna 60% van de reacties binnen de maand werd behandeld, was dat nu slechts 55%; 80% werd in 2004 binnen de 6 weken behandeld, 74% in 2005.

Het percentage reacties dat pas na 6 of zelfs 8 weken behandeld werd, is in 2005 dus aanzienlijk gestegen: **meer dan 25% van de reacties kon niet binnen de 6 weken behandeld worden!** En dit was niet alleen te wijten aan het feit dat B-RZ.042 soms op elementen van andere diensten moest wachten...



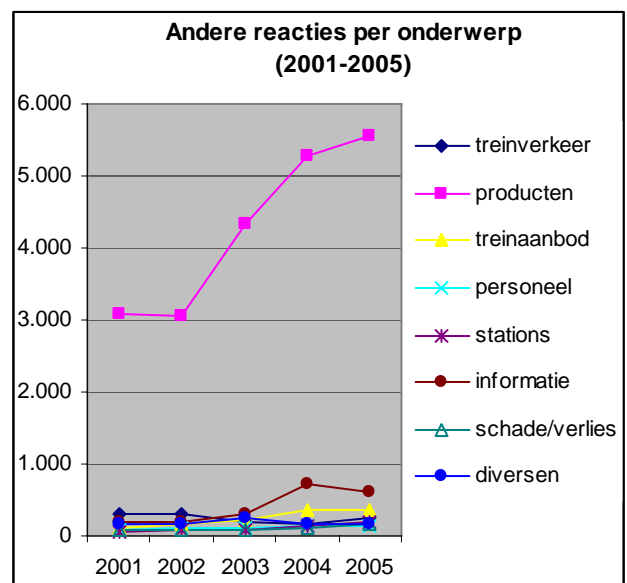
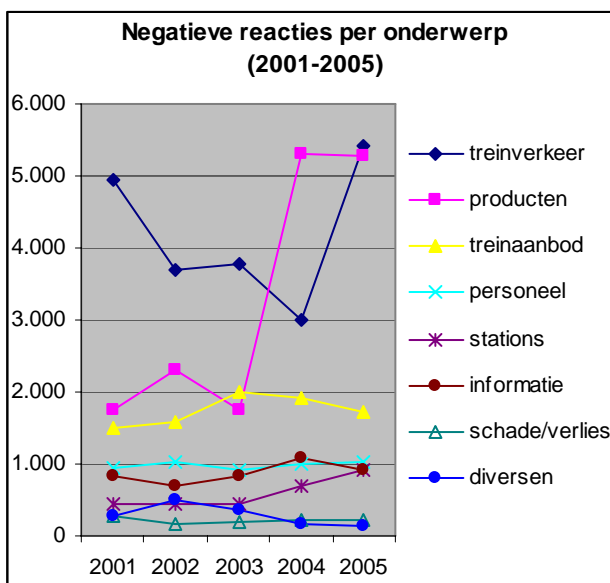
Het aantal reacties dat de klantendienst via de ombudsman ontving, steeg met 26% in vergelijking met het voorgaande jaar.

In vergelijking met het totaal aantal reacties, is deze stijging veel minder markant: terwijl in 2004 de ombudsdossiers 7% van het totaal aantal reacties uitmaakten, bedroeg dit in 2005 8%. Dit is natuurlijk te wijten aan de forse stijging van het aantal reacties in het algemeen.

De toename van de ombudsdossiers veroorzaakte wel een extra werkdruk: veel dossiers vergen immers een (soms tijdrovend) onderzoek!

2. Een waaier aan reacties

2.1 Klachten en veel andere reacties

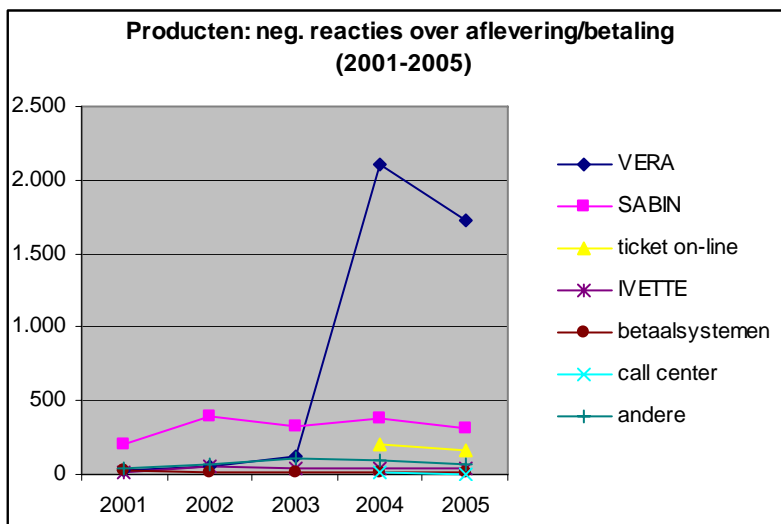


B-RZ.042 behandelt niet alleen klachten. **63%** van alle reacties die het bureau in 2005 noteerde, was inderdaad **negatief**. Vragen om terugbetaling van een NMBS-product om persoonlijke redenen van de klant vormden echter, met 19%, ook een flinke punt van de taart. Verder maakten de infovragen 11% van alle geregistreerde reacties uit.

Het is heel belangrijk de negatieve reacties van de andere te onderscheiden. Het aantal negatieve reacties over producten (productkenmerken + verkoop) bleek immers te stagneren in 2005, terwijl het aantal over het treinverkeer steil de hoogte in ging!

Omdat het voor de bijsturing van de service vooral van belang is om onze zwakke punten te kennen, geven we hierna een overzicht van de belangrijkste klachtenrubrieken.

2.2 Klachten over producten en de verkoop ervan



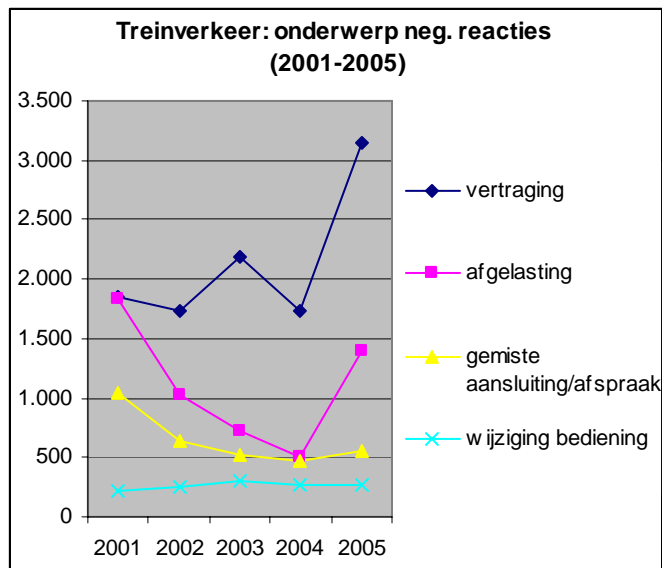
Eind 2003 nam B-RZ.042 een taak over die voordien door Reizigers Internationaal werd uitgevoerd: de terugbetaling van vervoerbewijzen die niet (correct) werden afgeleverd door VERA-automaten. In 2004 werd pas echt duidelijk welke extra werklust de overname van deze dossiers creëerde...

Het aantal VERA-dossiers viel in 2005 wat terug in vergelijking met 2004, maar maakt toch nog steeds de hoofdmoot uit van de negatieve reacties over de aflevering van vervoerbewijzen.

Vanaf 2004 kwamen ook enkele nieuwe verkoopkanalen, 'ticket on line' en diverse call centers (groepsreservering, treinkaarten), in beeld. In vergelijking met VERA lokten die de voorbije jaren echter relatief weinig reacties uit. Ook het aantal klachten over de loketverkoop bleef steeds beperkt.

Wat de negatieve reacties over productkenmerken betreft, springt vooral de steile klim van de reacties over de terugbetalingsvoorwaarden in het oog. De klanten vinden kennelijk steeds vlotter de weg naar de klantendienst, wanneer ze bijvoorbeeld bot vangen aan het loket omdat de Algemene Voorwaarden een terugbetaling niet toelaten.

2.3 Klachten over het treinverkeer

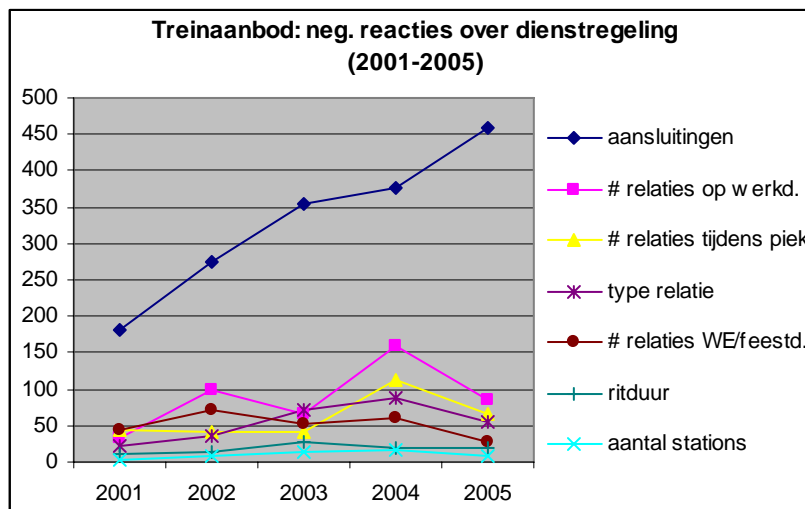


Vooral het aantal klachten over vertragingen en afgeschafte treinen ging in 2005 de hoogte in. De stakingen op 9 en 13 mei en op 7 oktober lagen aan de basis van menige klacht over afgeschafte treinen. Het winterweer genereerde dan weer veel klachten over vertragingen. December vormde op dat vlak de ultieme rampenmaand.

Het aantal negatieve reacties over gemiste aansluitingen of afspraken steeg gelukkig minder opzienbarend.

Een belangrijke vaststelling, want het zijn net die problemen die aanleiding kunnen geven tot aanzienlijke schadeclaims (denk maar aan een gemiste vlucht).

2.4 Klachten over het treinaanbod



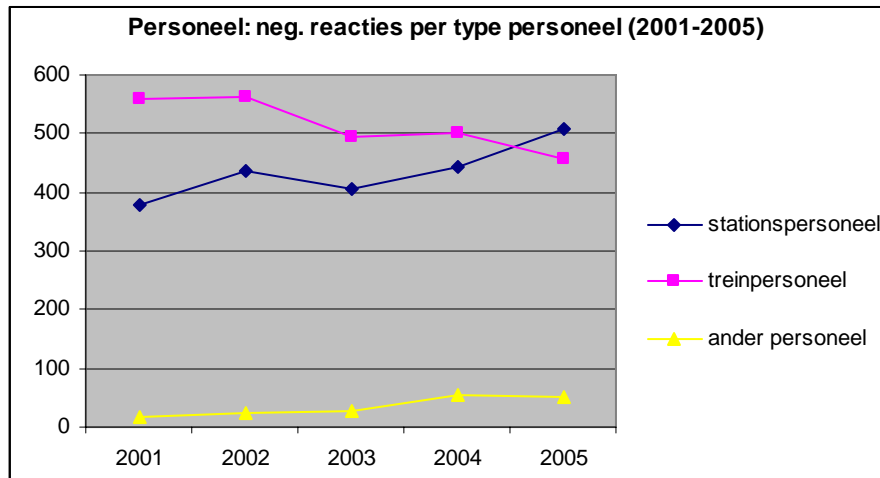
Een alarmerende vaststelling is dat het aantal klachten over (een gebrek aan) aansluitingen nog steeds oprukt.

Het aantal negatieve reacties over alle andere aspecten van de dienstregeling kende daarentegen een opmerkelijke daling in 2005.

Eind 2004 ontving de klantendienst veel klachten over de eindejaarsdienstregeling. In 2005 herhaalde dit probleem zich gelukkig niet, en oogstte de aangepaste dienstregeling weinig kritiek.

Naast de klachten over de dienstregeling, vallen ook de reacties over de treininrichting en –capaciteit onder de noemer ‘treinaanbod’. Net als de vorige jaren werden vooral negatieve reacties over de capaciteit tijdens de spits geuit. Het aantal klachten ging echter quasi over de ganse lijn achteruit. Het aantal negatieve reacties over de treininrichting steeg daarentegen aanzienlijk in vergelijking met 2004. Vooral een gebrek aan comfort lag aan de basis van veel kritiek.

2.5 Klachten over het personeel

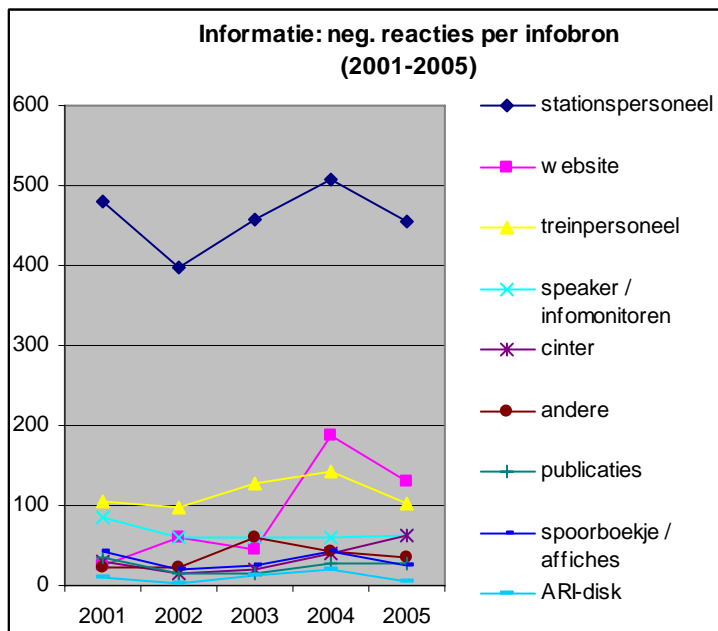


In 2004 merkten we al op dat het aantal klachten over trein- en stationspersoneel naar elkaar toe bewoog.

Het aantal klachten over het treinpersoneel zette in 2005 zijn neerwaartse tendens voort, terwijl het aantal klachten over het stations-

personeel gestaag verderklom. Zo gebeurde het onvermijdelijke: in 2005 wisselden ze van plaats. Een positieve score dus voor het treinpersoneel, een mindere voor het personeel in de stations.

2.6 Klachten over de infoverstreking

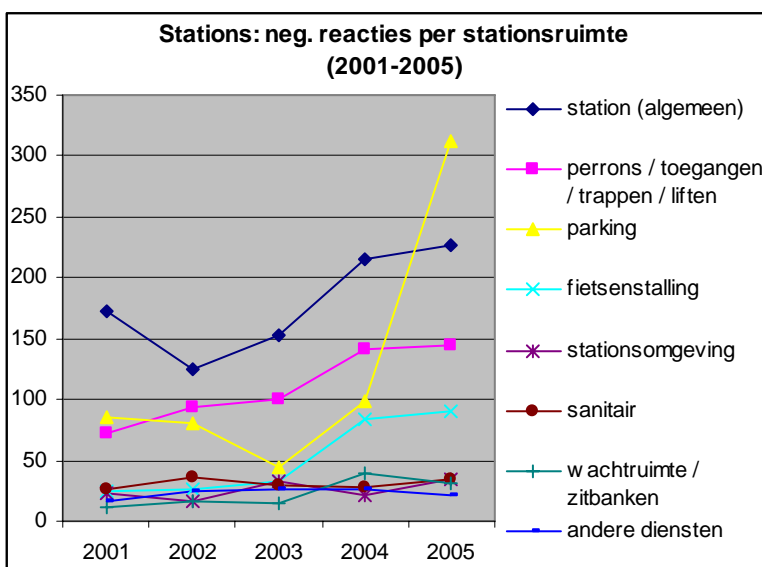


Het stationspersoneel leverde zoals steeds veel meer klachten op dan de andere infobronnen. Positief is echter dat het aantal negatieve reacties over deze infobron toch daalde in 2005.

Maar dat is ook het geval voor veel andere bronnen. Enkel CINTER blijkt in 2005 meer klachten te oogsten. Het call center kreeg dan ook te kampen met een gevoelige stijging van het aantal oproepen, vooral in de 2de helft van 2005.

De personeelsbezetting bleef echter onveranderd, waardoor het aantal onbeantwoorde calls drastisch toenam. Hopelijk brengen de nieuwe medewerkers, die ook voor de assistentie aan personen met beperkte mobiliteit ingezet zullen worden, soelaas in 2006...

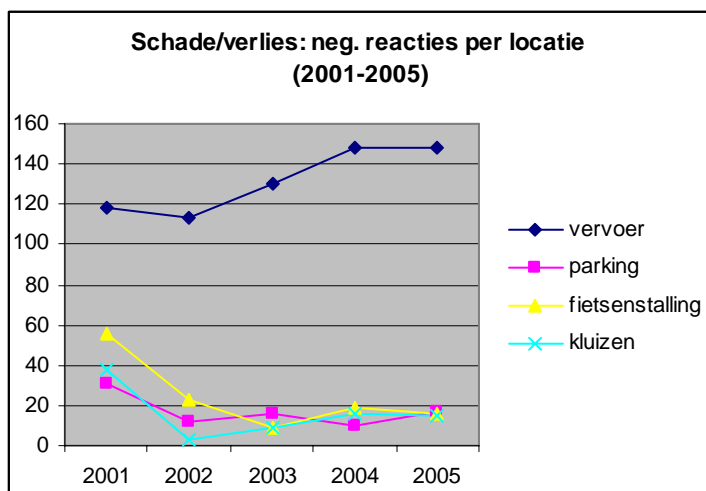
2.7 Klachten over de stations



In 2005 torende het aantal klachten over de stationsparkings hoog uit boven alle andere onderwerpen.

De keerzijde van de 'gratispolitiek'... Niet alleen voelden veel klanten die niet van deze politiek konden genieten zich benadeeld; anderen die wel gratis konden parkeren hadden er geld voor over om nog een plaatsje te vinden.

2.8 Klachten over schade/verlies



De klachten over schade/verlies tijdens het vervoer handelden, net als andere jaren, voornamelijk over het verlies van handbagage.

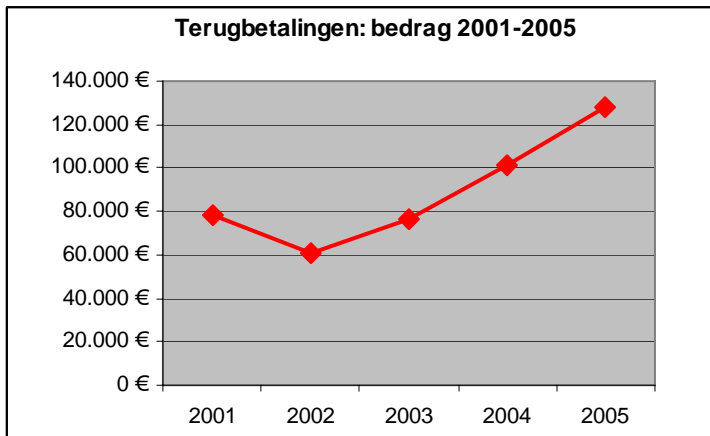
Op de tweede plaats ressorteren nog steeds de klachten over lichamelijke schade opgelopen tijdens de reis. Een pijnlijke vaststelling... Deze klachten zijn niet zo belangrijk in aantal, maar ze kunnen wel belangrijke gevolgen hebben.

De verdere afhandeling van deze dossiers gebeurt echter niet door B-RZ.042, maar door de juridische diensten.

Het aantal reacties over geleden schade/verlies nam na de terugval in 2002 jaarlijks toe en oversteeg in 2005 zelfs het 'niveau' van 2001, toen de brand in Brussel-Noord veel klachten en schadeclaims genereerde. In 2005 werden gelukkig minder schadeclaims en klachten genoteerd, maar vooral meer vragen om informatie, bijvoorbeeld over de geldende procedures bij verlies of vondst van een verloren voorwerp. Hopelijk brengt de ingebruikname in de loop van 2006 van de nieuwe software 'Lost Object' in de stations verheldering...

3. Het kostenplaatje

3.1 Terugbetalingen



Verskillende factoren werkten de laatste jaren de stijging van de uitgaven in de hand.

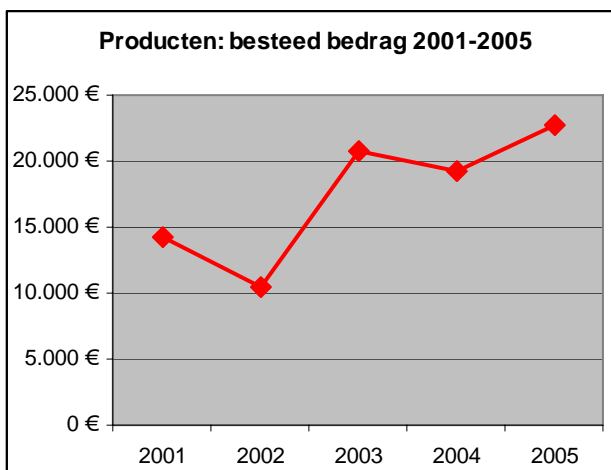
Eerst en vooral verwerkt B-RZ.042 jaar na jaar gevoelig meer reacties.

Verder maken sinds 2003 de reacties over het grensoverschrijdend en klassiek internationaal verkeer een wezenlijk deel uit van de te

behandelen dossiers. Terwijl in 2004 12.639 € naar terugbetalingen in internationaal verkeer ging, steeg dit bedrag in 2005 tot 20.602 €.

Ten slotte werd in 2004 een belangrijke toename van de terugbetalingen opgetekend na de overname van de 'VERA-dossiers'. Het bedrag dat in 2004 in totaal naar VERA-dossiers ging, bedroeg 20.680 €. Ook in 2005 ontving de klantendienst meer dan 2.000 reacties over VERA, waarvan uiteindelijk meer dan 1.500 een terugbetaling opleverden, die in totaal een kost betekende van 19.223 €.

3.2 Producten: geschenkbiljetten en compensatiebonnen



Ook het bedrag dat B-RZ.042 aan producten voor de klant besteedde, zat in de lift in 2005. Toch gebeuren de meeste commerciële gestes via een terugbetaling, en niet via een geschenkbiljet of waardebon. Aan de eerste categorie werd bijna **127.600 €** besteed, aan de tweede iets meer dan **22.600 €**.

Nochtans geeft de klantendienst de voorkeur aan gestes in de vorm van NMBS-producten.

Op die manier wordt de klant er direct toe aangezet opnieuw van onze diensten gebruik te maken.

B-RZ.042 beschikt momenteel echter enkel over compensatiebonnen voor vaste bedragen, wat mogelijkheden beperkt om gepaste commerciële gestes te doen. Mocht het bureau compensatiebonnen voor exacte bedragen kunnen aanmaken, zou deze 'betaalwijze' beter benut kunnen worden. De klantendienst is hiervoor dan ook al

jaren vragende partij... Bovendien dringt ze al geruime tijd aan op de uitbreiding van het gebruik van de elektronische portefeuille (dat totnogtoe beperkt bleef tot de getrouwheidsactie). Hopelijk zullen deze dossiers met de ontwikkeling van een compensatieregeling voor frequente/langdurige vertragingen in een stroomversnelling geraken...

Tot slot merken we nog op dat lang niet iedere terugbetaling of schenking van een NMBS-product er komt naar aanleiding van een klacht. Veel commerciële gestes gebeuren in antwoord op andere reacties van klanten, vragen om terugbetaling om privé-redenen van de klant in het bijzonder. De klantendienst is immers veel meer dan een klachtendienst!

5. B-VG.043 – Bilan du bureau de recouvrement

1. Activités

Pour rappel, l'activité de recouvrement a débuté le lundi 24 mai 2004 et concerne principalement le traitement des dossiers de multi récidivistes dont certains étaient considérés comme irrécouvrables, suite aux autres procédures initiées dans un premier temps par le bureau B-VG.041.

Au 31 décembre 2004, **560** dossiers totalisant un nombre d'environ 18.350 C170 avaient été traités par B-VG.043 « Recouvrement » avec pour résultat la récupération d'un montant de **21.405,35 €**. Le montant théorique à récupérer s'élevant à **204.232,36 €**, cela donnait un taux de récupération supplémentaire de **10,48 %**.

Lors de ce premier bilan, une extrapolation considérant les dossiers en cours pour lesquels des paiements étaient attendus et posant l'hypothèse tout à fait réaliste que ces dossiers en cours étaient susceptibles d'amener le même pourcentage de récupération tablait sur un pourcentage de récupération de 15 %.

En 2005, pas moins de **1.540** dossiers, totalisant un nombre d'environ 49.280 C 170 et représentant un montant théorique à récupérer de **539.521,89 €**, ont été traités par B-VG.043 « Recouvrement » avec pour résultat la récupération d'un montant de **78.937,38 €**, ce qui représente un taux de récupération de **14,63 %**.

Ceci a notamment pu être réalisé grâce aux démarches administratives entreprises à l'égard des contrevenants, telles que détaillées ci-dessous :

	Dossiers récidivistes avec contact	Dossiers récidivistes sans contact	Divers (règlements collectifs de dettes,...)
Nbre dossiers traités	1.443	46	51
Détail des démarches effectuées :			
- contacts téléphoniques :	640	23	15
- courriers administrations communales	88 495	21 4	4 3
- courriers avocats / juges :	109	3	17
- courriers débiteurs / familles :	728	60	5
Nbre de démarches effectuées :	2.060	111	44

Le résultat de l'année 2005 obtenu par B-VG.043 « R » rencontre donc les estimations formulées fin 2004 et s'avère plus que positif tenant compte des éléments suivants :

- 1) les dossiers traités proviennent désormais des deux rôles linguistiques mais l'activité du rôle linguistique néerlandophone a seulement débuté à la mi-septembre 2005 avec l'arrivée de Madame VERMUYTEN, Secrétaire de Division et présente un premier bilan plus qu'encourageant : 147 dossiers traités représentant un montant théorique à récupérer de **68.482,92 €** et un montant récupéré de **4.157,75 €**, soit un taux de récupération de **6 %** ;

- ces premiers chiffres sont à rapprocher de ceux du rôle linguistique francophone à ses débuts (7 %) et laissent augurer une progression similaire ;
- 2) les voyageurs en irrégularité pour lesquels les C 170 avaient été rédigés appartiennent à une population appelée pudiquement « Quart Monde ». En effet, la majeure partie de ces personnes relèvent des CPAS, de diverses institutions d'accueil et d'encadrement de personnes en difficulté, sont emprisonnées, considérées comme insolubles, font appel à des services de médiation de dettes.
 - 3) ces dossiers sont, de ce fait, considérés, pour la plupart d'entre eux, comme difficilement récupérables ;
 - 4) les dossiers ont uniquement été traités par écrit et par téléphone ;
Il n'y a eu aucune visite au domicile des contrevenants et aucun déplacement sur le terrain.

2. Bilan des activités du bureau B-VG.043 "RECOUVREMENT" pour 2005

Année	Nbre dossiers traités en 2005	Montants à récupérer (€)	Montants récupérés (€)	%
2004	417	140.666,26	26.784,40	19,04 %
2005	1123	398.855,63	52.152,98	13,07 %
TOTAL	<u>1540</u>	539.521,89	<u>78.937,38 €</u>	<u>14,63 %</u>

Pour rappel, en **2004**, les montants récupérés s'élevaient à **21.405,35 €** et représentaient un taux de récupération de **10,48 %**.

Depuis le 25 octobre 2005, le Bureau B-VG.043 « R » traite également un certain nombre de dossiers dans le cadre de Règlements Collectifs de dettes (dossiers auparavant dévolus au Service juridique). A ce jour, 23 déclarations de créance pour un montant de **27.311,24 €** ont été adressées aux Médiateurs de dettes désignés par les Juridictions compétentes.

3. Perspectives

A fin 2004, une estimation prudente et réaliste faisait état d'une récupération possible de 25.000 € pour les 650 dossiers en traitement à B-VG.043 « R ».

A fin 2005, il ressort que le traitement desdits dossiers a, en fait, généré une récupération de 21.405,35 € (récupérés en 2004) et de 26.784,40 (récupérés en 2005), soit un montant total de **48.189,75 €**. Précisons encore que 417 de ces dossiers sont toujours en cours de recouvrement et sont dès lors susceptibles d'engendrer des rentrées supplémentaires.

La base de données des multirécidivistes de B-VG.04 comprend environ 9.000 enregistrements.

Une rapide règle de trois laisse entrevoir une récupération potentielle de 667.000 € pour autant que B-VG se donne les possibilités de s'y atteler en profondeur en octroyant des moyens supplémentaires à B-VG.04 (notamment une extension du cadre et de l'effectif). Ceux-ci seraient susceptibles d'être financés par les montants recouverts.

Ce chiffre pourrait même encore être revu à la hausse étant entendu qu'actuellement les dossiers francophones génèrent des rentrées en hausse constante et que la gestion des dossiers néerlandophones n'en est qu'à ses débuts.

Diverses pistes destinées à dynamiser le recouvrement des C 170 auraient dû être développées en 2005 mais n'ont pu l'être faute de moyens suffisants et devraient par conséquent être réactivées en 2006 :

- Intensifier les contacts avec les services de médiation de dettes en vue de mieux faire connaître la démarche de B-VG.04 en matière de recouvrement des C 170 ;
- Etablir des contacts avec les divers services d'aide à la jeunesse en vue de mieux cerner les recours juridiques de la SNCB à l'égard des jeunes contrevenants placés dans les diverses institutions mais aussi de promouvoir la vente de titres de transport destinés à ces institutions en vue de diminuer les cas d'irrégularités à bord de nos trains (Bulk – Home printing) ;
- Dans le même ordre d'idées, établir également des contacts, mais cette fois, dans les cas d'irrégularités commises par divers réfugiés et apatrides afin de se faire préciser l'existence ou non de recours juridiques de la SNCB envers ce type de contrevenants. A ce sujet, il faut préciser qu'une première étape a déjà été franchie dans ce domaine avec l'Agence Fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (FEDASIL). Les irrégularités isolées (hormis les cas de fraude avérée et les cas d'agression) commises par des contrevenants hébergés dans les différents centres d'accueil FEDASIL font l'objet d'une annulation moyennant la restitution à la SNCB d'un billet BULK vierge et la production d'une attestation d'indigence.

4. Conclusion

Outre la récupération de ces montants, il faut encore souligner le fort impact dissuasif que procure le traitement de pareils dossiers. Malheureusement, cet impact, non négligeable, ne peut être aisément quantifié.

Le recul que procure la première année et demi de fonctionnement (avec des procédures nouvelles) du bureau B-VG.043 « R » ainsi que les premiers résultats issus de l'extension du recouvrement aux dossiers néerlandophones permettent de constater que l'expérience tentée par B-VG.04 s'avère concluante et payante.

La création d'une équipe disposant d'une expertise en matière de recouvrement au sein de B-VG.04 peut constituer un « plus » non négligeable dans le recouvrement des C 170 (augmentation de recettes pour la SNCB), la lutte contre la fraude, les agressions et le développement d'un sentiment d'impunité chez certains contrevenants.

L'objectif est de créer un bureau spécialisé.

Dans cette optique, il est envisagé de :

- partir des procédures mises en place par V. LEROY et E. LOVENS ;
- regrouper ces procédures en un bureau unique ;
- développer et intensifier des contacts privilégiés avec les services de médiation, les services de guidance, les CPAS, les Avocats...

Objectifs :

- Garantir un suivi performant (courriers de rappels ciblés et « just on time », recherches rapides en cas de changements d'adresses,...) malgré la croissance constante du nombre de dossiers à traiter ;
- Amplifier le recouvrement amiable et mieux cibler le recouvrement par voie judiciaire en vue de mieux maîtriser les coûts inhérents au recouvrement eu égard notamment à cette population du « Quart Monde » ;
- Travailler plus en profondeur la base de données des multirécidivistes ;
- Améliorer la lutte contre la fraude ;
- Améliorer la prévention et la lutte contre les agressions.

Moyens complémentaires estimés :

1 fonctionnaire du rôle linguistique N ;
2 secrétaires administratifs, soit bilingues, soit de chacun des deux rôles linguistiques.

6. B-VG.044 – Traitement administratif des C170

Les tâches réalisées par B-VG.044 en 2005 ont été les suivantes :

1. Gestion des courriers de rappel et de mises en demeure relatifs aux C170 non payés

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2005	2004
Vérification encodage C170	196.268	199.603
Envois lettres de rappel	122.557	122.906
Envois mises en demeure	73.711	76.697
Gestion des retours 'mauvaises adresses'	105.699	88.916

Le nombre de dossiers vérifiés avant envoi des lettres est resté relativement stable. Toutefois, en raison du manque de personnel dévolu à ces tâches, le délai de retard dans l'envoi des courriers de rappel et de mises en demeure est d'environ 2,5 mois.

NB : la norme prévoit l'envoi du rappel 15 jours après les faits et de la mise en demeure 30 jours après le rappel.

Sachant que les probabilités de récupérer les montants dus à l'occasion de voyages irréguliers sont de plus en plus faibles lorsque le délai de paiement s'allonge, il est indispensable que des mesures soient prises rapidement !

De même, n'oublions pas qu'un C170 non payé est un encouragement à la récidive entraînant non seulement une perte de recettes mais également un plus grand risque de conflit entre voyageurs et accompagnateurs de train !

(NB : 80 % des agressions commises sur le P.AT. sont provoquées par des voyageurs en irrégularité)

Par ailleurs, l'encodage, dans les délais, des retours de courrier permettrait d'éviter l'envoi de la mise en demeure, engendrant une économie tant en temps qu'au point de vue financier... mais faute de personnel...

2. Recherche d'identité et adresses de voyageurs en irrégularité:

L'intervention du Corporate Security Service (B-Security – Securail), du SPC étant de plus en plus souvent requise pour identifier les voyageurs en irrégularité, une procédure a été mise en œuvre pour obtenir les adresses des voyageurs concernés par cette intervention.

De même, plus de 10 % des C170 faisant l'objet d'adresse incorrecte du contrevenant, la recherche d'adresse via les administrations communales est indispensable, notamment lorsqu'il s'agit de voyageurs récidivistes ou de personnes ayant commis en outre une agression à l'encontre de notre personnel.

Malheureusement, cette procédure ne faisait pas l'objet d'un encodage dans l'application informatique SABIN-PIM ; aucun chiffre n'est donc disponible quant à l'ampleur de cette tâche. A partir de 2006, il y sera remédié.

3. Rédaction des Pro Justitia

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2005	2004
Rédaction des Pro Justitia relatifs aux C170 non payés	6.611	4.788

Lorsqu'un C170 n'est pas payé au terme de 60 jours calendrier, un Pro Justitia peut être dressé à l'encontre du contrevenant, pour autant que les conditions de forme du C170 et que l'accompagnateur qui l'a rédigé soit assermenté.

B-VG.044 prend en charge la rédaction de ces Pro Justitia, les fait signer par l'agent du personnel d'accompagnement qui a constaté les faits et les transmet ensuite directement aux Parquets des Tribunaux de Police / Tribunaux de la Jeunesse (lorsque le voyageur en irrégularité est un mineur d'âge).

En 2005, le nombre de Pro Justitia rédigés a connu une certaine augmentation, rendue possible par une révision de la procédure de travail et la mise à disposition des agents d'outils complémentaires.

Notons également, que l'envoi des lettres de rappel et de mise en demeure connaît un certain retard (voir point 1) entraînant également un retard dans la rédaction des Pro Justitia.

Un des deux agents dévolus à cette tâche travaillera à 4/5 temps à partir du 2^e semestre 2006, avec pour conséquence, un ralentissement de cette activité...

4. Suivi des paiements

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2005	2004
Suivi des paiements	129.631	112.289
Remboursements	6.811	6.346
Traitement des demandes de crédit	47	68

Les C170 payés par banque doivent être suivis ; en effet, chaque jour, un certain nombre de paiements sont automatiquement versés sur un fonds pour ordre en raison de l'absence du n° du dossier dans la rubrique 'communication' du virement. Le suivi des paiements permet également de clôturer des dossiers pour lesquels le paiement a croisé l'envoi de la mise en demeure et d'éviter ainsi une réclamation du voyageur.

Les remboursements effectués sont ceux qui résultent de décisions commerciales prises tant par B-VG.041 (traitement des plaintes des voyageurs en irrégularité) que par B-VG.042 (traitement des autres réactions de la clientèle).

Les demandes de crédit, pour leur part, sont celles qui sont émises par les gares lorsqu'un voyageur qui s'est présenté pour régler son C170 refuse de le payer alors que la quittance de régularisation a déjà été émise par le guichetier.

Une adaptation de l'application SABIN a été développée de manière à permettre l'annulation de ces quittances directement en gare, basée sur les mêmes critères que ceux prescrits pour l'annulation des titres de transport.

Le nombre de ces dossiers, traités par B-VG.044, a donc considérablement diminué ces dernières années.

L'amélioration des procédures de travail et l'adaptation de l'application SABIN-PIM a permis d'octroyer aux 3 personnes qui réalisent ces tâches les réductions de temps de travail demandées dans le cadre de congés parentaux (2 à 4/5 temps et 1 à mi-temps).

5. Traitement des dossiers de récidivistes et cas d'agressions

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2005	2004
Traitement dossiers globaux de récidivistes et dossiers agressions commises sur le PAT	329	492

Pour chaque voyageur en irrégularité récidiviste et ayant commis une agression à l'encontre du personnel, B-VG.044 établit le récapitulatif de la dette, pour récupération via B-AD.22 (Service Juridique – SNCB).

Le nombre de dossiers traités est en diminution et ce, principalement pour les raisons suivantes :

- B-AD.22, par manque de personnel et au vu de la suite réservée par les Tribunaux à ces dossiers (ou plutôt le manque de suite...), prend encore uniquement en charge les dossiers d'agression physique et d'agression verbale (menaces et/ou insultes) lorsque ces derniers ont fait l'objet d'un PV par le SPC ou par une police locale.
- Bien que là aussi, une amélioration considérable de l'application informatique SABIN-PIM aie été apportée, le nombre d'agents occupés à cette tâche à B-VG.044 ne permet pas le traitement d'un plus grand nombre de ces dossiers.

Cette activité est d'une grande importance, car très sensible puisqu'elle est directement corrélée aux agressions commises sur le personnel.

Il serait d'ailleurs souhaitable de pouvoir entamer ces démarches de recouvrement spécifiques, à titre préventif, dès que l'infraction et la récidive sont connues et non pas uniquement lorsque l'agression est commise et reconnue comme d'une certaine gravité !

6. Traitement particulier des C170 rédigés dans les trains Thalys

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2005	2004
Encodage et transmission dossiers C170 - Thalys	308	320

Si les accompagnateurs de train rédigent également des C170 à bord des trains Thalys, si B-VG.044 adressent également les courriers de rappel et de mise en demeure aux voyageurs qui omettent de régulariser leur dossier, c'est le Service Clientèle de Thalys qui prend en charge le traitement des réclamations portant sur les irrégularités, or il n'est ni en possession des constats C170, ni de l'application SABIN-PIM... Résulte donc de cette situation l'envoi des dossiers à Thalys International et l'encodage, par B-VG.044 de leurs décisions commerciales en la matière...

La question à se poser est, ici, de savoir si ce système est 'logique'...

Ce point a régulièrement fait l'objet de discussion, mais aucune décision n'ayant été prise, cette tâche est toujours effectuée sur base du principe évoqué ci-avant. Il est par ailleurs utile de signaler qu'il s'agit d'une tâche tout à fait limitée (environ 300 C170 par an).

7. Classement des différents feuillets constituant les C170

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2005	2004
Classement des constats d'irrégularité voyageur (C170)	398.000	387.376

D'année en année, le nombre de C170 continue d'augmenter, même si cette progression est de plus en plus faible. Ceci résulte de tous les moyens mis en place pour mieux lutter contre la fraude et les agressions (création des BSC, contrôles d'accès à quai,...).

Chaque constat C170 est composé de 3 feuillets :

- jaune, pour le voyageur ;
- rose, destiné à l'encodage par les dépôts (et utile pour B-VG.04 en l'absence du feuillet blanc, qui reste 15 jours en gare pour en permettre la régularisation à très court terme);
- blanc, original auquel sont joints les éventuels documents retirés (titres de transport ou cartes de réduction non valables,...). Ce feuillet est aussi indispensable pour la rédaction des Pro Justitia.

De même, le traitement des dossiers d'agression ou en présence d'une réclamation de la part du voyageur, le C170 est une pièce indispensable... d'où l'importance d'un classement efficace et rapide de ces documents !

La réalisation de cette activité est effectuée par une équipe d'accompagnateurs en service léger.

Au gré des jours et des semaines, le nombre d'agents est donc très fluctuant, ainsi que le nombre d'heures prestées (réduit en fonction du trajet parcouru entre le dépôt auquel l'agent est attaché et le bâtiment Atrium), de même que leur motivation, avec toutes les conséquences que cela comporte notamment en terme de délai de réalisation de cette tâche, mais également en terme qualitatif !

Remarque :

La rédaction du C170 via le portable IBIS, prévue pour fin de l'année 2006, devrait diminuer considérablement cette activité : il restera alors uniquement à classer les feuillets originaux des C170 lorsqu'un document aura été retiré (pour autant que l'application SABIN-PIM soit adaptée pour la consultation des C170 en gare, afin de permettre la continuité de cette procédure de régularisation, basée actuellement sur le document original).

8. Autres tâches

D'autres tâches, connexes au traitement des C170, sont réalisées au sein de B-VG.044. Elles concernent notamment :

8.1. Les services légers

Comme déjà mentionné ci-avant, le classement des C170 est réalisé par une équipe d'accompagnateurs en service léger, dont le nombre, la durée de prestation effective à B-VG.044, les compétences et la motivation sont très fluctuants.

Au gré des jours et des semaines, le nombre d'agents est donc très fluctuant et nécessite un suivi particulier, en concertation avec les dépôts et CPA.

8.2 L'application informatique SABIN – PIM

- Suivi du développement de l'application,
- Réalisation du manuel d'utilisation pour B-VG.04, les gares et les dépôts du PAT,
- Formations relatives à l'utilisation de SABIN-PIM
- Nettoyage de la base de données SABIN-PIM
- Développement macros Word & Excel pour le bureau (lettres de rappel, mises en demeure, PJ, dossiers globaux des récidivistes)

L'application SABIN-PIM a été développée au début des années '90, mais depuis lors, l'utilisation du C170 s'est considérablement développée, de même que les procédures de recouvrement. Cette application nécessite donc non seulement des actions de maintenance, mais le développement de nombreuses nouvelles fonctionnalités. Deux personnes, au sein de B-VG.044 prennent en charge le suivi de ces demandes par ICT... malheureusement, là aussi, par manque de moyens humains, plusieurs demandes restent en suspens durant un délai anormalement long (parfois plusieurs années pour certaines fonctionnalités !)

De même, les limites de cette application informatique nécessitent le développement de macros en Word et Excel par le personnel même de B-VG.044 alors qu'il s'agit plutôt de compétence attendue d'assistants en informatique !

Ceci s'applique également à la réalisation des nombreuses statistiques indispensables pour une meilleure lutte contre la fraude et les agressions : l'application informatique n'est pas développée pour cette tâche !

8.3 Participation à des groupes de travail (IBIS, CLICOM, LISA,...)

Divers projets informatiques concernent le traitement des C170 ou les plaintes y afférentes, B-VG.044 participe donc également aux groupes de travail formés pour le développement notamment de :

- IBIS : comme déjà mentionné, il est prévu, à terme, que l'accompagnateur puisse rédiger directement ses C170 via son portable IBIS ;
- LISA : l'application informatique permettant le traitement des C170, « PIM » (Passenger Irregularities Management) est un module de SABIN, qui, à terme sera également remplacé par l'application LISA ;
- CLICOM : actuellement, le traitement des plaintes relatives aux C170 est effectué via « PIM », mais reste toutefois relativement limité. Or, actuellement, au sein du Service Central Clientèle, l'application CLICOM est développée, de façon à remplacer l'actuel logiciel permettant le traitement des réactions de la clientèle (tous sujets confondus, hors C170). L'objectif est de traiter dorénavant également toutes les plaintes, y compris celles relatives aux constats d'irrégularité via CLICOM.

8.4 Statistiques – feedback

- Développement des procédures SAS pour la réalisation des statistiques
- Statistiques relatives aux C170 (traitement administratif + plaintes voyageurs)
- Statistiques mensuelles pour les BSC (B-VG.11)
- Autres statistiques diverses (demandes du SPC, B-Security,...)

8.5 Suivi des Pro Justitia

- Suivi des fixations d'audience par les Tribunaux
- Rédaction des PJ bis
- Auditions par les services de police dans le cadre des PJ

Un nombre (trop) faible de Pro Justitia donne lieu à des suites par les Tribunaux ; ceci a déjà été mentionné ci-dessus...

Néanmoins, lorsque c'est le cas, B-VG.044 assure le suivi des fixations d'audience, procède si nécessaire à la rédaction de PJ bis (ex : lorsque le PJ initial est payé,...) et est, de plus en plus souvent, auditionné par les services de police de façon à communiquer toutes les informations relatives au contrevenant.

NB : Un PJ concerne un seul C170 ; l'audition par les services de police, réalisée à la demande du Parquet, permet donc de communiquer tout le passif du voyageur incriminé envers la SNCB.

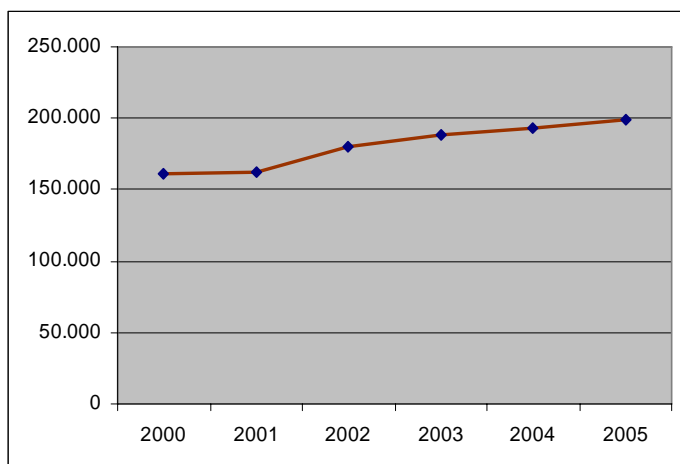
8.6 *Traitement des demandes d'infos des gares et du PAT et des documents D43 / D233 relatifs à des C170*

B-VG.044 s'occupe en outre quotidiennement de renseigner les gares (via des notes générales ou vers un destinataire spécifique, via des mails SABIN, par téléphone) et dépôts des accompagnateurs de train quant à l'application concrète et pratique de la réglementation en matière de régularisation des dossiers C170 et quant à l'utilisation correcte de l'application SABIN-PIM.

De même, B-VG.044 assure le suivi de tous les D43 (formulaire d'information) et D233 (formulaire de déclaration) émis par le personnel d'accompagnement ou des gares, corrélés au traitement des constats d'irrégularité.

7. Suivi global des C170, tous intervenants confondus

1. Nombre de C170 rédigés – évolution :



Année	Nbre C170 créés	% Variation annuelle
2000	161.688	-
2001	162.780	+ 0,68%
2002	180.357	+ 10,8%
2003	188.457	+ 4,49 %
2004	193.688	+ 2,77 %
2005	199.000	+ 2,74 %

En 2005, 199.000 constats d'irrégularité C170 ont été rédigés par le personnel d'accompagnement à l'encontre de voyageurs en irrégularité, voire de véritables fraudeurs, ce qui représente une augmentation de 2,74 % par rapport à l'année 2004. Si, cette année encore, la croissance du nombre de C170 est confirmée, nous constatons toutefois qu'elle est stable par rapport aux années précédentes. Il semble donc que, peu à peu, toutes les mesures mises en oeuvre pour lutter contre la fraude et les irrégularités commencent à porter leurs fruits...

2. Le profil du voyageur en irrégularité :

2.1. Age



Il est intéressant de regrouper les voyageurs en irrégularité selon certaines tranches d'âge se référant à l'utilisation de certains titres de transport spécifiques...

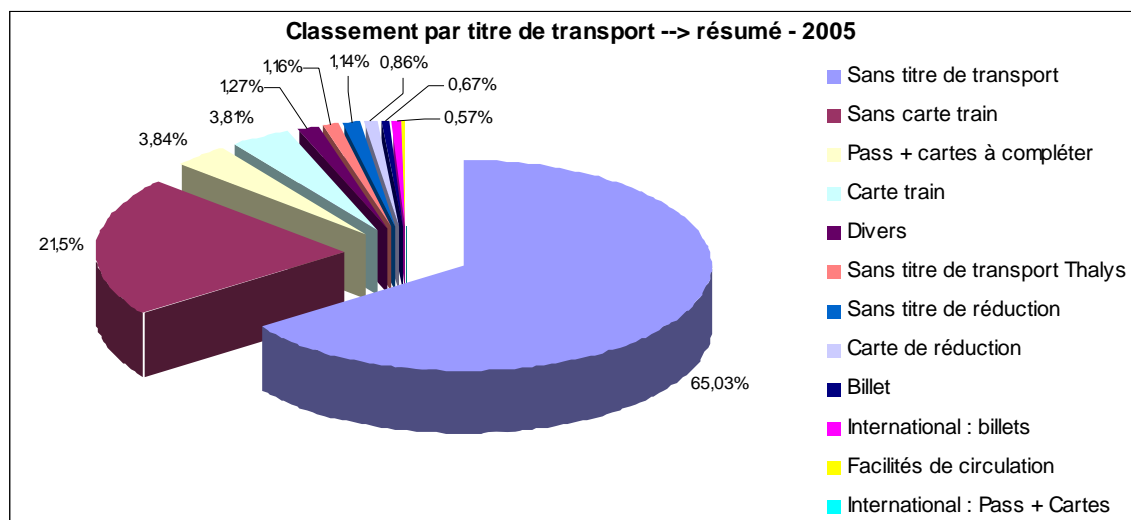
Ainsi, en 2005, les constats d'irrégularité ont été majoritairement dressés à l'encontre de voyageurs âgés entre 27 et 60, c'est-à-dire notre clientèle pourtant généralement abonnée (C170 pour carte Train oubliée ou périmée) ou utilisatrice du Rail Pass,...

De plus, plus de la moitié des C170 (52,47%) a encore été rédigé à l'encontre de voyageurs âgés de 13 à 26 ans. A l'intérieur de cette catégorie, nous constatons également que ce sont les plus âgés qui ont majoritairement fait l'objet de constats d'irrégularité.

Il apparaît également nettement que le nombre de C170 relatifs à des irrégularités commises par des jeunes profitant de titres de transport tels que le Go Pass ou la Carte Train Campus est très important et ceci, d'autant plus entre 19 et 26 ans (c'est-à-dire en majorité des étudiants de l'enseignement supérieur effectuant un aller-retour par semaine).

Par ailleurs, on relève un certain nombre de C170, - certes relativement faible -, rédigés à l'encontre des enfants de moins de 12 ans. La gratuité leur ayant été accordée dans le cadre du deuxième avenant au deuxième contrat de gestion, la création de C170 résulte généralement du fait que l'adulte accompagnant l'enfant est lui-même en irrégularité ou du fait que le droit à la gratuité ne peut être prouvé, tel que prescrit les Conditions Générales.

2.2. Type de titres de transport utilisés

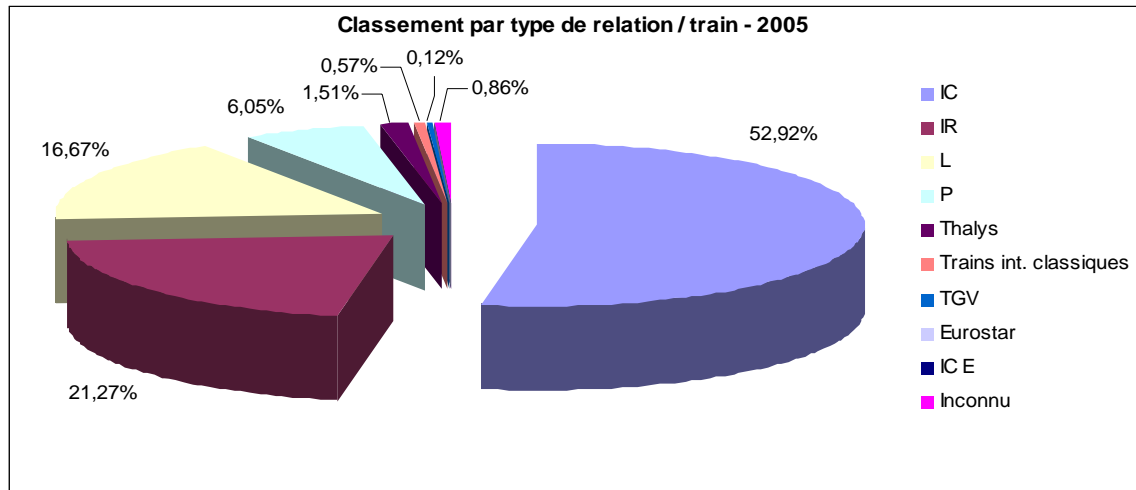


Le plus souvent, les C170 sont rédigés à l'encontre de personnes voyageant sans titre de transport. Il peut s'agir d'une infraction due à l'oubli du titre de transport acheté à l'avance, au manque de temps avant le départ du train, à un problème technique SABIN ou IVETTE / IBIS ou, bien entendu, à une réelle volonté de frauder... Il est également important de noter le grand pourcentage de voyageurs qui disent ne pas être en possession de leur Carte Train lors du contrôle... (plus d'un 1/5 des C170!)

Parmi les voyageurs qui ont présenté une Carte Train non valable, il s'agit le plus souvent de Cartes Train périmées qui, volontairement ou non, n'ont pas été revalidées à temps...

Parmi les Pass, le Go Pass reste sans conteste le titre de transport faisant plus fréquemment l'objet de C170 (45,88 %) car, le plus souvent, non complété. De même, le nombre de Go pass utilisés en dehors de conditions (âge, heure,...) reste particulièrement élevé au regard des types d'infractions commises avec ce titre de transport. Toutefois, comme escompté, ce nombre a tout de même diminué de moitié suite à l'assouplissement des conditions d'utilisation des Pass (suppression de la limite horaire) intervenu dans le cadre de la simplification tarifaire, en octobre 2004.

2.3. Type de trains empruntés



Plus de la moitié des constats d'irrégularité sont rédigés dans les trains IC, les autres étant créés principalement dans des trains IR et L. Une très faible proportion des C170 est établie dans les trains Thalys et encore moins dans les trains internationaux desservant les pays frontaliers. Les C170 sont quasiment inexistantes à bord des Eurostar en raison de la vérification préalable des titres de transports et autres documents.

2.4. Moment où l'infraction est commise

Il apparaît clairement que la majeure partie des constats concerne des voyages effectués en semaine (81,01 %), ce qui s'explique par l'importance du nombre de personnes transportées durant ces jours.

Au cours de la semaine, il n'existe pas de différences sensibles: le lundi est toutefois le jour où les C170 sont le plus régulièrement rédigés. Une explication envisageable est que le lundi est le jour privilégié pour la revalidation des Cartes Train; l'oubli ou les files aux guichets amènent un certain nombre de voyageurs à s'embarquer sans revalider leur Carte Train, provoquant la rédaction d'un C170...

Par ailleurs, la majorité des voyageurs en irrégularité se trouve dans les trains circulant le matin aux heures de pointe (15,63 % entre 7 H 00 et 9 H 00). Quant au retour, il s'effectue de manière beaucoup plus étalée: de 12 H 00 à 19 H 00 (44,68 %), avec un nombre plus important d'infractions constatées entre 16 H 00 et 18 H 00 (20,91%).

3. Recouvrements des C170 en 2005

3.1. Suite donnée aux constats d'irrégularité voyageurs

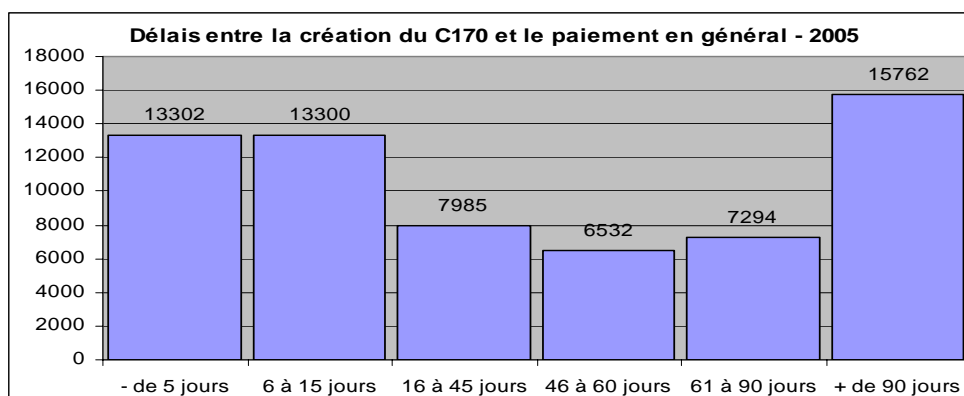
Parmi les 199.000 constats d'irrégularités voyageurs rédigés en 2005, on observe (en mars 2006) que:

- **42,37 %** des dossiers de 2005 ont été **payés ou réglés gratuitement**,
- **32,42 %** des dossiers ont été **classés sans suite**. On distingue 7 catégories:
 1. Classé sans suite - mauvaise adresse : 14,23 %
 2. Classé sans suite – étranger : 3,01 %
 3. Classé sans suite - adresse incomplète : 2,84 %
 4. Classé sans suite – réfugié : 0,04 %
 5. Classé sans suite - décision commerciale : 0,50 %
 6. Classé sans suite - identité d'un tiers : 0,17 %
 7. Classé sans suite - impossibilité de dresser PJ : 11,63 %

Ces dossiers, bien que classés, peuvent toutefois être réouverts, notamment en cas de voyageurs agressifs et récidivistes; un tableau récapitulatif de toutes les infractions commises étant en effet transmis à B-AD.22, quelle que soit l'année des faits.

- En mars 2006, quelques 27.000 dossiers - soit **13,56 %** - étaient toujours **en cours** :
 - 5,14 % sont en préparation pour traitement,
 - pour 2,11 % des dossiers une lettre de rappel a été envoyée,
 - pour 6,31 % des dossiers une mise en demeure a été adressée au voyageur.
- **5,47 %** des dossiers sont en **traitement PJ** ou sous forme de **dossiers globaux (récidivistes)** et actuellement pris en charge par B-AD.22 ou par le Comité de Contrôle.
- **6,18 %** des dossiers faisaient l'objet d'une **plainte** en 2005, et sont actuellement toujours en cours.

3.2. Délais de paiements



En mars 2006, 57.219 dossiers de l'an 2005 sur un total de 199.000 - soit 28,75 % - ont été payés, (sans compter le pourcentage de dossiers réglés gratuitement pour oubli de carte train ou présentation d'une carte train périmée de maximum 1 jour). Ces 57.219 constats d'irrégularités réglés ont fait l'objet de 64.175 opérations de paiements; en effet, de nombreux récidivistes obtiennent des plans d'apurement de leur dette et la rembourse sur plusieurs échéances (pouvant même s'étendre, parfois, sur plusieurs années).

Parmi ces C170 réglés, un peu plus de 20 % seulement le sont dans les 5 jours calendrier. Environ 41,5 % des dossiers sont clôturés au cours des 15 premiers jours suivant les faits et un peu moins de 54 % des C170 sont payés au terme du délai de 45 jours. Enfin, 60 jours après les faits, -échéance déterminante pour la rédaction des PJ-, près de 64 % des constats d'irrégularité sont payés. Notons à ce sujet également que B-VG.044 adresse une lettre de rappel au voyageur en cas de non paiement dans les 14 jours calendrier suivant les faits, ainsi qu'une mise en demeure au terme de 45 jours calendrier suivant les faits. Dans la réalité, vu le départ de collègues en 2005, cette tâche a subi un certain retard, expliquant sans nul doute le recul des délais de paiements des C170 enregistrés par rapport aux années précédentes.

3.3. Montants des recettes

	Nbre de paiements	€	%
- payé au contrôleur	1449	24.474,85	1,69%
- payé en gare	27925	512.248,91	35,46%
- payé sur compte VG04	34029	936.952,81	64,86%
- payé sur compte H-LA.021	702	24.972,47	1,73%
- réglés gratuitement (CT oubliée, mais valable)	37195	0,00	0,00%
- réglés gratuitement (CT périmée max. 1 jour)	3393	0,00	0,00%
- remboursements doubles paiements	1811	-53.184,20	-3,68%
- remboursements RBR*	70	-828,48	-0,06%
		1.444.636,36	100,00%

* RBR = regelingsbiljet - billet de régularisation, émis via IVETTE

Par rapport à l'année précédente, les recettes ont augmenté de 0,69 % (alors que le nombre de C170 a progressé de 2,74 %).

De plus, sur le plan des dossiers réglés gratuitement (Avis 8 VN/2002), il apparaît que:

- si le nombre de C170 créés pour les oublis de Carte Train a encore augmenté de 2,17 % par rapport à 2004, le nombre de régularisations gratuites a, quant à lui, connu une hausse un peu plus élevée (+ 3,18 %).
- concernant les Cartes train périmées de maximum 1 jour calendrier, le nombre de C170 rédigés est en baisse (-6,96 %), les régularisations gratuites ont diminué de 6,04 %...

Enfin, on notera les remboursements qui ont été octroyés à des voyageurs ayant effectué un double paiement pour un même dossier ou qui ont adressé une réclamation jugée fondée par B-VG.041 (ex: diminution de la surtaxe due à un paiement tardif mais expliqué et justifié dans le chef du plaignant,...).

B-VG.04 a en outre procédé à un certain nombre de remboursements suite à des réclamations jugées fondées de voyageurs ayant été régularisés dans le train (RBR); à ce sujet, notons encore que, pour 2005, le montant total des régularisations effectuées dans le train (via IVETTE / IBIS + souches manuelles) atteint 17.834.468,97 EUR.

3.4. Montants non récupérés (dossiers classés sans suite)

Totaux (y compris montants forfaitaires):			Trajets uniquement:	
	€	%	€	
- adresses incomplètes	247.429,50 €	6,80%	71.230,50 €	
- identités de tiers	26.096,60 €	0,72%	3.381,40 €	
- étrangers	1.109.379,29 €	30,49%	121.809,49 €	
- réfugiés	5.807,70 €	0,16%	640,90 €	
- mauvaises adresses	2.249.344,93 €	61,83%	231.393,33 €	
	3.638.058,02 €	100,00%	428.455,62 €	

Pour l'année 2005, on observe que le montant des sommes irrécouvrables s'élève à environ 428.000 € en terme de trajets non payés et à plus de 3,6 millions d'euros si l'on tient compte des frais administratifs et montants forfaitaires facturés.

Notons par ailleurs à ce sujet que 14,23 % des C170 sont classés pour adresse incorrecte suite au renvoi de notre courrier par la Poste (contre 13,20 % en 2001, 11,97 % en 2002, 10,70 % en 2003 et 16% en 2004)... soit, vu le plus grand nombre de dossiers encore ouverts au terme de l'année 2005 par rapport à 2004, une relative stabilité!

Complémentairement, on relèvera que, en 2005, 58,81 % des C170 (contre 57 % l'année précédente) ont été rédigés sur présentation d'un document d'identité officiel du voyageur (dont 14,27 % sur base d'une carte d'identité électronique... sur laquelle l'adresse du voyageur ne figure plus!), les autres étant confectionnés sur base verbale, journal de classe, carte train,...

A ce sujet, notons également que, courant de l'année 2006, l'appareil IBIS permettra la lecture des coordonnées des voyageurs inscrites sur la puce électronique des nouvelles cartes d'identité, ce qui n'est pas le cas jusqu'à présent.

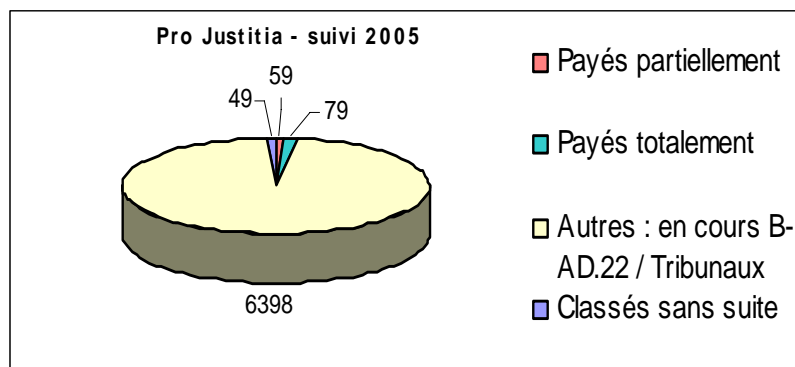
3.5. Pro Justitia

Nombre de Pro Justitia créés en 2005:

6.585, ce qui représente :

- 13,13% des C170 non réglés, sauf classés sans suite
- 5,74 % du total des C170 non payés

Suite donnée aux Pro Justitia en 2005 :



Montant des recettes 2005, indépendamment de l'année de création des PJ:

Année	Nbre PJ	Recettes (€)
2001	23	1.159,12 €
2002	52	4.647,02 €
2003	86	10.070,94 €
2004	167	19.514,50 €
2005	78	6.085,36 €
2006	1	13,56 €
	407	41.490,50 €

Nombre d'audiences fixées par les Procureurs en 2005, indépendamment de l'année de création des PJ: 854

Par rapport à 2004, le nombre de Pro Justitia créés a sensiblement augmenté (+ 39 %); ceci résulte notamment d'une augmentation de la productivité des agents, obtenue grâce à l'automatisation de certaines tâches, mais également à l'élargissement des critères de sélection des dossiers éligibles pour la rédaction des PJ.

Par ailleurs, nous notons également:

- que le nombre de dossiers entièrement payés a augmenté tandis que le nombre de dossiers payés partiellement est en diminution;
- que le nombre de dossiers non réglés reste important et, par comparaison, que le nombre de PJ reste relativement faible alors que la majorité du personnel d'accompagnement est à nouveau assermenté et donc compétent en cette matière.

Il est donc à noter qu'une part importante des dossiers non payés au terme de la procédure amiable ne fait pas l'objet de PJ en raison de vice de forme dans la rédaction du C170, raison pour laquelle B-VG.04 insiste régulièrement auprès du personnel d'accompagnement sur la nécessité de rédiger des C170 conformes aux prescriptions rappelées régulièrement par B-VG.11.

Bon nombre de Pro Justitia sont toujours pendant devant les tribunaux. Toutefois, on constate que le plus fréquemment, les C170 payés sont ceux pour lesquels le Procureur requiert une visite domiciliaire de la Police préalablement à la fixation d'une audience. En effet, le contrevenant préfère généralement régler sa dette et ainsi, éviter l'invitation à comparaître devant le Tribunal.

Nous devons donc déplorer que les Tribunaux soit très peu nombreux à utiliser cette pratique !

3.6. *Dossiers transmis à B-AD.22*

	<i>Nbre de dossiers globalisés par voyageur</i>	<i>Nbre de C170 concernés</i>
- Dossiers relatifs à une agression verbale : (traités par B-AD.22)	79	2.479
- Dossiers relatifs à une agression physique : (traités par B-AD.22 ou H-LA.021)	85	3.391
- Dossiers relatifs à des interventions de CPAS, minimexés, ...	6	422
- Dossiers relatifs à des jeunes placés en institution :	1	3
- Dossiers relatifs à des multirécidivistes – autres :	129	4.949
- Dossiers constitués à une convocation du tribunal : (règlements collectifs de dettes,...)	27	617
- Dossiers constitués dans le cadre de citations directes :	<u>2</u>	<u>179</u>
TOTAL :	329	12.040

Depuis novembre 2002, le nombre croissant d'interventions de services de médiation de dettes, de CPAS, d'avocats,... nous a conduit à élaborer, avec les Services Juridiques, des procédures de règlement de dettes tenant compte des intérêts de la SNCB et des possibilités financières des contrevenants, nous communiquées par leur représentant.

Suite à la réorganisation des Services Juridiques dans le cadre de la nouvelle structure de la SNCB, cette tâche, consistant en la rédaction de déclarations de créance pour règlements collectifs de dettes, a été reprise, depuis juillet 2005, par B-VG.044.

Par ailleurs, la création de tels dossiers est par ailleurs également due à la volonté toujours accrue de poursuivre les récidivistes et par là même de lutter contre les agressions. En effet, on a constaté que 80 % des agressions, - verbales (menaces - injures) et/ou physique -, sont dues à un défaut de titre de transport du voyageur lors du contrôle effectué par l'accompagnateur. B-VG.044 établit donc le relevé des irrégularités d'un même voyageur et le communique à B-AD.22, c'est-à-dire au Service Juridique de la SNCB Opérateur (sauf en cas d'agression physique avec incapacité de travail du personnel d'accompagnement, où le dossier est pris en charge par H-LA.021 - Service Juridique du Holding) ainsi que toutes les informations y relatives telles que les dates des rappel et mise en demeure, l'existence de PJ éventuels, les déclarations rédigées par le PAT (D43, D233, formulaires d'agression), les montants et dates de paiements partiels, la copie des courriers échangés avec le voyageur et le Service Central Clientèle,...

A ce sujet, on notera qu'en 2005, 1.188 C170 ont fait l'objet de déclarations complémentaires du PAT via de tels documents dont, plus précisément, 479 formulaires post-agression qui ont pu être directement reliés à des constats d'irrégularité voyageur.

3.7. Dossiers transmis au Comité de Contrôle

Depuis août 2003, le Comité de Contrôle de l'Audit Interne collabore également avec B-VG.04 dans le cadre du recouvrement des constats d'irrégularité, par la prise en charge des dossiers de voyageurs récidivistes qui s'étaient adressés au Service Central Clientèle pour obtenir un plan d'apurement de leur dette, mais qui n'en ont pas ou seulement partiellement respecté les termes.

Nombre de dossiers transmis en 2005 : 607

Suite donnée à ces dossiers :

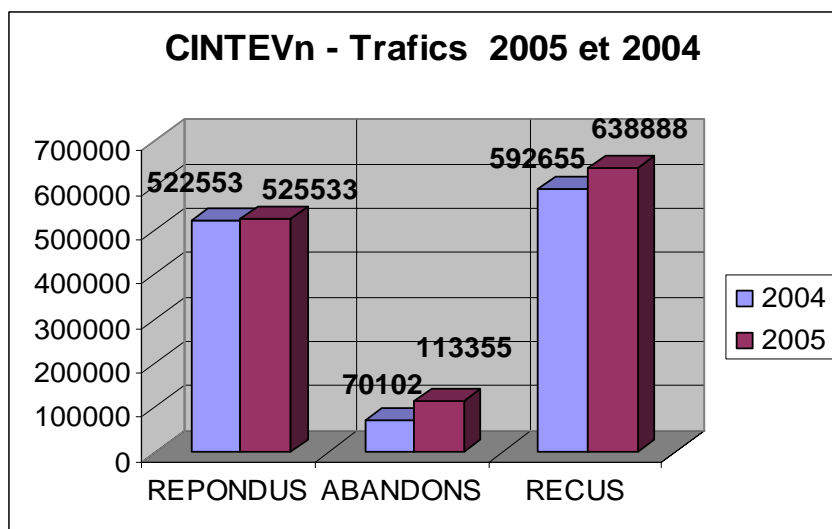
	Nbre	%	Recettes (€)
Payés partiellement	89	14,66%	11.774,03 €
Payés totalement	38	6,26%	4.982,62 €
Classés sans suite	226	37,23%	0,00 €
Impayés - traitement toujours en cours	254	41,85%	0,00 €
<i>Total</i>	<u>607</u>	<u>100,00%</u>	<u>16.756,65 €</u>

Toutefois, ces chiffres doivent être quelque peu relativisés; en effet, un certain nombre de dossiers avait déjà fait l'objet d'un paiement partiel avant transmission au Comité de Contrôle. En conséquence, on peut dire effectivement que suite à l'intervention du seul Comité de Contrôle dans ces dossiers, 66 paiements ont été effectués en 2005, représentant un montant encaissé de 4771,37 €.

8. B-VG.045 – Bilan du Call Center

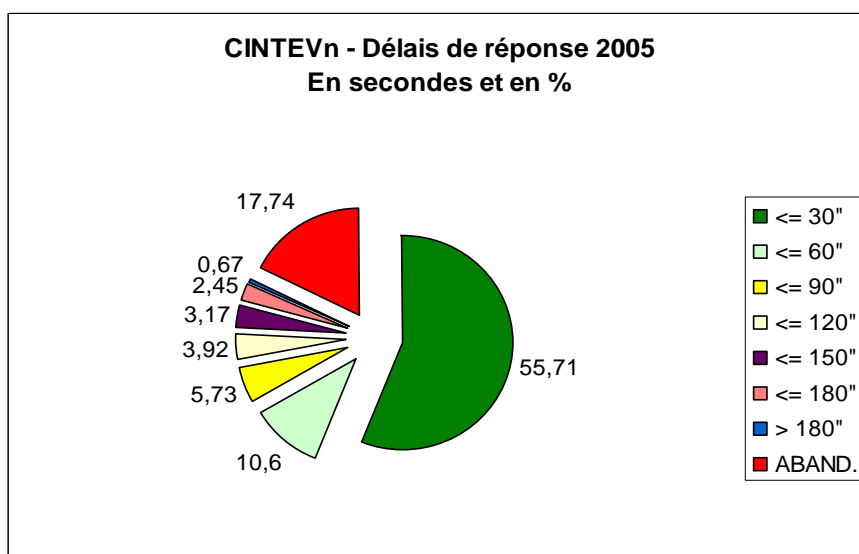
Trafic téléphonique du CINTEVn en 2005 :

Appels reçus :	638.888 (+ 7,8 % par rapport à 2004)
Appels répondus :	525.533 (+ 0,6 % par rapport à 2004)
Appels abandonnés :	113.355 (+ 61,7 % par rapport à 2004)
Taux d'abandon :	17,74 % (contre 11,83 % en 2004, soit 50 % en plus)

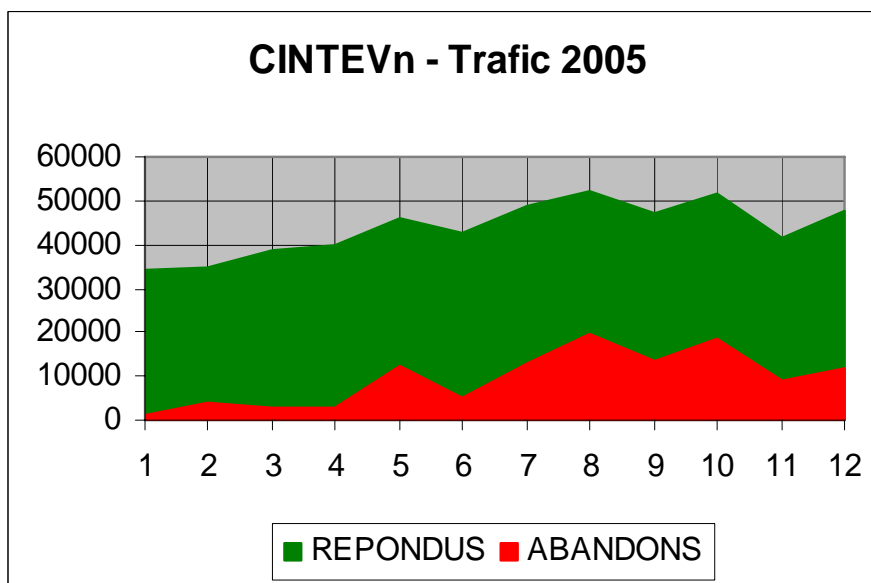
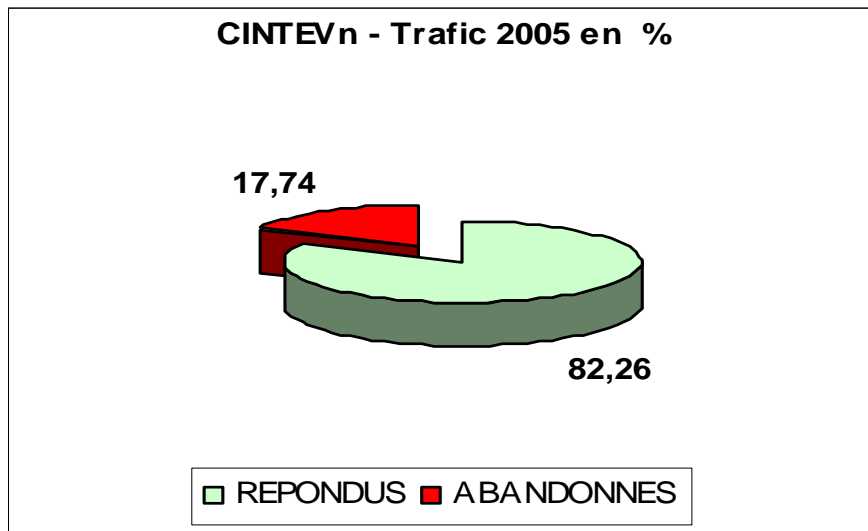


Les chiffres font état d'une hausse de trafic de 7,8 % par rapport à 2004, à gérer avec 0,5 % de personnel en moins, mais également 2 opérateurs à l'écoute aussi des problèmes des utilisateurs de « Ticket on Line - et la formation des agents au service d'aide aux personnes à mobilité réduite.

Seuls 66,3 % des appels ont donc été réceptionnés dans la minute.

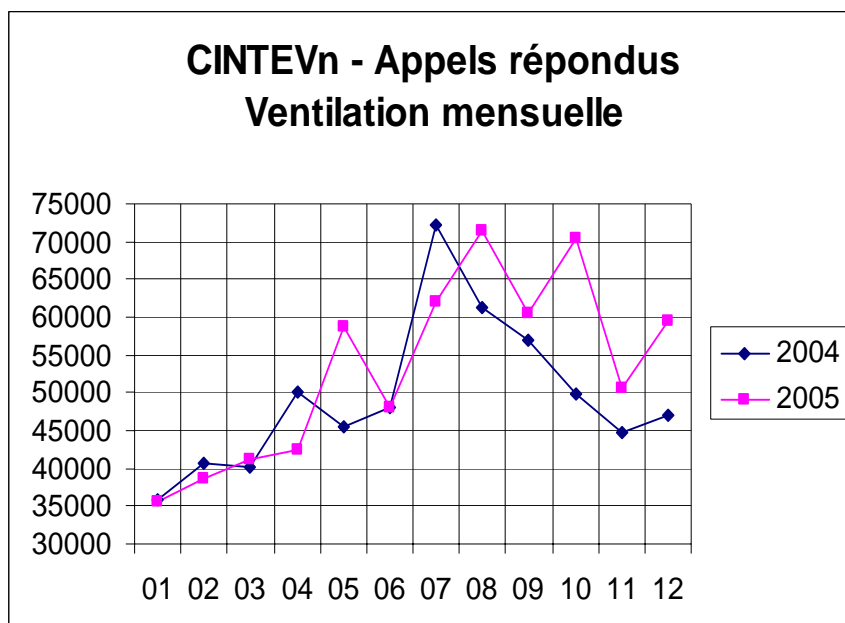


Un taux d'abandon de 17,7 % (soit 50 % de pire qu'en 2004) a marqué l'année 2005.



Il est certes extrêmement difficile de dimensionner un call center comme celui du service national des trains de la Direction Voyageurs de la SNCB.

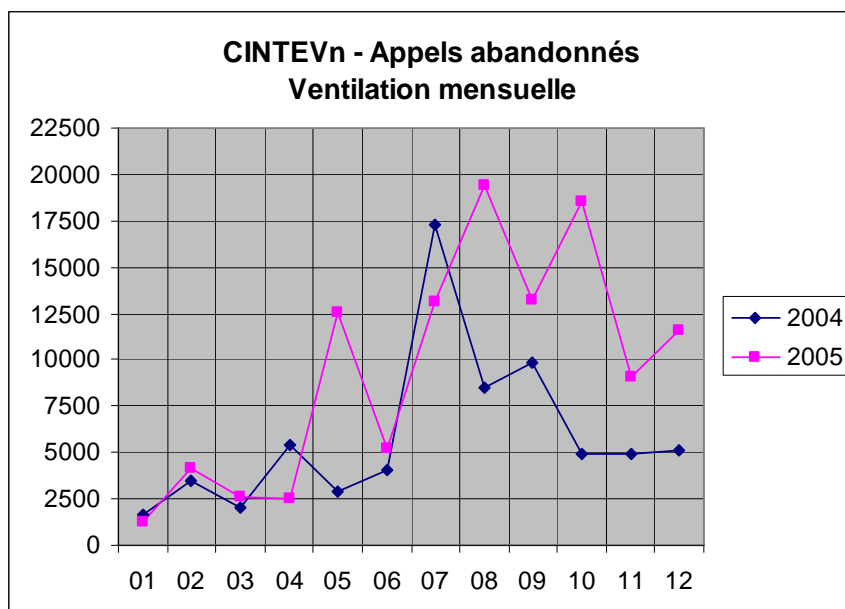
Il est illusoire de vouloir tendre vers la qualité totale sans aligner un nombre élevé d'opérateurs et des capacités techniques capables de digérer les pics de trafic. Ceux-ci sont essentiellement soumis aux aléas de la météorologie, des longs week-ends et des vacances, de la médiatisation des activités et des actions menées par la SNCB, mais aussi des évènements qui échappent à son contrôle direct.



Les arrêts de travail et les grèves du personnel en mai, août et octobre 2005 ont généré quelques dizaines de milliers d'appels supplémentaires, ingérables, ainsi que les ruptures successives de caténares en novembre et les conditions météo en décembre.

Les concepts du « Birthday Ticket » et du billet « Bonnes affaires » ont engendré de nombreuses questions et réactions du public.

Nul n'est à l'abri non plus d'un problème avec le serveur téléphonique, comme en août (et déjà en juillet 2004), qui rappelle combien les moyens techniques sont vitaux.

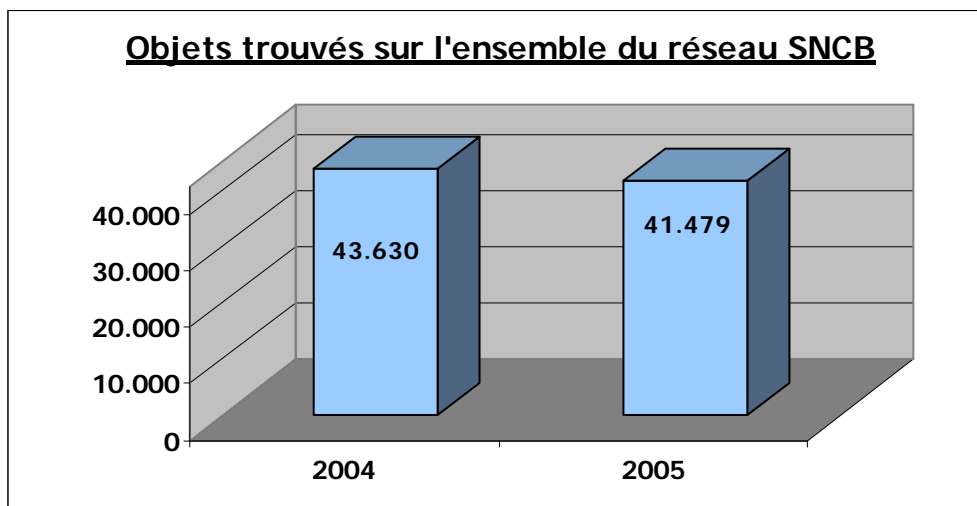


A l'avenir, le CINTEVn et le Service Clientèle Voyageurs devront encore grandir, dans le contexte d'une évolution vers un « Centre Expertise Clients ». Il conviendra de maîtriser autant que possible les coûts, sans doute par une autre organisation des compétences, des tâches et des horaires de prestation.

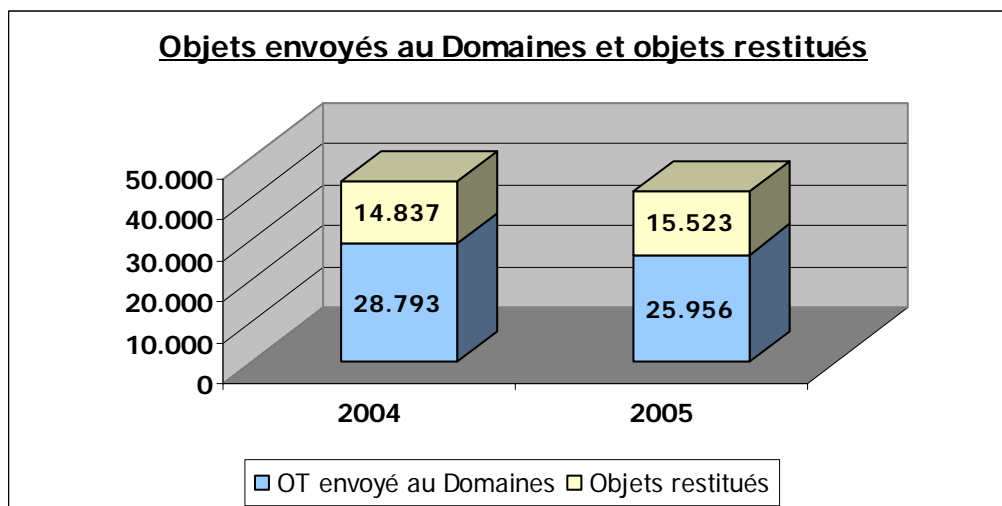
9. B-VG.046 – Traitement des Objets Trouvés

1. Généralités

En 2005, nous avons trouvés **41.479** objets dans les infrastructures et trains de la SNCB contre **43.630** en 2004 soit une baisse de **4,9%**.



Sur le total des objets trouvés, une partie a été envoyée au service des Domaines et une autre a été restituée à la clientèle.

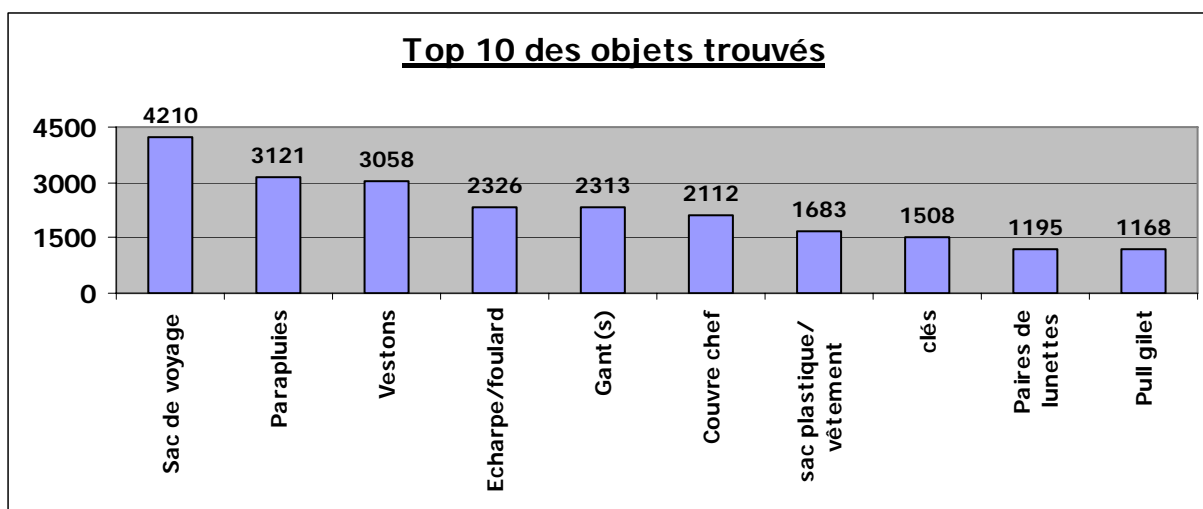


Nous constatons donc :

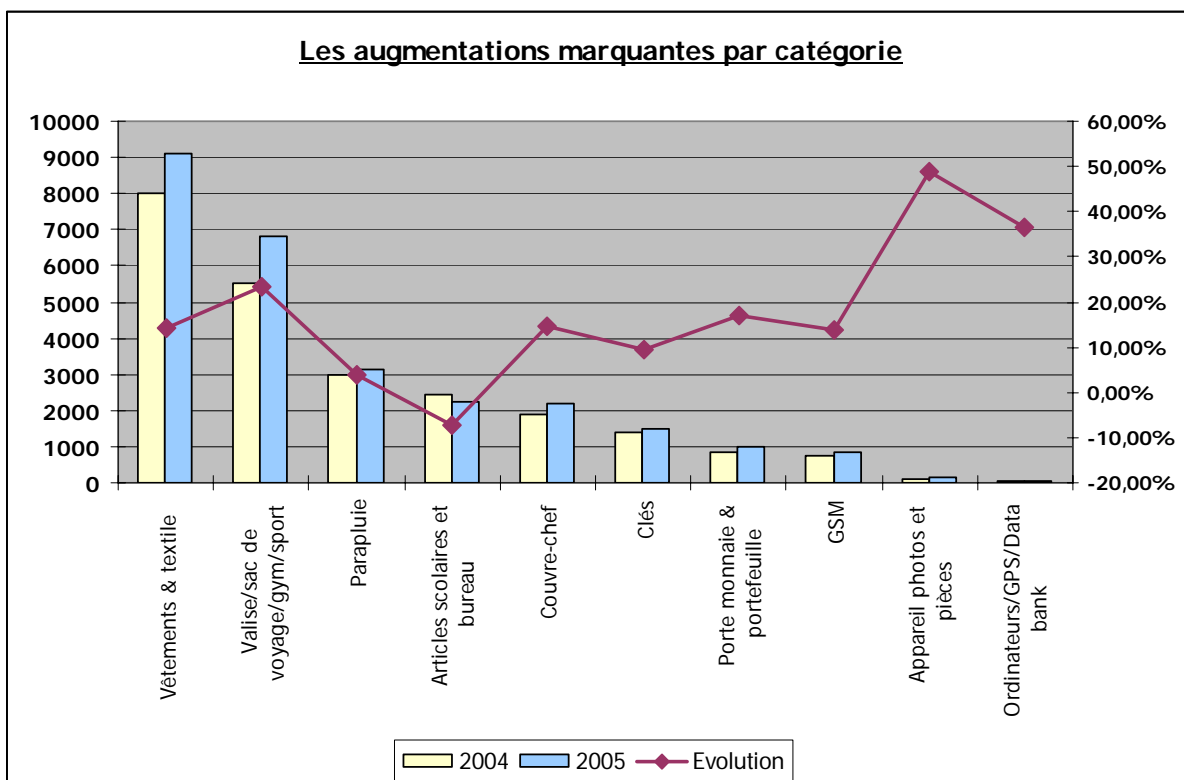
- Une hausse des objets restitués en valeur absolue (+ 4,6%) et proportionnellement (37,4% contre 34% en 2004) par rapport au total des objets trouvés.
- Une baisse des objets envoyés au service des Domaines (- 9,8%). Cette baisse s'explique par le fait que pendant près de 6 mois, ce service n'a pu prendre les objets qu'il aurait dû en raison de problèmes de stockage.

2. Les objets trouvés proprement dit

Voici le top 10 des objets les plus trouvés :



Dans le graphique suivant, nous avons groupé les objets en catégories pour mieux voir certaines augmentations :



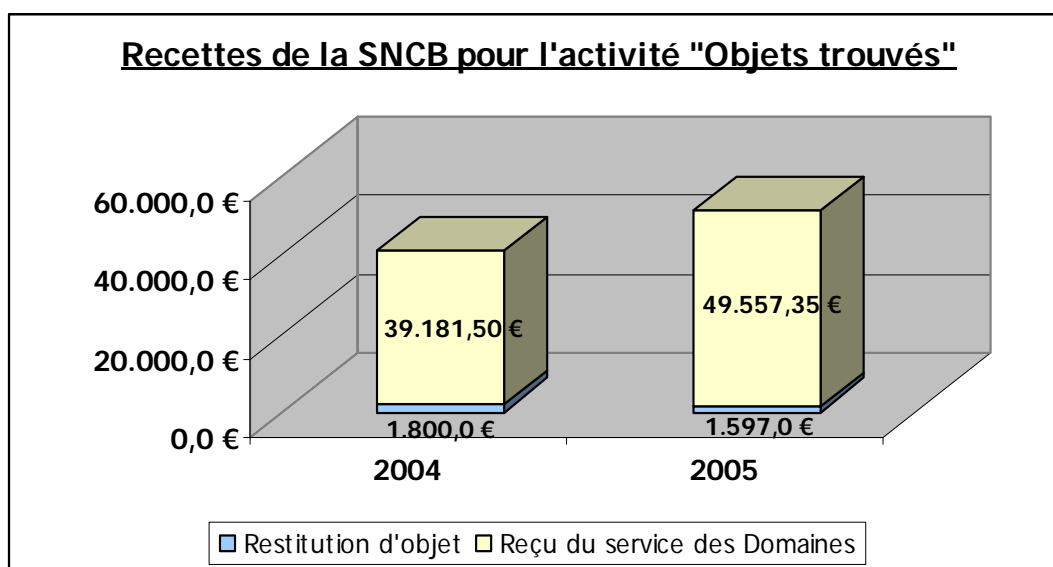
Nous constatons que le nombre d'appareils photos et accessoires augmente de 49% (de 104 à 155), celui des ordinateurs portables de 36% (de 33 à 45) et les valises/sac de sport/gym de 23% (de 5530 à 6824).

3. Aspects financiers

D'une part, chaque client qui vient prendre possession de son objet paie des frais administratifs de € 3.20 et, d'autre part, le service des Domaines nous verse moins d'un pourcent du montant des ventes qu'il réalise à partir des objets que nous lui transmettons.

Ainsi en 2005, nous avons réalisé une recette de **49.557,35 €** contre **39.181,50 €** en 2004 pour la restitution d'objets et reçu la somme de **1.597,00¹ €** du service des Domaines contre **1.800,00 €** en 2004 soit une baisse de 11,2%.

La SNCB a donc réalisé, en 2005, une recette totale de **€ 51.154,35 €** pour l'activité « Objets trouvés » contre **40.981,5 €** en 2004 soit une progression de **24,8%**.



ous constatons qu'une augmentation du taux de restitution de 4,6%² entraîne une hausse des recettes de 26,5%. Cette constatation nous fait dire que tous les efforts doivent être concentrés vers la hausse du nombre d'objets à restituer.

Une hausse du nombre d'objets restitués aura deux effets :

- Une hausse des recettes.
- Une meilleure qualité de service et donc une amélioration de l'image de la SNCB

Pour la gestion des objets trouvés, la SNCB supporte différentes charges (location du dépôt, manutention par du personnel I – R, frais de personnel, etc.) estimées à +/- € 450.000.

¹ Il est à noter que le service des Domaines nous verse € 0,06 par objet.

² Cette augmentation est essentiellement due à l'arrivée d'un agent (hors cadre) qui est chargé quasi exclusivement à la gestion des demandes.

4. Problèmes rencontrés

Malgré plusieurs rappels, force est de constater que certaines gares ne respectent toujours pas les prescriptions de l'avis 6.VI/2002.

Par manque d'effectifs, nous sommes dans l'impossibilité d'écrire aux clients pour les prévenir que leur objet n'a pas été trouvé, cet aspect étant important pour le Service de Médiation.

En outre, depuis quelques mois, nous avons constaté l'apparition d'odeurs désagréables (égoûts) au Dépôt Central des Objets Trouvés. H – PA a été contacté pour résoudre ce problème et, à l'heure actuelle, la cause ou la source de ces odeurs n'a toujours pas été identifiée.

Ces odeurs nauséabondes incommode fortement nos agents qui sont obligés de quitter le dépôt le temps que ces odeurs se dissipent.

5. Conclusions

Malgré le manque d'effectif au niveau du Dépôt Central des Objets Trouvés (DCOT), un nombre plus important d'objets a été restitué.

Pour couvrir les charges liées à la gestion des objets trouvés, il faudrait que tous les objets trouvés soient restitués et que les frais administratifs soient portés à +/- € 10,8 ce qui n'est pas réaliste.

Cette activité sera toujours déficitaire. Toutefois, nous ne pouvons que tenter réduire le déficit de cette activité par un plus grand taux de restitution et une amélioration de la qualité de service à la clientèle.

Nous y travaillons via deux projets :

- Une généralisation de l'utilisation de l'application « Lost objects » de manière à connaître en quasi temps réel quel objet se trouve dans quelle gare.
- Le lancement du R197 en ligne qui permettra aux clients de faire une demande depuis leur domicile et à la SNCB d'assurer une gestion plus efficace et plus rapide des demandes de recherches puisqu'on disposera d'une vue, en temps réel, de toutes les demandes qui ont été introduites.

L'écriture du programme informatique est sur le point d'aboutir.

La formation du personnel des gares et du DCOT est en cours selon la méthode TEACH THE TEACHER.

Le client aura à terme la possibilité de déclarer la perte d'un objet (R197) via le WEB. A terme, après la programmation de l'IVR, la venue de nouveaux collaborateurs et la mise au point des procédures, le client aura la possibilité de téléphoner au call center.

10. Information in real time (IRT)



1. Derde oktobermeting op rij

Onze klanten hechten veel belang aan de informatieverstrekking, zeker bij verstoord treinverkeer. De NMBS-groep werkt dan ook al een hele tijd aan de informatie 'in real time'. Maar boeken we ook resultaten? In 2005 lanceerde B-RZ.04 voor het project IRT hierover, reeds voor het derde jaar op rij, haar 'oktobermeting'.

Ieder jaar kan deze meting op meer medewerking rekenen: in 2003 werkten 70 respondenten aan de meting mee, in 2004 waren het er al een 120-tal en in 2005 meer dan 200! Dit leverde in 2005 maar liefst een 5000-tal metingen op, een mooie steekproef.

Net als andere jaren vroegen we aan de vrijwilligers, personeelsleden die zelf met de trein pendelen, om tijdens de maand oktober een vragenlijst in te vullen telkens ze de trein namen voor hun woon-werkverkeer. De vragenlijst werd niet alleen bij verstoord treinverkeer ingevuld, maar ook wanneer de reis gewoon zoals gepland verliep. De enquête bevatte zowel vragen over de infoverstrekking in het station als in de trein. Bij een reis met een overstap diende bovendien een luik over de info in het overstapstation ingevuld.

Verder werd van de gelegenheid gebruik gemaakt om ook enkele andere kwaliteitsaspecten van de service onder de loep te nemen. Een aparte rubriek polste naar de 'trefkans' van de treinbegeleider, de uitoefening van zijn/haar controletaak en het naleven van de kledingscode.

Ook deze maal was de oktoberenquête een vruchtbaar samenwerkingsverband tussen verschillende afdelingen. De talrijke ingevulde vragenlijsten werden in een databank ingevoerd (een titanenwerk!) door medewerkers van B-RZ.1 en B-RZ.02. De statistische analyse van de verzamelde gegevens en de rapportering over de meting gebeurt door B-RZ.05. Op het ogenblik van publicatie van dit jaarverslag, was die studie nog volop aan de gang. Het is dus nog even wachten op de resultaten...

Wat gebeurt er nu precies met die onderzoeksresultaten? Met de metingen van 2003 en 2004 beschikken we over een goede basis om na te gaan hoe de infoverstrekking en dienstverlening evolueert. Aan de hand van de nieuwe cijfers voor 2005 kunnen beide bijgestuurd worden. Het eindrapport van de oktobermeting vormt bijvoorbeeld een werkinstrument voor de opleiding en coaching van treinbegeleiders en speakers.

2. Resultaten van de vorige metingen

Omdat bij verschijning van ons vorig jaarverslag de gegevens van de vorige oktoberenquête nog niet bekend waren, geven we hier een beknopt overzicht van de opvallendste vaststellingen uit 2004. Deze kunnen binnenkort een interessante basis vormen voor een vergelijking met de resultaten van 2005...

In 2004 ging de infoverstreking in het station er in onze steekproef duidelijk op vooruit in vergelijking met 2003: er werden meer aankondigingen gehoord, de aankondigingen scoorden qua verstaanbaarheid meestal goed, en de standaard vertrekinformatie die via dit kanaal gegeven werd, was in de meeste situaties duidelijk én volledig. De IRT-aankondigingen scoorden echter (beide jaren) opvallend minder, maar we stelden in 2004 toch een positieve evolutie vast.

De onderzoeksresultaten i.v.m. de infoverstreking in de trein waren ook niet onverdeeld positief: de verstaanbaarheid van de aankondigingen ging er kennelijk op vooruit in 2004, en de duidelijkheid en volledigheid van de standaard aankondigingen werd in het merendeel van de situaties goed bevonden. De 'gewone' aankondigingen die tijdens een reis met vertraging werden omgeroepen, scoorden minder goed en de IRT-aankondigingen nog beduidend minder. Deze aankondigingen gingen er qua duidelijkheid, volledigheid en timing op achteruit in vergelijking met 2003.

Met de dienstverlening door het treinbegeleidingspersoneel zat het betrekkelijk goed: de 'trefkans' van de treinbegeleider lag redelijk hoog, de uitvoering van de controletoets kreeg wel een iets lagere score. Vertragingen bleken geen significante invloed te hebben op de trefkans of de controle van de vervoerbewijzen.

De infoverstreking bij normaal verkeer scoorde dus relatief goed in de meting uit 2004. Vooral aan de info in real time diende nog geschaafd te worden. Dergelijke info bleef nog te vaak uit, of liet op het vlak van kwaliteit te wensen over. Hopelijk wijzen de cijfers voor 2005 uit dat op dit vlak ondertussen vooruitgang werd geboekt...

11. Formation professionnelle

Au début de l'année 2005, B-VG.04 a contacté B-VG.513 (bureau de formation professionnelle des vendeurs) en vue de mettre sur pied, pour l'ensemble du personnel de la division, une formation complémentaire qui permettrait ainsi à chacun:

- de maîtriser pleinement les outils et applications mis à sa disposition;
- d'acquérir une polyvalence accrue;
- d'effectuer de manière optimale son travail;
- de niveler et de compléter ses connaissances.

Pour ce faire, le bureau B-VG.513 a pris contact avec les dirigeants des différents bureaux qui composent la division concernée afin de dégager les sujets (les points) les plus importants à reprendre dans la formation.

Parallèlement à cette rencontre et en accord avec ces mêmes dirigeants, B-VG.513 a transmis à chaque agent, un questionnaire.

Il était demandé à chacun d'y indiquer ses souhaits sur les différents points retenus.

Pour mémoire, ceux-ci concernaient :

- SABIN : application SABIN TT (national) surtout les cartes train
application ELMA (Electronic Mail).
- Réglementation : produits nationaux et transfrontaliers
fascicule I du Recueil Officiel des Tarifs
- Informatique : TeamWare
Intraweb
- Communication : conversation par téléphone
gestion de l'agressivité verbale
2ème langue nationale (termes ferroviaires).
- Divers : nouvelle réglementation des objets trouvés
nouvelle structure du groupe SNCB
visites d'installations (par ex. Dépôt Central des Objets
trouvés, Call Center groupes,)
Vera (automates)

Le dépouillement de ces questionnaires a montré une demande et une attente très importantes des membres de la division.

En mars 2005, B-VG.513 a établi un premier programme comprenant les points les plus demandés à savoir :

- Communication (téléphone + 2ème langue nationale)
- Informatique (TeamWare + Intraweb)
- Objets Trouvés (application Lost Objects + visite dépôt central)
- Réseau ferroviaire belge (recherche d'horaires et d'info via les différents canaux disponibles).

Il a en outre planifié cette formation en demi-journées (3 heures) et par rôle linguistique, pour les agents des différents bureaux, dans ses locaux (actuellement au 85 de la rue de France) ; la solution par demi-journée ayant été choisie afin de ne pas bouleverser le travail au sein de la division B-VG.04.

Cette demi-journée pouvait en outre se situer soit le matin (de 9h à 12h), soit l'après-midi (de 13h à 16h).

Malheureusement, un calendrier précis n'a pas pu être fixé, en raison :

- Du manque de personnel au niveau de la division B-VG.04;
- De l'insuffisance de moyens de B-VG.513 (locaux et formateurs) ;
- De la création en urgence de la cellule PMR (et de la formation y afférente) ;
- Du recrutement de nouveaux agents d'accueil (et de leur formation de base).

En 2006, nous ambitionnons de pouvoir organiser à court terme, la formation complémentaire du personnel et à moyen terme, la formation permanente.

12. Informatisation du Service central Clientèle

In ons vorig jaarrapport van 2004 zetten we onze behoeften op het vlak van software op een rijtje. In 2005 werd een begin gemaakt met de invulling ervan. Een heel voorzichtig begin, weliswaar...

We overlopen even de verwezenlijkingen in 2005, en de resterende punten op de agenda.

1. Beheer van reacties van klanten: VNRN04 en CLICOM

1.1 VNRN04

Tot 2004 moest de klantendienst zich met vragen om aanpassingen of assistentie steeds wenden tot dhr. F. Donnay, de ontwerper van VNRN04, het huidige programma voor klachtenbeheer. Als hoofd van een andere afdeling kon hij echter niet langer prioriteit geven aan het onderhoud van deze toepassing.

In 2005 werd hiervoor een oplossing gevonden: voortaan krijgt de klantendienst ondersteuning van ICT. Tussentijdse gebeurtenissen o.a. voor de overgang naar Windows XP en de verdere aanpassing van de MS Access-toepassing aan de behoeften van de gebruikers (bvb. beheer van templates, archivering dossiers...). De samenwerking met ICT was totnogtoe zeer bevredigend, maar toch vrezden we weerom hetzelfde probleem. Slechts één persoon bij ICT kent namelijk het huidige programma en kan ons ondersteuning geven. Deze persoon heeft echter ook recht op vakantie en kan wel eens ziek vallen... Met de geboden oplossing wordt het probleem dus slechts verschoven.

1.2 CLICOM

VNRN04 is moeilijk te onderhouden en aan het gebruik ervan zijn exploitatierisico's verbonden. De verdere uitbouw van de MS Access-toepassing en het gebruik ervan op termijn zijn dus problematisch. De overstap naar andere software dringt zich dus op.

Bovendien wordt het systeem voor klachtenbeheer momenteel slechts gebruikt door B-RZ.042, het bureau dat de reacties over de dienstverlening beantwoordt, en niet door B-RZ.041 en de Cel Inningen van B-RZ043, de bureaus die andere reacties, over onregelmatigheden en regelingen in de trein, behandelen. Zij werken immers reeds met de toepassing SABIN-PIM (Passenger Irregularities Management). Deze toepassing is echter toegespitst op de financiële en boekhoudkundige opvolging van de onregelmatigheden, niet op de klachtenbehandeling. Bepaalde functionaliteiten die in VNRN04 geautomatiseerd zijn, gebeuren in deze bureaus bijgevolg nog manueel. Ook deze bureaus zouden dus zeker baat hebben bij de ontwikkeling van een performante software voor klachtenbeheer.

Om deze redenen werd beslist een nieuw programma voor de klantendienst te ontwikkelen: Clients Complaints Management of kortweg CLICOM. Dit systeem zal zowel de behandeling van reacties over de dienstverlening ondersteunen als de verwerking van klachten over onregelmatigheden. Voor deze laatste zal een directe link gecreëerd worden met SABIN-PIM, zodat acties die uitgevoerd worden in CLICOM, direct naar PIM zullen vertaald worden. Bovendien zal het systeem - als pionier - gebruikmaken van CLIO, de centrale klantendatabank die momenteel ontwikkeld wordt.

In 2005 werd de functionele analyse voor CLICOM aangevat: de noden van de gebruikers werden samen met ICT gedefinieerd. Dit was natuurlijk een uitermate belangrijk proces, maar ook een relatief langzaam. Het budget dat immers voor CLICOM was voorzien voor 2005, werd niet volledig benut omdat er bij ICT onvoldoende personeel beschikbaar was en de Directie Reizigers andere accenten legde. De voorziene prestaties van 3,1 manjaren werden hierdoor herleid tot 0,5. Bijgevolg was de functionele analyse eind 2005 nog niet voltooid...

Het eerste ontwerp van de analyse zag er echter al veelbelovend uit. Toch was de scope van de analyse nog beperkt: ze spitste zich voornamelijk toe op functionaliteiten als opzoeken van dossiers, gegevensinvoer, aanmaak van tekstdocumenten en uitvoering van beslissingen (export naar PIM). Veel vragen bleven in deze aanzet nog hangende: de functies of tools voor statistische analyses en rapportering, voor het onderhoud van de referentiedata, voor back-up en voor archivering. Bovendien ontbrak nog een aantal technische specificaties: de toegankelijkheid (aantal simultane gebruikers, geprivilegieerde gebruikers...), beschikbaarheid (continuïteit bij onderhoud...), capaciteit, performantie (responstijd), veiligheid...

2. Opvolging van onregelmatigheden (C170): SABIN-PIM

In 2005 werd in SABIN-PIM een speciale module ontwikkeld voor de opvolging van onregelmatigheden door juridische zaken.

We blijven echter nog voor enkele belangrijke uitdagingen staan.

In de eerste plaats is er continu nood aan onderhoud van de bestaande en ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten voor B-RZ.04, in functie van de evoluties in de procedures voor de behandeling van C170.

Verder gebeurt de statistische datagaring uit PIM momenteel op een weinig professionele en weinig geautomatiseerde wijze. Info gaat op die manier verloren. Er is dus grote nood aan een degelijke statistische module in SAS.

Voorts gebeurt het opstellen van C170 (in de trein) en de encodage nadien in PIM (in het depot) nog manueel. Een functie C170 in IBIS dient bijgevolg ontwikkeld. Deze is voorzien in de 2de fase van de ontwikkeling van IBIS, maar wanneer die zal voltooid zijn, blijft de vraag.

Ten slotte worden reacties van reizigers over C170 vandaag niet in een aparte databank, noch in VNRN04 ingevoerd. In de toekomst zullen deze reacties evenwel in CLICOM terechtkomen. Een directe link tussen deze toepassing en SABIN-PIM is voorzien.

We kampen echter met enkele belangrijke beperkingen bij al deze ontwikkelingen. Zo is de toepassing SABIN-PIM onvoldoende flexibel, omdat ze afhangt van de planning van de SABIN-superkits.

Last but not least werd het budget dat voor PIM voor 2005 was uitgetrokken, 1,35 manjaren, herleid tot 1,15 manjaren...

3. Beheer van gevonden voorwerpen: Lost Objects

Voor 2005 had enkel de Centrale Bewaarplaats voor Gevonden Voorwerpen toegang tot 'Lost Objects', het programma voor het beheer van gevonden voorwerpen. De klantendienst was echter vragende partij om ook de stations tot de applicatie toegang te verlenen, zodat gegevens over teruggevonden voorwerpen lokaal zouden kunnen worden ingevoerd. In 2005 draaide de toepassing proef in enkele stations (Brussel-Zuid, Antwerpen-Centraal en Mons). Deze test was succesvol.

In 2006 zullen nog enkele aanpassingen worden doorgevoerd, zoals de toevoeging van een functie voor automatische verzending van typebrieven. Daarna zal de software in de stations beschikbaar worden.

In 2005 werd ook een begin gemaakt met de informatisering van het formulier R197, ter aangifte van een verloren voorwerp. Op het ogenblik van het verschijnen van dit jaarverslag verkeerde deze toepassing in testfase. Na deze test en eventuele aanpassingen zal de applicatie in productie gaan. Vanaf dan zal de klant die iets in onze installaties verloor, hiervan op onze website aangifte kunnen doen. Ook aan het loket zal deze informaticatoepassing de papieren R197 volledig vervangen.

4. Opvolging van telefonische oproepen voor het Call Center

Van de telefonische oproepen die het Call Center ontvangt, zijn momenteel enkel statistische gegevens beschikbaar over het aantal oproepen (aantal ontvangen, behandelde en onbeantwoorde oproepen, spreiding ervan in de tijd enz.). We hebben dus geen zicht op de inhoud van iedere oproep. Informatie die interessant kan zijn voor bij voorbeeld marketingdoeleinden, gaat vandaag dus verloren.

Een toepassing die alle operatoren toelaat om enkele minimale gegevens per oproep te registreren, zou hier al een belangrijk verschil kunnen maken. De piste dient onderzocht of de huidige telefonische apparatuur van het call center in dit opzicht niet optimaler kan benut worden.

5. Onthaal van personen met beperkte mobiliteit (PBM)

Het call center voor assistentie aan PMB ging midden oktober 2005 met uiterst beperkte middelen van start. Het bestaan van deze nieuwe service werd dan ook nog niet aan de grote klok gehangen. Om de noden te lenigen in deze eerste fase in de centralisering van de calls van de PBM, werd een toepassing ontwikkeld in MS Access. Deze applicatie laat toe de aanvragen voor reisassistentie die binnenkomen te registreren.

Op het ogenblik dat àlle calls werkelijk gecentraliseerd zullen worden, zal deze toepassing echter niet langer volstaan. Voor deze tweede fase in de ontwikkeling van het call center dient dus een meer performante toepassing uitgewerkt te worden. Deze toepassing kan geïnspireerd zijn op GROBO, de databank voor de reservatie van groepsreizen. Bovendien zou het programma idealiter gelinkt moeten worden aan andere databanken met relevante informatie, zoals CLIO, CLICOM, ARI en EASY ACCESS (product van de Duitse firma HACON). De meeste ervan bevinden zich echter in embryonale fase van ontwikkeling, of dienen nog aangekocht te worden...

Annexes

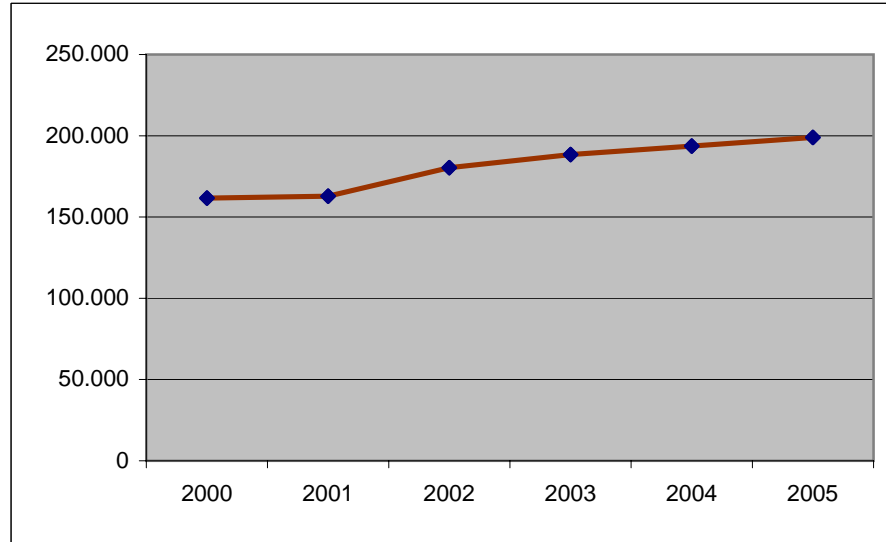
Annexe 1

Traitement administratif des C170 et plaintes y relatives, tous intervenants confondus

Statistiques détaillées

0. Généralités

Année	Nbre C170 créés	% Variation annuelle
2000	161.688	-
2001	162.780	+ 0,68%
2002	180.357	+ 10,8%
2003	188.457	+ 4,49 %
2004	193.688	+ 2,77 %
2005	199.000	+ 2,74 %



En 2005, 199.000 constats d'irrégularité C170 ont été rédigés par le personnel d'accompagnement à l'encontre de voyageurs en irrégularité, voire de véritables fraudeurs, ce qui représente une augmentation de 2,74 % par rapport à l'année 2004. Si, cette année encore, la croissance du nombre de C170 est confirmée, nous constatons toutefois qu'elle est stable par rapport aux années précédentes. Il semble donc que, peu à peu, toutes les mesures mises en oeuvre pour lutter contre la fraude et les irrégularités commencent à porter leurs fruits...

Pour rappel:

La majorité de ces constats concerne des clients voyageant sur les lignes du réseau intérieur, tandis qu'une minorité concerne des infractions commises sur des trains internationaux.

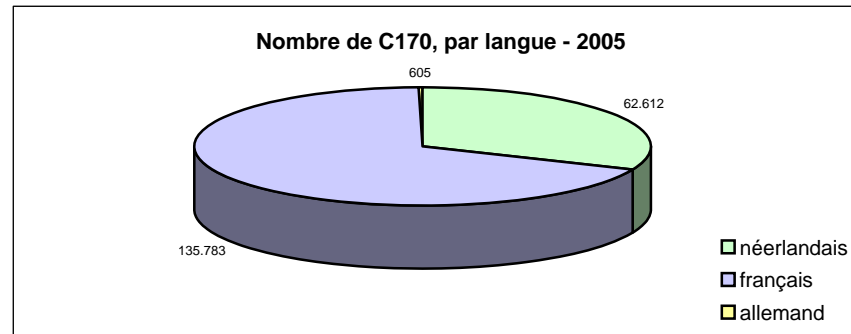
Comme les années précédentes, notons à ce sujet que, si le traitement administratif des C170 relatifs à des voyages internationaux ou en Thalys (vérification des C170, envoi des lettres de rappel et mises en demeure, encodage des paiements,) est également assuré par B-VG.044, les décisions relatives aux plaintes sont prises par les instances directement concernées, à savoir le Service Clientèle International (B-VG.074) et Thalys International, sur base des informations leur communiquées par B-VG.044.

N.B. : B-VG.074 dispose par ailleurs également de l'application SABIN-PIM - Back Office (utilisée pour le traitement et le suivi des C170) et effectue donc le suivi de ces plaintes directement via cette application informatique. Thalys ne disposant pas de cet accès, les décisions sont communiquées à B-VG.044 pour encodage dans cette même application.

I.1 Le profil du voyageur en irrégularité

Nombre de constats d'irrégularité, répartis par langue

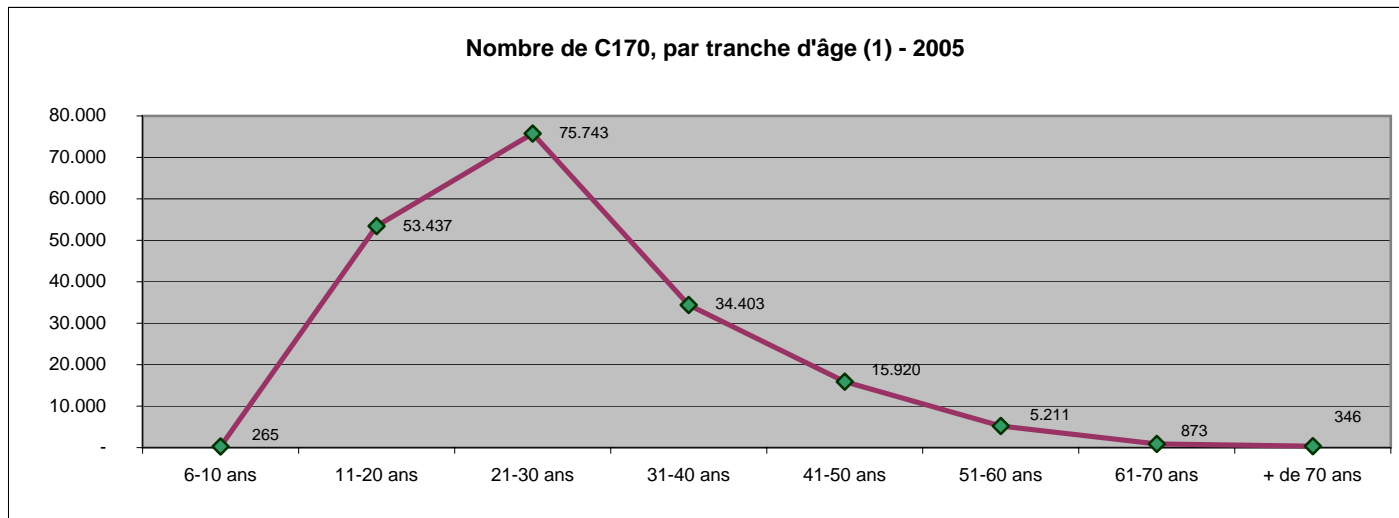
		%
néerlandais	62.612	31,46%
français	135.783	68,23%
allemand	605	0,30%
	199.000	100,00%



Environ 2/3 des constats d'irrégularité sont rédigés à l'égard de voyageurs francophones. Toutefois, cette proportion est quelque peu biaisée du fait qu'un certain nombre de C170 sont dressés à l'encontre de voyageurs originaires de l'étranger (intra-communautaire, voire hors Union Européenne) ou des Cantons de l'Est, pour lesquels le français est généralement la langue retenue.

I.2 Nombre de constats d'irrégularité, par tranche d'âge (1)

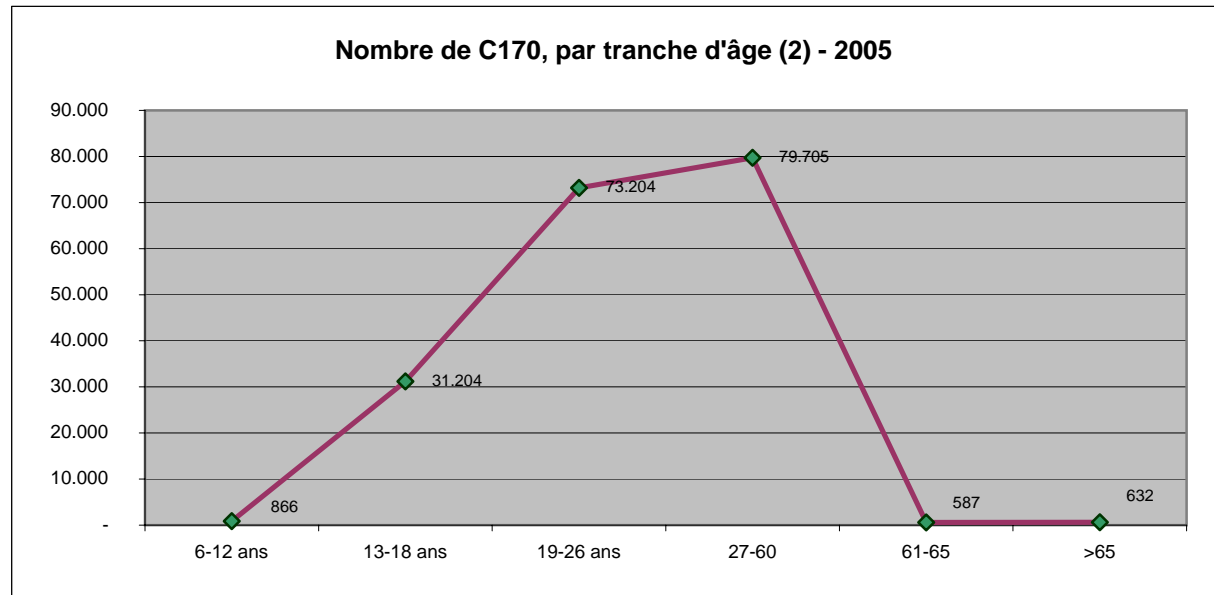
6-10 ans	265	0,13%
11-20 ans	53.437	26,85%
21-30 ans	75.743	38,06%
31-40 ans	34.403	17,29%
41-50 ans	15.920	8,00%
51-60 ans	5.211	2,62%
61-70 ans	873	0,44%
+ de 70 ans	346	0,17%
âge inconnu	12.802	6,43%
	199.000	100,00%



Tenant compte du fait que dans plus de 6 % des cas, la date de naissance et donc l'âge du voyageur sont inconnus, ce sont ceux ayant entre 21 et 30 ans qui sont majoritairement en irrégularité lors du contrôle des titres de transport. Par ailleurs, plus d'un quart des constats sont dressés à l'encontre de voyageurs âgés de 11 à 20 ans. Enfin, il faut également considérer la tranche des trentenaires comme relativement importante (environ 17 %).

I.3 Nombre de constats d'irrégularité, par tranche d'âge (2)

		%
6-12 ans	866	0,44%
13-18 ans	31.204	15,68%
19-26 ans	73.204	36,79%
27-60	79.705	40,05%
61-65	587	0,29%
>65	632	0,32%
âge inconnu	12.802	6,43%
	199.000	100,00%



Il est également intéressant de regrouper les voyageurs en irrégularité selon certaines tranches d'âge se référant à l'utilisation de certains titres de transport spécifiques...

En 2004, les constats d'irrégularité ont été majoritairement dressés à l'encontre de voyageurs âgés entre 27 et 60, c'est-à-dire notre clientèle pourtant généralement abonnée (C170 pour carte Train oubliée ou périmée) ou utilisatrice du Rail Pass,...

De plus, plus de la moitié des C170 (52,47%) a encore été rédigé à l'encontre de voyageurs âgés de 13 à 26 ans. A l'intérieur de cette catégorie, nous constatons également que ce sont les plus âgés qui ont majoritairement fait l'objet de constats d'irrégularité.

Ainsi, il apparaît nettement que le nombre de C170 relatifs à des irrégularités commises par des jeunes profitant de titres de transport tels que le Go Pass ou la Carte Train Campus est très important et ceci, d'autant plus entre 19 et 26 ans (c'est-à-dire en majorité des étudiants de l'enseignement supérieur effectuant un aller - retour par semaine).

Par ailleurs, on relève un certain nombre de C170, - certes relativement faible -, rédigés à l'encontre des enfants de moins de 12 ans. La gratuité leur ayant été accordée dans le cadre du deuxième avenant au deuxième contrat de gestion, la création de C170 résulte généralement du fait que l'adulte accompagnant l'enfant est lui-même en irrégularité ou du fait que le droit à la gratuité ne peut être prouvé, tel que prescrit les Conditions Générales.

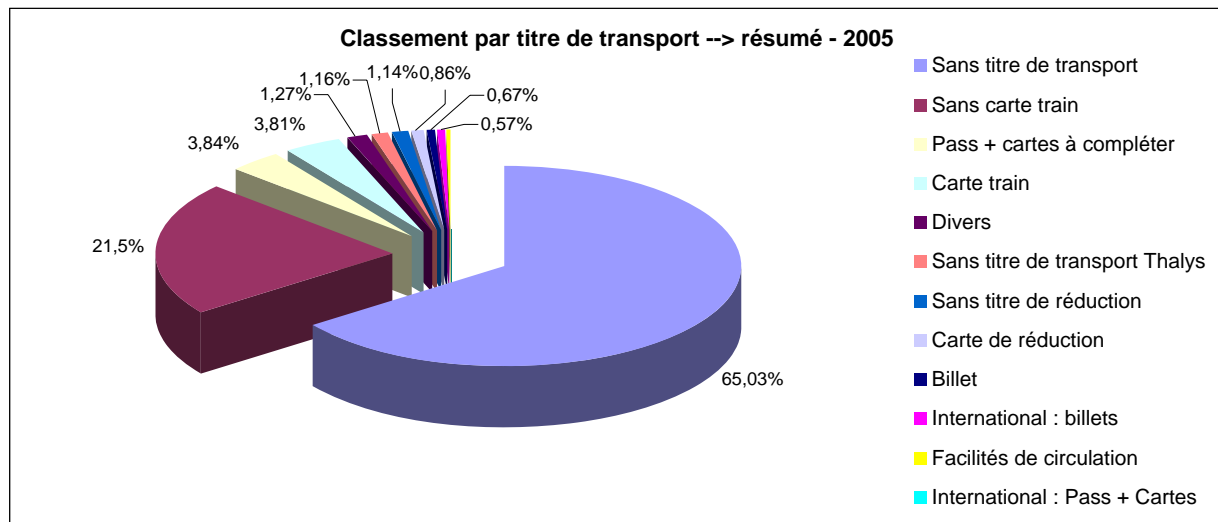
I.4a Nombre de constats d'irrégularité - Classement par titre de transport --> résumé

		%
Sans titre de transport	129.415	65,03%
Sans carte train	42.788	21,50%
Pass + cartes à compléter	7.635	3,84%
Carte train	7.574	3,81%
Divers	2.533	1,27%
Sans titre de transport Thalys	2.301	1,16%
Sans titre de réduction	2.275	1,14%
Carte de réduction	1.712	0,86%
Billet	1.331	0,67%
International : billets	1.132	0,57%
Facilités de circulation	244	0,12%
International : Pass + Cartes	60	0,03%
	199.000	100,00%

Le plus souvent, les C170 sont rédigés à l'encontre de personnes voyageant sans titre de transport. Il peut s'agir d'une infraction due à l'oubli du titre de transport acheté à l'avance, au manque de temps avant le départ du train, à un problème technique SABIN ou IVETTE / IBIS ou, bien entendu, à une réelle volonté de frauder... Il est également important de noter le grand pourcentage de voyageurs qui disent ne pas être en possession de leur Carte Train lors du contrôle... (plus d'un 1/5 des C170!)

Parmi les voyageurs qui ont présenté une Carte Train non valable, il s'agit le plus souvent de Cartes Train périmées qui, volontairement ou non, n'ont pas été revalidées à temps...

Parmi les Pass, le Go Pass reste sans conteste le titre de transport faisant plus fréquemment l'objet de C170 (45,88 %) car, le plus souvent, non complété. De même, le nombre de Go pass utilisés en dehors de conditions (âge, heure,...) reste particulièrement élevé au regard des types d'infractions commises avec ce titre de transport. Toutefois, comme escompté, ce nombre a tout de même diminué de moitié suite à l'assouplissement des conditions d'utilisation des Pass (suppression de la limite horaire) intervenu dans le cadre de la simplification tarifaire, en octobre 2004.



I.4b Détail

Description du titre de transport		2005	%
Divers	Sans titre de transport	129.415	65,03%
	Sans titre de réduction	2.275	1,14%
	Sans carte train	42.788	21,50%
	Sans titre de légitimation SNCB	97	0,05%
	Sans libre parcours SNCB	29	0,01%
	Souillure matériel	548	0,28%
	Interdiction de fumer	555	0,28%
	Usage abusif du signal d'alarme	43	0,02%
	Autre cas	478	0,24%
	Sans titre de transport Eurostar/ Thalys	2.301	1,16%
	Sans supplément EC/ Thalys	22	0,01%
	Retard de train	308	0,15%
	Occupation de plusieurs places assises	9	0,00%
	Sans carte inventaire	138	0,07%
	Sans libre parcours	35	0,02%
	Irrégularités multiples	242	0,12%
	Sans carte train Thalys	6	0,00%
	179.289	90,09%	
Billet	Ordinaire	441	0,22%
	Week-end ou un jour	190	0,10%
	Zone	19	0,01%
	Événements	5	0,00%
	B-Excursion	6	0,00%
	Militaire	2	0,00%
	Petit animal	74	0,04%
	Promotionnel	26	0,01%
	Bulk	215	0,11%
	Autre	99	0,05%
	Zaventem - Charleroi South	1	0,00%
	Enfants - Gratuité	136	0,07%
	Seniors - Tarif préférentiel	93	0,05%
	SNCB CS Personnel	3	0,00%
	Groupe	1	0,00%
	Débet	19	0,01%
	Libre Parcours 1 jour	1	0,00%
	1.331	0,67%	

Carte train	1, 3 ou 12 mois	5.975	3,00%
	Semaine	195	0,10%
	Scolaire journalier	678	0,34%
	Scolaire semaine : Campus	507	0,25%
	Réseau ordinaire	50	0,03%
	Réseau entreprise	4	0,00%
	Administration	12	0,01%
	Abonnement général urbain	29	0,01%
	Railflex	66	0,03%
	Autre	58	0,03%
		7.574	3,81%
Carte de réduction	Famille nombreuse	575	0,29%
	V.I.P.O.	1070	0,54%
	Prix fixe	20	0,01%
	Journaliste	25	0,01%
	Patriotique	4	0,00%
	Militaire	6	0,00%
	Modèle 1	1	0,00%
	Chômeurs	2	0,00%
	Autre	9	0,00%
		1.712	0,86%
Pass + Cartes à compléter	Go Pass	3.503	1,76%
	Multi Pass	24	0,01%
	Golden Rail Pass	9	0,00%
	Carte Ligne 26	3	0,00%
	Carte agglo	28	0,01%
	B-Tourrail	4	0,00%
	Carte trajet	208	0,10%
	Carte ozone	41	0,02%
	Pass ou carte : autre	67	0,03%
	Rail Pass	359	0,18%
	Bonus Pass	1	0,00%
	Vélos / Tandems accompagnés	26	0,01%
	Sorry Pass	1	0,00%
	Key Card	3361	1,69%
		7.635	3,84%

International: billets	Ordinaire	84	0,04%
	Bénélux Week-End	6	0,00%
	Zoom	1	0,00%
	B.I.J.	50	0,03%
	Thalys	928	0,47%
	Eurostar	7	0,00%
	Autre	56	0,03%
		1.132	0,57%
International : Pass + Cartes	Eurail / Flexi / Saver / Youth / Pass	8	0,00%
	Benelux Tourrail	1	0,00%
	Inter Rail	5	0,00%
	Eurodomino	1	0,00%
	Thalys abt	2	0,00%
	Trampoline	14	0,01%
	R.E.S.	4	0,00%
	Autre	25	0,01%
	60	0,03%	
Facilité de circulation	Billet S.N.C.B.	87	0,04%
	Billet autre administration	51	0,03%
	Libre Parcours S.N.C.B.	20	0,01%
	Libre Parcours autre administration	5	0,00%
	Titre de légitimation	41	0,02%
	Carte inventaire	6	0,00%
	Billet F.I.P.	1	0,00%
	Autre	9	0,00%
	Activités policières	7	0,00%
	Carte accompagnateur malvoyant	17	0,01%
	244	0,12%	
Autre	23	0,01%	
TOTAL	199.000	99,95%	

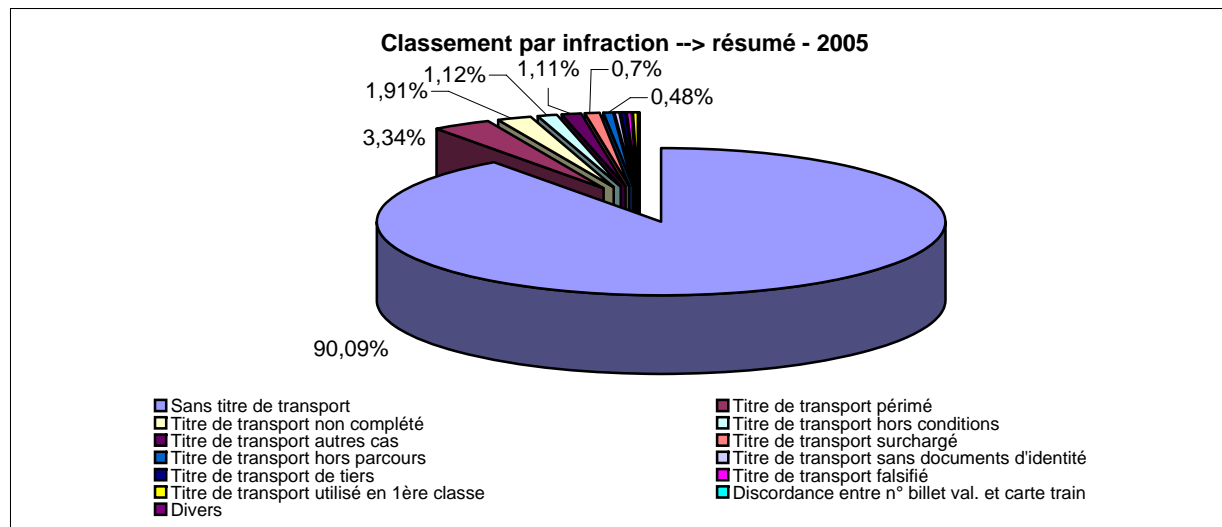
1.5 Nombre de constats d'irrégularité - Classement par infraction --> résumé

		%
Sans titre de transport (billets, carte train,...)	179.289	90,09%
Titre de transport périmé	6.644	3,34%
Titre de transport non complété	3.808	1,91%
Titre de transport hors conditions	2.235	1,12%
Titre de transport autres cas	2.214	1,11%
Titre de transport surchargé	1.397	0,70%
Titre de transport hors parcours	955	0,48%
Titre de transport sans documents d'identité	659	0,33%
Titre de transport de tiers	524	0,26%
Titre de transport falsifié	542	0,27%
Titre de transport utilisé en 1ère classe	539	0,27%
Discordance entre n° billet val. et carte train	161	0,08%
Divers	33	0,02%
	199.000	100,00%

Comme nous l'avons déjà mis en évidence ci-avant, la majorité des personnes en irrégularité voyagent sans titre de transport.

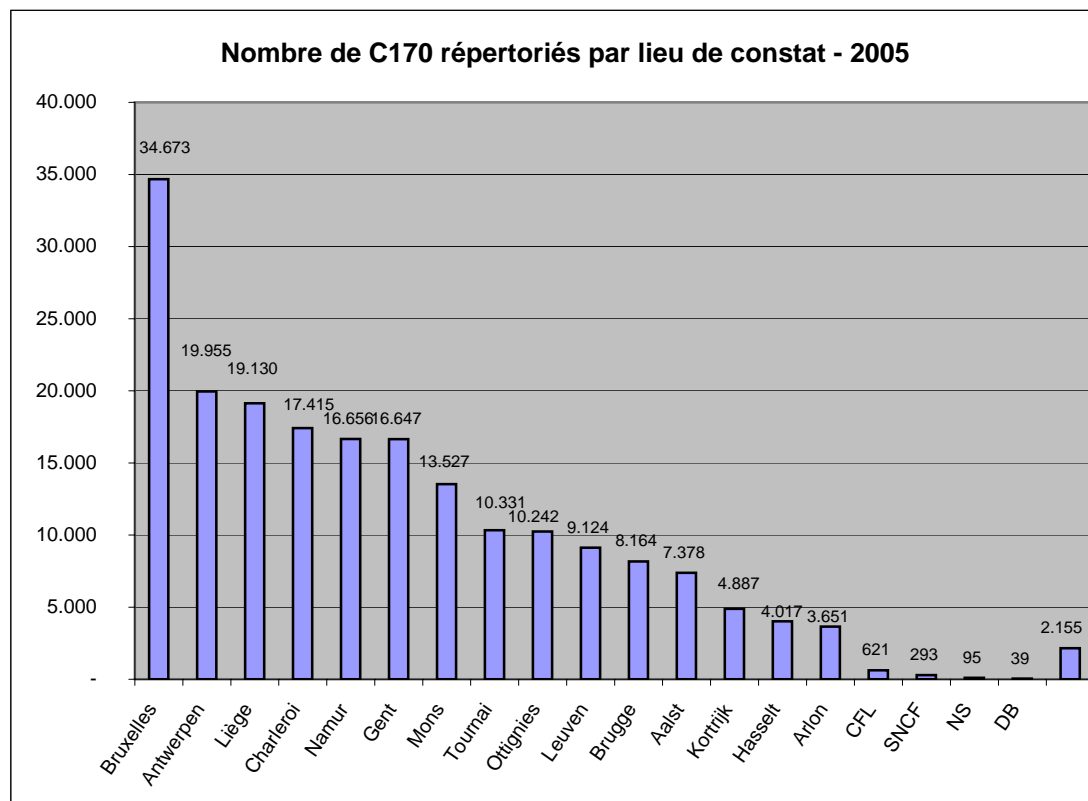
Notons également que les problèmes liés aux titres de transport à compléter sont principalement dus au fait qu'ils ne le sont pas au moment du contrôle. Dans le cas des Pass, on observe également une part plus importante de C170 créés en raison du non respect des conditions d'utilisation (âge, horaire,...). Toutefois, rappelons encore que, comme escompté, ce nombre a tout de même diminué de moitié suite à l'assouplissement des conditions d'utilisation des Pass (suppression de la limite horaire) intervenu dans le cadre de la simplification tarifaire, en octobre 2004.

Enfin, on remarque également l'utilisation importante de titres de transport périmés ou encore de titres de transport surchargés (dont les mentions préalablement inscrites par le voyageur ont été modifiées).



I.6 Nombre de C170 répertoriés selon le lieu du constat

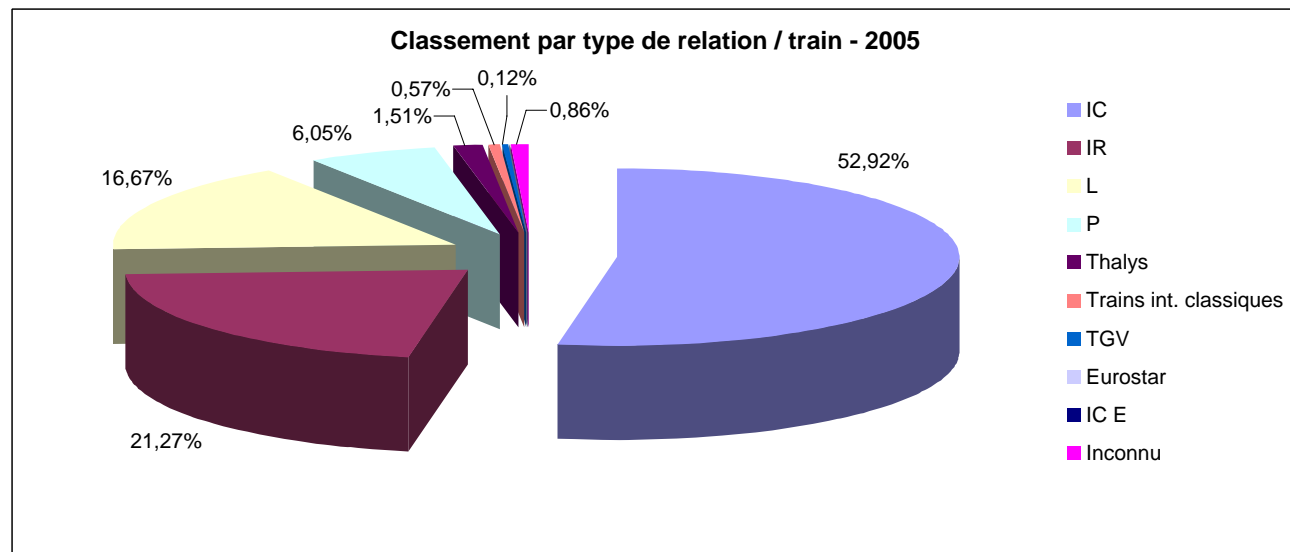
		%
Bruxelles	34.673	17,42%
Antwerpen	19.955	10,03%
Liège	19.130	9,61%
Charleroi	17.415	8,75%
Namur	16.656	8,37%
Gent	16.647	8,37%
Mons	13.527	6,80%
Tournai	10.331	5,19%
Ottignies	10.242	5,15%
Leuven	9.124	4,58%
Brugge	8.164	4,10%
Aalst	7.378	3,71%
Kortrijk	4.887	2,46%
Hasselt	4.017	2,02%
Arlon	3.651	1,83%
CFL	621	0,31%
SNCF	293	0,15%
NS	95	0,05%
DB	39	0,02%
Non définie	2.155	1,08%
	199.000	100,00%
(--> dont Thalys)	3.012	1,51%



La majorité des C170 sont rédigés dans la zone de Bruxelles, ceci pouvant s'expliquer notamment par le grand nombre de trains passant par la capitale. Par ailleurs, les distances étant généralement très courtes entre deux arrêts, pour des trajets limités, le risque de se faire contrôler est réduit; ceci peut inciter certains voyageurs à tenter de resquiller... raison pour laquelle les Brigades Spéciales Contrôle y travaillent régulièrement en renfort du personnel de contrôle habituel. Les régions d'Anvers, Liège et Charleroi sont également particulièrement touchées et connaissent la création d'un pourcentage élevé de C170. Une proportion minimale de C170 est établie dans les trains internationaux desservant les pays frontaliers; par contre, les infractions constatées dans les Thalys sont plus fréquentes et en augmentation par rapport à 2004 (+ 6,1%).

I.7 Nombre de C170 répertoriés selon le type de relation / train

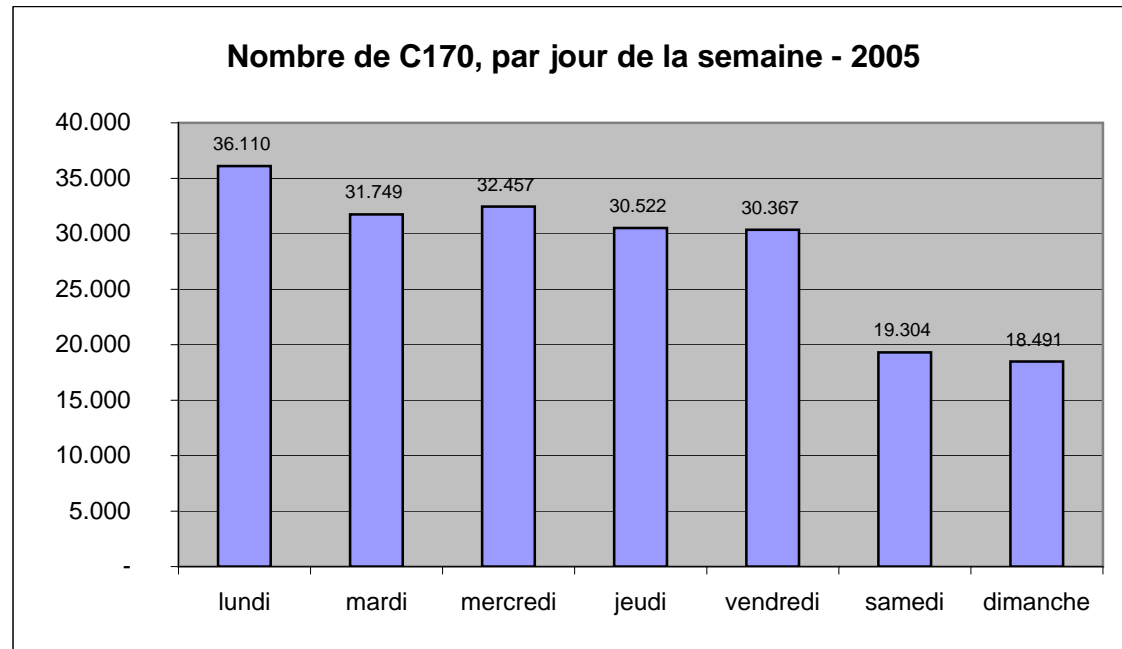
IC	105.301	52,92%
IR	42.324	21,27%
L	33.172	16,67%
P	12.034	6,05%
Thalys	3.012	1,51%
Trains int. classiques	1.134	0,57%
TGV	229	0,12%
Eurostar	77	0,04%
IC E	5	0,00%
Inconnu	1.712	0,86%
	199.000	100,00%



Plus de la moitié des constats d'irrégularité sont rédigés dans les trains IC, les autres étant créés principalement dans des trains IR et L. Une très faible proportion des C170 est établie dans les trains Thalys et encore moins dans les trains internationaux desservant les pays frontaliers. Les C170 sont quasiment inexistantes à bord des Eurostar en raison de la vérification préalable des titres de transports et autres documents.

I.8 Nombre de constats d'irrégularité, répartis par jour de la semaine

		%
lundi	36.110	18,15%
mardi	31.749	15,95%
mercredi	32.457	16,31%
jeudi	30.522	15,34%
vendredi	30.367	15,26%
samedi	19.304	9,70%
dimanche	18.491	9,29%
	199.000	100,00%

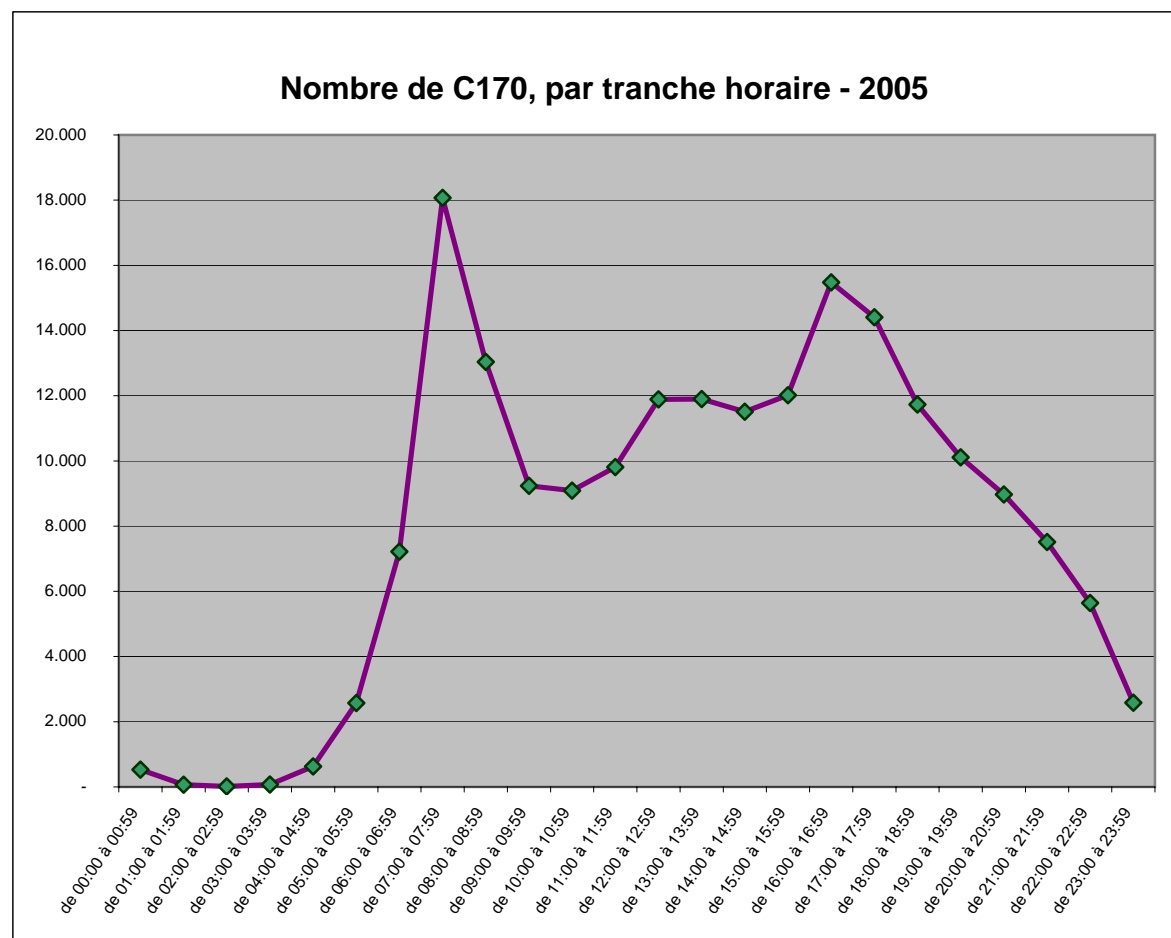


Il apparaît clairement que la majeure partie des constats concerne des voyages effectués en semaine (81,01 %), ce qui s'explique par l'importance du nombre de personnes transportées durant ces jours. Ce sont donc en grande partie des navetteurs effectuant des déplacements du domicile vers le lieu de travail ou vers l'école et retour.

Par ailleurs, au cours de la semaine, il n'existe pas de différence sensible: le lundi est toutefois le jour où les C170 sont le plus régulièrement rédigés. Une explication envisageable est que le lundi est le jour privilégié pour la revalidation des Cartes Train; l'oubli ou les files aux guichets amènent un certain nombre de voyageurs à s'embarquer sans revalider leur Carte Train, provoquant la rédaction d'un C170...

I.9 Nombre de constats d'irrégularité, répartis par tranche horaire

		%
de 00:00 à 00:59	532	0,27%
de 01:00 à 01:59	70	0,04%
de 02:00 à 02:59	16	0,01%
de 03:00 à 03:59	73	0,04%
de 04:00 à 04:59	628	0,32%
de 05:00 à 05:59	2.571	1,29%
de 06:00 à 06:59	7.217	3,63%
de 07:00 à 07:59	18.071	9,08%
de 08:00 à 08:59	13.036	6,55%
de 09:00 à 09:59	9.238	4,64%
de 10:00 à 10:59	9.087	4,57%
de 11:00 à 11:59	9.809	4,93%
de 12:00 à 12:59	11.888	5,97%
de 13:00 à 13:59	11.897	5,98%
de 14:00 à 14:59	11.511	5,78%
de 15:00 à 15:59	12.016	6,04%
de 16:00 à 16:59	15.479	7,78%
de 17:00 à 17:59	14.407	7,24%
de 18:00 à 18:59	11.730	5,89%
de 19:00 à 19:59	10.112	5,08%
de 20:00 à 20:59	8.972	4,51%
de 21:00 à 21:59	7.513	3,78%
de 22:00 à 22:59	5.640	2,83%
de 23:00 à 23:59	2.584	1,30%
inconnue	4.903	2,46%
	199.000	100,00%



La majorité des voyageurs en irrégularité se trouve dans les trains circulant le matin aux heures de pointe (15,63 % entre 7 H 00 et 9 H 00).
 Quant au retour, il s'effectue de manière beaucoup plus étalée: de 12 H 00 à 19 H 00 (44,68 %), avec un nombre plus important d'infractions constatées entre 16 H 00 et 18 H 00 (20,91%).

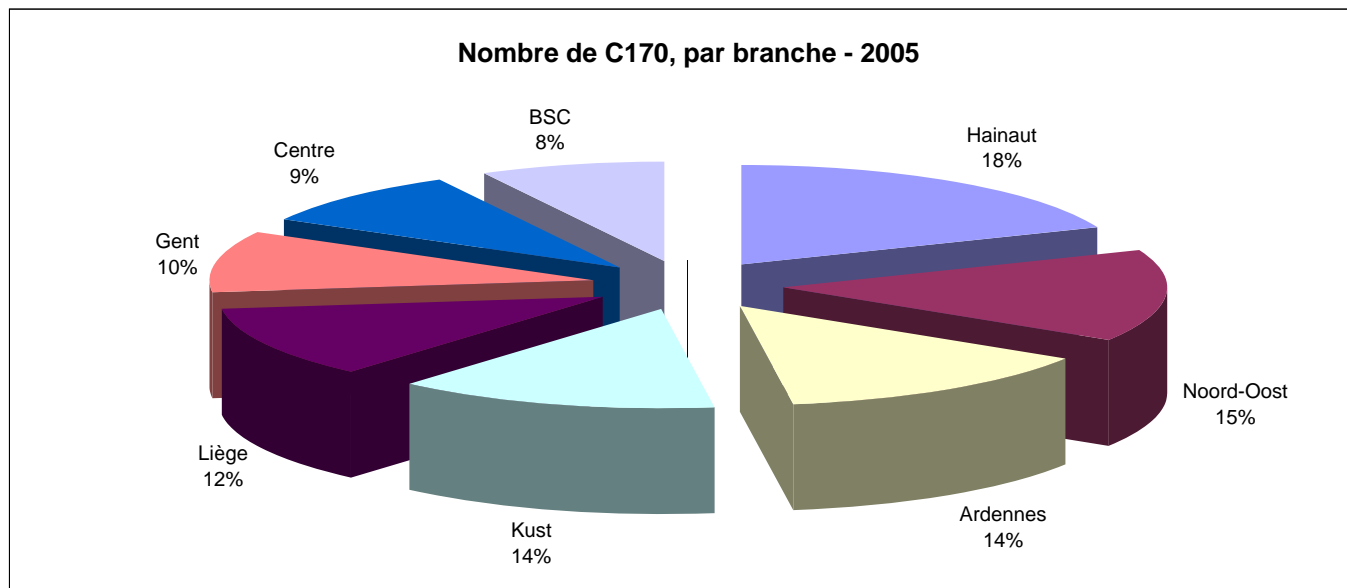
II.1a Nombre de constats d'irrégularité, répartis par branche

		%
Hainaut	37.697	18,94%
Noord-Oost	29.876	15,01%
Ardennes	27.335	13,74%
Kust	27.317	13,73%
Liège	23.184	11,65%
Gent	19.761	9,93%
Centre	18.528	9,31%
BSC	15.290	7,68%
Divers	12	0,01%
	199.000	100,00%

Les agents de la Branche Hainaut ont rédigé le plus grand nombre de C170 en 2005, suivis par ceux de la Branche Noord-Oost. Les agents des Branches Ardennes, Kust et Liège ont également rédigé entre 23.000 et 27.500 constats au cours de cette même année alors que l'on se situait entre 23.000 et 25.000 en 2003). La Branche Centre est à la base de la création d'une minorité de C170 (moins de 10 %).

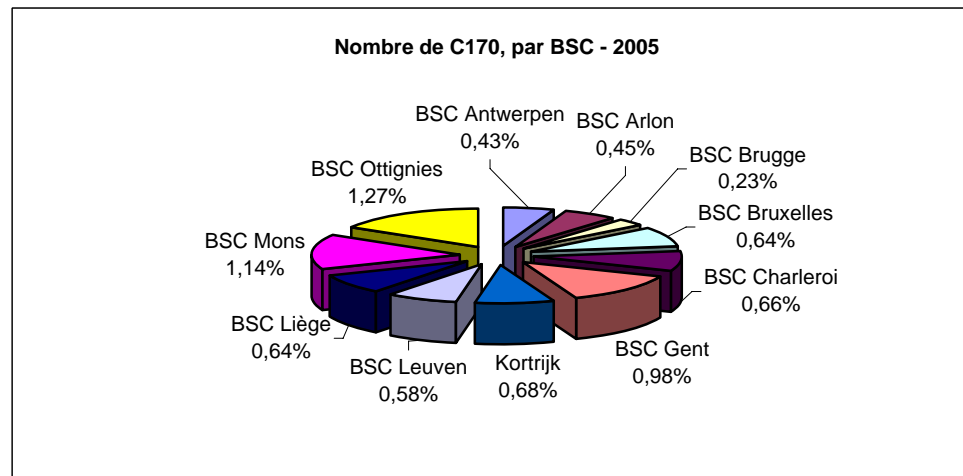
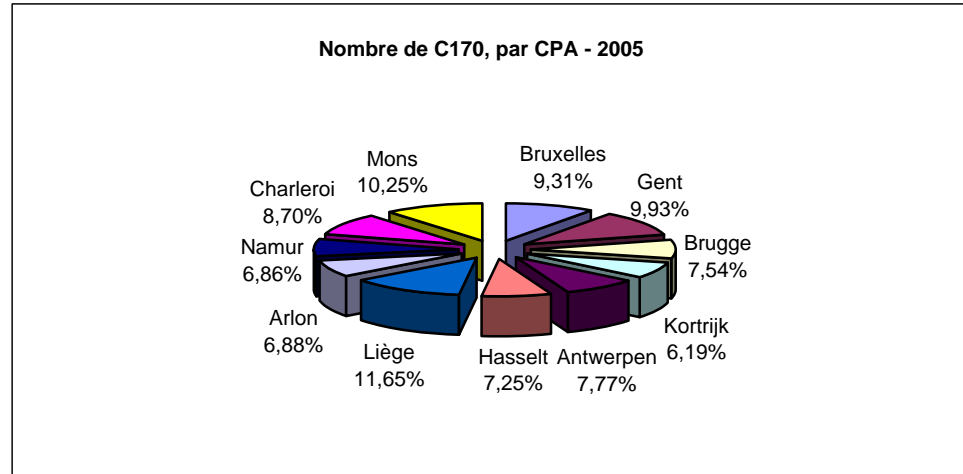
Par ailleurs, il faut encore relever les résultats de l'action des BSC (dont le nombre de brigades a été élargi). En effet, elles ont établi plus de 9 % des constats d'irrégularité, soit 2% de plus qu'en 2004.

Vu le nombre d'agents composant ces brigades, effectuant exclusivement la tâche de contrôle des titres de transport, on peut estimer qu'en moyenne et toutes brigades confondues, chaque agent BSC a rédigé 264 C170 au cours de l'année 2005 (par rapport à 220 C170 en 2004).



II.1b Nombre de constats d'irrégularité, répartis par branche/cellule technique PAT

Branche	Cellule techn.		%
Centre	Bruxelles	18.528	9,31%
Gent	Gent	19.761	9,93%
Kust	Brugge	14.999	7,54%
	Kortrijk	12.318	6,19%
Noord-Oost	Antwerpen	15.455	7,77%
	Hasselt	14.421	7,25%
Liège	Liège	23.184	11,65%
Ardennes	Arlon	13.686	6,88%
	Namur	13.649	6,86%
Hainaut	Charleroi	17.304	8,70%
	Mons	20.393	10,25%
BSC	BSC Antwerpen	850	0,43%
	BSC Arlon	886	0,45%
	BSC Brugge	455	0,23%
	BSC Bruxelles	1.274	0,64%
	BSC Charleroi	1.307	0,66%
	BSC Gent	1.960	0,98%
	BSC Kortrijk	1.354	0,68%
	BSC Leuven	1.157	0,58%
	BSC Liège	1.270	0,64%
	BSC Mons	2.259	1,14%
	BSC Ottignies	2.518	1,27%
Divers	Divers	12	0,01%
		199.000	100,00%



Si l'on se réfère aux chiffres relatifs au nombre de C170 rédigés par les agents des diverses CPA, on observe que la majorité des C170 sont créés par les agents des CPA de Liège, Mons, Gent et Bruxelles; les autres CPA se répartissent la confection des autres constats d'irrégularité avec notamment une moindre part au niveau des CPA d'Arlon, Namur et de Kortrijk.

II.2 Nombre de constats d'irrégularité, répartis par dépôt

	nombre de C170	%	nombre d'agents*	moyenne C170/ agent/an
Aalst	1.226	0,62%	57	22
Aarschot	1.186	0,60%	28	42
Antwerpen	14.806	7,44%	170	87
Arlon	7.685	3,86%	95	81
Ath	1.458	0,73%	39	37
Bertrix	1.093	0,55%	26	42
Braine le Comte	502	0,25%	16	31
Brugge	5.499	2,76%	108	51
Bruxelles	18.528	9,31%	248	75
Charleroi	12.275	6,17%	124	99
De Panne	1.650	0,83%	23	72
Dendermonde	3.569	1,79%	75	48
Essen	649	0,33%	13	50
Gent St Pieters	7.858	3,95%	166	47
Geraardsbergen	2.439	1,23%	74	33
Gouvy	722	0,36%	28	26
Hasselt	5.802	2,92%	116	50
Huy	1.389	0,70%	13	107
Jemelle	4.561	2,29%	54	84
Kortrijk	8.613	4,33%	105	82
La Louvière	2.713	1,36%	55	49
Landen	989	0,50%	24	41
Leuven	4.286	2,15%	88	49
Liège	12.590	6,33%	163	77
Mariembourg	825	0,41%	22	38
Mol	2.158	1,08%	49	44
Mons	5.598	2,81%	63	89
Namur	9.947	5,00%	125	80

Au travers du tableau présenté ci-contre, on observe que chaque accompagnateur (hors BSC) a établi en moyenne 69 C170 au cours de l'année 2005 (moyenne 2004: 67 C170). Concernant exclusivement les BSC, la moyenne du nombre de constats d'irrégularité rédigés s'établit à environ 264 C170 par agent en 2005 (moyenne 2004: 220 C170).

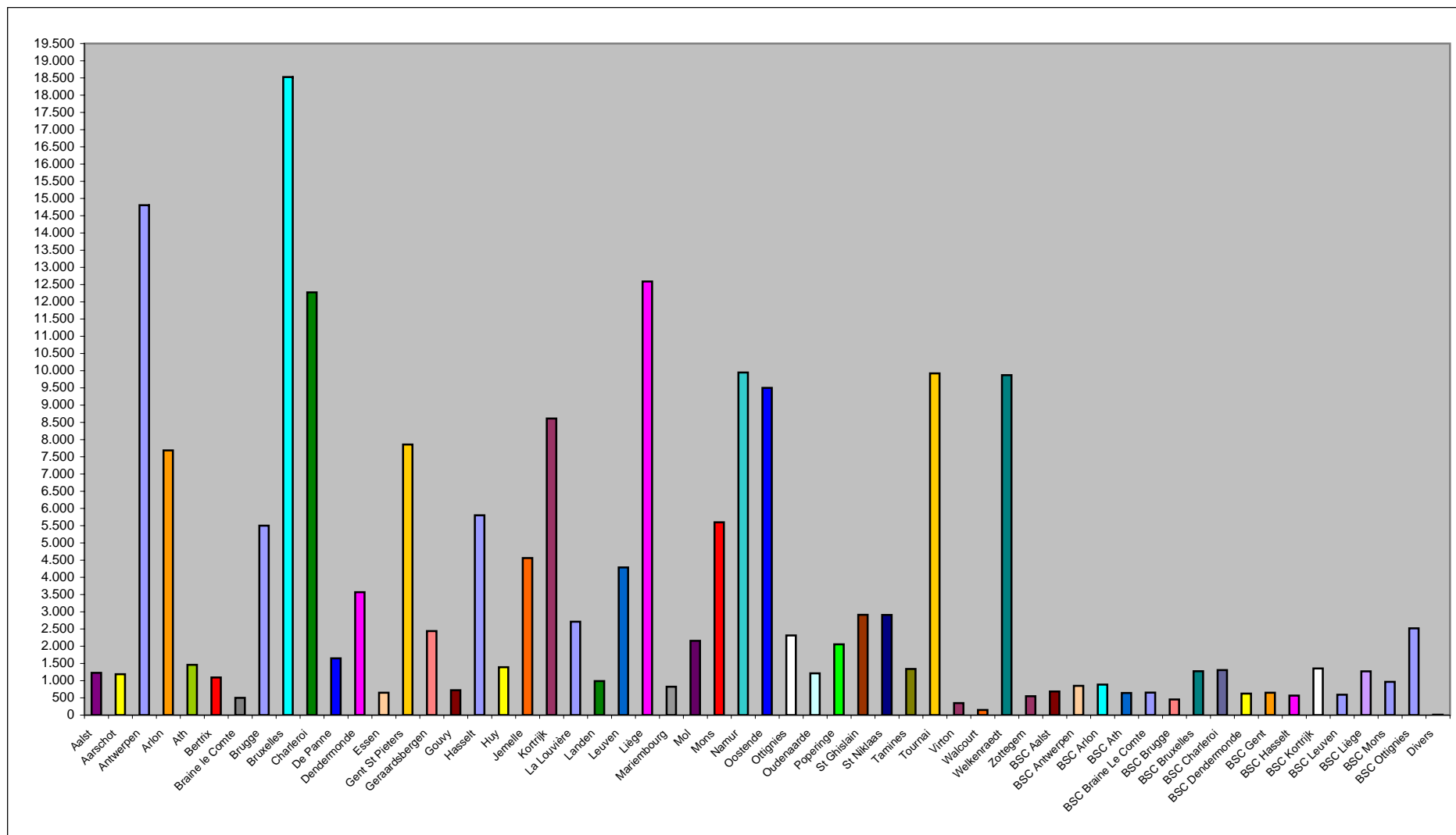
On note également que ce ne sont pas nécessairement au sein des dépôts les plus importants que le nombre de constats établis par les agents sont les plus nombreux...

Par ailleurs, comme les années précédentes, nous rappelons que cette statistique doit être interprétée avec prudence. En effet, il est indispensable de tenir compte de l'organisation des services et des séries effectués par les agents. Ainsi, selon la présence de parcours "haut le pied" ou le temps très variable à consacrer aux aspects sécurité (embarquement / débarquement des clients,...), le temps de prestation effectué en tant qu'agent de contrôle des titres de transport sera plus ou moins important, ceci ayant bien entendu pour conséquence la création d'un certain nombre de constats d'irrégularité en sus ou en moins selon le cas.

Oostende	9.500	4,77%	89	107
Ottignies	2.313	1,16%	37	63
Oudenaarde	1.211	0,61%	38	32
Poperinge	2.055	1,03%	32	64
St Ghislain	2.911	1,46%	38	77
St Niklaas	2.909	1,46%	51	57
Tamines	1.341	0,67%	15	89
Tournai	9.924	4,99%	74	134
Virton	347	0,17%	10	35
Walcourt	150	0,08%	3	50
Welkenraedt	9.872	4,96%	94	105
Zottegem	549	0,28%	18	31
BSC Aalst	686	0,34%	4	172
BSC Antwerpen	850	0,43%	6	142
BSC Arlon	886	0,45%	3	295
BSC Ath	642	0,32%	3	214
BSC Braine Le Comte	653	0,33%	3	218
BSC Brugge	455	0,23%	2	228
BSC Bruxelles	1.274	0,64%	6	212
BSC Charleroi	1.307	0,66%	4	327
BSC Dendermonde	623	0,31%	2	312
BSC Gent	651	0,33%	3	217
BSC Hasselt	567	0,28%	3	189
BSC Kortrijk	1.354	0,68%	3	451
BSC Leuven	590	0,30%	4	148
BSC Liège	1.270	0,64%	3	423
BSC Mons	964	0,48%	2	482
BSC Ottignies	2.518	1,27%	7	360
Divers	12	0,01%	-	
	199.000	100,00%		

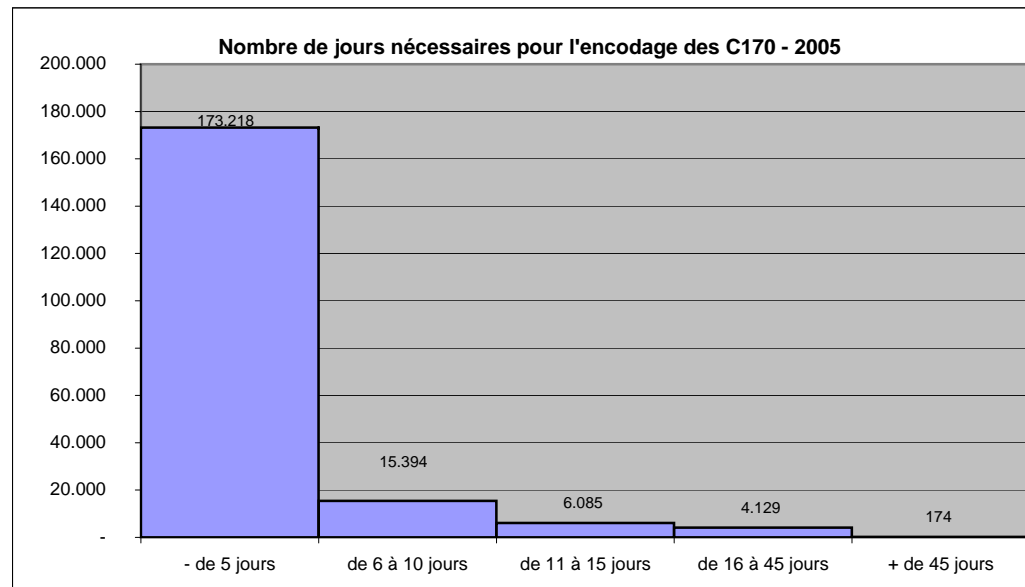
* Il s'agit de l'effectif moyen des accompagnateurs, B.A.F. et personnel d'encadrement ayant rédigé des C170 au cours de l'année 2005

II.2 Nombre de constats d'irrégularité, répartis par dépôt



II.3 Nombre de jours nécessaires pour l'encodage des C170

		%
- de 5 jours	173.218	87,04%
de 6 à 10 jours	15.394	7,74%
de 11 à 15 jours	6.085	3,06%
de 16 à 45 jours	4.129	2,07%
+ de 45 jours	174	0,09%
	199.000	100,00%



L'encodage des C170 est effectué dans les CPA et certains grands dépôts du personnel d'accompagnement des trains, l'objectif étant que le Service Central Clientèle soit le plus rapidement et le plus précisément informé des faits constatés.

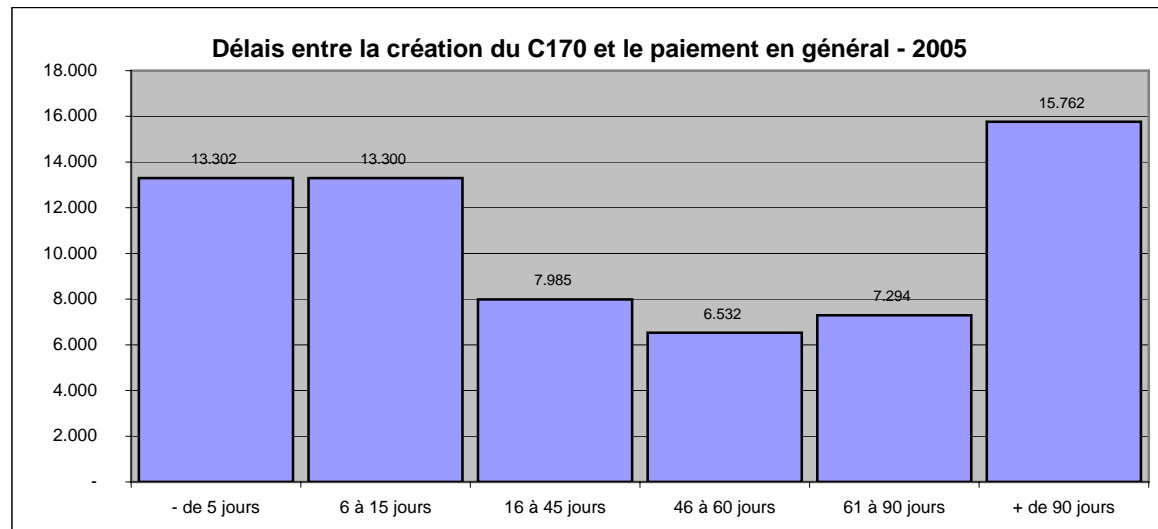
En effet, sachant que les voyageurs sont tenus de se mettre en ordre dans les 15 jours calendrier suivant les faits, il est indispensable de réduire le délai d'encodage au strict minimum, d'autant plus, que dans l'intervalle, ces voyageurs peuvent déjà introduire une réclamation ou demander certaines explications. En outre, à défaut de paiement dans le délai prescrit, une lettre de rappel est envoyée, ce qui est uniquement possible si l'encodage a été effectué à temps...

En 2005, on constate qu'environ 87 % des C170 sont encodés dans les 5 jours, ce qui représente donc un certain recul par rapport à 2004 (90 %). Pour rappel, en 2002, ce délai était atteint dans 95 % des cas; des efforts doivent donc à nouveau être fournis sur ce plan!

NB: Ici encore, l'encodage des C170 directement dans le train, via le portable IBIS, apportera certainement une solution très positive.

II.4a Délais de paiement des C170 en général

	<u>Nbre de paiements</u>	<u>%</u>
- de 5 jours	13.302	20,73%
6 à 15 jours	13.300	20,72%
16 à 45 jours	7.985	12,44%
46 à 60 jours	6.532	10,18%
61 à 90 jours	7.294	11,37%
+ de 90 jours	15.762	24,56%
	64.175	100,00%

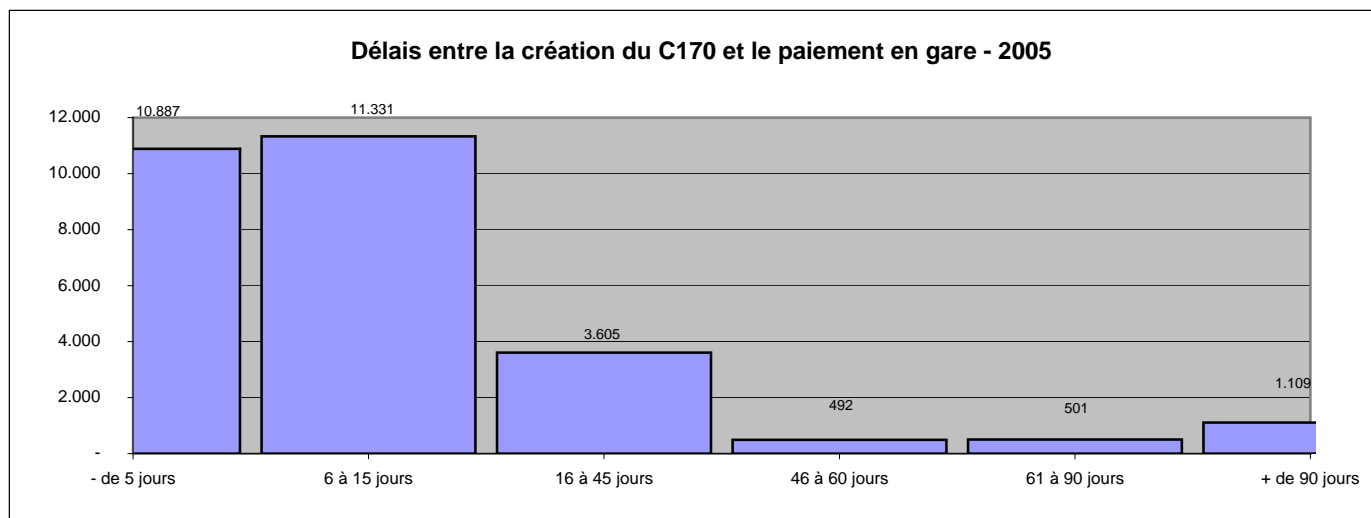


En mars 2006, 57.219 dossiers de l'an 2005 sur un total de 199.000 - soit 28,75 % - ont été payés, (sans compter le pourcentage de dossiers réglés gratuitement pour oubli de carte train ou présentation d'une carte train périmée de maximum 1 jour). Ces 57.219 constats d'irrégularités réglés ont fait l'objet de 64.175 opérations de paiements; en effet, de nombreux récidivistes obtiennent des plans d'apurement de leur dette et la rembourse sur plusieurs échéances (pouvant même s'étendre, parfois, sur plusieurs années).

Parmi ces C170 réglés, un peu plus de 20 % seulement le sont dans les 5 jours calendrier. Environ 41,5 % des dossiers sont clôturés au cours des 15 premiers jours suivant les faits et un peu moins de 54 % des C170 sont payés au terme du délai de 45 jours. Enfin, 60 jours après les faits, -échéance déterminante pour la rédaction des PJ-, près de 64 % des constats d'irrégularité sont payés. Notons à ce sujet également que B-VG.044 adresse une lettre de rappel au voyageur en cas de non paiement dans les 14 jours calendrier suivant les faits, ainsi qu'une mise en demeure au terme de 45 jours calendrier suivant les faits. Dans la réalité, vu le départ de collègues en 2005, cette tâche a subi un certain retard, expliquant sans nul doute le recul des délais de paiements des C170 enregistrés par rapport aux années précédentes.

II.4b Délais de paiement des C170 en gare

	<u>Nbre de paiements</u>	<u>%</u>
- de 5 jours	10.887	38,99%
6 à 15 jours	11.331	40,58%
16 à 45 jours	3.605	12,91%
46 à 60 jours	492	1,76%
61 à 90 jours	501	1,79%
+ de 90 jours	1.109	3,97%
	27.925	100,00% (du total des C170 payés)

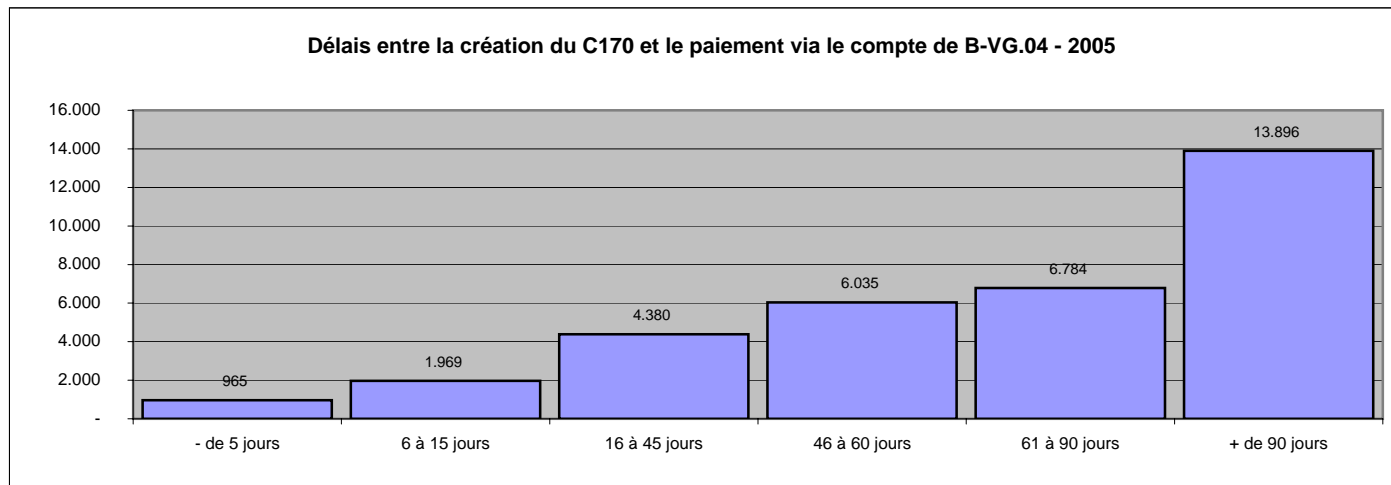


De manière plus précise, il apparaît que 43,5 % des paiements sont effectués en gare. Les autres font l'objet d'un paiement via virement bancaire sur le compte de B-VG.04 ou directement dans le train, à l'accompagnateur, le C170 étant alors créé en raison du retrait du titre de transport litigieux ou de problèmes techniques rencontrés avec le portable IVETTE / IBIS.

On note par ailleurs que la majorité des paiements effectués en gare (près de 80 %) le sont dans les 15 jours calendrier.

II.4c Délais de paiement des C170 via le compte bancaire de B-VG.04

	<u>Nbre de paiements</u>	<u>%</u>
- de 5 jours	965	2,84%
6 à 15 jours	1.969	5,79%
16 à 45 jours	4.380	12,87%
46 à 60 jours	6.035	17,73%
61 à 90 jours	6.784	19,94%
+ de 90 jours	13.896	40,84%
	34.029	100,00% (du total des C170 payés)



De manière plus précise, il apparaît que 53 % des paiements sont effectués sur le compte bancaire de B-VG.04. Les autres font l'objet d'un règlement via la gare ou directement dans le train, à l'accompagnateur, le C170 étant alors créé en raison du retrait du titre de transport litigieux ou de problème techniques rencontrés avec le portable IVETTE / IBIS.

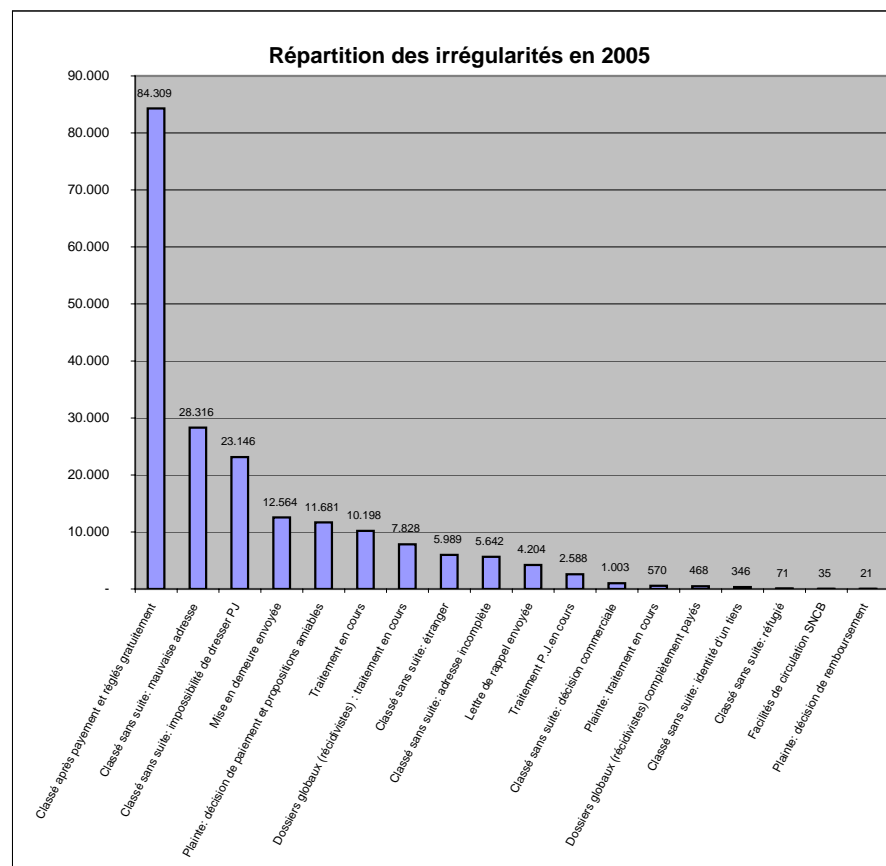
On note par ailleurs que la majorité des paiements effectués sur le compte bancaire de B-VG.04 intervient au-delà de 16 jours après les faits, ce qui s'explique sans aucun doute par le fait que, tant la lettre de rappel que la mise en demeure adressées respectivement 15 et 45 jours suivant le constat, comportent un bulletin de versement précomplété.

NB: Dans la réalité, vu le départ de collègues en 2005, cette tâche a subi un certain retard, expliquant sans nul doute le recul des délais de paiements des C170 toutefois enregistrés par rapport aux années précédentes.

II.5a Répartition des constats d'irrégularité, sur base du dernier statut encodé dans SABIN-PIM

<u>Catégorie</u>	<u>Nombre</u>
Classé après paiement et réglés gratuitement	84.309
Classé sans suite: mauvaise adresse	28.316
Classé sans suite: impossibilité de dresser PJ	23.146
Mise en demeure envoyée	12.564
Plainte: décision de paiement et propositions amiables	11.681
Traitement en cours	10.198
Dossiers globaux (récidivistes) : traitement en cours	7.828
Classé sans suite: étranger	5.989
Classé sans suite: adresse incomplète	5.642
Lettre de rappel envoyée	4.204
Traitement P.J.en cours	2.588
Classé sans suite: décision commerciale	1.003
Plainte: traitement en cours	570
Dossiers globaux (récidivistes) complètement payés	468
Classé sans suite: identité d'un tiers	346
Classé sans suite: réfugié	71
Facilités de circulation SNCB	35
Plainte: décision de remboursement	21
Plainte: dossier médiateur	20
Dossiers globaux (récidivistes) classés suite intervention du Comité de Contrôle	1

199.000



Parmi les 199.000 constats d'irrégularités voyageurs rédiqés en 2005, on observe (en mars 2006) que:

- **42,37 %** des dossiers de 2005 ont été **payés ou réglés gratuitement**,

- **32,42 %** des dossiers ont été **classés sans suite**. On distingue 7 catégories:

1. Classé sans suite - mauvaise adresse	14,23%
2. Classé sans suite - étranger	3,01%
3. Classé sans suite - adresse incomplète	2,84%
4. Classé sans suite - réfugié	0,04%
5. Classé sans suite - décision commerciale	0,50%
6. Classé sans suite - identité d'un tiers	0,17%
7. Classé sans suite - impossibilité de dresser PJ	11,63%

Ces dossiers, bien que classés, peuvent toutefois être réouverts, notamment en cas de voyageurs agressifs et récidivistes; un tableau récapitulatif de toutes les infractions commises étant en effet transmis à B-AD.22, quelle que soit l'année des faits.

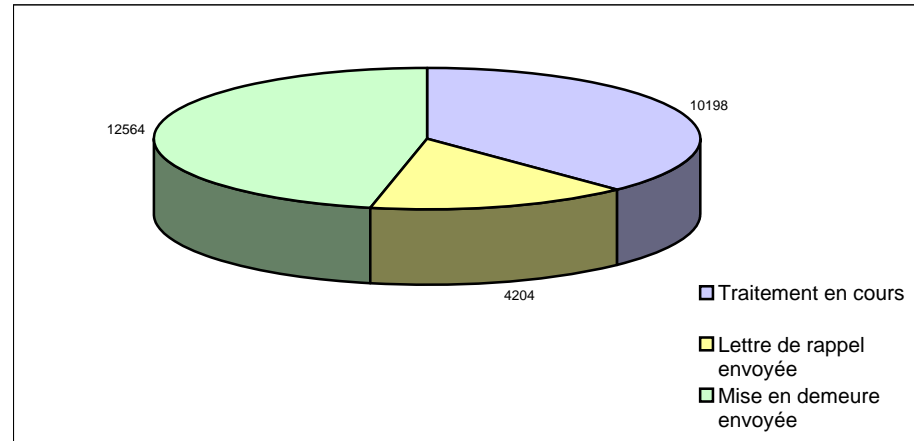
- En mars 2006, quelques 27.000 dossiers - soit **13,56 %** - étaient toujours **en cours**. 5,14 % sont en préparation pour traitement, pour 2,11 % des dossiers une lettre de rappel est envoyée et pour 6,31 % des dossiers une mise en demeure a été adressée au voyageur.

- **5,47 %** des dossiers sont en **traitement PJ ou sous forme de dossiers globaux (récidivistes) et actuellement pris en charge par B-AD.22** ou par le Comité de Contrôle.

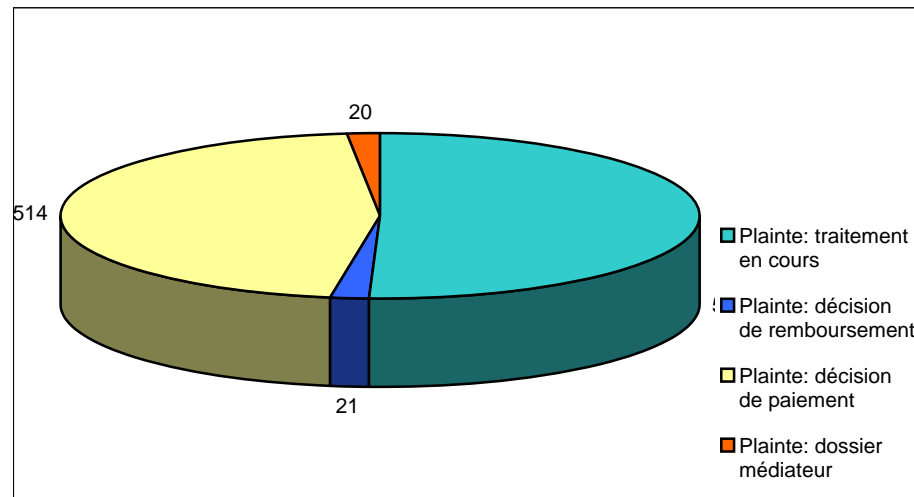
- **6,18 %** des dossiers faisaient l'objet d'une **plainte** en 2005, et sont **actuellement toujours en cours**.

II.5b --> Détail: répartition des irrégularités en 2005

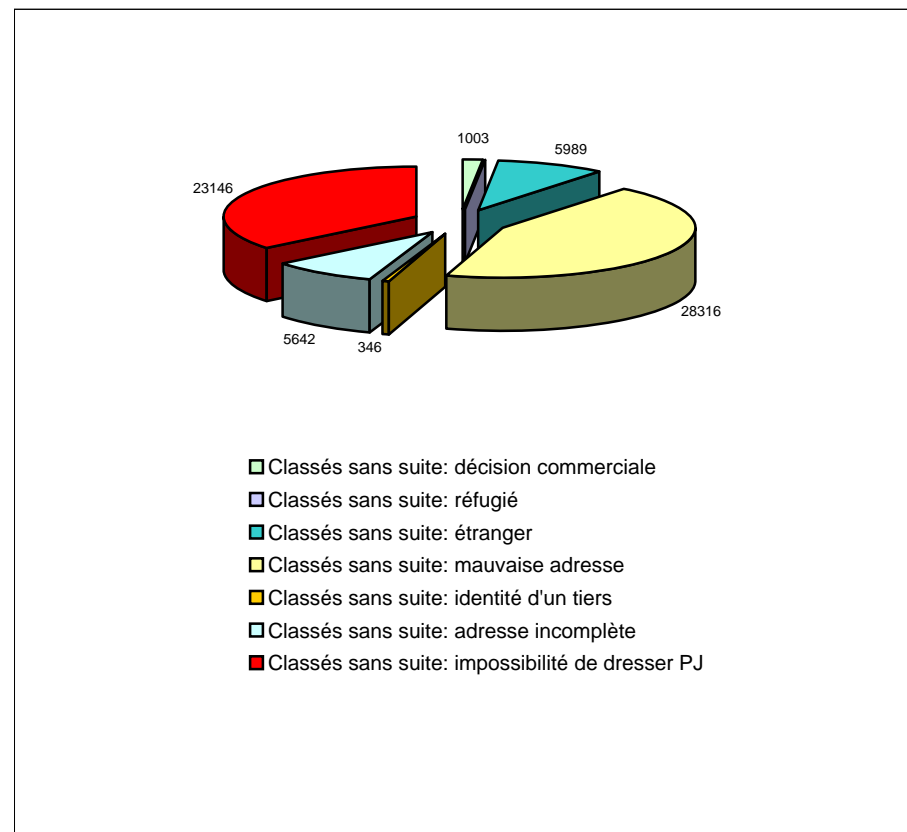
<u>Catégorie</u>	<u>Nombre</u>
Traitement en cours	10198
Lettre de rappel envoyée	4204
Mise en demeure envoyée	12564
	26966



Plainte: traitement en cours	570
Plainte: décision de remboursement	21
Plainte: décision de paiement	514
Plainte: dossier médiateur	20
Plainte: propositions amiables	11167
	12292



<u>Catégorie</u>	<u>Nombre</u>
Facilités de circulation SNCB	35
Classés après paiement	84309
Traitement P.J. ou dossiers globaux (récidivistes) pris en charge par B-AD.22 ou par le Comité de Contrôle	10885
Classés sans suite: décision commerciale	1003
Classés sans suite: réfugié	71
Classés sans suite: étranger	5989
Classés sans suite: mauvaise adresse	28316
Classés sans suite: identité d'un tiers	346
Classés sans suite: adresse incomplète	5642
Classés sans suite: impossibilité de dresser PJ	23146
	64513



II.6a Sommes encore à recevoir en 2006 suite à des dossiers en cours de traitement

(mars 2006)

Totaux (y compris montants forfaitaires):			Trajets uniquement:	
	€	%	€	
- lettres de rappel	115.679,20 €	2,69%	42.314,40 €	
- mises en demeure	2.494.922,30 €	57,98%	107.762,30 €	
- plaintes	1.040.475,19 €	24,18%	122.585,79 €	
- Pro Justitia en cours	376.502,40 €	8,75%	20.947,80 €	
- autres	275.520,68 €	6,40%	135.101,68 €	
	4.303.099,77 €	100,00%	428.711,97 €	

On estime, en mars 2006, le montant des recettes restant à percevoir pour des dossiers de l'an 2005 encore ouverts à environ 428.700 EUR en ce qui concerne exclusivement le montant des prix des trajets effectués et à plus de 4,303 millions d'euros si l'on tient compte également des frais administratifs et montants forfaitaires facturés.

II.6b Sommes perdues en 2005 suite à des dossiers classés

Totaux (y compris montants forfaitaires):			Trajets uniquement:	
	€	%	€	
- adresses incomplètes	247.429,50 €	6,80%	71.230,50 €	
- identités de tiers	26.096,60 €	0,72%	3.381,40 €	
- étrangers	1.109.379,29 €	30,49%	121.809,49 €	
- réfugiés	5.807,70 €	0,16%	640,90 €	
- mauvaises adresses	2.249.344,93 €	61,83%	231.393,33 €	
	3.638.058,02 €	100,00%	428.455,62 €	

De la même manière, on observe que le montant des sommes irrécouvrables s'élève à environ 428.000 EUR en terme de trajets non payés et à plus de 3,6 millions d'euros si l'on tient compte des frais administratifs et montants forfaitaires facturés.

Notons par ailleurs à ce sujet que 14,23 % des C170 sont classés pour adresse incorrecte suite au renvoi de notre courrier par la Poste (contre 13,20 % en 2001, 11,97 % en 2002, 10,70 % en 2003 et 16% en 2004)... soit, vu le plus grand nombre de dossiers encore ouverts au terme de l'année 2005 par rapport à 2004, une relative stabilité!

Complémentairement, on relèvera que, en 2005, 58,81 % des C170 (contre 57 % l'année précédente) ont été rédigés sur présentation d'un document d'identité officiel du voyageur (dont 14,27 % sur base d'une carte d'identité électronique... sur laquelle l'adresse du voyageur ne figure plus!), les autres étant confectionnés sur base verbale, journal de classe, carte train,...

II.6c Paiements effectués en 2005 suite à la création d'un C170

	Nbre de paiements	€	%
- payé au contrôleur	1449	24.474,85	1,69%
- payé en gare	27925	512.248,91	35,46%
- payé sur compte VG04	34029	936.952,81	64,86%
- payé sur compte H-LA.021	702	24.972,47	1,73%
- réglés gratuitement (CT oubliée, mais valable)	37195	0,00	0,00%
- réglés gratuitement (CT périmée max. 1 jour)	3393	0,00	0,00%
- remboursements doubles paiements	1811	-53.184,20	-3,68%
- remboursements RBR*	70	-828,48	-0,06%
		1.444.636,36	100,00%

* RBR = regelingsbiljet - billet de régularisation, émis via IVETTE / IBIS

Par rapport à l'année précédente, les recettes ont augmenté de 0,69 % (alors que le nombre de C170 a progressé de 2,74 %).

De plus, sur le plan des dossiers réglés gratuitement (Avis 8 VN/2002), il apparaît que:

- si le nombre de C170 créés pour les oublis de Carte Train a encore augmenté de 2,17 % par rapport à 2004, le nombre de régularisations gratuites a, quant à lui, connu une hausse un peu plus élevée (+ 3,18 %).
- concernant les Cartes train périmées de maximum 1 jour calendrier, le nombre de C170 rédigés est en baisse (-6,96 %), les régularisations gratuites ont diminué de 6,04 %...

Enfin, on notera les remboursements qui ont été octroyés à des voyageurs ayant effectué un double paiement pour un même dossier ou qui ont adressé une réclamation jugée fondée par B-VG.041 (ex: diminution de la surtaxe due à un paiement tardif mais expliqué et justifié dans le chef du plaignant,...).

B-VG.04 a en outre procédé à un certain nombre de remboursements suite à des réclamations jugées fondées de voyageurs ayant été régularisés dans le train (RBR); à ce sujet, notons encore que, pour 2005, le montant total des régularisations effectuées dans le train (via IVETTE / IBIS + souches manuelles) atteint 17.834.468,97 EUR.

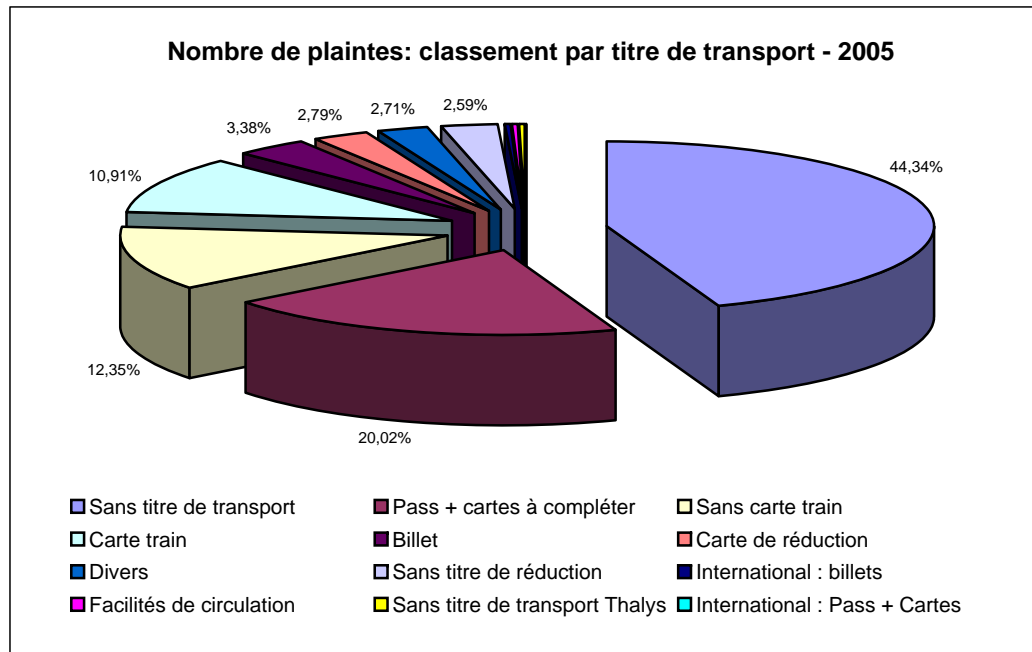
III.1 Nombre de C170 ayant donné lieu à des plaintes: Classement par titre de transport --> résumé

Plaintes écrites :

	Nbre C170	%
Sans titre de transport	4.091	44,34%
Pass + cartes à compléter	1.847	20,02%
Sans carte train	1.139	12,35%
Carte train	1.007	10,91%
Billet	312	3,38%
Carte de réduction	257	2,79%
Divers	250	2,71%
Sans titre de réduction	239	2,59%
International : billets	35	0,38%
Facilités de circulation	32	0,35%
Sans titre de transport Thalys	12	0,13%
International : Pass + Cartes	5	0,05%
	9.226	100,00%

Plaintes par téléphone :

5.304 C170
(dont 38,46 % traités immédiatement)



Le bureau B-VG.041 a traité plus de 9.200 C170 ayant fait l'objet de plaintes écrites et plus de 5.300 C170 suite à des réclamations téléphoniques. Toutes ces réclamations proviennent généralement directement du voyageur, suite à la réception de la lettre de rappel ou de la mise en demeure. Un certain nombre provient, en second ressort, du Service de Médiation.

Notons également le nombre toujours grandissant d'avocats, d'institutions d'aide à la jeunesse, de CPAS et autres établissements qui nous contactent pour obtenir des plans d'apurement de la dette de contrevenants, voire un geste commercial pour la supprimer en raison de leur situation financière très précaire. Depuis mai 2004, une cellule spéciale a été mise en place au sein de B-VG.043 afin de suivre de manière plus spécifique ce type de dossiers, car leur clôture nécessite un suivi particulièrement approfondi et beaucoup plus long. Les résultats spécifiques de cette cellule sont présentés dans le corps principal du présent rapport.

Quant aux appels téléphoniques, ils proviennent soit directement des voyageurs, via la Centrale téléphonique; soit des guichetiers, se trouvant en face de voyageurs qui souhaitent clôturer leur dossier, mais qui refusent la régularisation prévue pour des raisons qui leur sont propres, fussent-elles justifiées ou non. Toute décision commerciale relative à un C170 est donc prise en concertation avec le Service Central Clientèle, exception faite des infractions 'non excusables' commises avec des facilités de circulation accordées aux cheminots au sens de l'avis 67 H-HR/2005, dont le traitement et les décisions restent du ressort de H-HR.

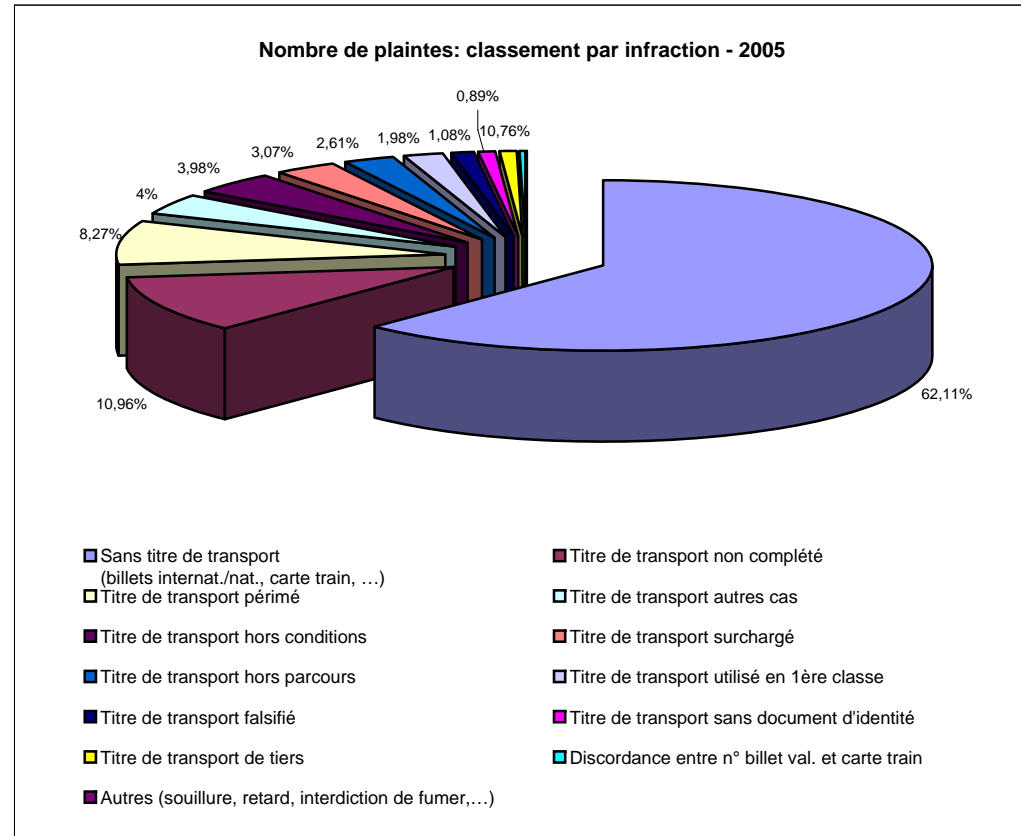
III.2 Nombre de plaintes: classement par infraction --> résumé

Plaintes écrites :

		%
Sans titre de transport (billets internat./nat., carte train, ...)	5730	62,11%
Titre de transport non complété	1011	10,96%
Titre de transport périmé	763	8,27%
Titre de transport autres cas	369	4,00%
Titre de transport hors conditions	367	3,98%
Titre de transport surchargé	283	3,07%
Titre de transport hors parcours	241	2,61%
Titre de transport utilisé en 1ère classe	183	1,98%
Titre de transport falsifié	100	1,08%
Titre de transport sans document d'identité	82	0,89%
Titre de transport de tiers	70	0,76%
Discordance entre n° billet val. et carte train	24	0,26%
Autres (souillure, retard, interdiction de fumer,...)	3	0,03%
	9226	100,00%

Plaintes par téléphone :

5.304 C170
(dont 38,46 % traités immédiatement)



La majorité des plaintes concerne des voyageurs qui n'ont pu présenter un titre de transport au moment du contrôle effectué par l'accompagnateur; toutefois, il s'agit tantôt de voyageurs n'ayant pas eu le temps de se procurer un billet au guichet, tantôt de titulaires de carte train, mais qu'ils ont oubliée et ne peuvent présenter, voire encore de voyageurs tentés de resquiller...

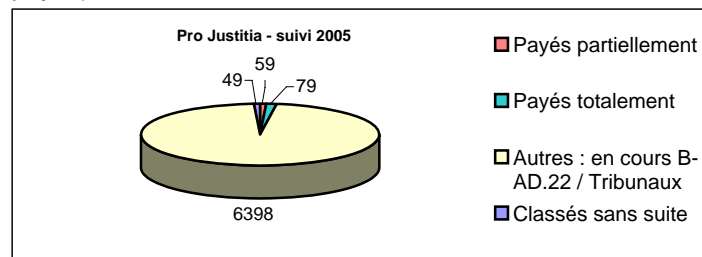
Un certain nombre concerne par ailleurs des problèmes de titres de transport non complétés ou périmés.

IV.1 Dossiers transmis à l'UCC AJ : Pro Justitia

Nombre de Pro Justitia créés en 2005: **6.585** (soit 13,13% des C170 non réglés, sauf classés sans suite)
(soit 5,74 % du total des C170 non payés)

Suite donnée à ces Pro Justitia:

	Nbre PJ	%	Recettes (€)
Payés partiellement	59	0,90%	3.184,98 €
Payés totalement	79	1,20%	9.476,18 €
Autres : en cours B-AD.22 / Tribunaux	6398	-	-
Classés sans suite	49	0,74%	-
Total	6585	2,84%	12.661,16 €



Par rapport à 2004, le nombre de Pro Justitia créés a sensiblement augmenté (+ 39 %); ceci résulte notamment d'une augmentation de la productivité des agents, obtenue grâce à l'automatisation de certaines tâches, mais également à l'élargissement des critères de sélection des dossiers éligibles pour la rédaction des PJ.

Par ailleurs, nous notons également:

- que le nombre de dossiers entièrement payés a augmenté tandis que le nombre de dossiers payés partiellement est en diminution;
- que le nombre de dossiers non réglés reste important et, par comparaison, que le nombre de PJ reste relativement faible alors que la majorité du personnel d'accompagnement est à nouveau assermenté et donc compétent en cette matière.

Il est donc à noter qu'une part importante des dossiers non payés au terme de la procédure amiable ne fait pas l'objet de PJ en raison de vice de forme dans la rédaction du C170, raison pour laquelle B-VG.04 insiste régulièrement auprès du personnel d'accompagnement sur la nécessité de rédiger des C170 conformes aux prescriptions rappelées régulièrement par B-VG.11.

Bon nombre de Pro Justitia sont toujours pendant devant les tribunaux. Toutefois, on constate que le plus fréquemment, les C170 payés sont ceux pour lesquels le Procureur requiert une visite domiciliaire de la Police préalablement à la fixation d'une audience. En effet, le contrevenant préfère généralement régler sa dette et ainsi, éviter l'invitation à comparaître devant le Tribunal.

Montant des recettes 2005, indépendamment de l'année de création des PJ:

Année	Nbre PJ	Recettes (€)
2001	23	1.159,12 €
2002	52	4.647,02 €
2003	86	10.070,94 €
2004	167	19.514,50 €
2005	78	6.085,36 €
2006	1	13,56 €
	407	41.490,50 €

Nombre d'audiences fixées par les Procureurs en 2005, indépendamment de l'année de création des PJ:

854

IV.2 Dossiers transmis aux Services Juridiques: AUTRES

(mars 2006)

Types de dossiers transmis aux services juridiques:

	<i>Nbre de dossiers globalisés par voyageur</i>	<i>Nbre de C170 concernés</i>
Dossiers relatifs à une agression verbale (traités par B-AD.22)	79	2.479
Dossiers relatifs à une agression physique (traités par B-AD.22 ou H-LA.021)	85	3.391
Dossiers relatifs à des interventions de CPAS, minimexés,...	6	422
Dossiers relatifs à des jeunes placés en institutions	1	3
Dossiers relatifs à des multirécidivistes - autres	129	4.949
Dossiers constitués suite à une convocation du tribunal (règlements collectifs de dettes,...)	27	617
Dossiers constitués dans le cadre de citations directes	2	179
Total	329	12.040

Depuis novembre 2002, le nombre croissant d'intervention de services de médiation de dettes, de CPAS, d'avocats,... nous a conduit à élaborer, avec les Services Juridiques, des procédures de règlement de dettes tenant compte des intérêts de la SNCB et des possibilités financières des contrevenants, nous communiquées par leur représentant.

Suite à la réorganisation des Services Juridiques dans le cadre de la nouvelle structure de la SNCB, cette tâche, consistant en la rédaction de déclarations de créance pour règlements collectifs de dettes, a été reprise, depuis juillet 2005, par B-VG.044.

Par ailleurs, la création de tels dossiers est par ailleurs également due à la volonté toujours accrue de poursuivre les récidivistes et par là-même de lutter contre les agressions. En effet, on a constaté que 80 % des agressions, - verbales (menaces - injures) et/ou physique -, sont dues à un défaut de titre de transport du voyageur lors du contrôle effectué par l'accompagnateur.

B-VG.044 établit donc le relevé des irrégularités d'un même voyageur et le communique à B-AD.22, c'est-à-dire au Service Juridique de la SNCB Opérateur (sauf en cas d'agression physique avec incapacité de travail du personnel d'accompagnement, où le dossier est pris en charge par H-LA.021 - Service Juridique du Holding) ainsi que toutes les informations y relatives telles que les dates des rappel et mise en demeure, l'existence de PJ éventuels, les déclarations rédigées par le PAT (D43, D233, formulaires d'agression), les montants et dates de paiements partiels, la copie des courriers échangés avec le voyageur et le Service Central Clientèle,...

A ce sujet, on notera qu'en 2005, **1.188 C170** ont fait l'**objet de déclarations complémentaires du PAT** via de tels documents dont, plus précisément, 479 formulaires post-agression qui ont pu être directement reliés à des constats d'irrégularité voyageur.

V. Dossiers transmis au Comité de Contrôle (Audit Interne)

Depuis août 2003, le Comité de Contrôle de l'Audit Interne collabore également avec B-VG.04 dans le cadre du recouvrement des constats d'irrégularité, par la prise en charge des dossiers de voyageurs récidivistes qui s'étaient adressés au Service Central Clientèle pour obtenir un plan d'apurement de leur dette, mais qui n'en ont pas ou seulement partiellement respecté les termes.

Nombre de dossiers transmis en 2005: 607

Suite donnée à ces dossiers:

	Nbre	%	Recettes (€)
Payés partiellement	89	14,66%	11.774,03 €
Payés totalement	38	6,26%	4.982,62 €
Classés sans suite	226	37,23%	0,00 €
Impayés - traitement toujours en cours	254	41,85%	0,00 €
<i>Total</i>	<u>607</u>	<u>100,00%</u>	<u>16.756,65 €</u>

Toutefois, ces chiffres doivent être quelque peu relativisés; en effet, un certain nombre de dossiers avait déjà fait l'objet d'un paiement partiel avant transmission au Comité de Contrôle. En conséquence, on peut dire effectivement que **suite à l'intervention du seul Comité de Contrôle dans ces dossiers, 66 paiements ont été effectués en 2005, représentant un montant encaissé de 4771,37 EUR.**

STATISTIQUES 'C170' - 2005 / 2004

Le profil du voyageur en irrégularité

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Nombre de C170	161.688	162.780	180.357	188.457	193.688	199.000

Répartition selon l'âge

Tranches d'âge	Constats 2004	Constats 2005	2005 / 2004
6-10 ans	0,08%	0,13%	+
11-20 ans	27,30%	26,85%	-
21-30 ans	37,65%	38,06%	+
31-40 ans	16,97%	17,29%	+
41-50 ans	7,75%	8,00%	+
51-60 ans	2,20%	2,62%	+
61-70 ans	0,45%	0,44%	=
+ de 70 ans	0,16%	0,17%	=
âge inconnu	7,45%	6,43%	-

Les types de titres de transport concernés

<i>Types de titre de transport</i>	<i>Constats 2004</i>	<i>Constats 2005</i>	<i>2005 / 2004</i>
Sans titre de transport	64,20%	65,03%	+
Sans carte train	21,62%	21,50%	-
Carte train	4,21%	3,81%	-
Pass + cartes à compléter	3,81%	3,84%	+
Sans titre de transport Thalys	1,19%	1,16%	-
Sans titre de réduction	1,25%	1,14%	-
Divers	1,16%	1,27%	+
Carte de réduction	1,05%	0,86%	-
International: billets	0,69%	0,57%	-
Billet	0,63%	0,67%	+
Facilités de circulation	0,15%	0,12%	-
International: Pass + cartes	0,05%	0,03%	-

Alors que le nombre de C170 créés pour oubli de carte train était en diminution constante depuis 1998 (respectivement de 15,38 % en 1998 à 11,30 % en 2001), on constate, depuis 2002 que ce nombre a de nouveau augmenté, dépassant même le pourcentage de 1998, cette évolution étant encore renforcée en 2004, mais heureusement stabilisée en 2005. Si les recettes directement liées aux voyages effectués sont garanties, il n'en reste pas moins que cette évolution reste inquiétante... En effet, la distraction très (trop) fréquente de nos titulaires de Cartes Train engendre néanmoins la rédaction de C170 dont le suivi et le traitement doivent être assurés, représentant également un coût non recouvré par la société.

Les types d'infractions constatées

<i>Description de l'infraction</i>	<i>Constats 2004</i>	<i>Constats 2005</i>	<i>2005 / 2004</i>
Sans titre de transport	64,20%	65,03%	+
Sans carte train	21,62%	21,50%	-
Sans titre de transport Eurostar-Thalys	1,19%	1,16%	-
Sans titre de réduction	1,25%	1,14%	-
Titre de transport périmé	3,67%	3,34%	-
Titre de transport hors conditions	1,62%	1,12%	-
Titre de transport non complété	1,63%	1,91%	+
Titre de transport autres cas	1,22%	1,11%	-
Titre de transport surchargé	0,55%	0,70%	+
Titre de transport de tiers	0,37%	0,26%	-
Titre de transport hors parcours	0,40%	0,48%	+
Titre de transport falsifié	0,35%	0,27%	-
Titre de transport utilisé en 1ère classe	0,27%	0,27%	=
Titre de transport sans documents d'identité	0,38%	0,33%	-
Discordance entre n° billet val. et carte train	0,10%	0,08%	-
Divers	1,18%	1,30%	+

Par rapport à 2004, on observe une très légère augmentation du pourcentage de personnes voyageant sans titre de transport intérieur; par contre, dans les trains THALYS, les voyageurs sans titre de transport ont été un peu moins nombreux. Par ailleurs, comme déjà mentionné, la stabilisation du pourcentage des oublis de carte train est confirmée. Enfin, on constate une augmentation sensible du nombre de titres de transport non complété ou surchargé (qui reste malgré tout proportionnellement très faible par rapport à l'ensemble des irrégularités constatées). Par contre, le nombre de titres de transport utilisés en dehors de conditions prévues (âge, heures,...) a quelque peu diminué.

Le lieu où les constats sont rédigés

<i>Région</i>	<i>Constats 2004</i>	<i>Constats 2005</i>	<i>2005 / 2004</i>
Bruxelles	18,29%	17,42%	-
Antwerpen	10,17%	10,03%	-
Liège	9,50%	9,61%	+
Charleroi	8,82%	8,75%	-
Gent	7,95%	8,37%	+
Namur	8,22%	8,37%	+
Mons	7,01%	6,80%	-
Ottignies	5,44%	5,15%	-
Tournai	5,16%	5,19%	+
Leuven	4,64%	4,58%	-
Brugge	3,87%	4,10%	+
Aalst	3,43%	3,71%	+
Kortrijk	2,37%	2,46%	+
Hasselt	1,76%	2,02%	+
Arlon	1,72%	1,83%	+
CFL	0,33%	0,31%	-
SNCF	0,17%	0,15%	-
NS	0,05%	0,05%	=
DB	0,02%	0,02%	=
Non définie	1,09%	1,08%	=

Le moment où les constats sont rédigés

<i>Jour de la semaine</i>	<i>Constats 2004</i>	<i>Constats 2005</i>	<i>2005 / 2004</i>
lundi	18,04%	18,15%	+
mardi	15,78%	15,95%	+
mercredi	16,01%	16,31%	+
jeudi	15,49%	15,34%	-
vendredi	15,98%	15,26%	-
samedi	9,48%	9,70%	+
dimanche	9,22%	9,29%	+

<i>Tranche horaire</i>	<i>Constats 2004</i>	<i>Constats 2005</i>	<i>2005 / 2004</i>
de 00:00 à 00:59	0,23%	0,27%	+
de 01:00 à 01:59	0,03%	0,04%	=
de 02:00 à 02:59	0,01%	0,01%	=
de 03:00 à 03:59	0,03%	0,04%	=
de 04:00 à 04:59	0,36%	0,32%	-
de 05:00 à 05:59	1,27%	1,29%	+
de 06:00 à 06:59	3,67%	3,63%	-
de 07:00 à 07:59	9,67%	9,08%	-
de 08:00 à 08:59	7,20%	6,55%	-
de 09:00 à 09:59	4,85%	4,64%	-
de 10:00 à 10:59	4,63%	4,57%	-
de 11:00 à 11:59	4,80%	4,93%	+
de 12:00 à 12:59	5,84%	5,97%	+
de 13:00 à 13:59	5,92%	5,98%	+
de 14:00 à 14:59	5,50%	5,78%	+
de 15:00 à 15:59	6,01%	6,04%	+
de 16:00 à 16:59	7,65%	7,78%	+
de 17:00 à 17:59	7,03%	7,24%	+
de 18:00 à 18:59	5,83%	5,89%	+
de 19:00 à 19:59	4,95%	5,08%	+
de 20:00 à 20:59	4,42%	4,51%	+
de 21:00 à 21:59	3,82%	3,78%	-
de 22:00 à 22:59	2,67%	2,83%	+
de 23:00 à 23:59	1,27%	1,30%	+
inconnue	2,35%	2,46%	+

Modes et délais de paiement - Généralités

Mode de paiement	Nbre C170 payés		Total recettes		Recette moyenne par C170	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Au contrôleur	951	1.449	16.661,00 €	24.474,85 €	17,52 €	16,89 €
En gare	28.768	27.925	512.839,67 €	512.248,91 €	17,83 €	18,34 €
Sur le compte B-VG.04 / B-AD.22 et H-LA.021	35.565	34.731	903.955,32 €	907.912,60 €	25,42 €	26,14 €
Réglés gratuitement (CT oubliées ou périmées d'1 j. max)	39.660	40.588	0,00 €	0,00 €	-	-
	104.944	104.693	1.433.455,99 €	1.444.636,36 €	14	14

Délais de paiement - en général	Constats 2004	Constats 2005	2005 / 2004
- de 5 jours	19,78%	20,73%	+
6 à 15 jours	20,25%	20,72%	+
16 à 45 jours	18,39%	12,44%	-
46 à 60 jours	12,44%	10,18%	-
61 à 90 jours	12,35%	11,37%	-
+ de 90 jours	16,79%	24,56%	+

Délais de paiement en gare	Constats 2004*	Constats 2005*	2005 / 2004
- de 5 jours	39,23%	38,99%	-
6 à 15 jours	39,72%	40,58%	+
16 à 45 jours	13,47%	12,91%	-
46 à 60 jours	1,73%	1,76%	+
61 à 90 jours	1,92%	1,79%	-
+ de 90 jours	3,92%	3,97%	+

* Ne sont pas pris en considération les délais de régularisations gratuites, relatives aux cartes train oubliées ou périmées d'au maximum 1 jour.

Délais de paiement sur le compte de B-VG.04	Constats 2004*	Constats 2005*	2005 / 2004
- de 5 jours	2,25%	2,84%	+
6 à 15 jours	5,48%	5,79%	+
16 à 45 jours	23,58%	12,87%	-
46 à 60 jours	22,05%	17,73%	-
61 à 90 jours	21,69%	19,94%	-
+ de 90 jours	24,94%	40,84%	+

* Ne sont pas pris en considération les délais de régularisations gratuites, relatives aux cartes train oubliées ou périmées d'au maximum 1 jour.

Par rapport à l'année 2004, on constate que l'augmentation des recettes (+ 0,69 %) est proportionnellement moindre que du nombre de constats d'irrégularité C170 créés (+ 2,74 %), alors que c'était l'inverse de 2003 à 2004. Par ailleurs, en raison de l'importance accrue du nombre de régularisation gratuite de C170 rédigés pour Cartes Train oubliées ou périmées d'un jour, on constate que la recette moyenne perçue par C170 reste stabilisée à 14,00 € en 2005 (alors qu'elle était de 15,00 € en 2002).

Par rapport à 2004, on constate également un allongement général des délais de paiement effectués via virement bancaire, ce qui s'explique notamment par le retard engendré dans l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure (suite au départ d'une partie du personnel affecté à cette tâche courant 2005).

Etat de suivi des constats

<i>Etat de suivi des dossiers</i>	<i>Constats 2004</i>	<i>Constats 2005</i>	<i>2005 / 2004</i>
Dossiers payés	45,17%	42,37%	-
En cours de traitement : envoi des rappels et mises en demeure de paiement	7,25%	13,56%	+
En cours de traitement suite à des réclamations adressées par le voyageur à B-VG.04	0,30%	0,31%	=
Dossiers partiellement payés du fait de l'octroi d'un paiement échelonné par le bureau « contentieux »	4,13%	5,87%	+
Dossiers impayés:	39,38%	32,42%	-
1) classés sans suite (décision commerciale)	0,91%	0,50%	-
2) réfugiés :	0,10%	0,04%	-
3) domiciliés à l'étranger :	3,59%	3,01%	-
4) adresse erronée ou incomplète:	18,00%	17,07%	-
5) usurpation d'identité :	0,29%	0,17%	-
6) classés temporairement sans suite : (impossibilité de rédiger des PJ,...)	16,49%	11,63%	-
Dossiers en traitement - recouvrement judiciaire:			
1) PJ	1,71%	1,30%	-
2) Autres (multirécidivistes, agressions,...)	1,66%	3,93%	+

Annexe 2

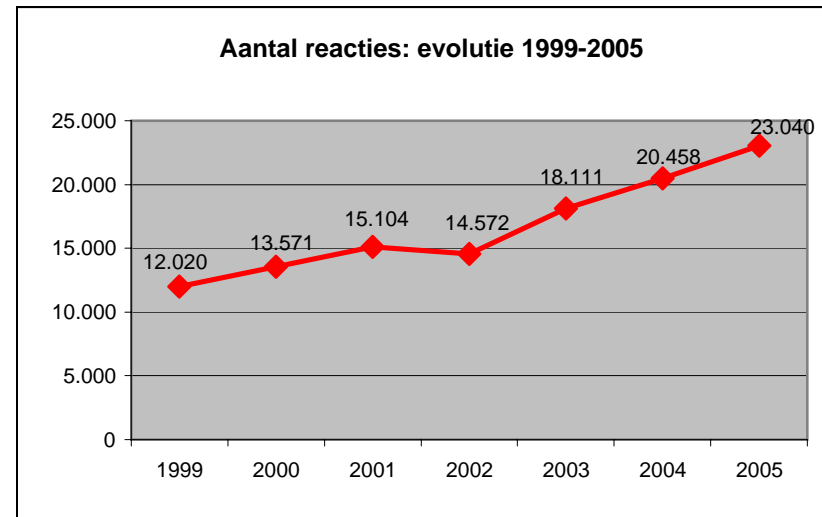
Réactions de la clientèle, traitées par B-VG.042

Statistiques détaillées

REACTIES

Aantal reacties: evolutie 1999-2005

jaar (J)	aantal reacties	verschil met J-1
1999	12.020	
2000	13.571	12,9
2001	15.104	11,3
2002	14.572	-3,5
2003	18.111	24,3
2004	20.458	13,0
2005	23.040	12,6



B-RZ.042 is het bureau van de Centrale Klantendienst (CKD) dat de "algemene" reacties van reizigers behandelt over het binnenlands en klassiek internationaal verkeer. Dit wil zeggen: alle schriftelijke reacties, behalve die over onregelmatigheden van reizigers.

Het bureau registreerde in 2005 23.040 reacties, of bijna 13% meer dan het voorgaande jaar. Het aantal reacties gaat al jaren in stijgende lijn. Enkel 2002 vormde hierop een uitzondering. De CKD wint kennelijk steeds meer aan bekendheid...

In 2003 kende het aantal reacties de opmerkelijkste stijging. Toen werd het takenpakket van de Centrale Klantendienst uitgebreid: vanaf 2003 behandelt de CKD niet alleen reacties over het binnenlands reizigersverkeer, maar ook over het grensoverschrijdend en klassiek internationaal verkeer.

In 2004 steeg het aantal klantreacties opnieuw fors, zij het minder dan in 2003. Deze stijging was voornamelijk het gevolg van de overname van de dossiers "VERA" eind 2003 van Reizigers Internationaal: alle dossiers waarbij een terugbetaling wordt gevraagd van vervoerbewijzen die door een technisch falen van de VERA-automaten niet (correct) konden worden afgeleverd.

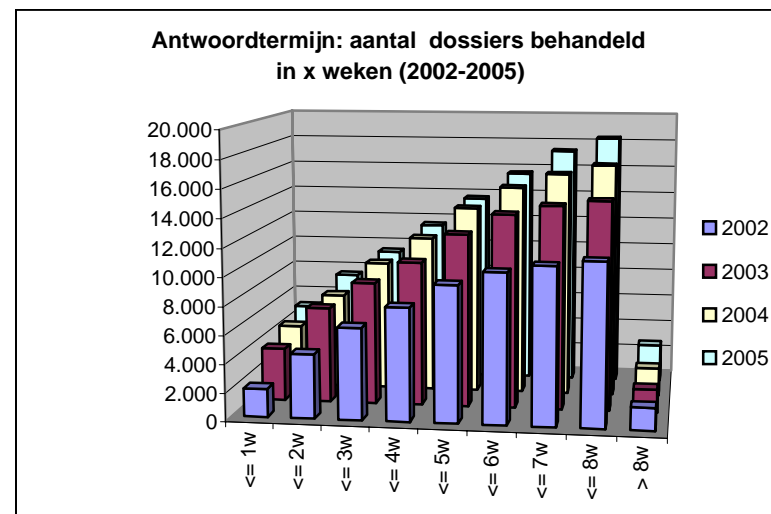
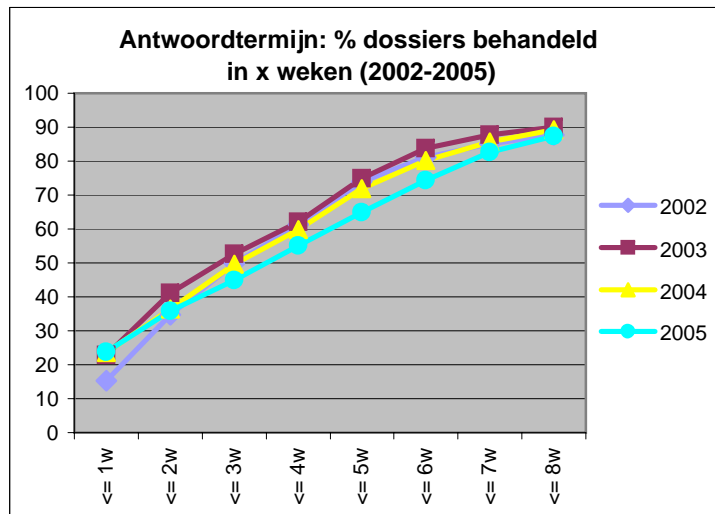
In 2005 begon de bekendheid van de klantendienst zijn tol te eisen: B-RZ.042 moest meer dan 2.000 reacties van klanten onbeantwoord laten, omdat het bureau de toevloed aan reacties met dezelfde ploeg niet langer binnen een aanvaardbare termijn verwerkt kreeg... In werkelijkheid ontving het bureau dus meer dan 25.000 reacties!

REACTIES

Antwoordtermijn

antwoordtermijn	jaar							
	2002		2003		2004		2005	
	#	%	#	%	#	%	#	%
<= 1w	1.981	15,3	3.764	22,8	4.431	23,5	4.982	23,7
<= 2w	4.517	34,8	6.787	41,2	6.857	36,4	7.537	35,9
<= 3w	6.467	49,8	8.682	52,7	9.329	49,6	9.441	45,0
<= 4w	7.952	61,2	10.241	62,2	11.250	59,8	11.556	55,0
<= 5w	9.600	73,9	12.326	74,8	13.540	71,9	13.647	65,0
<= 6w	10.532	81,1	13.785	83,7	15.105	80,3	15.616	74,4
<= 7w	11.048	85,1	14.448	87,7	16.118	85,6	17.346	82,6
<= 8w	11.402	87,8	14.826	90,0	16.805	89,3	18.328	87,3
> 8w	1.581		1.647		2.014		2.669	
totaal	12.983		16.473		18.819		20.997	

Ieder jaar krijgt B-RZ.042 meer reacties te slikken. Het bureau heeft in 2005 duidelijk zijn limiet bereikt. Wanneer we de antwoordtermijn vergelijken met die van 2004, blijkt dat in 2005 nog meer reacties beantwoord werden binnen de week, de maand, de 6 of de 8 weken. Maar ondanks het feit dat nog meer antwoorden de deur uitgingen, kon het percentage aan behandelde dossiers niet langer gehandhaafd blijven: terwijl in 2004 nog bijna 60% van de reacties binnen de maand werd behandeld, was dat nu slechts 55%; 80% werd in 2004 binnen de 6 weken behandeld, 74% in 2005. Het percentage reacties dat pas na 6 of zelfs 8 weken behandeld werd, is in 2005 dus aanzienlijk gestegen: meer dan 25% van de reacties kon niet binnen de 6 weken behandeld worden! En dit was niet alleen te wijten aan het feit dat B-RZ.042 soms op elementen van andere diensten moest wachten om een antwoord te formuleren...



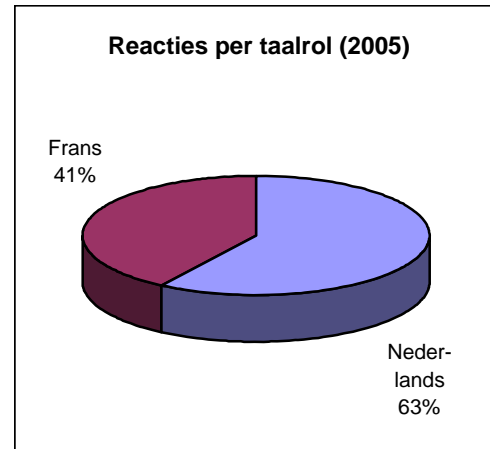
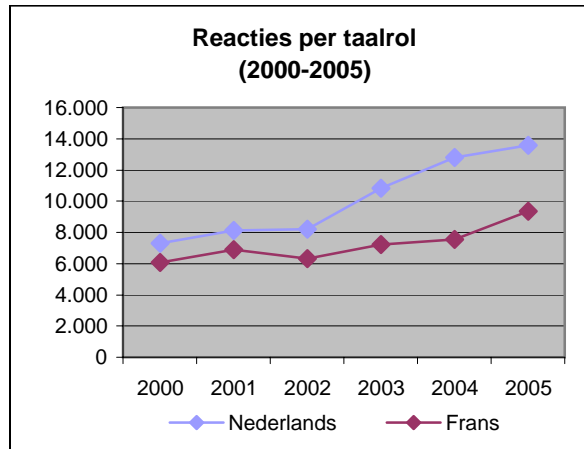
Ten slotte dient nog onderstreept dat het 2000-tal reacties dat niet werd geregistreerd en evenmin werd behandeld, niet in deze cijfers werd opgenomen.

Deze cijfers geven de antwoordtermijn weer voor de reacties die rechtstreeks aan de klantendienst werden gericht (cfr. "Aantal reacties per bestemming").

REACTIES

Aantal reacties per taalrol

taalrol	jaar					
	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Nederlands	7.313	8.117	8.222	10.838	12.793	13.563
Frans	6.080	6.900	6.313	7.221	7.560	9.348
Duits	10	6	7	11	12	11
Engels	168	81	30	41	93	118
totaal	13.571	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040



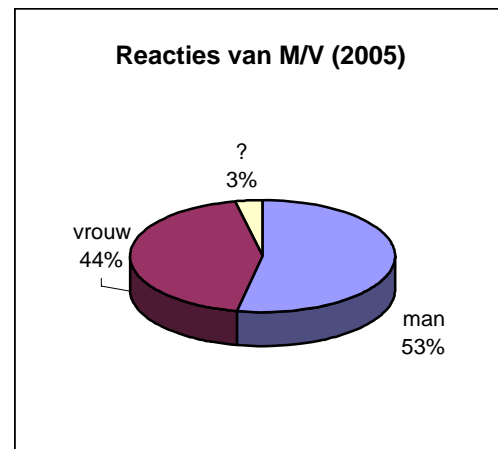
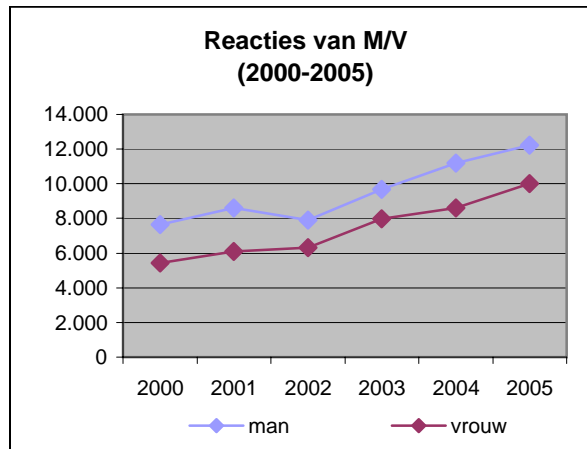
Terwijl B-RZ.042 in 2000 nog 10% meer Nederlands- dan Franstalige reacties ontving, daalde dit verschil in 2001 tot 7%. Daarna nam het echter met rasse schreden toe: in 2002 bedroeg het ruim 13%, in 2003 al 20%, in 2004 zelfs 26% en in 2005 22%.

Deze verhouding Nederlands - Frans werd echter niet vertaald naar de personeelsbezetting van het bureau. De Nederlandstalige sectie staat dus onder hoge druk.

REACTIES

Aantal reacties van mannen/vrouwen

geslacht	jaar					
	2000	2001	2002	2003	2004	2005
man	7.664	8.619	7.888	9.673	11.203	12.232
vrouw	5.443	6.090	6.323	7.971	8.601	10.025
?	464	395	361	467	654	783
totaal	13.571	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040



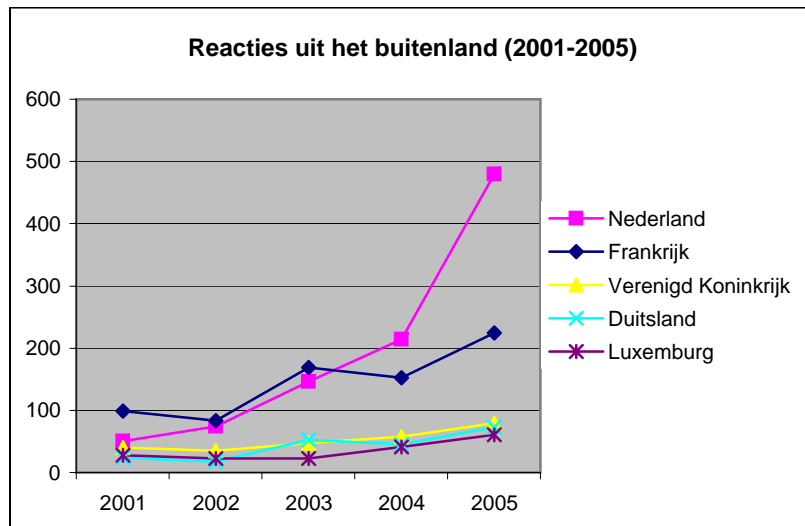
B-RZ.042 kreeg, net als andere jaren, meer reacties van mannelijke dan van vrouwelijke reizigers.

Het aandeel reacties van vrouwen bedraagt jaarlijks ongeveer 44% van het totale aantal. Enkel in 2004 viel dit percentage iets terug tot 42%.

REACTIES

Aantal reacties uit België/het buitenland

land	jaar				
	2001	2002	2003	2004	2005
België	14.812	14.260	17.562	19.722	21.921
Nederland	50	74	146	214	480
Frankrijk	99	83	169	152	224
Verenigd Koninkrijk	40	35	47	58	79
Duitsland	24	18	53	45	73
Luxemburg	28	23	23	41	61
andere	51	79	111	226	202
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040



Vanzelfsprekend was het merendeel van de reacties, namelijk 96%, uit België afkomstig.

Daarna scoorden de reacties uit Nederland het hoogst. Het aantal reacties van onze Noorderburen verdubbelde zelfs in 2005.

71% van de reacties waren klachten, 20% infovragen, 7% vragen om terugbetaling om persoonlijke redenen. 76% van de klachten betrof het treinverkeer.

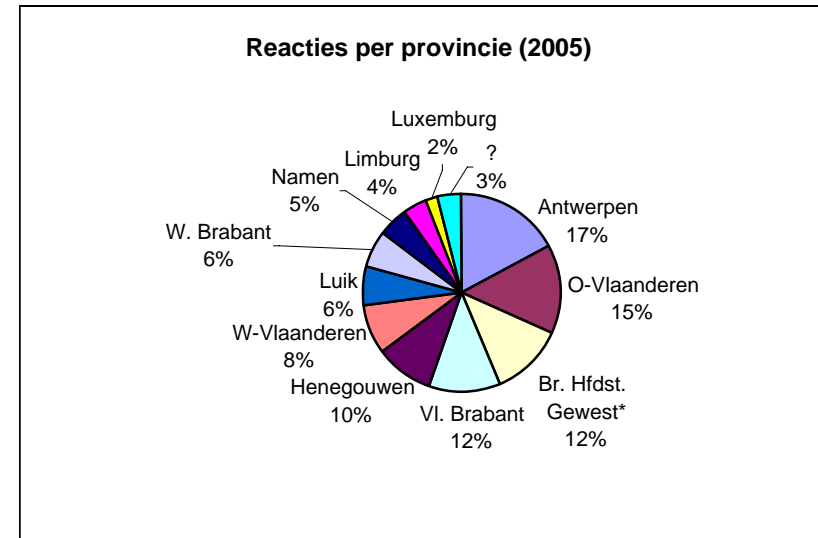
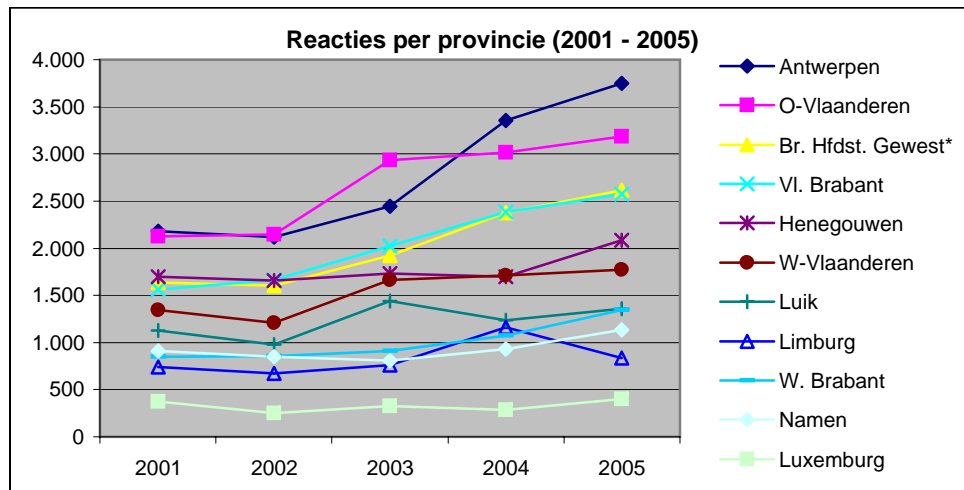
REACTIES

Aantal reacties per provincie

provincie	aantal reacties				
	2001	2002	2003	2004	2005
Antwerpen	2.180	2.122	2.445	3.357	3.747
O-Vlaanderen	2.129	2.145	2.936	3.014	3.185
Br. Hfdst. Gewest*	1.638	1.604	1.921	2.379	2.615
VI. Brabant	1.562	1.661	2.023	2.385	2.571
Henegouwen	1.700	1.659	1.735	1.700	2.088
W-Vlaanderen	1.343	1.211	1.664	1.710	1.772
Luik	1.126	981	1.443	1.233	1.356
W. Brabant	849	859	910	1.071	1.342
Namen	908	852	811	929	1.137
Limburg	740	675	759	1.158	832
Luxemburg	376	253	324	287	402
?**	261	238	591	499	874
totaal	14.812	14.260	17.562	19.722	21.921

* geen provincie

** anonieme reactie of reactie via e-mail



Blikvanger was, net als in 2004, de provincie Antwerpen. Enkel Limburg kende een daling van het aantal reacties.

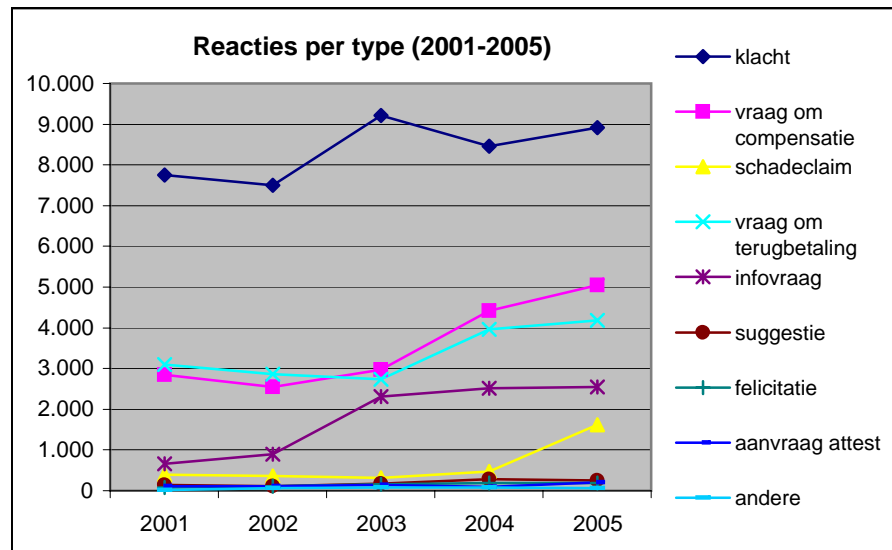
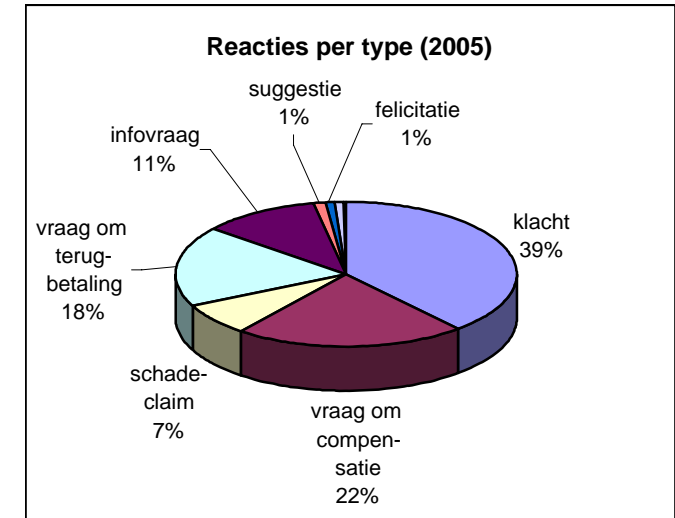
Deze cijfers leidden we af uit de postcodes van de afzenders van de klantreacties. Een reactie uit een bepaalde provincie handelt echter nog niet noodzakelijk over de dienstverlening in die provincie.

Uit sommige reacties konden we het postadres van de afzender niet afleiden (omdat we bijvoorbeeld enkel over het e-mailadres van de klant beschikten), vandaar de restrubriek "?".

REACTIES

Aantal reacties per type

type reactie	jaar				
	2001	2002	2003	2004	2005
klacht	7.744	7.500	9.218	8.457	8.922
vraag om compensatie	2.852	2.553	2.977	4.412	5.048
schadeclaim	398	368	319	478	1.626
vraag om terugbetaling	3.092	2.866	2.730	3.957	4.185
infovraag	657	896	2.316	2.511	2.547
suggestie	141	107	176	278	249
feliciteatie	86	112	157	192	182
aanvraag attest	112	104	144	100	212
andere	22	66	74	73	69
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040



B-RZ.042 behandelt niet alleen klachten. 63% van alle reacties die het bureau in 2005 noteerde, was inderdaad negatief: het betrof dan regelrechte schadeclaims (2%), vragen om compensatie of terugbetaling omdat de NMBS volgens de klant in gebreke bleef (22%) of 'gewone' klachten, zonder een expliciete vraag om een financiële tegemoetkoming (39%). Hoewel het percentage schadeclaims zowel in 2004 als in 2005 (maar) 2% bedroeg, merken we dat vooral dit type reactie in 2005 in de lift zat. Een kleine rubriek, maar met mogelijkwjs belangrijke financiële implicaties...

Vragen om terugbetaling van een NMBS-product om persoonlijke redenen van de klant vormen, met 19% ook een flinke punt van de taart.

Het aantal infovragen stagneerde quasi in 2005. Dit type reactie piekte voor het eerst in 2003, toen de getrouwheidsactie voor treinkaarthouders veel reacties losweekte. In 2005 was het vooral de 'gratispolitiek' (woon-werkverkeer, parkings) die vragen deed rijzen.

REACTIES

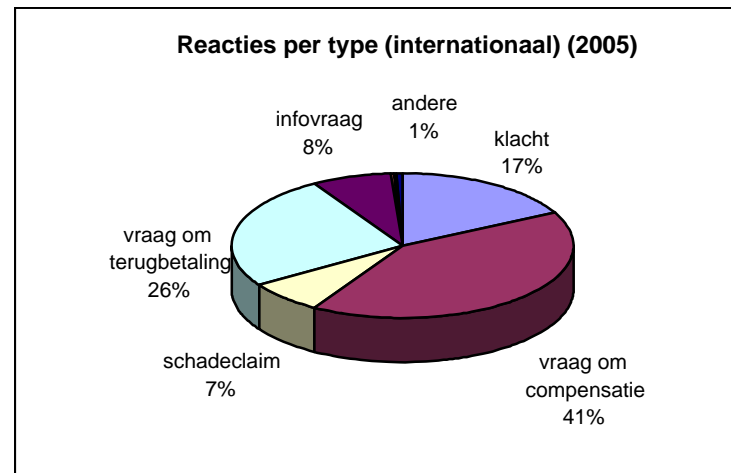
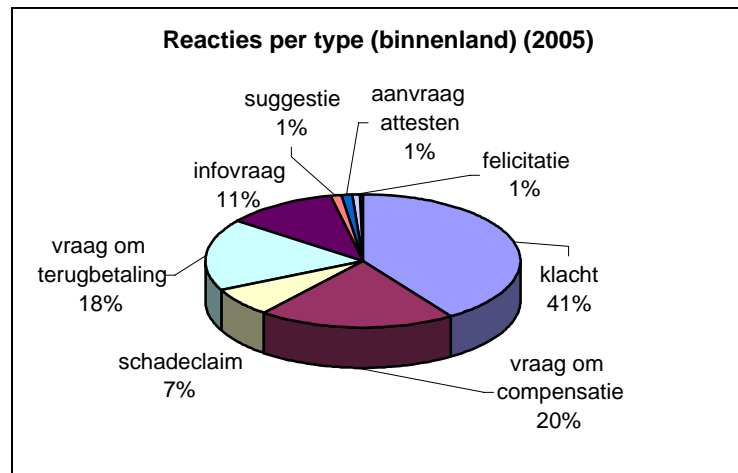
Aantal reacties per type, binnenland vs internationaal

type reactie	nat	internat	totaal
klacht	8.601	321	8.922
vraag om compensatie	4.285	763	5.048
schadeclaim	1.495	131	1.626
vraag om terugbetaling	3.711	474	4.185
infovraag	2.408	139	2.547
suggestie	245	4	249
aanvraag attesten	210	2	212
felicitatie	178	4	182
andere	59	10	69
totaal	21.192	1.848	23.040

Wanneer we de dossiers over het binnenlands en het internationaal verkeer apart bekijken, merken we op dat de verschillende types reacties zich anders verhouden.

Onder de internationale dossiers telden we veel minder 'gewone' klachten, maar veel meer regelrechte vragen om compensatie. De invoering van de UIC-compensatieregeling voor vertragingen opgelopen tijdens internationale reizen bracht veel klanten wellicht op ideeën...

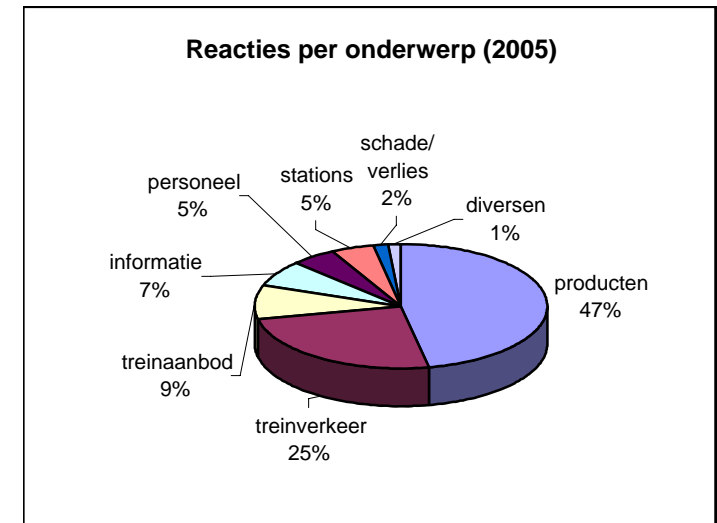
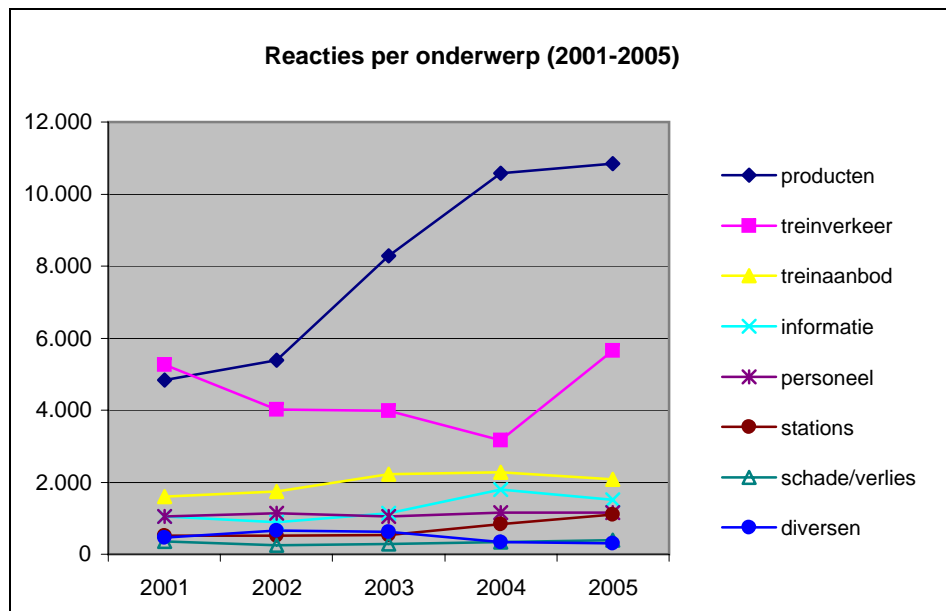
Ook het percentage vragen om terugbetaling om persoonlijke redenen van de klant, lag internationaal een stuk hoger dan in het binnenland.



REACTIES

Aantal reacties per onderwerp

onderwerp	jaar				
	2001	2002	2003	2004	2005
producten	4.836	5.378	8.288	10.577	10.847
treinverkeer	5.265	4.010	3.979	3.158	5.657
treinaanbod	1.599	1.738	2.220	2.275	2.074
informatie	1.044	891	1.138	1.800	1.520
personeel	1.044	1.134	1.050	1.150	1.156
stations	511	519	537	828	1.107
schade/verlies	348	250	277	332	385
diversen	457	652	622	338	294
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040



In 2001 vormden de reacties over het treinverkeer nog de hoofdmoot van de klantreacties. In 2002 was dit al niet meer het geval: vanaf dan ressorteert dit onderwerp op de tweede plaats en prijken de reacties over de NMBS-producten bovenaan de tabel. Onder de noemer 'producten' ressorteren echter niet alleen de productkenmerken, maar ook de verkoop ervan.

In 2005 merken we wel dat het treinverkeer aan een forse comeback bezig is... Het aantal reacties over dit onderwerp oversteeg zelfs het niveau van 2001!

Lang niet alle reacties over de diverse onderwerpen zijn echter klachten.

REACTIES

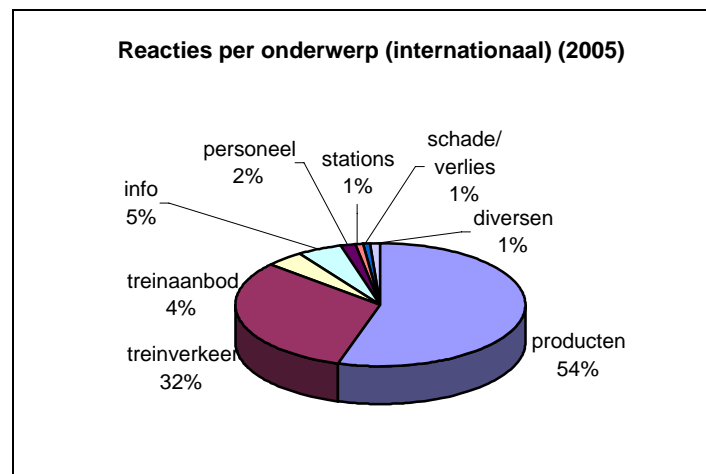
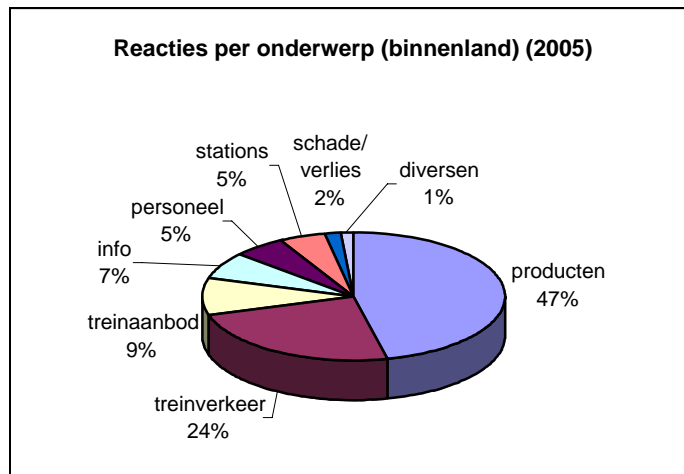
Aantal reacties per onderwerp, binnenland vs internationaal

onderwerp	nat	internat	totaal
producten	9.836	1.011	10.847
treinverkeer	5.074	583	5.657
treinaanbod	1.995	79	2.074
informatie	1.429	91	1.520
personeel	1.124	32	1.156
stations	1.093	14	1.107
schade/verlies	369	16	385
diversen	272	22	294
totaal	21.192	1.848	23.040

Ook hier levert een vergelijking van de dossiers binnenlands vs. internationaal verkeer interessante verschillen op.

In internationaal verkeer worden, relatief gezien, iets meer vragen of opmerkingen geformuleerd over het productengamma (hier vinden we o.a. het hoge aantal vragen om terugbetaling om persoonlijke reden van de klant terug!).

Ook het treinverkeer komt in de internationale dossiers meer ter sprake.

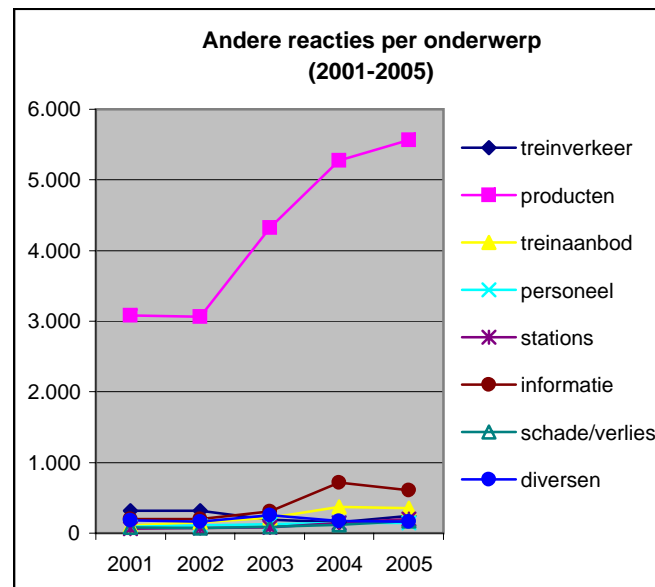
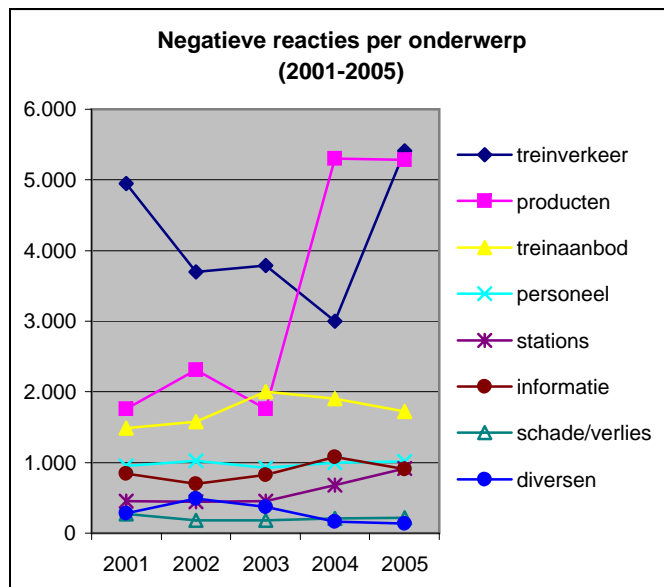


REACTIES

Aantal negatieve*/andere reacties per onderwerp

onderwerp reactie	negatieve reacties					andere reacties				
	2001	2002	2003	2004	2005	2001	2002	2003	2004	2005
treinverkeer	4.949	3.694	3.788	3.002	5.411	316	316	191	156	246
producten	1.758	2.315	1.758	5.300	5.282	3.078	3.063	4.324	5.277	5.565
treinaanbod	1.490	1.581	1.999	1.906	1.719	109	157	221	369	355
personeel	955	1.024	926	1.001	1.014	89	110	124	149	142
stations	450	445	456	683	911	61	74	81	145	196
informatie	845	695	826	1.081	910	199	196	312	719	610
schade/verlies	268	179	185	211	216	80	71	92	121	169
diversen	279	488	370	163	133	178	164	252	175	161
totaal	10.994	10.421	10.308	13.347	15.596	4.110	4.151	5.597	7.111	7.444

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

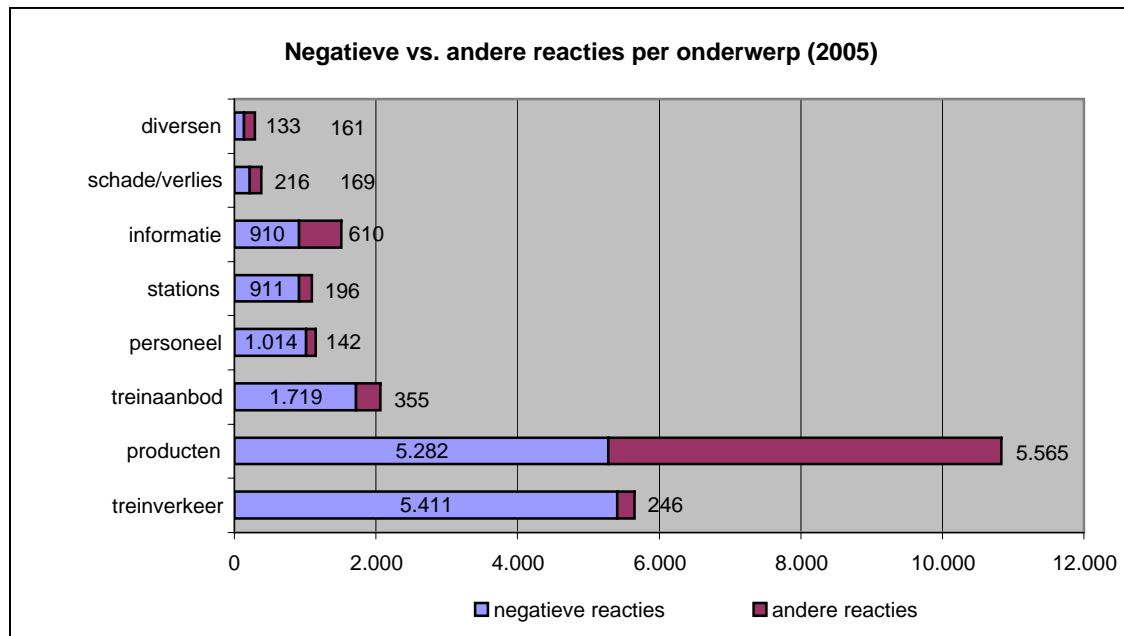


Hier blijkt hoe belangrijk het is om de negatieve reacties van de andere te onderscheiden.

Het aantal negatieve reacties over producten bleek immers te stagneren in 2005, terwijl het aantal over het treinverkeer steil de hoogte in ging en de producten zelfs inhaalde!

REACTIES

Aantal negatieve*/andere reacties per onderwerp (vervolg)



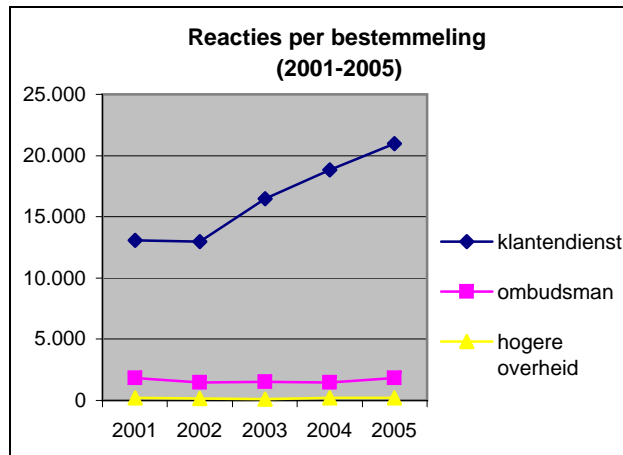
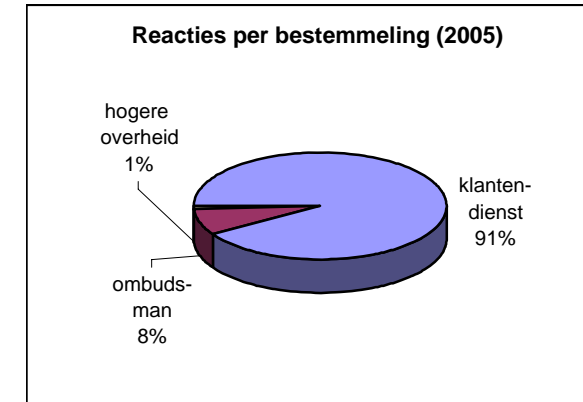
'Producten' oogst lang niet alleen klachten.

Onder de 'andere' reacties vinden we vooral vragen om terugbetaling (om redenen van de klant) terug, maar ook vragen om info.

REACTIES

Aantal reacties per bestemming

bestemming	jaar				
	2001	2002	2003	2004	2005
klantendienst	13.081	12.983	16.473	18.819	20.997
ombudsman	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823
hogere overheid	185	140	118	193	220
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040



Het aantal reacties dat de klantendienst via de ombudsman ontving, steeg opmerkelijk (met 26%) in vergelijking met het voorgaande jaar.

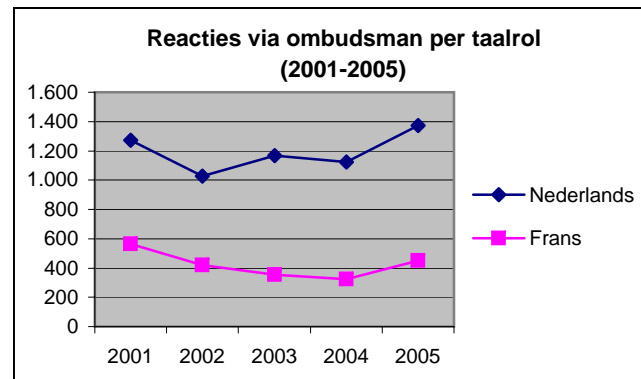
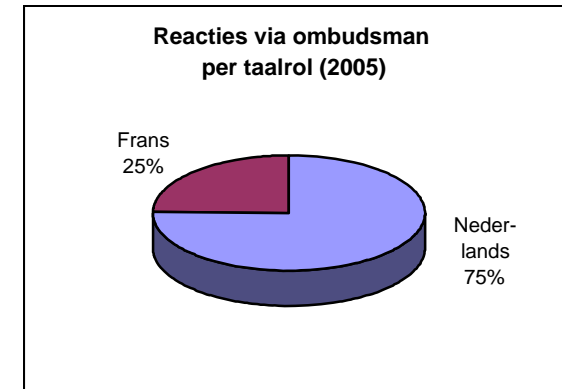
In vergelijking met het totaal aantal reacties, is deze stijging veel minder markant: terwijl in 2004 de ombudsdossiers 7% van het totaal aantal reacties uitmaakten, bedroeg dit in 2005 8%. Dit is natuurlijk te wijten aan de forse stijging van het aantal reacties in het algemeen.

2001 blijkt totnogtoe een uitschieter te zijn geweest: toen maakten de ombudsdossiers meer dan 12% van het totaal aantal reacties uit.

REACTIES

Aantal reacties via ombudsman per taalrol

taalrol	jaar				
	2001	2002	2003	2004	2005
Nederlands	1.270	1.029	1.168	1.122	1.371
Frans	566	420	352	322	451
andere	2	0	0	2	1
totaal	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823



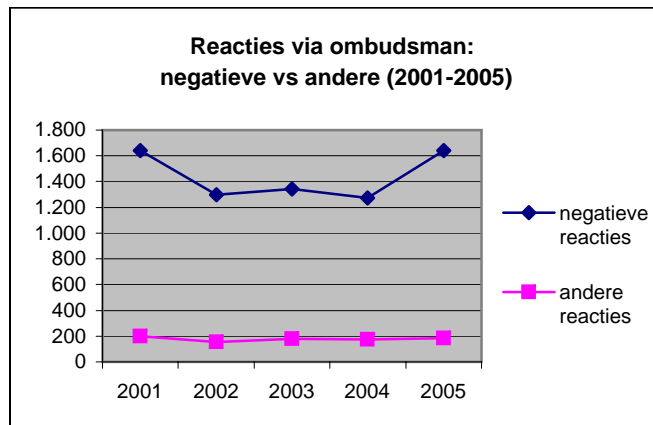
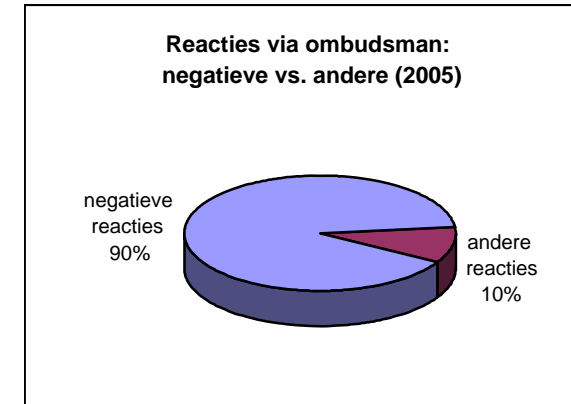
3 op de 4 dossiers die B-RZ.042 in 2005 van de ombudsman kreeg, waren Nederlandstalig. De verhouding Nederlands - Frans ligt dus nog verder uit elkaar dan wanneer we alle dossiers beschouwen: 3 op de 5 dossiers zijn in dat geval Nederlandstalig.

Het hoge aantal Nederlandstalige ombudsdossiers heeft een directe impact op de werklast aan Nederlandstalige zijde. Veel dossiers vergen immers een uitgebreid onderzoek...

REACTIES

Aantal reacties via ombudsman per type reactie

type reactie	jaar				
	2001	2002	2003	2004	2005
schadeclaim	35	25	13	22	90
vraag om comp./ terugbetaling (NMBS-reden)	146	112	83	108	162
klacht	1.458	1.160	1.247	1.143	1.389
negatieve reacties (subtotaal)	1.639	1.297	1.343	1.273	1.641
vraag om terugbetaling (klantreden)	89	43	54	66	73
infolvraag	56	81	86	77	85
aanvraag attesten	30	10	15	6	11
suggestie	16	10	14	11	7
feliciteatie	6	6	5	11	6
andere	2	2	3	2	0
andere reacties (subtotaal)	199	152	177	173	182
totaal	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823

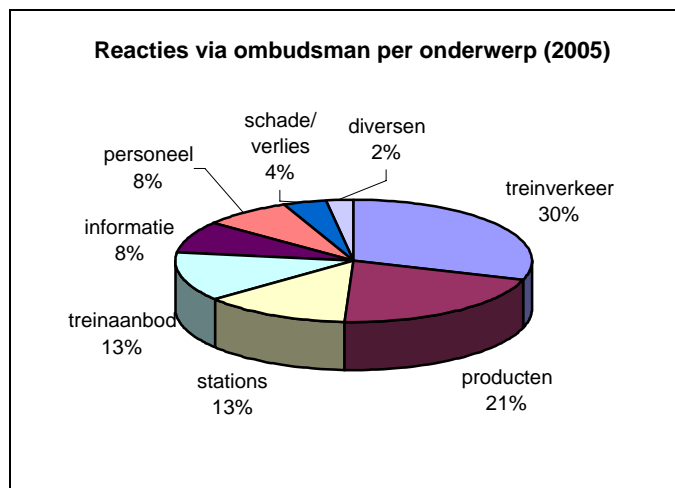
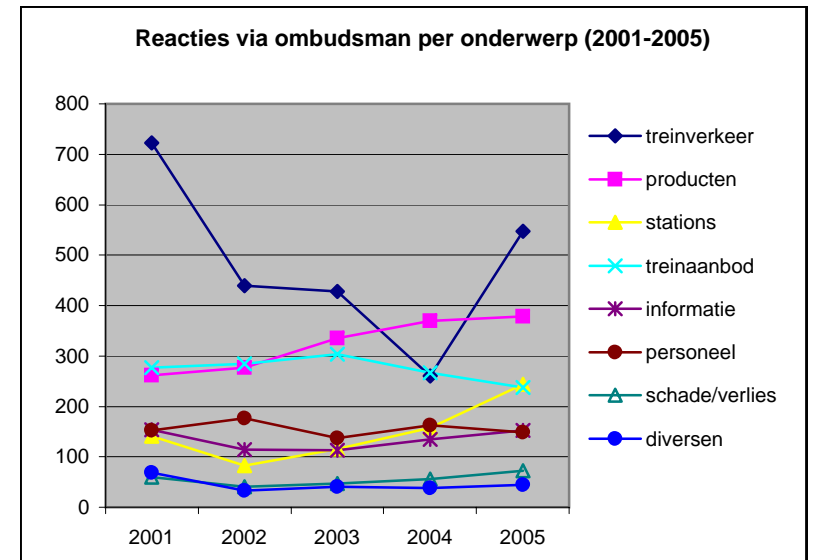


Net als de klantendienst ontvangt ook de ombudsman niet alleen klachten. Natuurlijk wenden vooral ontevreden klanten zich tot zijn dienst. Toch was 10% van de reacties in 2005 niet negatief. Het aantal negatieve reacties ging wel duidelijk de hoogte in.

REACTIES

Aantal reacties via ombudsman per onderwerp

onderwerp reactie	jaar				
	2001	2002	2003	2004	2005
treinverkeer	722	439	428	260	547
producten	262	277	335	370	378
stations	141	83	116	158	244
treinaanbod	277	285	303	267	238
informatie	154	114	113	135	152
personeel	153	177	137	162	148
schade/verlies	60	41	47	56	72
diversen	69	33	41	38	44
totaal	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823



De top 3 van onderwerpen van ombudsdossier onderging in 2005 een grondige wijziging: de rubriek 'producten' wordt van de eerste plaats verdrongen door de talrijke reacties over het treinverkeer. Het treinaanbod moet zijn derde plaats afstaan aan de stations.

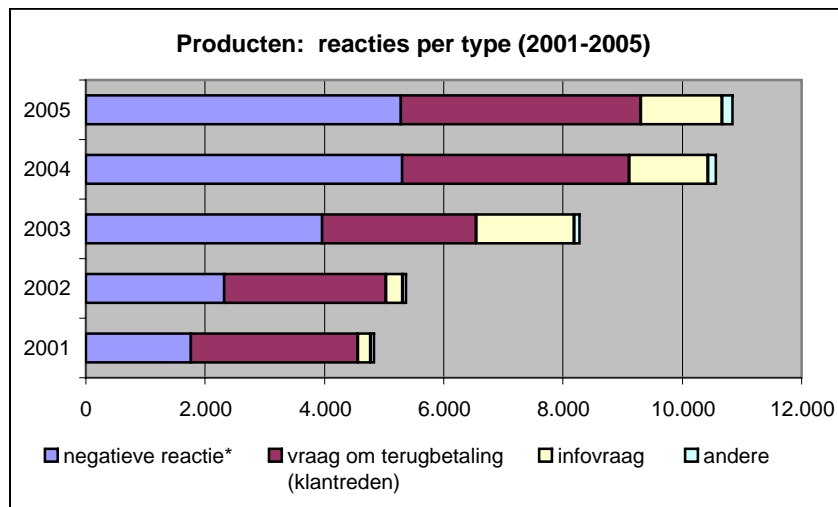
Het treinverkeer kreeg vooral in de wintermaanden met problemen te kampen en oogstte dan ook veel kritiek. Wat de stations betreft, lokte vooral de gratispolitiek voor een aantal parkings commentaar uit.

PRODUCTEN

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
negatieve reactie*	1.758	2.315	3.964	5.300	5.282	-0,3
vraag om terugbetaling (klantreden)	2.809	2.722	2.586	3.811	4.028	5,7
infolvraag	208	276	1.641	1.327	1.364	2,8
andere	61	65	97	139	173	24,5
totaal	4.836	5.378	8.288	10.577	10.847	2,6

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



We wezen er al eerder op: in 2005 swingde, net als in 2004 trouwens, het aantal reacties over producten de pan uit: de reacties over dit onderwerp maakten bijna de helft (47%) van het totaal aantal klantreacties uit. Gelukkig was dit niet enkel te wijten aan het aantal klachten, maar ook aan de vele vragen om terugbetaling om persoonlijke reden van de klant (37% van het totaal aantal reacties over producten).

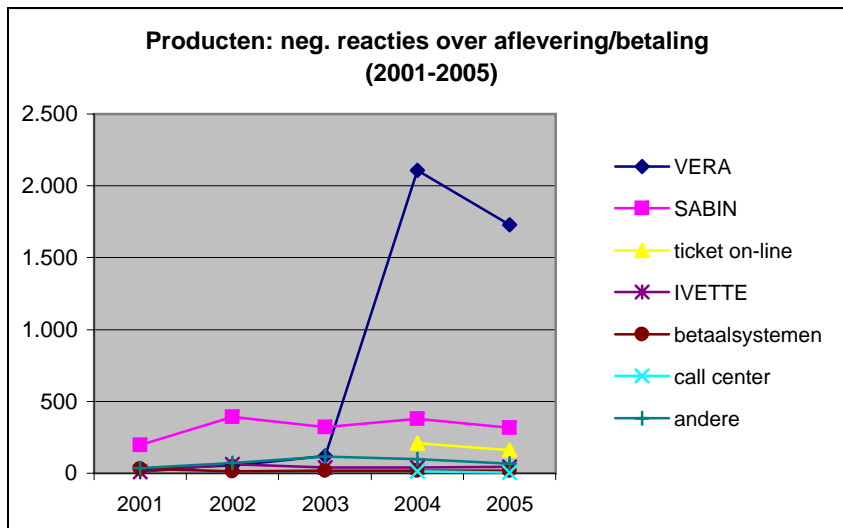
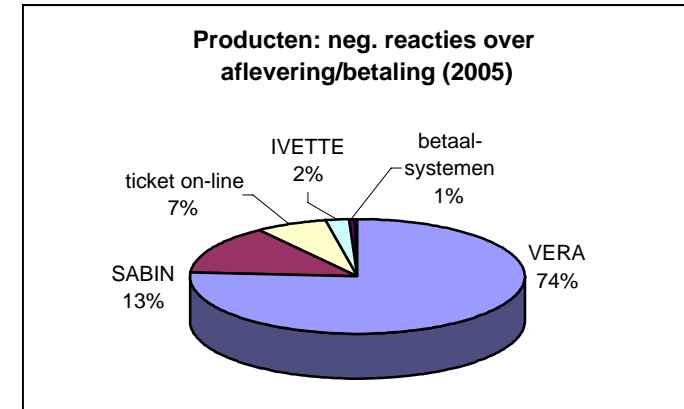
Reacties over 'producten' handelen niet alleen over de specifieke kenmerken van de diverse types vervoerbewijzen. Ook de reacties over de aflevering van de producten worden in onze databank onder deze noemer gecatalogeerd. Hieronder vinden we dus o.a. de VERA-dossiers terug.

PRODUCTEN

Aantal neg. reacties* over aflevering/betaling producten

afleverings-/betaalwijze	jaar					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
VERA	32	53	119	2.108	1.729	-18,0
SABIN	198	392	321	378	315	-16,7
ticket on-line				209	160	-23,4
IVETTE	11	61	40	41	46	12,2
betaalsystemen	29	12	18	20	18	-10,0
call center				13	4	-69,2
andere	37	72	115	98	65	-33,7
totaal	307	590	613	2.867	2.337	-18,5

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



De negatieve reacties over de aflevering van producten zijn vaak te wijten aan de verkoop van een vervoerbewijs dat niet aan de vraag van de klant beantwoordt of dat voor hem niet de meest voordelige reisformule vormt.

Blikvanger in bovenstaande grafiek is het aantal negatieve reacties over de verkoop via VERA. In de loop van november 2003 nam B-RZ.042 immers een taak over die voordien door Reizigers Internationaal werd uitgevoerd: de terugbetaling van vervoerbewijzen die niet (correct) werden afgeleverd door VERA-automaten. In 2004 werd pas echt duidelijk welke extra werklast de overname van deze dossiers creëerde... Het aantal VERA-dossiers viel in 2005 lichtjes terug in vergelijking met 2004, maar maakt toch nog steeds de hoofdmoot uit van de negatieve reacties over de aflevering/betaling van vervoerbewijzen.

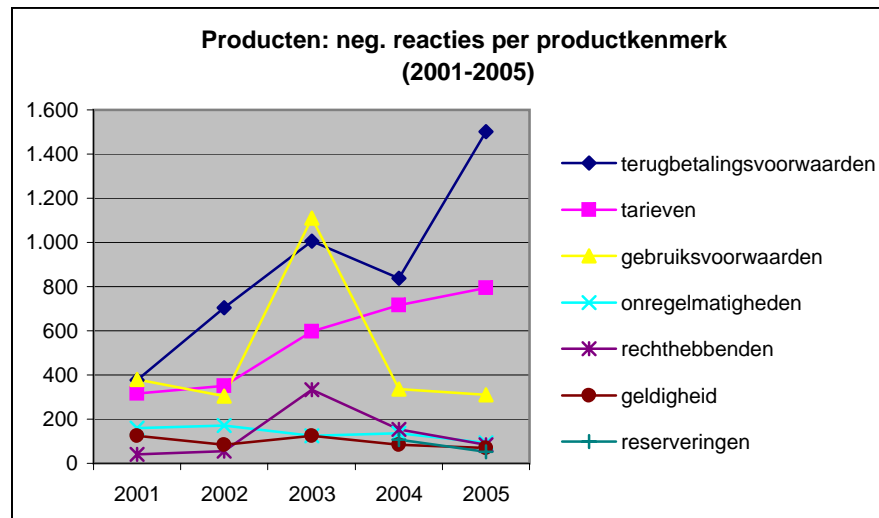
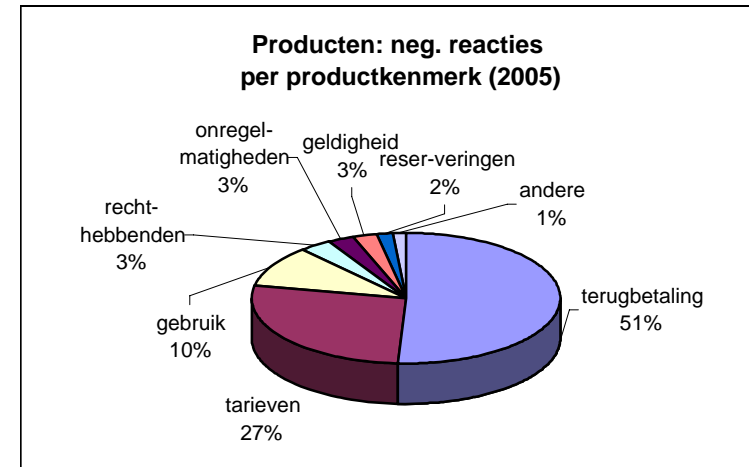
Vanaf 2004 kwamen ook enkele nieuwe verkoopkanalen, 'ticket on line' en diverse call centers (groepsreservering, treinkaarten), in beeld. In vergelijking met VERA lokten die de voorbije jaren echter relatief weinig reacties uit. Ook het aantal klachten over de loketverkoop bleef steeds beperkt, zeker wanneer die met de totale verkoop via dit kanaal vergeleken wordt.

PRODUCTEN

Aantal neg. reacties* per productkenmerk

productkenmerk	jaar					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
terugbetalingsvoorwaarden	377	704	1.005	839	1.501	78,9
tarieven	315	352	597	717	795	10,9
gebruiksvoorwaarden	379	304	1.111	336	309	-8,0
onregelmatigheden	160	170	125	135	93	-31,1
rechthebbenden	42	54	332	153	85	-44,4
geldigheid	125	83	124	83	69	-16,9
reserveringen				108	53	-50,9
andere	53	58	57	62	40	-35,5
totaal	1.451	1.725	3.351	2.433	2.945	21,0

* neg. reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbet.(NMBS-reden) of klacht



Wat de negatieve reacties over productkenmerken betreft, springt vooral de steile klim van de reacties over de terugbetalingsvoorwaarden in het oog. De klanten vinden kennelijk steeds vlotter de weg naar de klantendienst, wanneer ze bijvoorbeeld bot vangen aan het loket omdat de Algemene Voorwaarden een terugbetaling niet toelaten.

Een andere negatieve tendens is de gestage toename van het aantal klachten over de tarieven. Vooral de tariefverhogingen in februari genereren jaarlijks veel klachten.

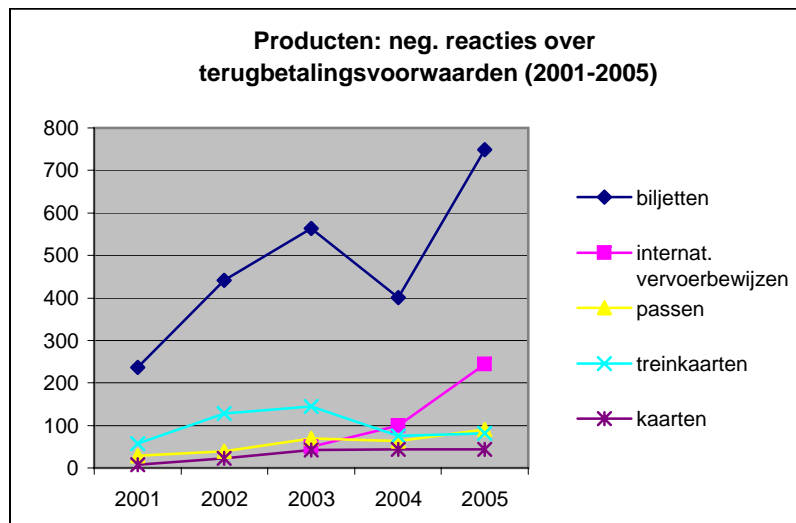
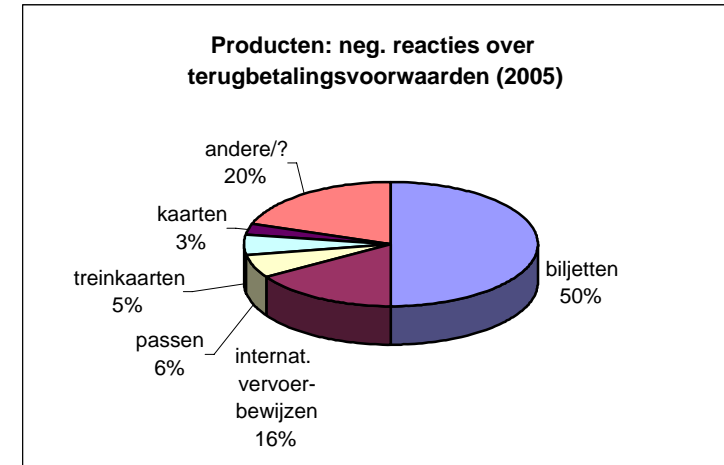
Een positieve evolutie na 2003 is de terugval van het aantal klachten over de gebruiksvoorwaarden van producten. In 2003 oogstte de afschaffing van de Bonus Pass nog veel kritiek. In 2004 en 2005 daalt het aantal negatieve reacties terug tot het oorspronkelijke peil.

PRODUCTEN

Aantal neg. reacties* over terugbetalingsvoorwaarden per product

product	jaar					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
biljetten	237	442	564	401	749	86,8
internat. vervoerbewijzen			49	99	244	146,5
passen	29	39	69	63	90	42,9
treinkaarten	58	128	145	76	81	6,6
kaarten	7	22	42	44	43	-2,3
andere/?	46	73	136	156	294	88,5
totaal	377	704	1.005	839	1.501	78,9

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Het aantal negatieve reacties over de terugbetalingsvoorwaarden van binnenlandse biljetten piekte in 2005. Veelal betreft het hier vragen van klanten om terugbetaling van een product dat niet terugbetaalbaar is volgens de Algemene Voorwaarden, omdat de aanvraag laattijdig werd ingediend, of het een type product of afleveringswijze (ticket on line) betreft waarvoor geen terugbetaling voorzien is.

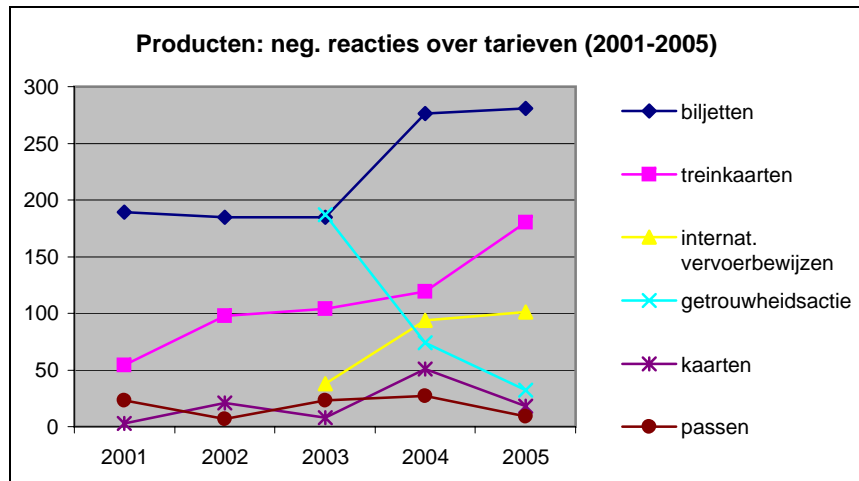
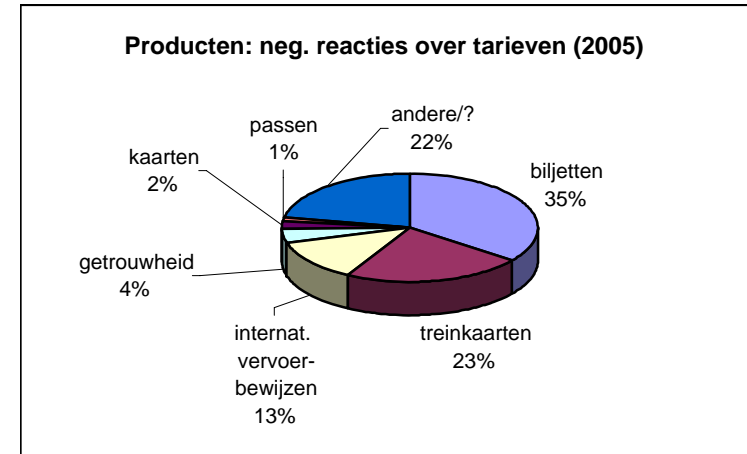
Onder de klachten over de (weigering tot) terugbetaling van internationale vervoerbewijzen ressorteren een aantal reacties over de compensatieregeling bij vertraging in internationaal verkeer: in veel gevallen voldoet de aanvraag tot terugbetaling niet aan alle gestelde criteria (zoals de minimumprijs van € 50, of de minimale duur van de vertraging)

PRODUCTEN

Aantal neg. reacties* over tarieven per product

product	jaar					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
biljetten	189	185	185	276	281	1,8
treinkaarten	54	98	104	119	180	51,3
internat. vervoerbewijzen			38	94	101	7,4
getrouwheidsactie			187	74	32	-56,8
kaarten	3	21	8	51	18	-64,7
passen	23	7	23	27	9	-66,7
andere/?	46	41	52	76	174	128,9
totaal	315	352	597	717	795	10,9

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Het aantal klachten over de tarieven neemt al jaren toe.

In 2005 blijven de klachten over de tarieven van de biljetten de kroon spannen, maar is het vooral de stijging van de klachten over de prijs van de treinkaarten die opvalt. Vooral de beslissing om de prijs van een jaartreinkaart (vanaf oktober 2004) terug op te trekken van 9 naar 10 maanden stootte op veel onbegrip. Een jaartje later maakt de omwisseling van de treinkaarten + MIVB (omwille van het gunstiger MIVB-tarief voor jongeren en senioren) veel reacties los. Ten slotte ontving de klantendienst ook een aantal reacties van teleurgestelde klanten die niet van gratis woon-werkverkeer konden genieten.

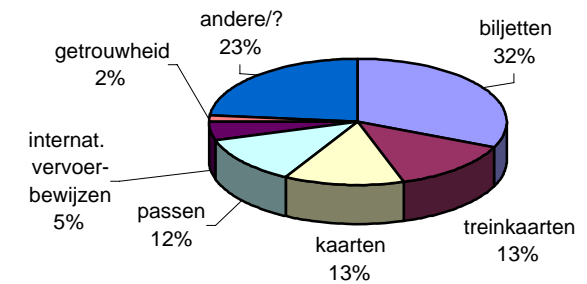
PRODUCTEN

Aantal neg. reacties* over gebruiksvoorwaarden per product

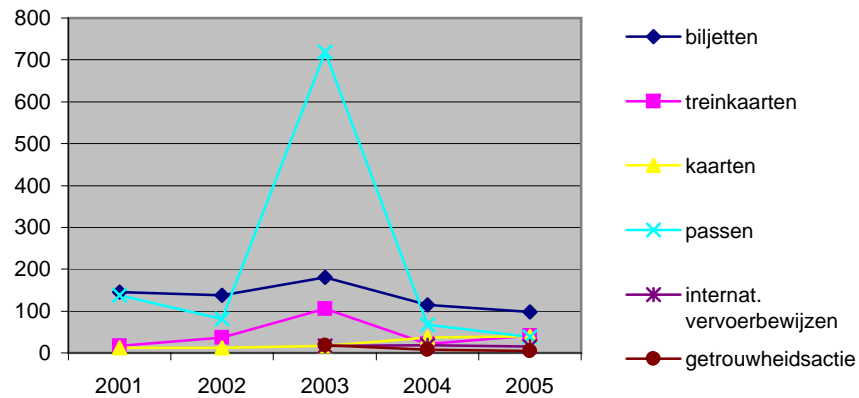
product	jaar					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
biljetten	145	138	180	115	98	-14,8
treinkaarten	17	36	106	22	41	86,4
kaarten	13	13	17	36	40	11,1
passen	138	81	719	68	38	-44,1
internat. vervoerbewijzen			17	18	15	-16,7
getrouwheidsactie			19	7	5	-28,6
andere/?	66	36	50	70	72	2,9
totaal	379	304	1.108	336	309	-8,0

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

Producten: neg. reacties over gebruiksvoorwaarden (2005)



Producten: neg. reacties over gebruiksvoorwaarden (2001-2005)



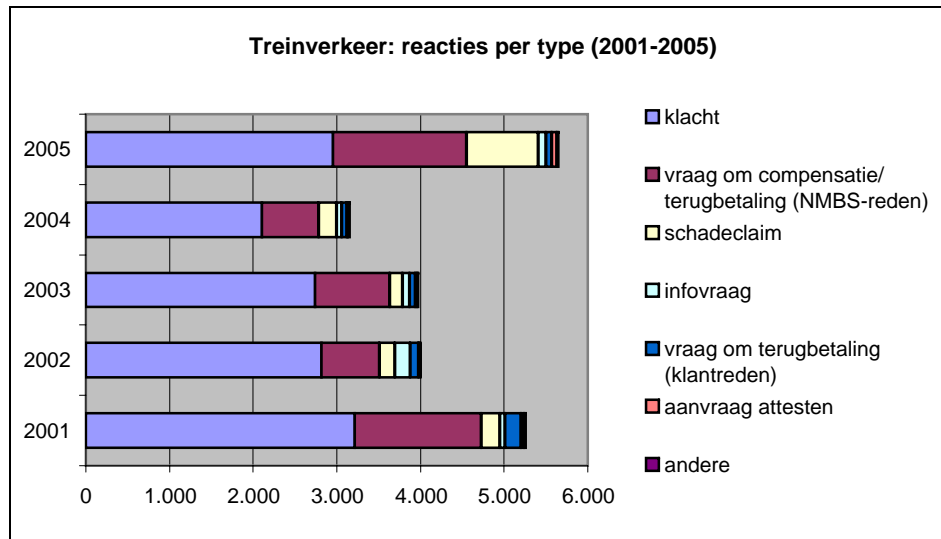
De afschaffing van de Bonus Pass was dé topper in 2003, die ervoor zorgde dat het aantal klachten over het gebruik van NMBS-producten exponentieel steeg.

Daarna normaliseerde het aantal klachten over de gebruiksvoorwaarden zich gelukkig opnieuw. Ook de versoepeling van de gebruiksvoorwaarden van de Passes sinds 01/10/04 lag mee aan de basis van de positieve cijfers voor 2004 en 2005.

TREINVERKEER

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
klacht	3.217	2.820	2.743	2.105	2.954	40,3
vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden)	1.514	695	891	679	1.601	135,8
schadeclaim	218	179	154	218	856	292,7
infolvraag	66	184	85	56	89	58,9
vraag om terugbetaling (klantreden)	186	102	70	63	75	19,0
aanvraag attesten	41	19	19	13	59	353,8
andere	23	11	17	24	23	-4,2
totaal	5.265	4.010	3.979	3.158	5.657	79,1



In 2005 braken we helaas met een positieve evolutie: na een jarenlange daling van het aantal reacties over treinverkeer, nam dit aantal in 2005 fenomenaal toe!

Het aantal negatieve reacties (klachten, vragen om compensatie en schadeclaims) steeg met maar liefst 80% in vergelijking met het voorgaande jaar (van 3002 naar 5411 geregistreerde reacties).

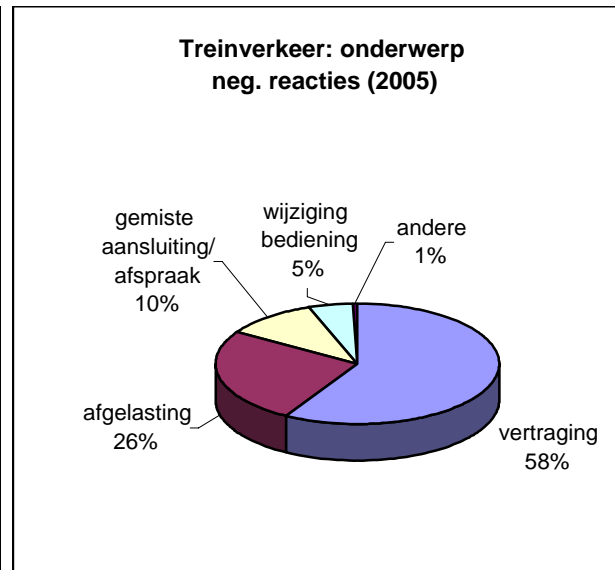
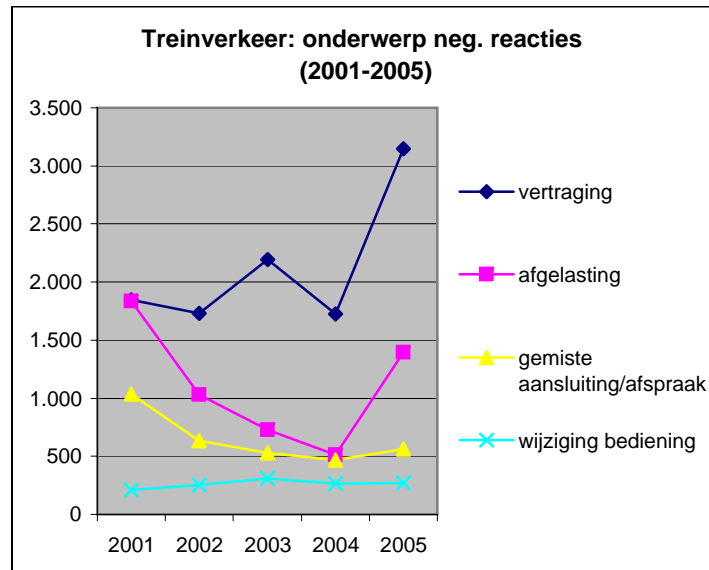
Opvallend is vooral dat een veel groter deel van de gedupeerde reizigers een compensatie of schadevergoeding vroeg voor de ondervonden ongemakken: 45% van de personen die negatief reageerden, vroegen een commercieel gebaar. In 2004 bedroeg dit percentage slechts 30%.

TREINVERKEER

Onderwerp negatieve* reacties

onderwerp reactie	jaar					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
vertraging	1.844	1.729	2.194	1.726	3.149	82,4
afgelasting	1.835	1.029	730	513	1.395	171,9
gemiste aansluiting/afpraak	1.035	635	527	470	562	19,6
wijziging bediening	211	252	310	263	271	3,0
andere	24	49	27	30	34	13,3
totaal	4.949	3.694	3.788	3.002	5.411	80,2

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



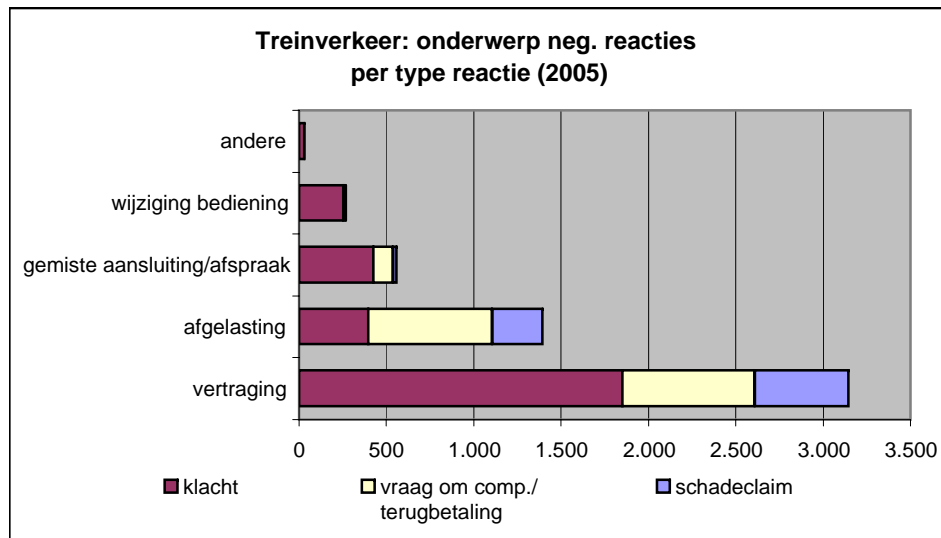
Vooral het aantal klachten over vertragingen en afgeschafte treinen ging in 2005 de hoogte in. De stakingen op 9 en 13 mei en op 7 oktober lagen aan de basis van menige klacht over afgeschafte treinen. Het winterweer genereerde dan weer veel klachten over vertragingen. Het aantal negatieve reacties over gemiste aansluitingen of afspraken steeg gelukkig minder opzienbarend. Een belangrijke vaststelling, want het zijn net die problemen die aanleiding kunnen geven tot aanzienlijke schadeclaims (denk maar aan een gemiste vlucht).

TREINVERKEER

Onderwerp negatieve reacties* per type reactie

onderwerp reactie	type reactie			
	schadeclaim	vraag om comp./ terugbetaling	klacht	totaal
vertraging	539	760	1.850	3.149
afgelasting	289	710	396	1.395
gemiste aansluiting/afpraak	25	111	426	562
wijziging bediening	3	16	252	271
andere	0	4	30	34
totaal	856	1.601	2.954	5.411
%	15,8	29,6	54,6	100,0

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



De klantendienst kreeg (relatief gezien) meer vragen om compensatie of schadevergoeding in geval van een afschaffing van een trein dan bij andere gevallen van onregelmatig treinverkeer: in 72% van de negatieve reacties over afgeschafte treinen vroeg de klant een tegemoetkoming. Dit hadden we vooral te danken aan enkele stakingsacties...

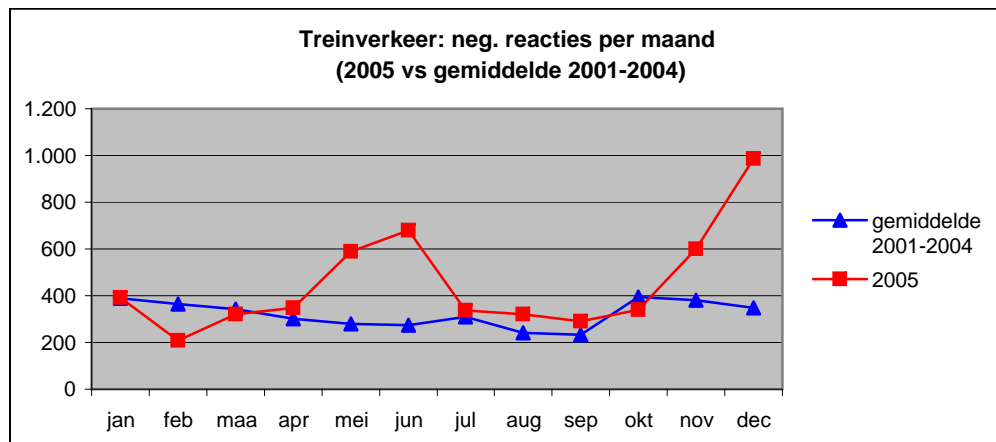
Voor de vertragingen maakten de claims 41% van de negatieve reacties uit, voor de gemiste afspraken/aansluitingen slechts 24%. Vooral dit laatste cijfer is opvallend: hoewel een gemiste afspraak/aansluiting vaak ingrijpende gevolgen heeft voor de klant, vraagt deze toch in een kleiner aantal gevallen een financieel gebaar.

TREINVERKEER

Aantal negatieve reacties* per maand

maand	jaar					
	2001	2002	2003	2004	gemiddelde 2001-2004	2005
jan	387	417	449	299	388	391
feb	331	580	382	169	366	208
maa	279	468	315	311	343	321
apr	384	259	185	379	302	348
mei	547	234	149	183	278	589
jun	446	195	218	235	274	680
jul	452	209	354	226	310	337
aug	322	158	340	149	242	320
sep	240	224	278	187	232	290
okt	714	287	337	240	395	341
nov	504	320	486	209	380	599
dec	343	344	295	415	349	987
totaal	4.949	3.695	3.788	3.002	3.859	5.411

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Uit deze grafiek blijkt duidelijk wanneer het treinverkeer slecht scoorde bij het publiek.

Het aantal negatieve reacties over het treinverkeer viel in 2005 de meeste maanden quasi samen met de maandgemiddeldes van de vorige jaren. Uitschieters, in negatieve zin, waren echter de periodes mei-juni en november-december, met december als ultieme rampenmaand.

Op de volgende pagina's checken we of het aantal negatieve reacties over het treinverkeer hand in hand gaat met de regelmaat van de treinen.

TREINVERKEER

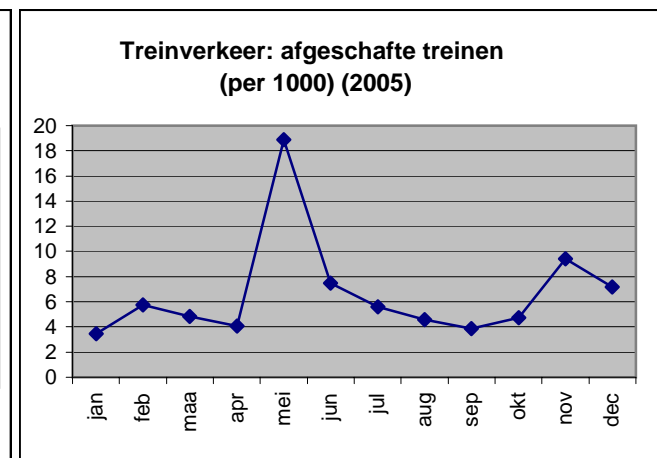
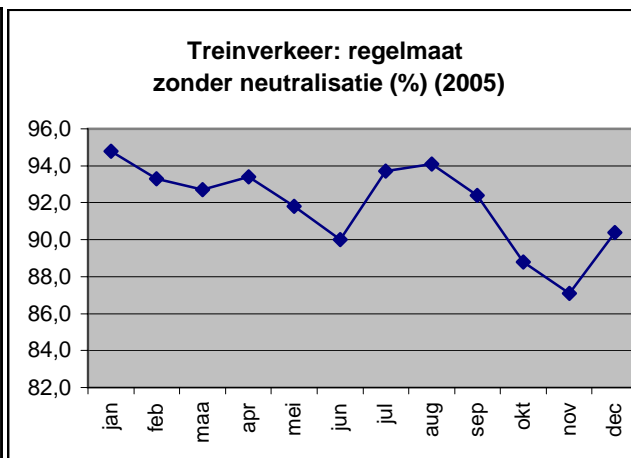
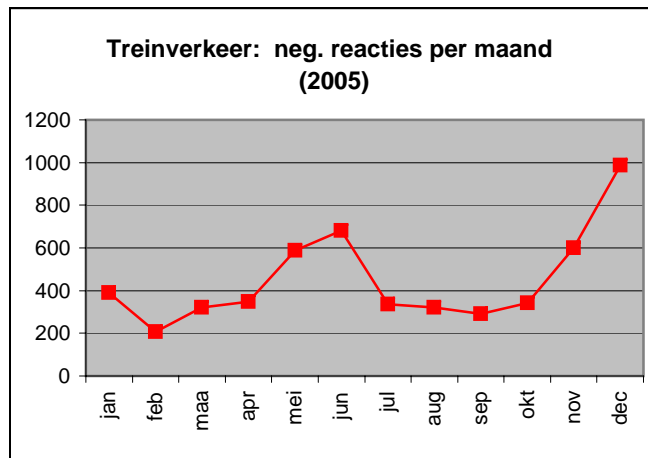
Relatie aantal negatieve reacties* - regelmaat / afgeschafte treinen (2005, op maandbasis)

maand	aantal neg. reacties	regelmaat zonder neutral. (%)	afgeschafte treinen (per 1000)
jan	391	94,8	3,48
feb	208	93,3	5,75
maa	321	92,7	4,85
apr	348	93,4	4,09
mei	589	91,8	18,86
jun	680	90,0	7,46
jul	337	93,7	5,62
aug	320	94,1	4,59
sep	290	92,4	3,86
okt	341	88,8	4,75
nov	599	87,1	9,40
dec	987	90,4	7,20
gemiddelde	451	91,9	6,66

Waarom het aantal negatieve reacties in de maand mei piekte, blijkt duidelijk uit de grafiek met het percentage afgeschafte treinen. De slechte score in mei was te wijten aan de spontane staking op 09/05 en de aangekondigd staking op 13/05.

In het najaar dook de regelmaat de diepte in. In oktober lokten vooral de staking op 7 en de betoging op 28/10 veel reacties uit. Deze acties worden echter niet direct weerspiegeld in het aantal reacties dat de klantendienst registreerde, om de eenvoudige reden dat het er te veel waren om in het systeem in te voeren. Een eenvoudige infovraag via e-mail is immers sneller beantwoord dan geregistreerd... In november lag de regelmaat uitzonderlijk laag, en dat was goed te merken aan het aantal klachten. Alleen al de kabelbreuk op L124 op 17/11 zorgde voor meer dan tweehonderd reacties, veelal vragen om compensatie. En ten slotte zal de sneeuwvallende van 30/12 velen wellicht nog lang in het geheugen gegrift blijven. Een beslissing inzake de te voeren compensatiepolitiek dringt zich duidelijk op...

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



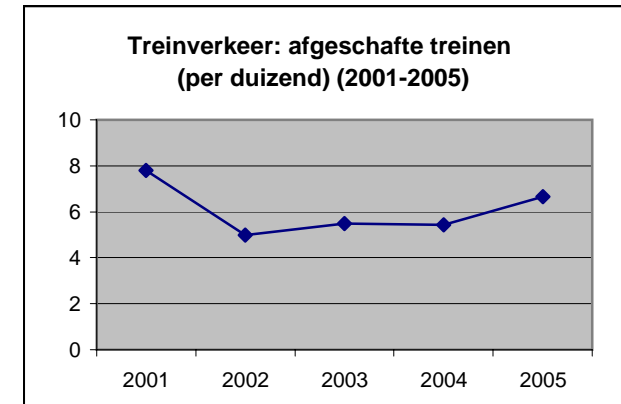
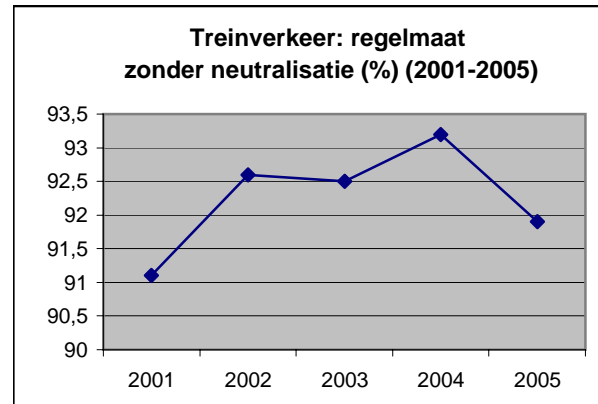
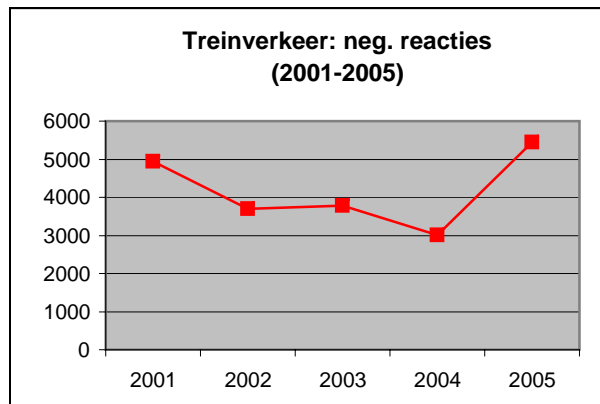
TREINVERKEER

Relatie aantal negatieve reacties* - regelmaat / afgeschafte treinen (jaarbasis)

	jaar				
	2001	2002	2003	2004	2005
aantal neg. reacties over treinverkeer	4949	3695	3788	3002	5441
regelmaatsindex (%) (zonder neutralisatie)	91,1	92,6	92,5	93,2	91,9
afgeschafte treinen (per duizend)	7,79	4,99	5,48	5,44	6,66

Wanneer we het aantal klachten over het treinverkeer sinds 2001 bekijken en vergelijken met de evolutie van de regelmaat, merken we dat er een direct verband bestaat. In 2001 en 2005 lag de regelmaatsindex laag en het aantal klachten hoog.

Wat wel opvalt, is dat 2001 negatiever scoorde dan 2005 (zowel op het vlak van de regelmaat als het aandeel afgeschafte treinen), terwijl het aantal klachten over het treinverkeer toch het hoogst lag in 2005. Dit kan te maken hebben met het gestegen aantal klanten, maar ook met de betere bekendheid van de klantendienst. De voorbije jaren werden immers belangrijke inspanningen geleverd: het meldformulier (C280) werd vernieuwd, in Metro verschenen diverse artikels over de dienst...

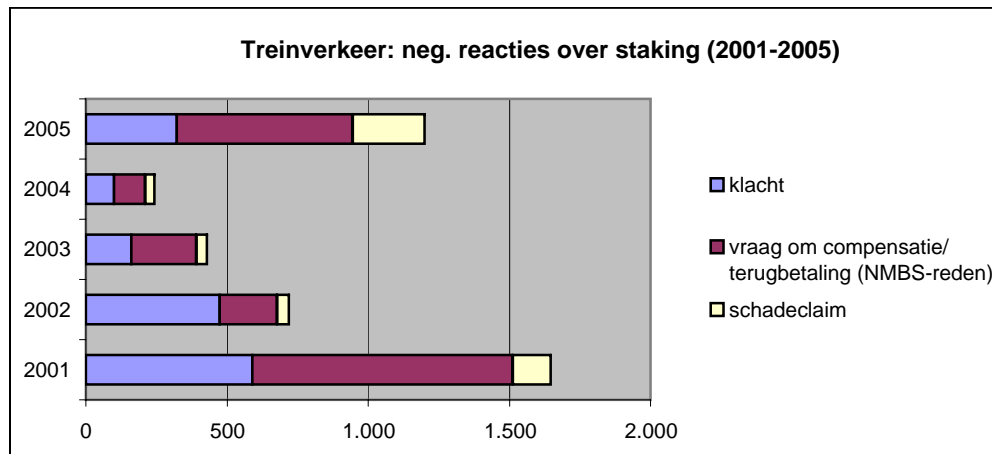


TREINVERKEER

Aantal negatieve reacties* over staking

type reactie	jaar					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
klacht	590	475	162	100	321	221,0
vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden)	923	203	231	111	624	462,2
schadeclaim	135	42	37	34	257	655,9
totaal	1.648	720	430	245	1.202	390,6

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



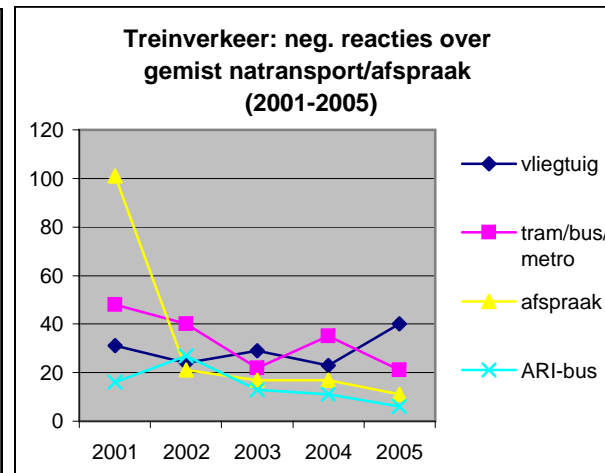
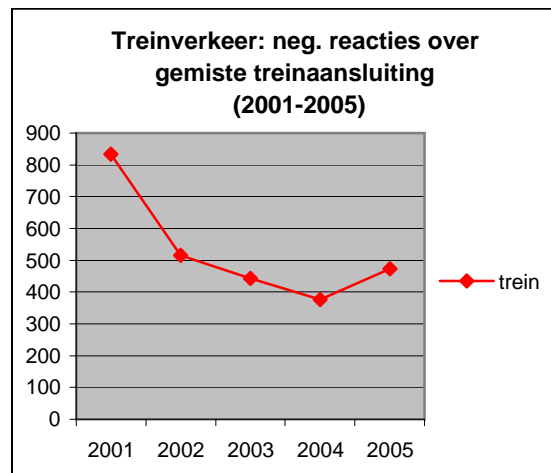
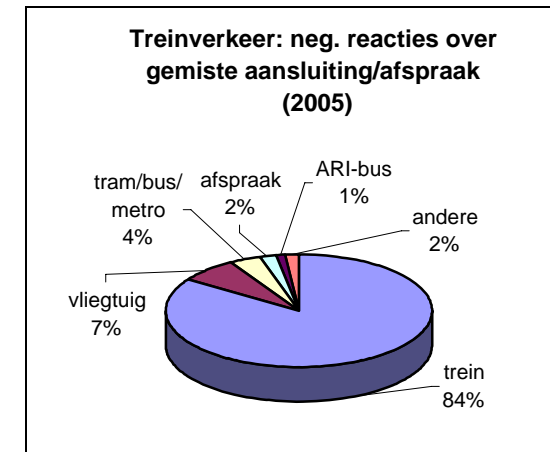
De stakingen in mei en oktober 2005 leidden tot massa's reacties. Niet alleen negatieve trouwens, maar ook veel vragen om meer informatie. Veel vragen werden echter niet geregistreerd, omdat hun aantal té groot was en de registratie ervan meer tijd in beslag zou nemen dan de beantwoording ervan (met een type-antwoord).

TREINVERKEER

Aantal negatieve reacties over gemiste aansluitingen of afspraken

gemiste ...	jaar					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
trein	833	516	442	376	474	26,1
vliegtuig	31	24	29	23	40	73,9
tram/bus/metro	48	40	22	35	21	-40,0
afpraak	101	21	17	17	11	-35,3
ARI-bus	16	27	13	11	6	-45,5
andere	6	7	4	8	10	25,0
totaal	1.041	642	527	470	562	19,6

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

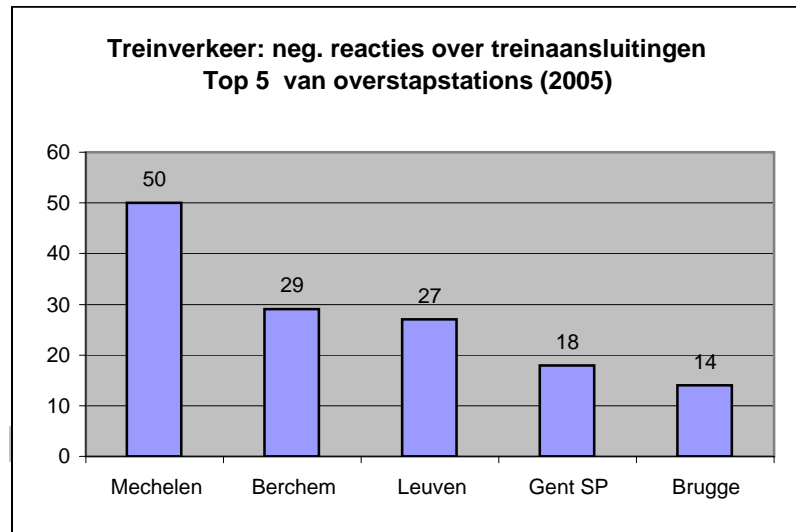


Het aantal negatieve reacties over gemiste aansluitingen of afspraken kende de laatste jaren een neerwaartse (dus positieve!) tendens. In 2005 stellen we echter een stijging vast, al blijft die, in vergelijking met 2001, binnen de perken.

Alarmerend is vooral dat het aantal klachten naar aanleiding van gemiste vluchten in 2005 de hoogte in ging. Deze klachten zijn vaak zware schadeclaims, die de NMBS totnogtoe quasi steeds heeft afgewimpeld... Misschien kunnen we bij onze noorderburen inspiratie zoeken? De NS-reiziger kan immers een aparte verzekering nemen voor dergelijke schadegevallen.

TREINVERKEER

Aantal negatieve reacties over (gemiste) treinaansluitingen: top 5 van overstapstations



Top 5 gebaseerd op 233 negatieve reacties over (gemiste) treinaansluitingen waarvoor het overstapstation werd geregistreerd

Het aantal negatieve reacties over gemiste treinaansluitingen blijft sterk vertegenwoordigd. Om die reden maakten we net als andere jaren een 'top 5' van de overstapstations die aan de basis lagen van klachten over gemiste aansluitingen. Voor het eerst was de top 3 niet uit Mechelen, Berchem en Gent-Sint-Pieters samengesteld: Gent-Sint-Pieters ruimde plaats voor Leuven. Brugge werd voor het eerst in de top 5 opgenomen; Antwerpen-Centraal verdween eruit.

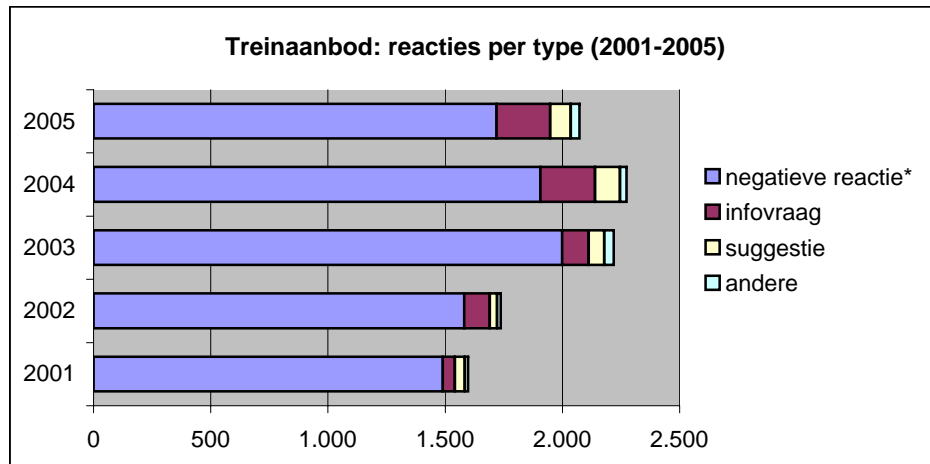
Klanten liggen echter soms zélf aan de basis van dit probleem. Al te vaak wordt een te krappe overstaptijd in de reisplanning ingecalculleerd. Belangrijk is dus dat de reizigers met hun eigen mogelijkheden en met de ruimtelijke indeling van het overstapstation rekening houden wanneer ze tijdens een reis moeten overstappen. Bij iedere aanvraag van een reisplan (bvb. in ARI) zou hun aandacht hierop moeten gevestigd worden!

TREINAANBOD

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties					verschil
	2001	2002	2003	2004	2005	2004-2005 (%)
negatieve reactie*	1.490	1.581	1.999	1.906	1.719	-9,8
invoraag	51	110	113	234	229	-2,1
suggestie	43	31	67	106	88	-17,0
andere	15	16	41	29	38	31,0
totaal	1.599	1.738	2.220	2.275	2.074	-8,8

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



In tegenstelling tot het treinverkeer ('in real time'), genereerde het treinaanbod in 2005 minder reacties dan de vorige jaren.

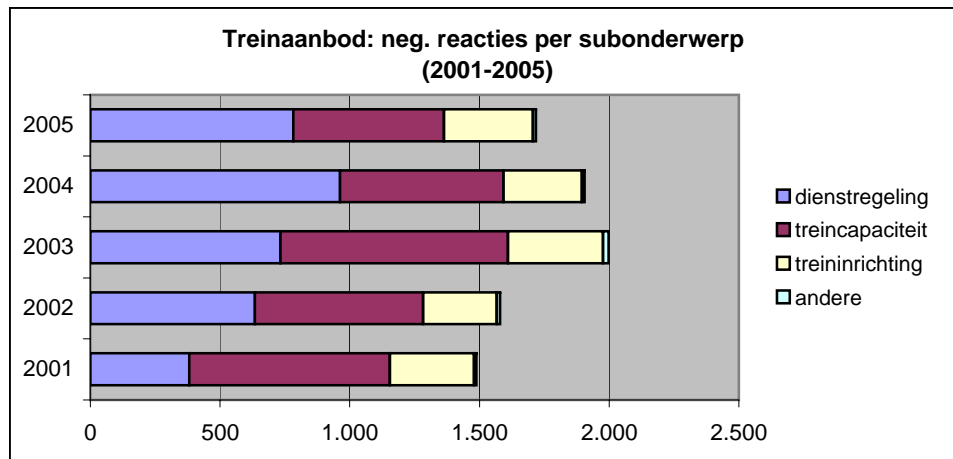
Deze daling van het aantal reacties uitte zich bovendien hoofdzakelijk in een afname van de negatieve reacties. Een positieve trend dus!

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* per subonderwerp

subonderwerp	aantal neg. reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
dienstregeling	381	634	733	963	782	-18,8
treincapaciteit	774	649	877	630	581	-7,8
treininrichting	324	284	367	302	344	13,9
andere	11	14	22	11	12	9,1
totaal	1.490	1.581	1.999	1.906	1.719	-9,8

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



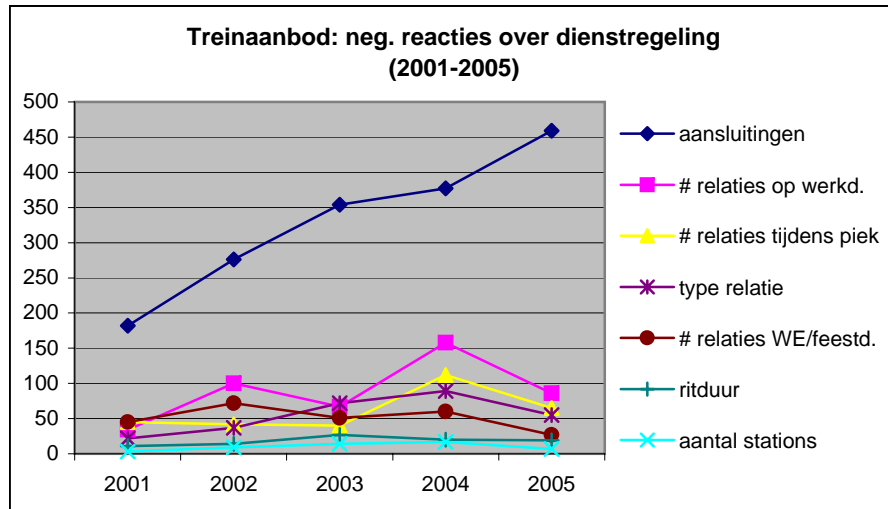
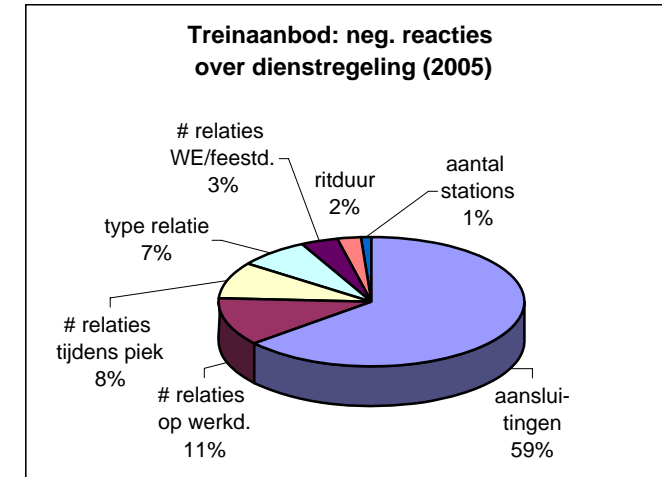
Het aantal negatieve reacties over de dienstregeling blijft de kroon spannen, maar daalt toch aanzienlijk in vergelijking met 2004. Ook het aantal klachten over de treincapaciteit neemt in 2005 af. Over de treininrichting daarentegen, worden iets meer klachten geuit dan voorheen.

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* over dienstregeling

subonderwerp	aantal neg. reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
aansluitingen	182	276	354	377	459	21,8
# relaties op werkd.	34	100	67	158	86	-45,6
# relaties tijdens piek	45	42	40	112	65	-42,0
type relatie	22	37	72	89	55	-38,2
# relaties WE/feestd.	45	72	51	60	27	-55,0
ritduur	11	14	27	20	19	-5,0
aantal stations	3	9	14	17	7	-58,8
andere	39	84	108	130	64	-50,8
totaal	420	634	733	963	782	-18,8

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Het aantal negatieve reacties over de dienstregeling kende een opmerkelijke daling in 2005. Eind 2004 ontving de Centrale Klantendienst veel klachten over de eindejaarsdienstregeling (die toen niet samenviel met de schoolvakantie). In 2005 herhaalde dit probleem zich gelukkig niet, en oogstte de aangepaste dienstregeling m.a.w. weinig kritiek. Dit verklaart grotendeels de daling van het aantal klachten over het aantal relaties op werkdagen/tijdens de piek en tijdens het weekend/op feestdagen.

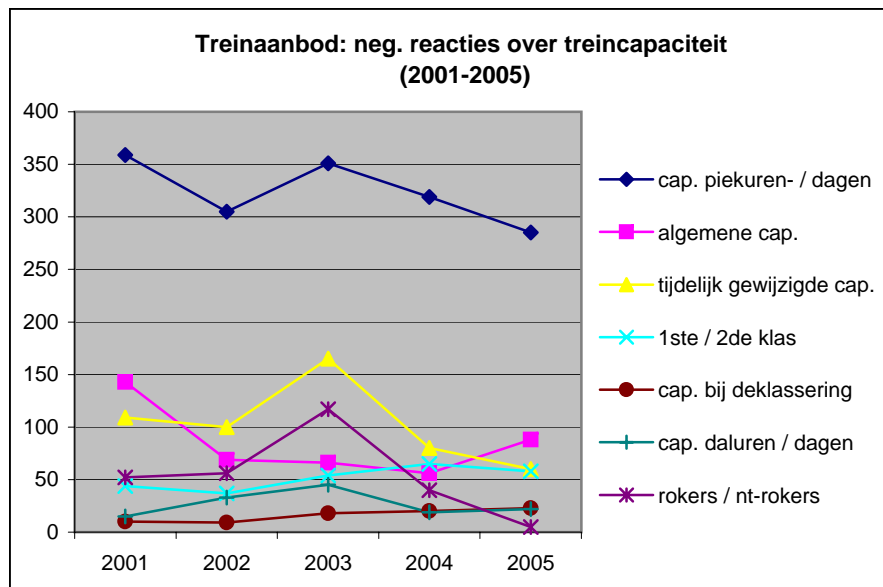
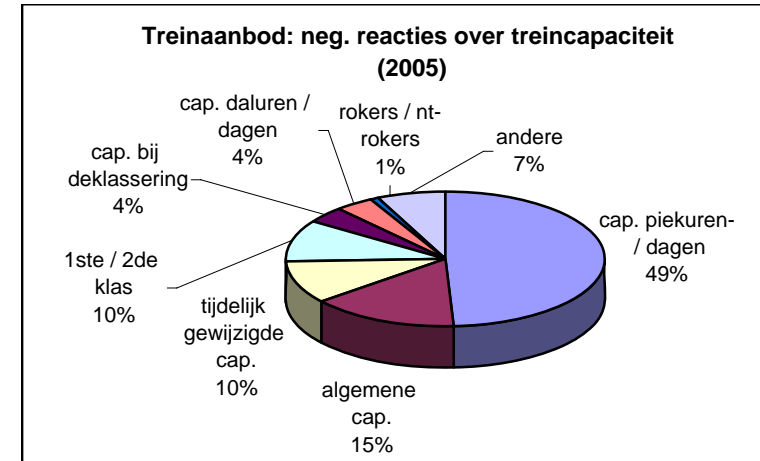
Een alarmerende vaststelling daarentegen, is dat het aantal klachten over aansluitingen nog steeds oprukt.

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* over treincapaciteit

subonderwerp	aantal neg. reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
cap. piekuren- / dagen	359	305	351	319	285	-10,7
algemene cap.	143	69	66	56	88	57,1
tijdelijk gewijzigde cap.	109	100	165	80	60	-25,0
1ste / 2de klas	44	37	54	65	58	-10,8
cap. bij deklassering	10	9	18	20	23	15,0
cap. daluren / dagen	15	33	45	19	22	15,8
rokers / nt-rokers	52	56	117	40	5	-87,5
andere	42	40	61	31	40	29,0
totaal	816	649	877	630	581	-7,8

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Net als de vorige jaren werden vooral negatieve reacties over de capaciteit tijdens de spits geuit. Het aantal klachten ging echter quasi over de ganse lijn achteruit. Enkel het aantal negatieve reacties over de capaciteit in het algemeen steeg significant.

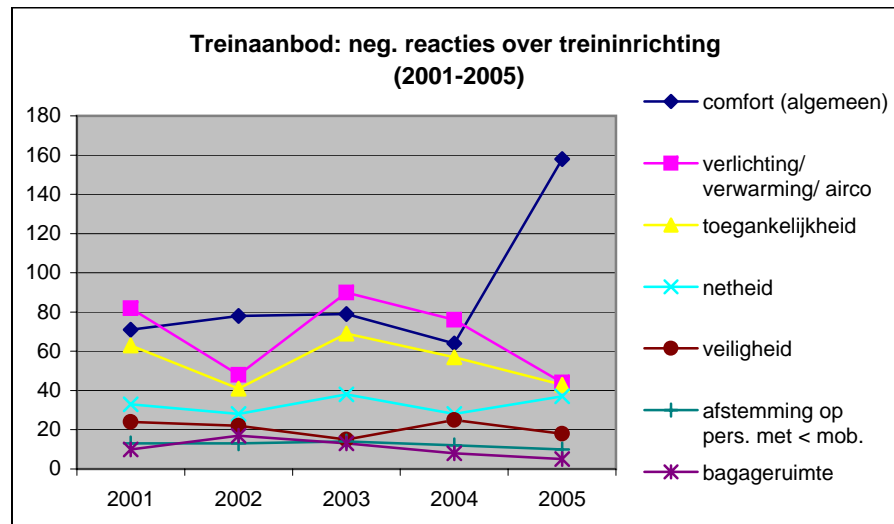
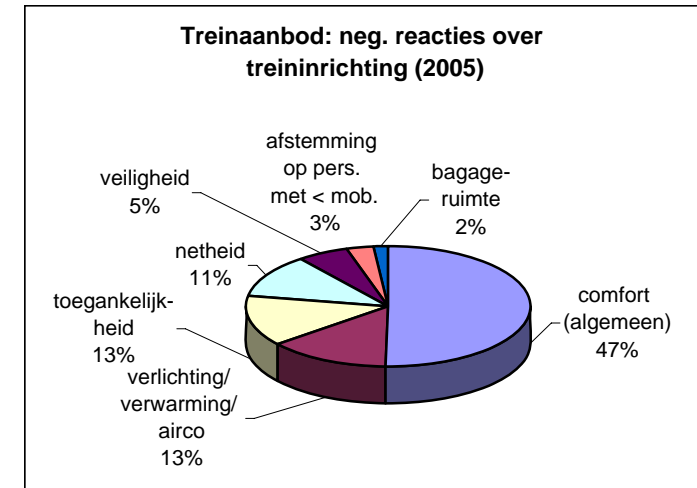
Klachten over het in 2004 ingevoerde rookverbod in de trein blijken in 2005 achterwege te blijven.

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* over treininrichting

kwaliteitscriterium	aantal neg. reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
comfort (algemeen)	71	78	79	64	158	146,9
verlichting/ verwarming/ airco	82	48	90	76	44	-42,1
toegankelijkheid	63	41	69	57	43	-24,6
netheid	33	28	38	28	37	32,1
veiligheid	24	22	15	25	18	-28,0
afstemming op pers. met < mob.	13	13	14	12	10	-16,7
bagageruimte	10	17	13	8	5	-37,5
andere	28	37	49	32	23	-28,1
totaal	352	284	367	302	338	11,9

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Het aantal negatieve reacties over de treininrichting steeg in 2005 aanzienlijk in vergelijking met 2004. Dat was kennelijk vooral te wijten aan een gebrek aan comfort (in het algemeen) in verscheidene treinen.

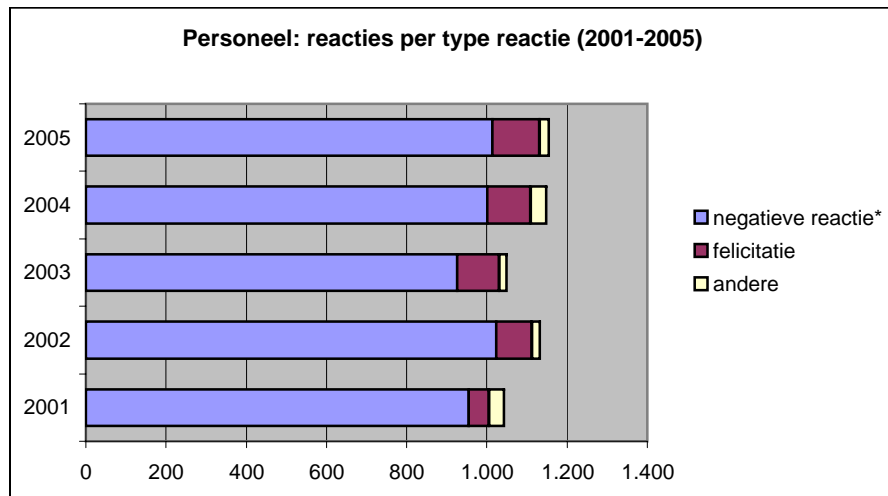
Met het aantal klachten over de verlichting, verwarming of airco in de trein ging het daarentegen beter: dit aantal werd bijna gehalveerd.

PERSONEEL

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
negatieve reactie*	955	1.024	926	1.001	1.014	1,3
feliciteit	50	88	105	108	118	9,3
andere	39	22	19	41	24	-41,5
totaal	1.044	1.134	1.050	1.150	1.156	0,5

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



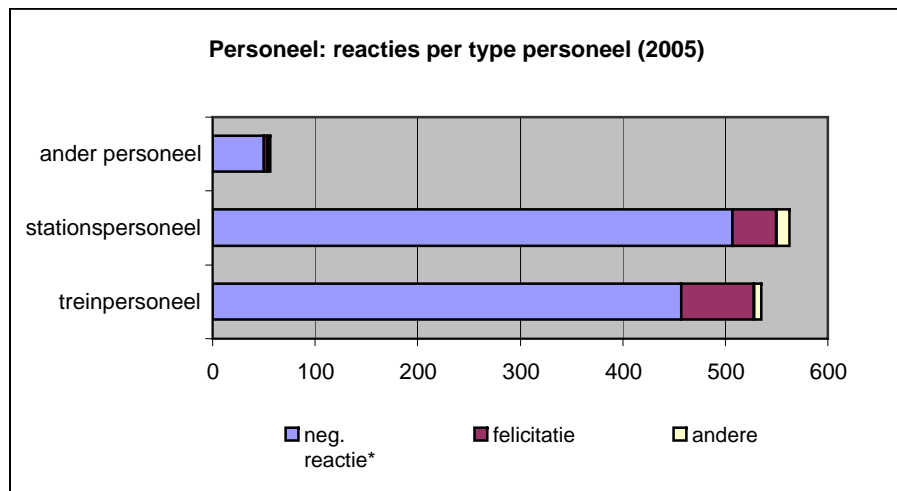
Het aantal reacties over het personeel bleef in 2005 quasi stabiel (wat positief is, aangezien het totaal aantal reacties toch met 13% toenam). B-RZ.042 noteerde over het personeel, net als over de andere onderwerpen, in hoofdzaak negatieve reacties. Toch ook een positieve noot: 10% van het aantal reacties over dit onderwerp waren felicitaties en dankbetuigingen aan het adres van het NMBS-personeel!

PERSONEEL

Aantal reacties per type personeel

type personeel	type reactie			
	neg. reactie*	feliciteit	andere	totaal
treinpersoneel	457	71	8	536
stationspersoneel	507	43	13	563
ander personeel	50	4	3	57
totaal	1.014	118	24	1156
%	87,7	10,2	2,1	100,0

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



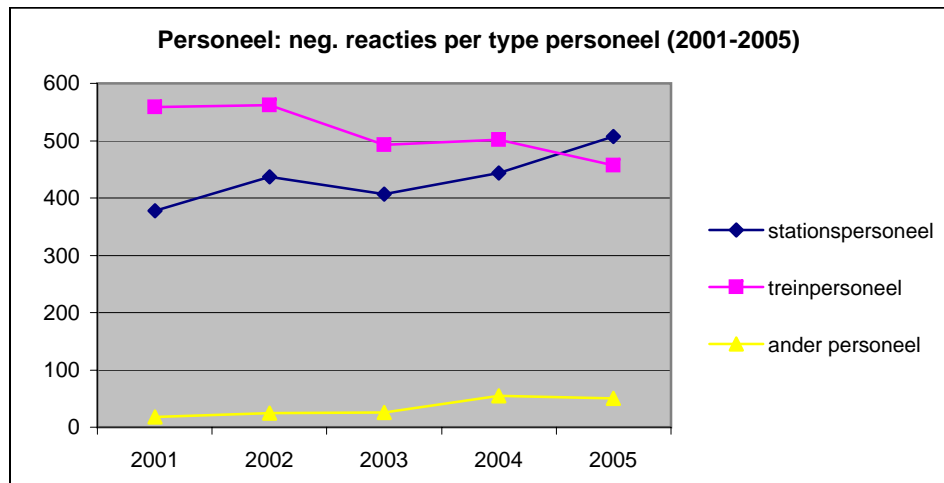
Het stationspersoneel oogste de meeste kritiek. Het treinpersoneel kreeg wat minder klachten te incasseren, en ontving bovendien meer lofbetuigingen: de felicitaties maakten 13% van het aantal reacties uit over het treinpersoneel, en 8% van die over het stationspersoneel. Of nog: 6 op de 10 felicitaties betrof het treinpersoneel.

PERSONEEL

Aantal negatieve reacties* per type personeel

type personeel	aantal neg. reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
stationspersoneel	378	437	407	444	507	14,2
treinpersoneel	559	562	493	502	457	-9,0
ander personeel	18	25	26	55	50	-9,1
totaal	955	1.024	926	1.001	1.014	1,3

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



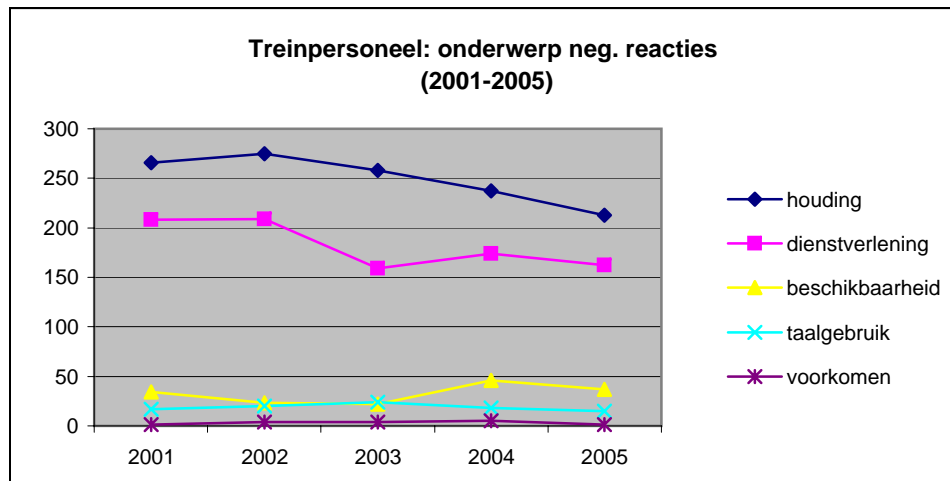
In 2004 merkten we reeds op dat het aantal klachten over treinpersoneel enerzijds en stationspersoneel anderzijds, naar elkaar toe bewoog. Het aantal klachten over het treinpersoneel zette in 2005 zijn neerwaartse tendens voort, terwijl het aantal klachten over het stationspersoneel gestaag verderklom. Zo gebeurde het onvermijdelijke: in 2005 wisselden ze van plaats.

Een positieve score dus voor het treinpersoneel, een mindere voor het personeel werkzaam in de stations.

PERSONEEL

Onderwerp negatieve reacties* over treinpersoneel

onderwerp reactie	aantal neg. reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
houding	266	275	258	237	213	-10,1
dienstverlening	208	209	159	174	162	-6,9
beschikbaarheid	34	23	22	46	37	-19,6
taalgebruik	17	20	24	18	15	-16,7
voorkomen	1	4	4	5	1	-80,0
andere	33	31	26	22	29	31,8
totaal	559	562	493	502	457	-9,0



Net als vorige jaren krijgt het treinpersoneel vooral kritiek op zijn houding, in de tweede plaats op de verleende service.

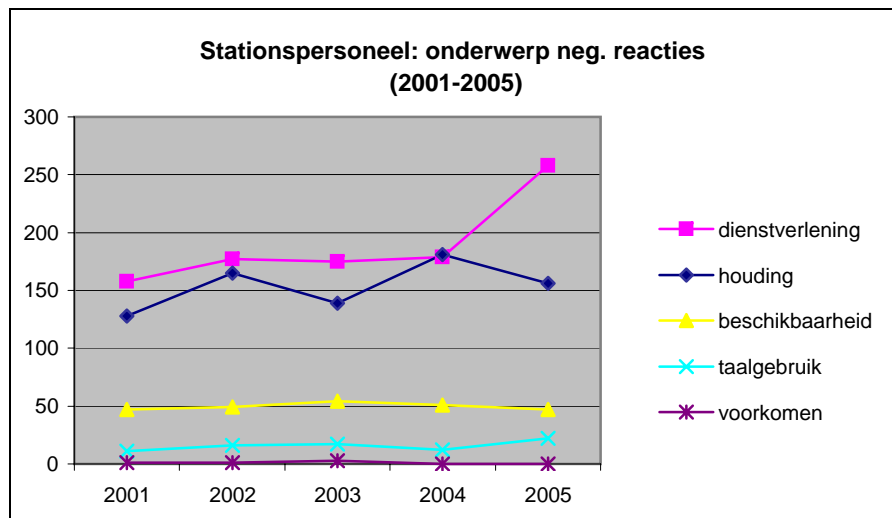
Positief is dat het aantal klachten over de hele lijn daalt!

PERSONEEL

Onderwerp negatieve reacties* over stationspersoneel

onderwerp reactie	aantal neg. reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
dienstverlening	158	177	175	179	258	44,1
houding	128	165	139	181	156	-13,8
beschikbaarheid	47	49	54	51	47	-7,8
taalgebruik	11	16	17	12	22	83,3
voorkomen	1	1	3	0	0	0,0
andere	33	29	19	21	24	14,3
totaal	378	437	407	444	507	14,2

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Ook het stationspersoneel kreeg tot in 2004 vooral kritiek op zijn houding en in de tweede plaats op de verleende service.

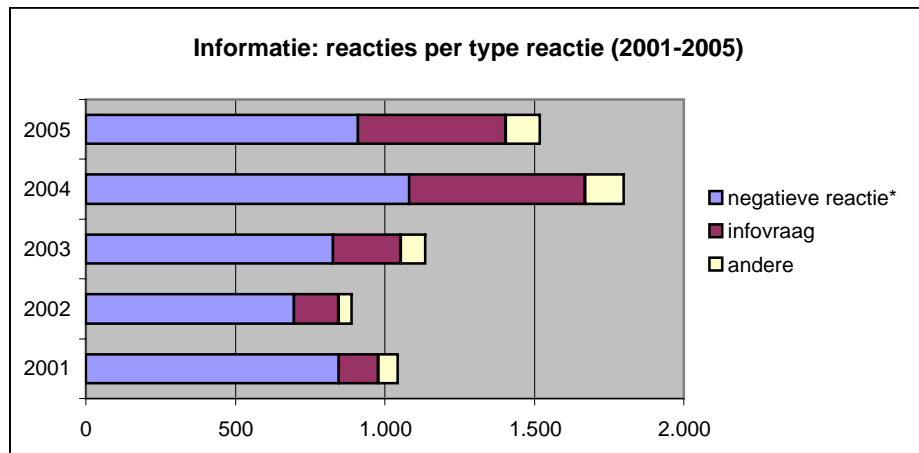
In 2005 ging echter het aantal klachten over de dienstverlening in het station steil de hoogte in.

INFORMATIE

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
negatieve reactie*	845	695	826	1.081	910	-15,8
infolvraag	134	150	228	589	494	-16,1
andere	65	46	84	130	116	-10,8
totaal	1.044	891	1.138	1.800	1.520	-15,6

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



De klantendienst ontving in 2005 een stuk minder reacties over de informatieverstrekking dan in 2004.

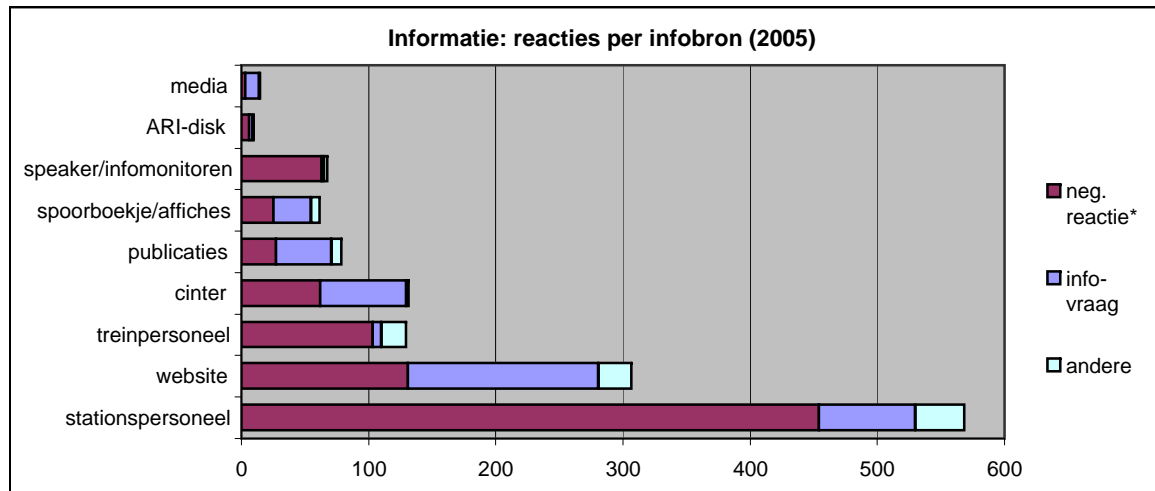
Zowel de negatieve reacties als de (bijkomende) infovragen namen in aantal af.

INFORMATIE

Aantal reacties per infobron

infobron	aantal reacties				
	neg. reactie*	info-vraag	andere	totaal	%
stationspersoneel	454	76	39	569	37,4
website	131	150	26	307	20,2
treinpersoneel	103	7	20	130	8,6
cinter	62	68	2	132	8,7
publicaties	27	44	8	79	5,2
spoorboekje/affiches	25	30	7	62	4,1
speaker/infomonitoren	63	2	3	68	4,5
ARI-disk	6	3	1	10	0,7
media	3	11	1	15	1,0
andere	36	103	9	148	9,7
totaal	910	494	116	1.520	100,0
%	59,9	32,5	7,6	100,0	

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Net als de andere jaren werd in 2005 (hoofdzakelijk negatief) gereageerd op de info verschaft door het stationspersoneel .

De info op de website volgt weerom op de tweede plaats. Hier valt echter op dat meer reizigers de klantendienst aanschreven om bijkomende informatie te bekomen, dan om een klacht te uiten over de infoverstrekking. 'Ticket on line', de verkoop van vervoerbewijzen via de NMBS-website, genereerde bij voorbeeld een aantal vragen om meer uitleg over dit verkoopkanaal, of om een rechtzetting als iets verkeerd liep bij een concrete aankoop.

INFORMATIE

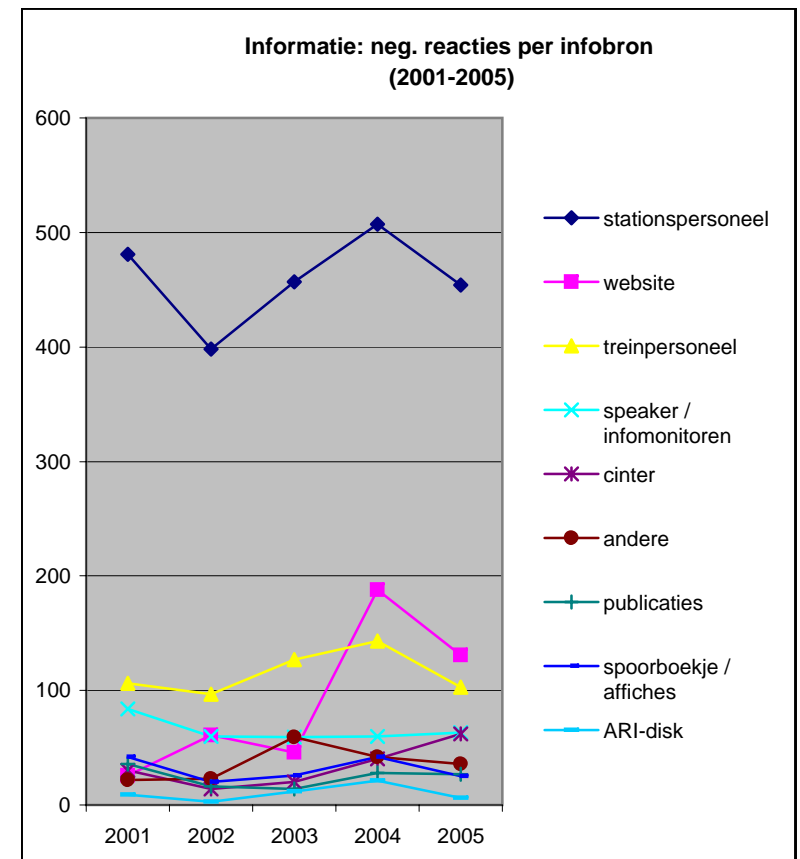
Aantal negatieve reacties* per infobron

type reactie	negatieve reactie					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
stationspersoneel	481	398	457	507	454	-10,5
website	26	61	46	188	131	-30,3
treinpersoneel	106	97	127	143	103	-28,0
speaker / infomonitoren	84	60	59	60	63	5,0
cinter	30	14	20	40	62	55,0
publicaties	36	16	14	28	27	-3,6
spoorboekje / affiches	42	20	26	42	25	-40,5
ARI-disk	9	3	12	21	6	-71,4
media	9	3	6	10	3	-70,0
andere	22	23	59	42	36	-14,3
totaal	845	695	826	1.081	910	-15,8

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

De infoverstrekking door het stationspersoneel leverde zoals steeds veel meer klachten op dan de andere infobronnen. Positief is echter dat het aantal negatieve reacties over deze infobron toch daalde in 2005.

Maar dat is ook het geval voor veel andere infobronnen. Enkel CINTER blijft in 2005 meer klachten te oogsten. Het call center kreeg dan ook te kampen met een gevoelige stijging van het aantal oproepen, vooral in de 2de helft van 2005. De personeelsbezetting bleef echter onveranderd, waardoor het aantal onbeantwoorde calls drastisch toenam. Hopelijk brengen de nieuwe medewerkers, die ook voor de assistentie aan personen met beperkte mobiliteit ingeschakeld zullen worden, soelaas in 2006...

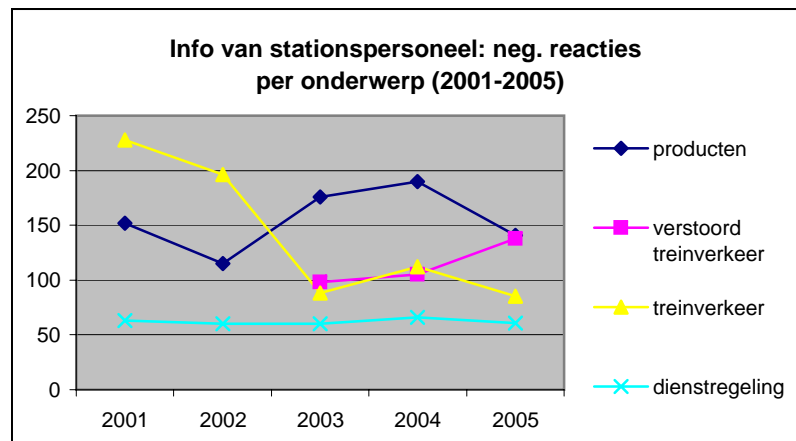
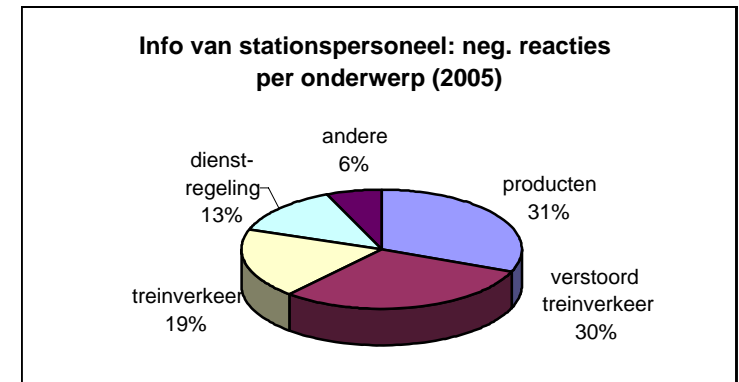


INFORMATIE

Aantal negatieve reacties* over info verstrekt door stationspersoneel per onderwerp

onderwerp	aantal neg. reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
producten	152	115	176	190	141	-25,8
verstoord treinverkeer			98	105	138	31,4
treinverkeer	228	196	88	112	85	-24,1
dienstregeling	63	60	60	66	61	-7,6
andere	38	27	35	34	29	-14,7
totaal	481	398	457	507	454	-10,5

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



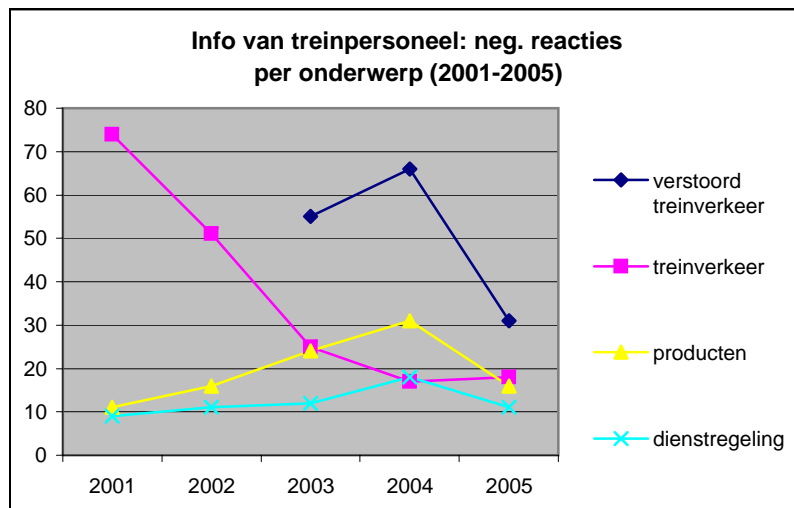
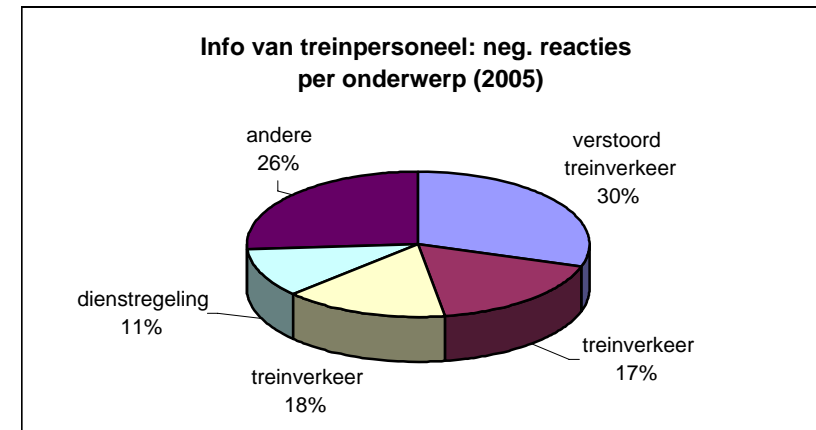
In 2003 voegden we - in functie van het project 'Informatie in Real Time' (IRT) - een nieuw onderwerp toe aan onze typologie: info bij verstoord treinverkeer. Hierdoor lijkt het of het aantal negatieve reacties i.v.m. info over het treinverkeer fel daalde, terwijl eigenlijk een groot deel van de klachten gewoon in de nieuwe rubriek terecht kwam. Wanneer we 'treinverkeer' en 'verstoord treinverkeer' samentellen, merken we dat de info over deze thema's 49% van de klachten over de inforverstreking door het stationspersoneel veroorzaakt, gevoelig meer dus dan de productinfo. De klachten over de productinfo namen in 2005 trouwens merkbaar af, terwijl de klachten over IRT in de lift zaten.

INFORMATIE

Aantal negatieve reacties* over info verstrekt door treinpersoneel per onderwerp

onderwerp	aantal neg. reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
verstoord treinverkeer			55	66	31	-53,0
treinverkeer	74	51	25	17	18	5,9
producten	11	16	24	31	16	-48,4
dienstregeling	9	11	12	18	11	-38,9
andere	12	19	11	11	27	145,5
totaal	106	97	127	143	103	-28,0

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Maken we voor de info in de trein dezelfde optelling als voor de info door het stationspersoneel, dan merken we dat de info over het treinverkeer (normaal + verstoord) in 2005 goed was voor 48% van het totaal aantal klachten over info verstrekt door het treinpersoneel. In 2004 maakte dit item nog 57% van het totaal uit. Het aantal klachten over info bij verstoord treinverkeer daalde bovendien markant in vergelijking met 2004. Begint het project 'informatie in Real Time' zijn vruchten af te werpen bij de treinbegeleiding?

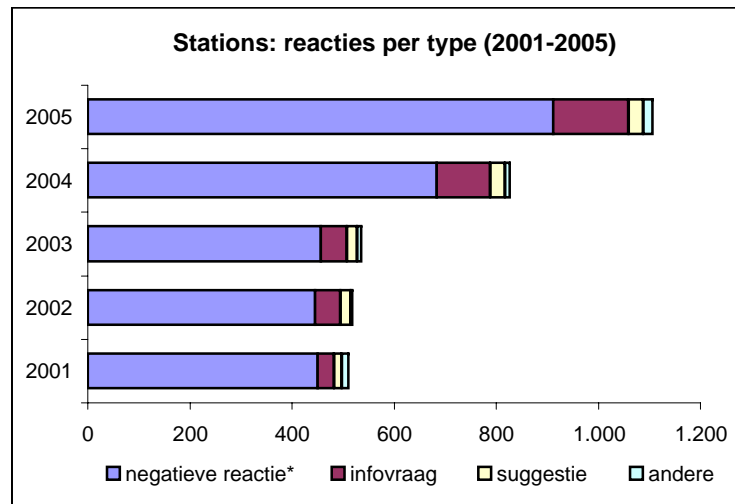
Ook hier nam het aantal negatieve reacties over de productinfo merkbaar af. Een gevolg van de vereenvoudiging van ons productengamma?

STATION

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
negatieve reactie*	450	445	456	683	911	33,4
infolvraag	33	50	52	106	149	40,6
suggestie	15	20	20	28	28	0,0
andere	13	4	9	11	19	72,7
totaal	511	519	537	828	1.107	33,7

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Het aantal reacties over de stationsinfrastructuur namen vooral de laatste 2 jaren opvallend toe. Zoals we verder zullen merken, was dit in 2005 om een andere reden dan in 2004.

Gelukkig was de stijging telkenmale niet louter te wijten aan een toename van het aantal negatieve reacties, maar ook aan een stijging van het aantal infovragen.

STATION

Aantal negatieve reacties* per stationsruimte

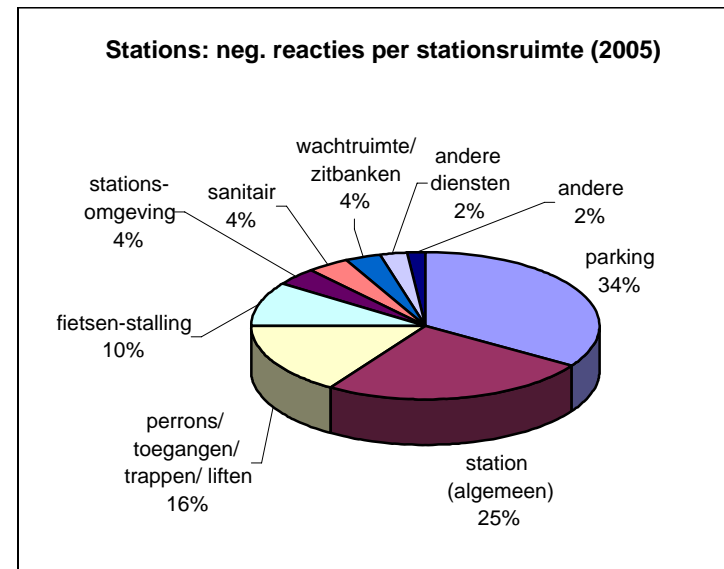
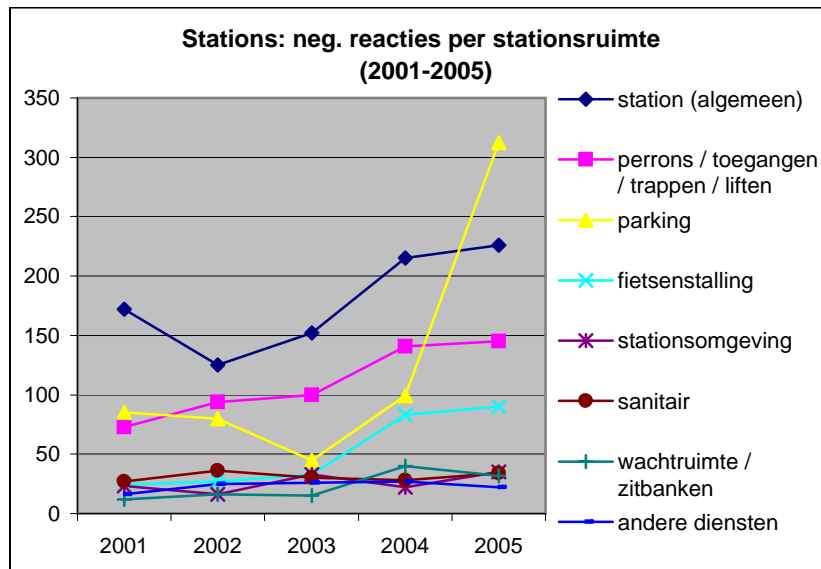
stationsruimte	aantal neg. reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
parking	85	80	45	99	312	215,2
station (algemeen)	172	125	152	215	226	5,1
perrons / toegangen / trappen / liften	73	94	100	141	145	2,8
fietsenstalling	24	27	33	83	90	8,4
stationsomgeving	23	16	33	22	35	59,1
sanitair	27	36	30	28	34	21,4
wachruimte / zitbanken	12	16	15	40	32	-20,0
andere diensten	16	25	26	27	22	-18,5
andere	18	26	22	28	15	-46,4
totaal	450	445	456	683	911	33,4

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

Onderstaande grafiek illustreert mooi de accentverschuiving in de klachten over de stations.

Per stationsruimte bekeken, steeg het aantal klachten in 2004 bijna over de gehele lijn. Vooral het aantal reacties over parkings, fietsenstallingen (faillissement PLS) en wachruimten piekte toen.

In 2005 daarentegen, torende het aantal klachten over de stationsparkings hoog uit boven alle andere onderwerpen.



STATION

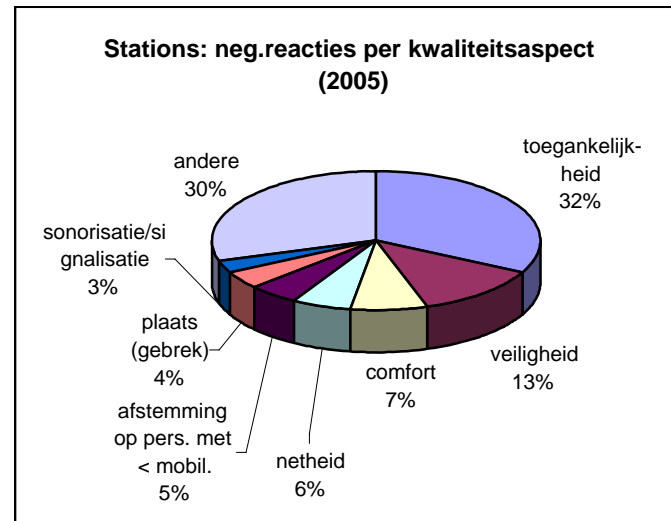
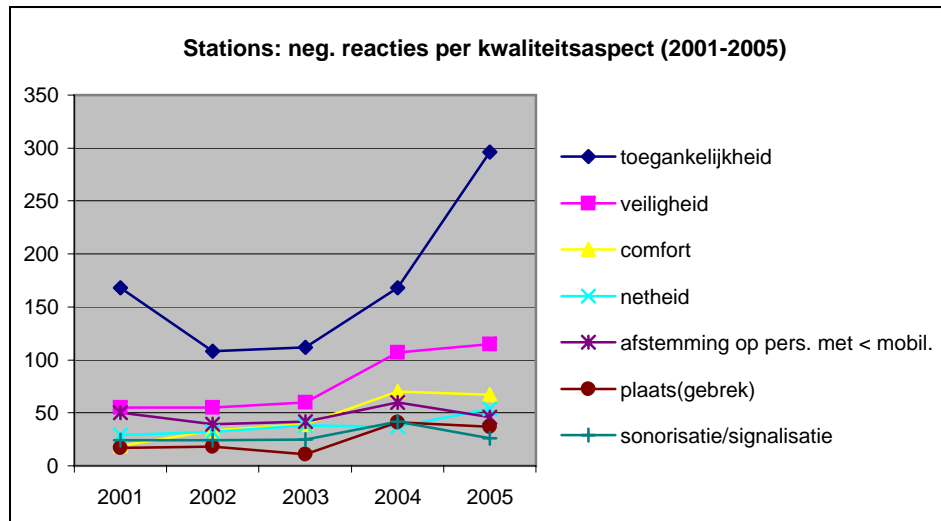
Aantal negatieve reacties* per kwaliteitsaspect

kwaliteitscriterium	aantal neg. reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
toegankelijkheid	168	108	112	168	296	76,2
veiligheid	55	55	60	107	115	7,5
comfort	19	33	39	70	67	-4,3
netheid	29	32	38	37	54	45,9
afstemming op pers. met < mobil.	50	39	42	60	46	-23,3
plaats(gebrek)	17	18	11	41	37	-9,8
sonorisatie/signalisatie	24	24	25	42	26	-38,1
andere	88	136	129	158	270	70,9
totaal	450	445	456	683	911	33,4

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

In 2004 zwengelden de mediaberichten over de mogelijke sluiting van bepaalde stationsloketten duidelijk het aantal klachten over de toegankelijkheid van de stations aan; in 2005 lag de nieuwe parkeerpolicy aan de basis van veel klachten over de parkings.

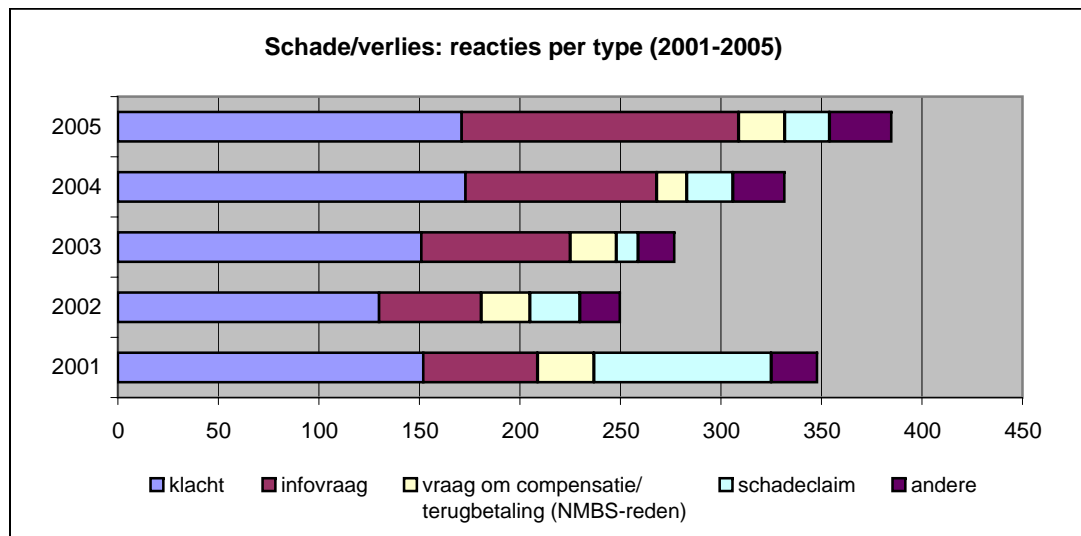
Verder uitten klanten hun ongerustheid over de veiligheid in sommige stations. De (on)veiligheid prijkt in 2005 weerom op de tweede plaats.



SCHADE/VERLIES

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties					verschil
	2001	2002	2003	2004	2005	2004-2005 (%)
klacht	152	130	151	173	171	-1,2
infolraag	57	51	74	95	138	45,3
vraag om compensatie/ schadeclaim	28	24	23	15	23	53,3
andere	88	25	11	23	22	-4,3
andere	23	20	18	26	31	19,2
totaal	348	250	277	332	385	16,0



Het aantal reacties over geleden schade/verlies nam na de terugval in 2002 jaarlijks toe. In 2005 oversteeg dit aantal zelfs het 'niveau' van 2001, toen de brand in Brussel-Noord veel klachten en schadeclaims genereerde. In 2005 werden in vergelijking gelukkig minder schadeclaims en vragen om compensatie genoteerd.

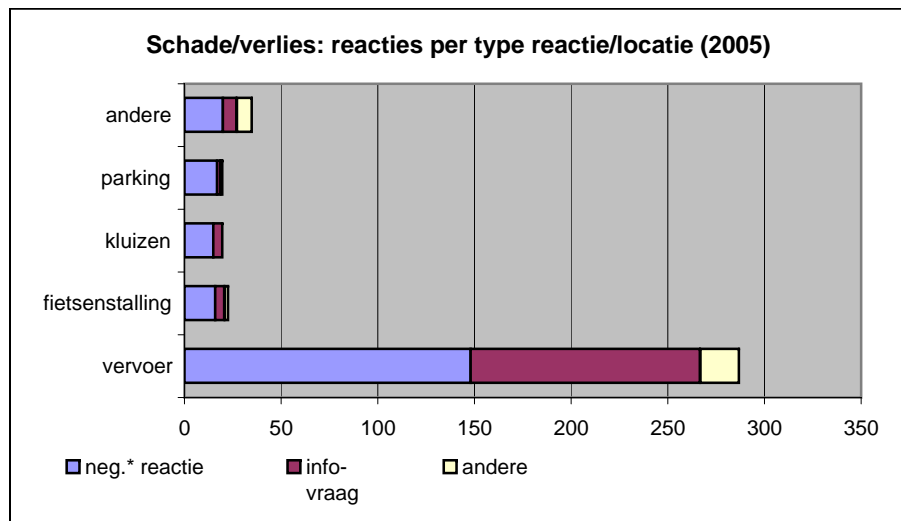
Het aantal reacties over schade/verlies nam in 2005 echter niet toe door een stijging van het aantal klachten. Vooral het aantal infovragen, bijvoorbeeld over de geldende procedures bij verlies of vondst van een verloren voorwerp, steeg in vergelijking met de vorige jaren. In 2002 was één reactie op vijf geen negatieve reactie, maar een vraag om meer informatie. In 2003 was dit reeds één reactie op vier, in 2004 quasi één op drie en in 2005 reeds meer dan één op drie. Hopelijk brengt de ingebruikname in de loop van 2006 van de nieuwe software 'Lost Object' in de stations beterschap...

SCHADE/VERLIES

Aantal reacties over schade/verlies per locatie

locatie	type reactie				%
	neg.* reactie	info- vraag	andere	totaal	
vervoer	148	119	20	287	74,5
fietsenstalling	16	5	2	23	6,0
kluizen	15	5	0	20	5,2
parking	17	2	1	20	5,2
andere	20	7	8	35	9,1
totaal	216	138	31	385	100,0
%	56,1	35,8	8,1	100,0	

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



Gevallen van schade of verlies deden zich kennelijk, net als vorige jaren, vooral tijdens de reis voor. Hierover noteerde de klantendienst in ieder geval het hoogste aantal reacties. Die bleken echter lang niet alle negatief te zijn: vooral over schade of verlies tijdens het vervoer werden ook infovragen gesteld.

SCHADE/VERLIES

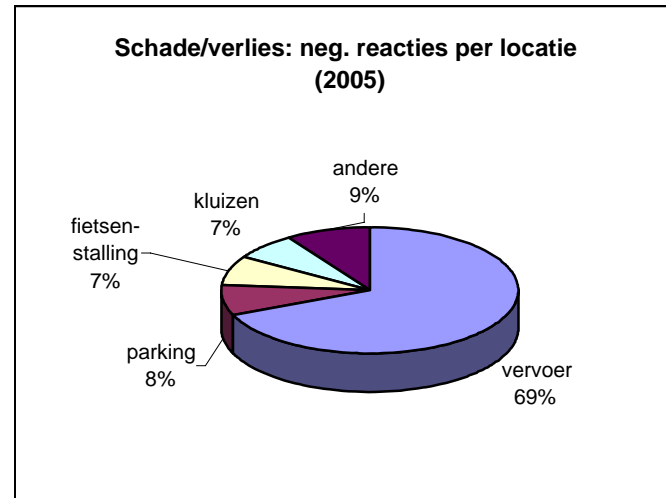
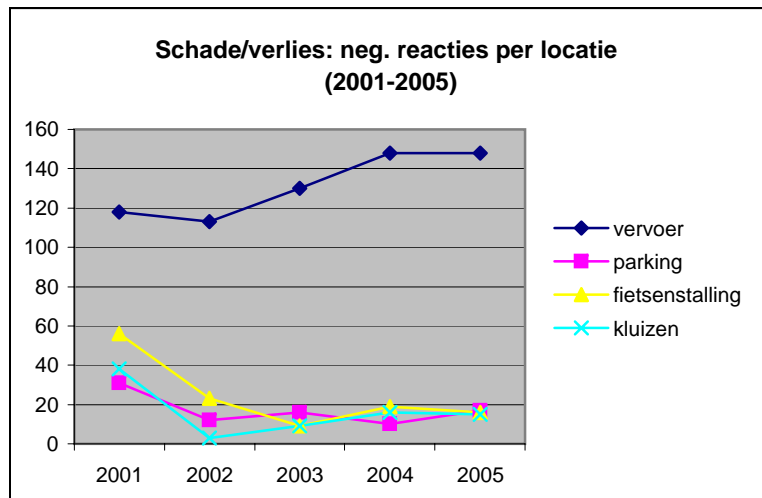
Aantal neg. reacties* over schade/verlies per locatie

locatie	neg. reactie					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
vervoer	118	113	130	148	148	0,0
parking	31	12	16	10	17	70,0
fietsenstalling	56	23	9	19	16	-15,8
kluizen	38	3	9	16	15	-6,3
andere	25	28	21	18	20	11,1
totaal	268	179	185	211	216	2,4

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

Net zoals andere jaren handelden de klantreacties in hoofdzaak over geleden schade/verlies tijdens het vervoer.

In 2005 stagneerde het aantal negatieve reacties dat de klantendienst hierover ontving.



SCHADE/VERLIES

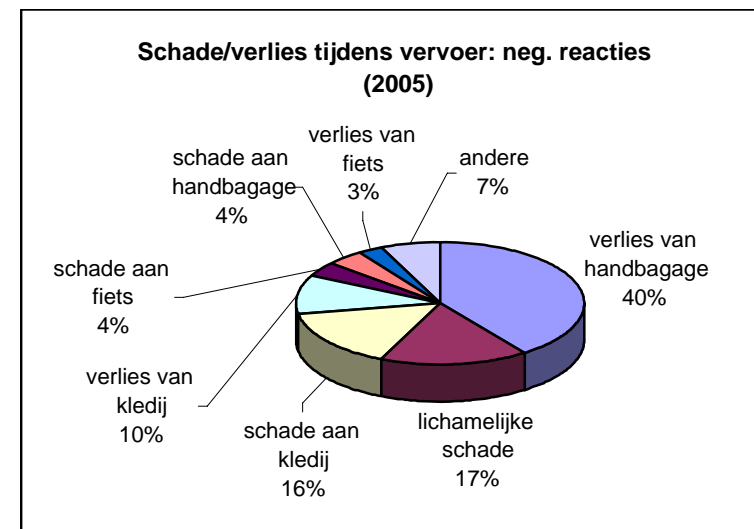
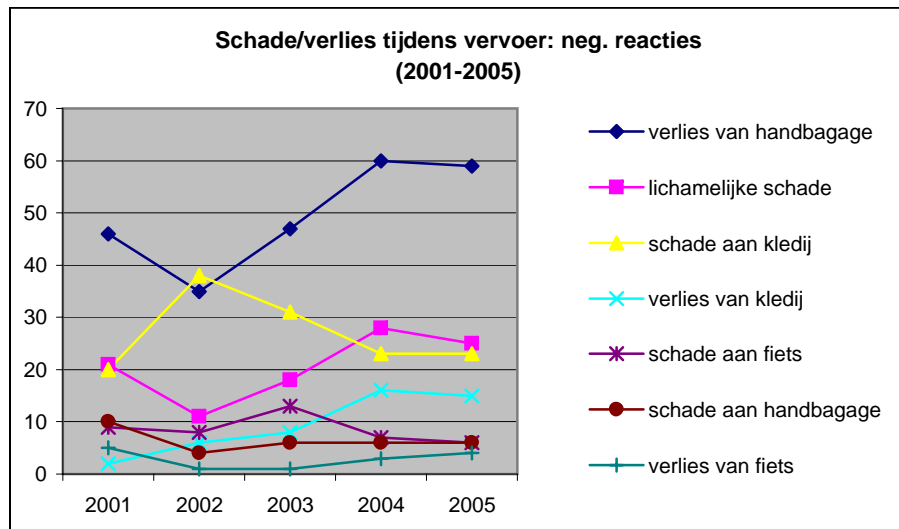
Aantal neg. reacties* over schade/verlies tijdens vervoer

type schade/verlies	aantal neg. reacties					verschil 2004-2005 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	
verlies van handbagage	46	35	47	60	59	-1,7
lichamelijke schade	21	11	18	28	25	-10,7
schade aan kledij	20	38	31	23	23	0,0
verlies van kledij	2	6	8	16	15	-6,3
schade aan fiets	9	8	13	7	6	-14,3
schade aan handbagage	10	4	6	6	6	0,0
verlies van fiets	5	1	1	3	4	33,3
andere	5	10	6	5	10	100,0
totaal	118	113	130	148	148	0,0

* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

De klachten over schade/verlies tijdens het vervoer handelden, net als andere jaren, voornamelijk over het verlies van handbagage.

Op de tweede plaats ressorteren nog steeds de klachten over lichamelijke schade opgelopen tijdens de reis. Een pijnlijke vaststelling... Deze klachten zijn niet zo belangrijk in aantal, maar ze kunnen wel belangrijke (financiële) gevolgen hebben. De verdere afhandeling van deze dossiers gebeurt echter niet door B-RZ.042, maar door de juridische diensten.



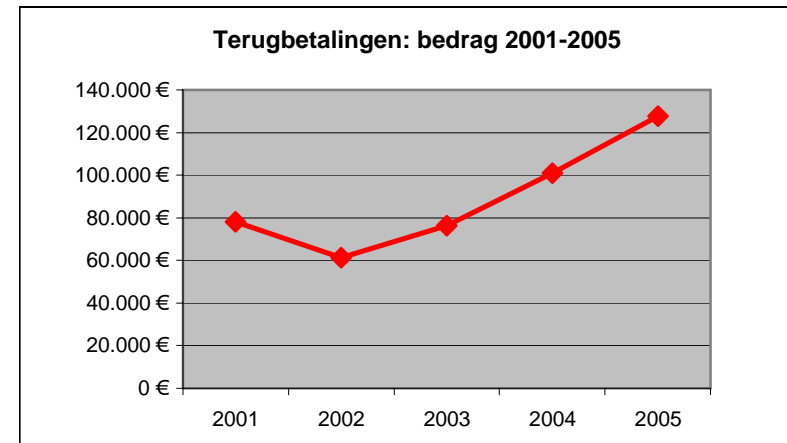
TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetalingen: 2001-2005

jaar terugbetaling	bedrag (€)	verschil J-1
2001	78.194	
2002	61.177	-21,76
2003	76.249	24,64
2004	100.938	32,38
2005	127.591	26,40

Aantal reacties die leidden tot terugbetaling in 2005

jaar reactie	aantal reacties	bedrag (€)
2004	85	3.647
2005	4.950	123.943
totaal	5035	127.591

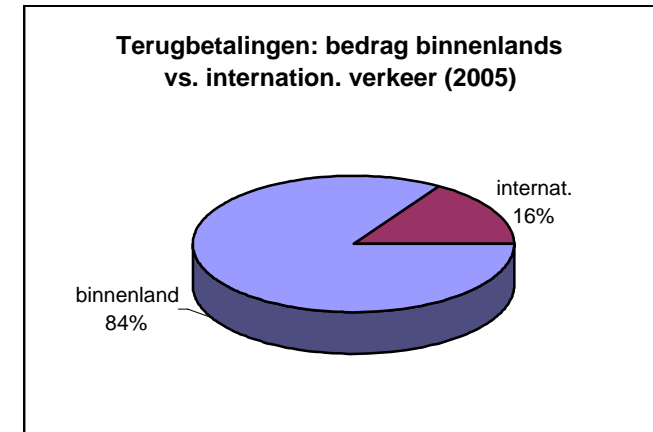


Het kostenplaatje voor 2002 was kennelijk uitzonderlijk positief. In 2001 en 2003 lag het bedrag dat aan de klant werd terugbetaald een stuk hoger. Die jaren situeerde het totaalbedrag zich steeds min of meer op hetzelfde niveau. In 2004 werd echter een merkkelijk hoger bedrag besteed, en in 2005 nog meer. Op de volgende pagina's zoeken we de oorzaken van die stijging.

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetaling in 2005: binnenlands vs. internat. verkeer

jaar reactie	bedrag (€)		
	binnenl.	internat.	totaal
2004	3.457	190	3.647
2005	103.532	20.411	123.943
totaal	106.989	20.602	127.591



Verschillende factoren werkten de stijging van de uitgaven in de hand.

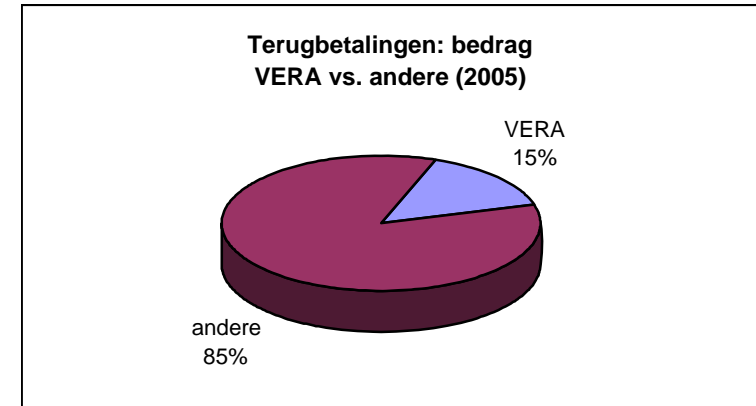
Eerst en vooral verwerkte B-RZ.042 in 2005 een pak meer reacties dan de voorgaande jaren.

Verder maken de reacties over het grensoverschrijdend en klassiek internationaal verkeer, sinds de overname van deze dossiers in 2003, een wezenlijk deel uit van de te behandelen dossiers, en dus ook van de dossiers met terugbetaling. Zo ging in 2005 20.602 €, of 16% van het bedrag dat aan terugbetalingen besteed werd, naar dossiers internationaal verkeer. Ter vergelijking: het bedrag dat in 2004 naar terugbetalingen in internationaal verkeer ging, 12.639 €, maakte 13% van het totaal uit.

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetaling in 2005: VERA-dossiers vs. andere

jaar reactie	bedrag (€)		
	VERA	andere	totaal
2004	255	3.393	3.647
2005	18.968	104.975	123.943
totaal	19.223	108.368	127.591

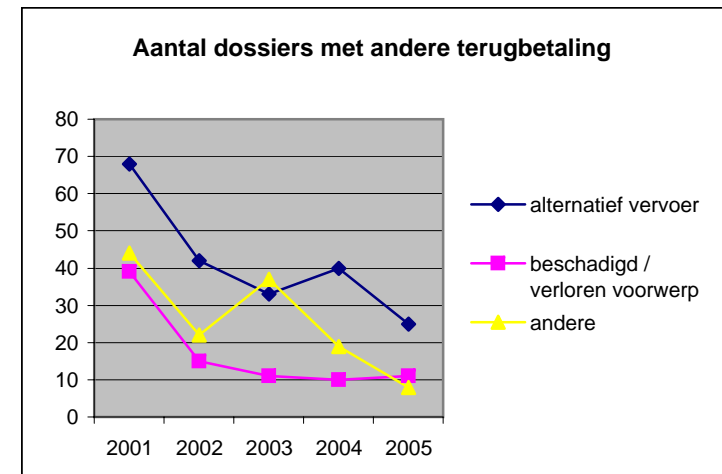
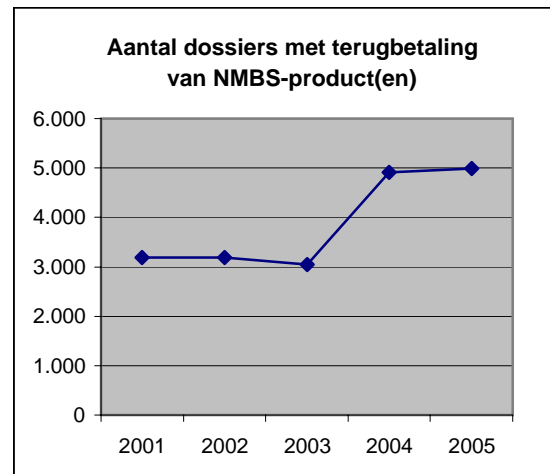
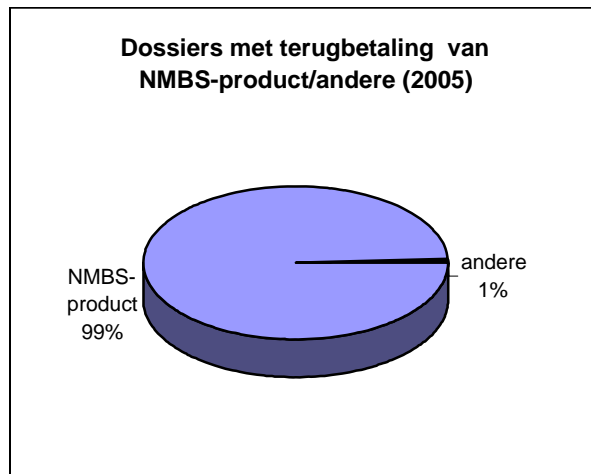


In 2004 werd een belangrijke stijging van de dossiers met terugbetaling opgetekend naar aanleiding van de overname van de 'VERA-dossiers' eind 2003 van Reizigers Internationaal. Het bedrag dat in 2004 in totaal naar VERA-dossiers ging, bedroeg 20.680 €. In 2005 ontving de klantendienst nog 2.046 reacties over VERA, waarvan 1.729 negatieve reacties (85%) en 313 vragen om terugbetaling om persoonlijke reden (15%). Uiteindelijk leverden 1.533 dossiers een terugbetaling op, die in totaal een kost betekende van 19.223 €. Een hoog bedrag dus, maar toch lager dan in 2004.

TERUGBETALINGEN

Aantal dossiers met terugbetaling, per voorwerp terugbetaling

voorwerp terugbetaling	aantal reacties				
	2001	2002	2003	2004	2005
NMBS-product	3.185	3.192	3.043	4.913	4.991
alternatief vervoer	68	42	33	40	25
beschadigd / verloren voorwerp	39	15	11	10	11
andere	44	22	37	19	8
totaal	3.336	3.271	3.124	4.982	5.035



Net als andere jaren betaalde de klantendienst hoofdzakelijk eigen producten terug. Het aantal dossiers met terugbetaling van een NMBS-product stagneerde quasi in vergelijking met 2004.

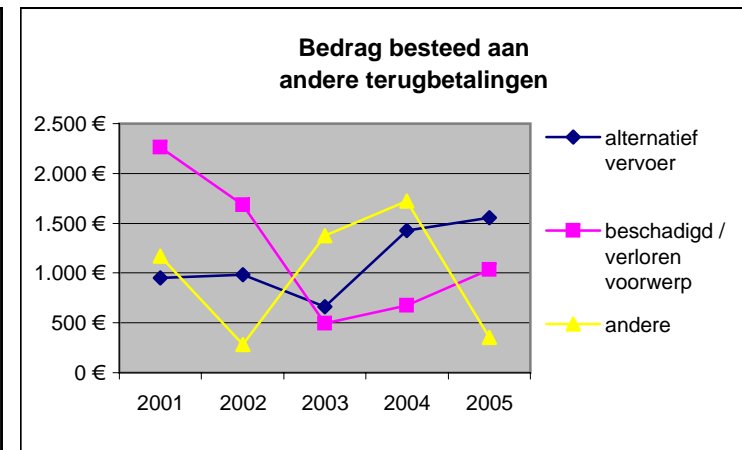
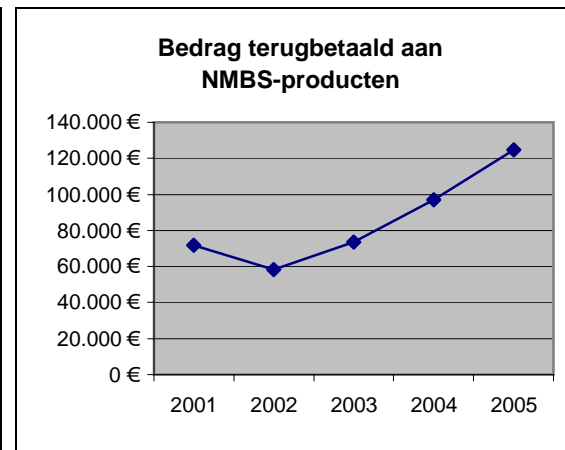
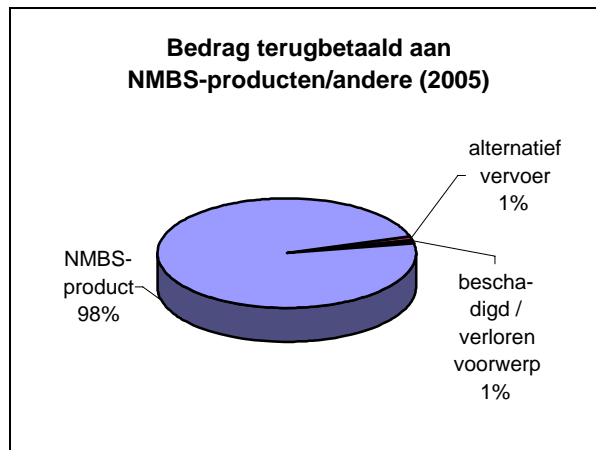
Andere terugbetalingen gingen naar alternatief vervoer (taxi enz.) en de vergoeding van beschadigde of (door nalatigheid van de NMBS) verloren voorwerpen. Deze daalden markant in aantal in 2005.

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetalingen per voorwerp terugbetaling

voorwerp terugbetaling	bedrag (€): totaal					bedrag (€): gemiddelde per reactie				
	2001	2002	2003	2004	2005	2001	2002	2003	2004	2005
NMBS-product	71.836	58.230	73.713	97.112	124.651	22,55	18,24	24,22	19,77	24,98
alternatief vervoer	950	985	662	1.425	1.553	13,97	23,45	20,06	35,62	62,11
beschadigd / verloren voorwerp	2.259	1.682	498	678	1.036	57,93	112,10	45,25	67,79	94,16
andere	1.171	281	1.377	1.724	351	26,61	12,76	37,21	90,73	43,93
totaal	76.216	61.177	76.249	100.938	127.591					

* Voor 2001 werden enkel de reacties in rekening genomen die in 2001 werden geregistreerd en terugbetaald. De andere jaren werden alle reacties in rekening genomen die die jaren tot een terugbetaling leidden.



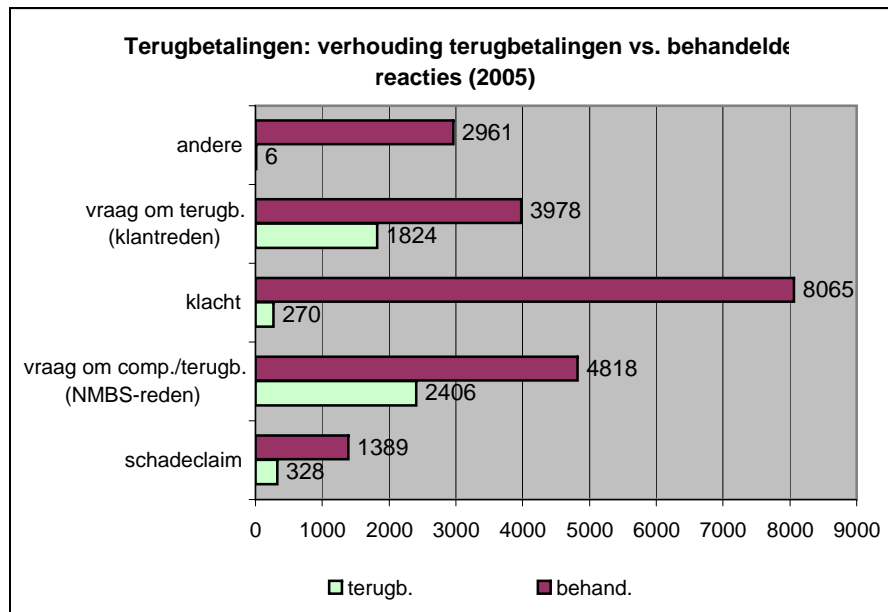
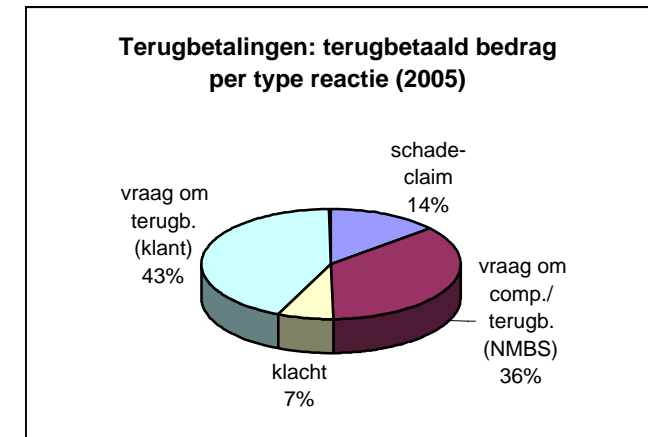
Ook het bedrag dat aan terugbetalingen wordt besteed, gaat bijna integraal naar de terugbetaling van eigen producten. Terwijl we een stagnatie van het *aantal* dossiers met terugbetaling vaststellen, merken we op dat het *bedrag* dat in totaal terugbetaald werd in 2005 een stuk hoger lag dan in 2004. Het gemiddelde bedrag dat per dossier werd terugbetaald is m.a.w. gestegen.

Voor de 'andere' terugbetalingen komen we tot dezelfde vaststelling: minder dossiers, maar met een hoger prijskaartje.

TERUGBETALINGEN

Terugbetalingen in 2005 (van reacties geregistreerd én behandeld in 2005) per type reactie

type reactie	aantal reacties			% terugb./behand.	terugb. bedrag (€)
	geregistr.	behand.	terugb.		
schadeclaim	1626	1389	328	23,6	17.189
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	5048	4818	2406	49,9	44.292
klacht	8922	8065	270	3,3	8.862
vraag om terugb. (klientreden)	4185	3978	1824	45,9	53.170
andere	3259	2961	6	0,2	430
totaal	23040	21211	4834	22,8	123.943



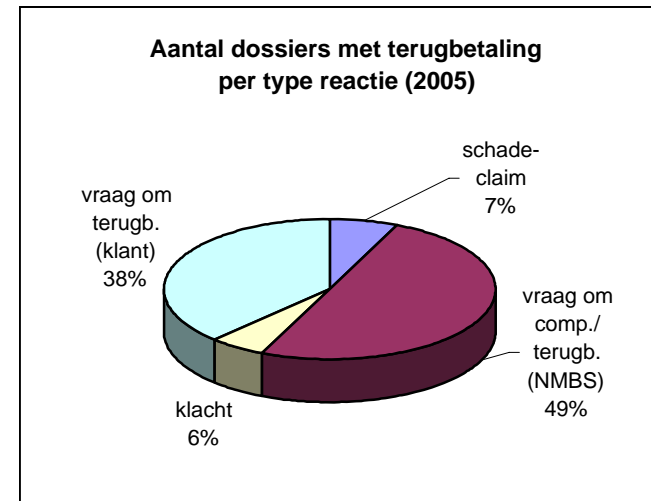
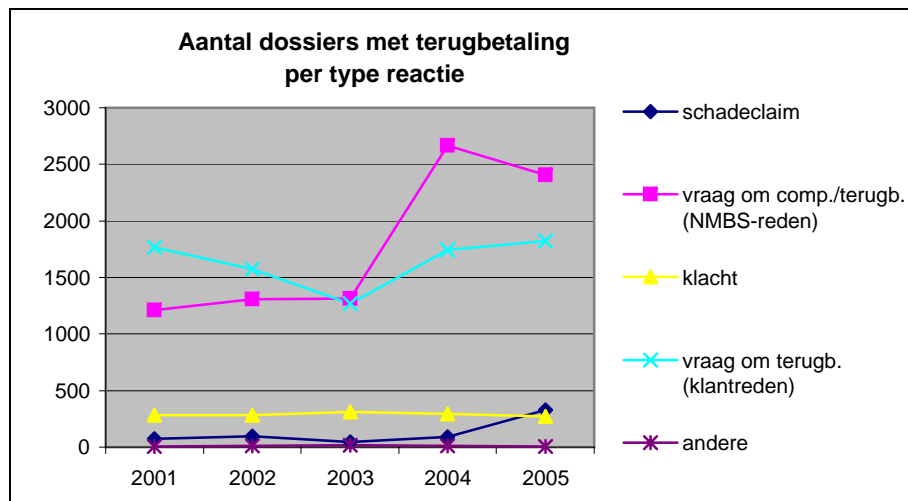
In 46% van de gevallen dat de klant om persoonlijke redenen om een *terugbetaling* vroeg, reageerde de klantendienst positief (in 2004 bedroeg dit percentage net iets meer, nl. 47%). Verder resulteerde 50% van de dossiers waarin om een *compensatie* gevraagd werd, in een financiële tegemoetkoming door de NMBS (nog 63% in 2004!). Ten slotte werd ook op 24% van de *schadeclaims* ingegaan (iets minder, nl. 20%, in 2004).

TERUGBETALINGEN

Aantal dossiers met terugbetaling, per type reactie (2001-2005)

type reactie	aantal reacties				
	2001	2002	2003	2004	2005
schadeclaim	73	94	43	89	328
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	1211	1307	1315	2668	2406
klacht	282	284	309	294	270
vraag om terugb. (klantredenen)	1767	1573	1267	1744	1824
andere	3	13	17	11	6
totaal	3336	3271	2951	4806	4834

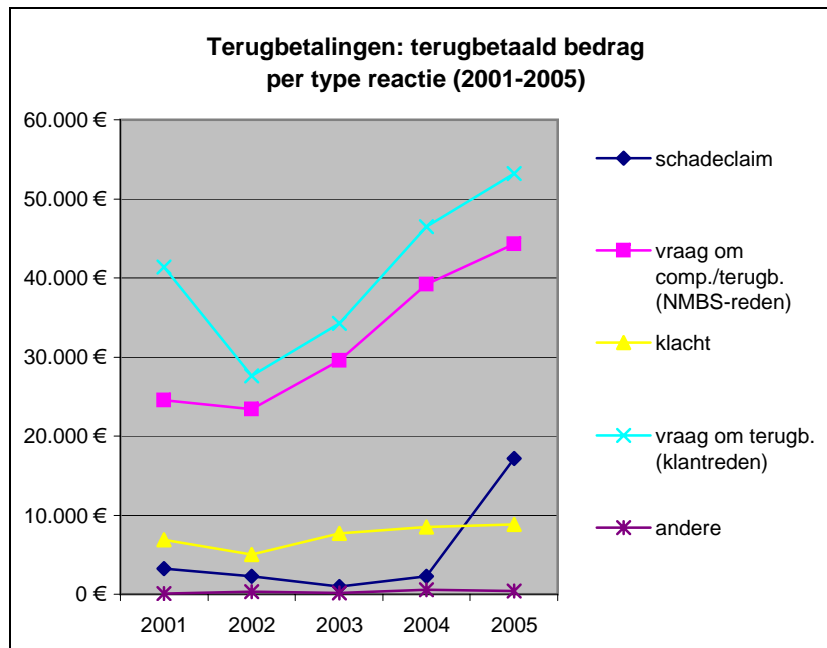
Uit onderstaande grafiek blijkt dat de klantendienst zich in 2005 minder soepel opstelde dan in 2004: de dienst ging duidelijk minder in op vragen om compensatie in geval van een falende dienstverlening. Anderzijds beantwoordde de dienst iets meer vragen om terugbetaling om persoonlijke redenen van de klant op een positieve wijze.



TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetalingen per type reactie (2001-2005)

type reactie	2001	2002	2003	2004	2005
schadeclaim	3.254	2.307	975	2.264	17.189
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	24.570	23.409	29.562	39.167	44.292
klacht	6.895	5.041	7.688	8.474	8.862
vraag om terugb. (klantreden)	41.410	27.627	34.239	46.500	53.170
andere	88	336	171	535	430
totaal	76.216	58.719	72.635	96.940	123.943



We merken reeds dat het bedrag dat terugbetaald werd de laatste jaren gestaag steeg. Logisch dus dat het bedrag dat naar vragen om terugbetaling om NMBS-reden of om klantreden ging, dezelfde tendens volgde. Deze types reacties maken immers de hoofdbrok uit van de reacties die aanleiding geven tot een terugbetaling.

Wat hier veel meer in het oog springt, is de stijging van het bedrag dat naar schadeclaims ging. Dit is echter vooral het gevolg van een ruimere definitie van het begrip 'schadeclaim' dan van een effectieve toename van dit type reactie: niet alleen de claims naar aanleiding van een geval van schade (lichamelijke schade, schade aan bagage enz.) of verlies, maar ook veel klachten over geleden ongemakken door een grote vertraging of gemiste aansluiting, werden in deze rubriek ondergebracht.

TERUGBETALINGEN

Top 10 van onderwerpen van neg. reacties die leidden tot een terugbetaling (top 2005 vs 2004)

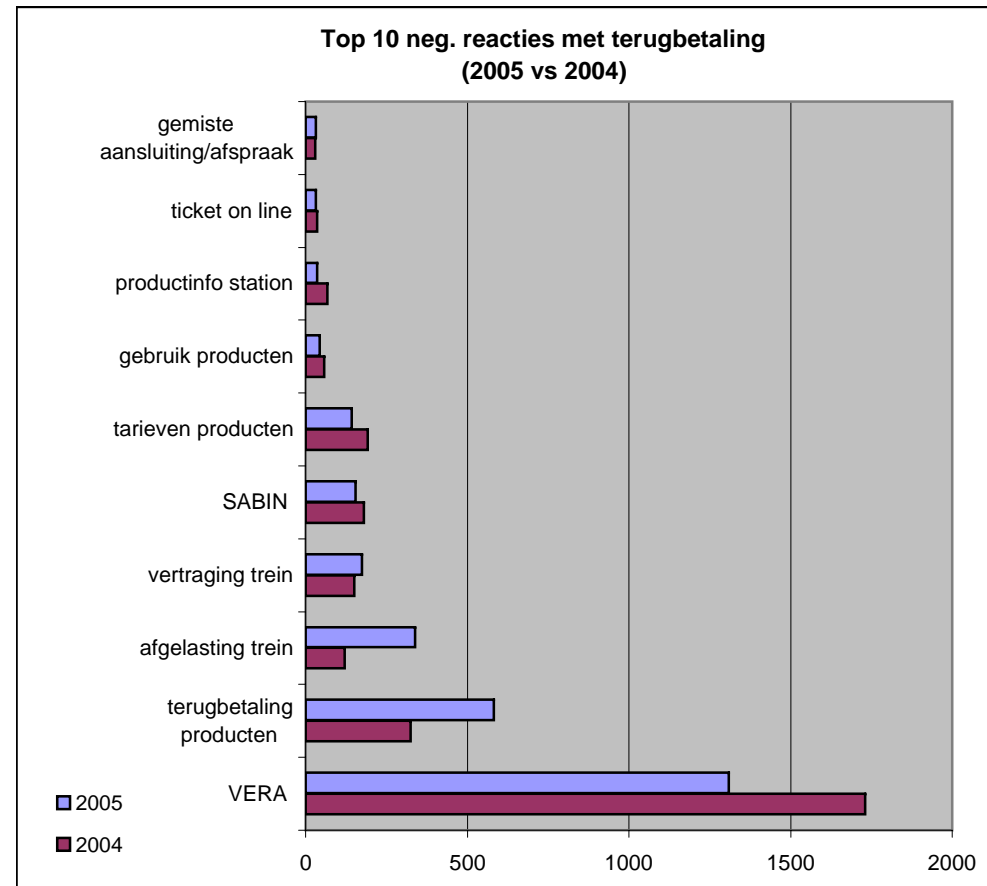
(voor alle reacties met terugbetaling in *hetzelfde jaar*)

onderwerp reactie	aantal reacties	
	2004	2005
VERA	1731	1309
terugbetaling producten	325	582
afgelasting trein	120	339
vertraging trein	150	174
SABIN	180	154
tarieven producten	193	143
gebruik producten	57	44
productinfo station	67	35
ticket on line	36	32
gemiste aansluiting/afpraak	30	31

* niet in de top 10 van 2003

In 2001 troffen we in deze tabel nog de terugbetalingen n.a.v. een klacht over staking op nummer 1 aan... In 2005 zorgen de vragen om terugbetaling (van ongebruikte biljetten) naar aanleiding van een staking weerom voor een toename van het aantal dossiers (cfr. afgelasting trein).

Belangrijkste blikvanger blijft hier echter VERA. Niettegenstaande het aantal vragen om terugbetaling n.a.v. het disfunctioneren van de VERA-toestellen in 2005 afnam in vergelijking met 2004, blijft dit onderwerp hoog boven alle andere uit toeren.



PRODUCTEN

Bedrag besteed aan producten (2001-2005)

type product	2001	2002	2003	2004	2005		
	totale prijs (€)*				totale prijs (€)*	neg. reactie**	andere reactie
compensatiebonnen	2.378	4.633	8.130	9.820	13.158	7.088	6.070
compensatiebiljetten	2.685	1.013	2.595	1.767	1.918	1.590	328
geschenkbiljetten	1.888	957	1.638	1.379	1.651	1.363	288
Rail Passes	1.151	735	5.902	2.854	3.036	644	2.392
Go Passes	4.567	2.528	2.275	3.186	2.898	950	1.948
Golden Railpasses	1.606	572	259	306	0	0	0
totaal	14.274	10.437	20.798	19.312	22.660	11.635	11.025

* prijs berekend op basis van tarieven voor 2005, behalve Golden Rail Pass (2003) en geschenk/comp.biljetten 1e klas (2004)

** negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht

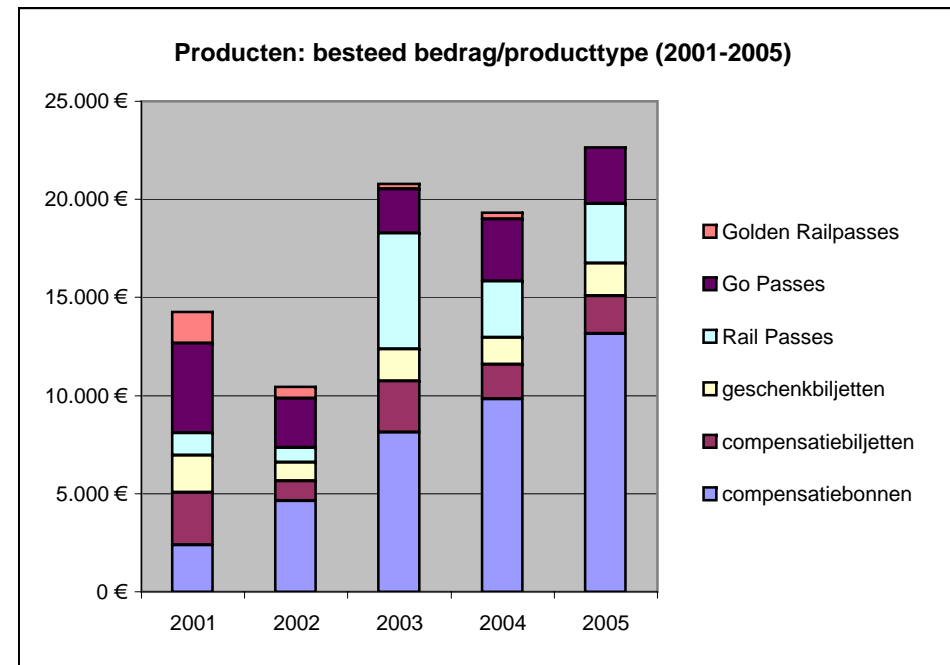
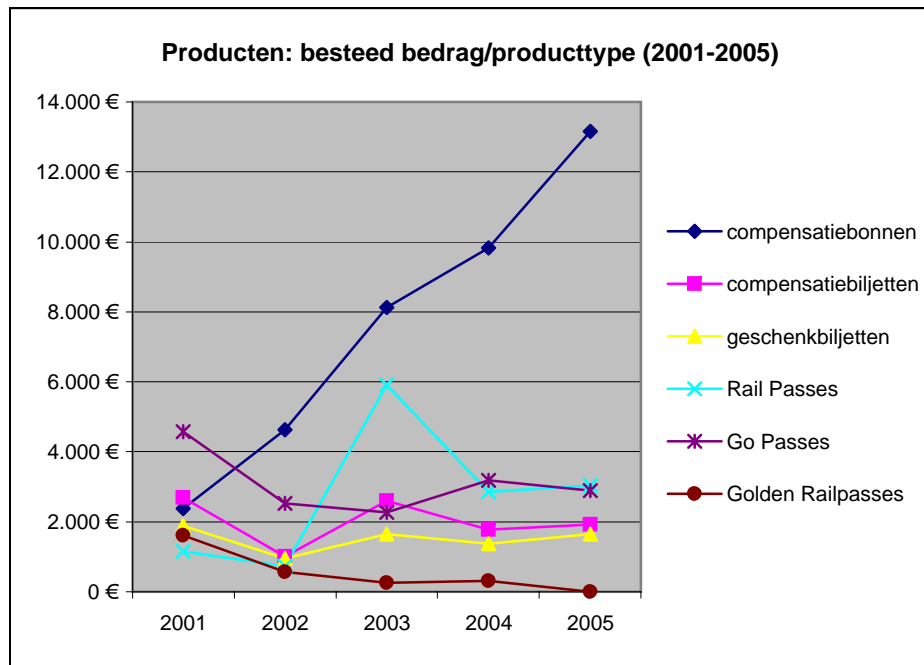


Het bedrag dat B-RZ.042 aan producten voor de klant besteedde, zat, net als het bedrag dat naar terugbetalingen ging, in de lift in 2005. Ook hier kwam de toename van het aantal reacties (en vragen om compensatie/terugbetaling in het bijzonder) dus tot uiting.

Toch gebeuren de meeste commerciële gestes via een terugbetaling, en niet via een compensatie onder de vorm van waarde- of reisbonnen. Aan de eerste categorie werd bijna 127.600 € besteed, aan de tweede iets meer dan 22.600 €. Om precies te zijn, werd in 2005 in totaal 150.251 € uitgegeven.

PRODUCTEN

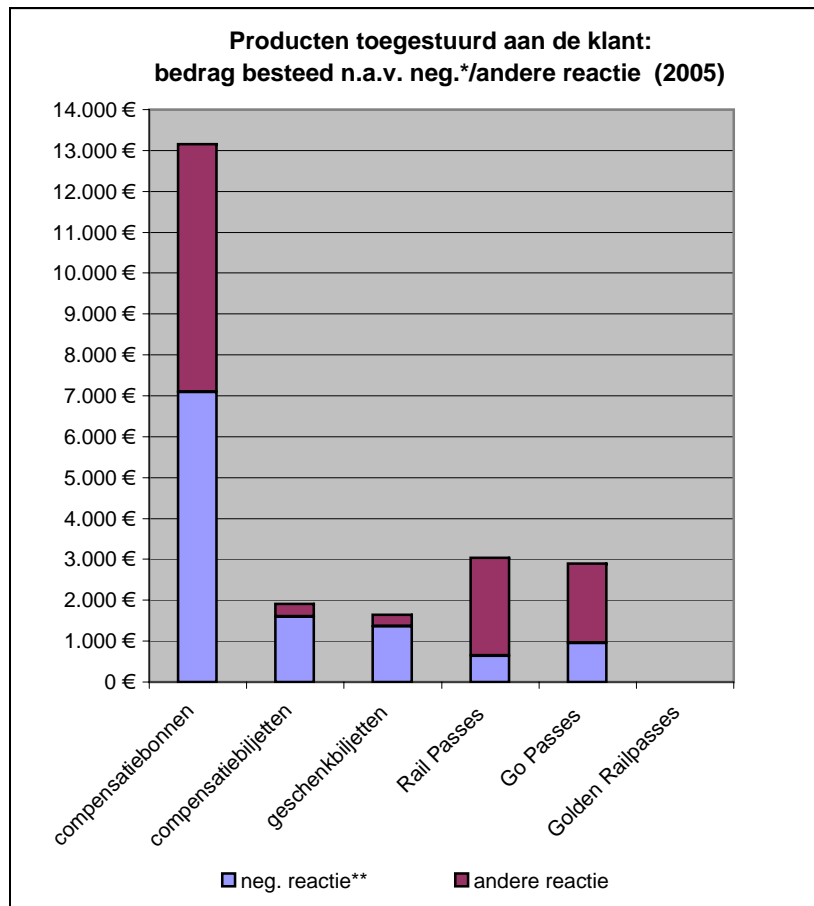
Bedrag besteed aan producten per producttype (2001-2005)



Wanneer we het bedrag besteed aan NMBS-producten opsplitsen volgens producttype, merken we meteen op dat vooral het bedrag uitgegeven aan compensatiebonnen al jaren sterk stijgt. De toename van de uitgifte van compensatiebonnen kadert in de politiek van de klantendienst om de voorkeur te geven aan compensaties in de vorm van NMBS-producten. Op die manier wordt de klant er direct toe aangezet opnieuw van onze diensten gebruik te maken. B-RZ.042 beschikt echter enkel over compensatiebonnen voor vaste bedragen, wat de flexibiliteit om gepaste commerciële gestes te doen, beperkt. Mocht het bureau compensatiebonnen voor exacte bedragen kunnen aanmaken, zou deze 'betaalwijze' nog optimaler benut kunnen worden. De klantendienst is dan ook al jaren vragende partij om een dergelijke compensatiewijze in te voeren...

PRODUCTEN

Bedrag besteed aan producten per type reactie (2001-2005)



Deze grafiek illustreert mooi dat niet iedere schenking van een NMBS-product naar aanleiding van een klacht gebeurt. Net als bij de terugbetalingen, merken we dat veel geses ook gebeuren na andere reacties van klanten, vragen om terugbetaling om privé-reden van de klant in het bijzonder.

De klantendienst is dan ook veel meer dan een *klachtendienst*...