



Le Service Central Clientèle De Centrale Klantendienst

Rapport d'activités Jaarverslag

2006

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 2006**
- 3. B-VG.041 – Traitement des plaintes relatives aux « irrégularités voyageurs » et recouvrement**
- 4. B-VG.042/047 – Traitement des autres réactions de la clientèle**
- 5. B-VG.044 – Traitement administratif des C170**
- 6. Suivi global des C170, tous intervenants confondus**
- 7. B-VG.045 – Bilan du Call Center**
- 8. B-VG.046 – Traitement des Objets Trouvés**
- 9. B-VG.047 – Compensations des retards de trains en service national**
- 10. Le Comité Consultatif des Usagers**
- 11. Plan d'action 2007**
- 12. Perspectives pour l'avenir**

Annexes

1. Introduction

La satisfaction du client est notre objectif, c'est toujours avec grande attention que nous l'écoutons et notre travail dans les différents services n'a de sens que lorsqu'il tente à offrir la meilleure qualité.

Le Service Central Clientèle est en première ligne, lui qui reçoit de plus en plus de réactions sur la réalité du terrain et le vécu des clients de plus en plus exigeants. Il se doit d'apporter une attention particulière sur une meilleure personnalisation.

Beaucoup pensent encore et à tort que B-VG.04 est le bureau des plaintes. Certes, il en reçoit, beaucoup, mais pas seulement. Ces dernières années, ses activités se sont diversifiées de façon importante : les plaintes, les irrégularités, le recouvrement, mais aussi le traitement des C170, les procédures juridiques, le service d'après-vente, les objets trouvés, sans oublier depuis septembre les compensations. Soulignons le rôle très important du front office avec les informations nationales et le service aux personnes à mobilité réduite.

Nous ne visons pas les grands volumes, mais les chiffres sont là. Tous les indicateurs sont à la hausse, vous les retrouverez dans les pages suivantes.

Le Service Central Clientèle doit toujours avoir l'ambition de trouver avec le client la meilleure réponse à ses demandes. Il doit se positionner en tant que conseiller des collaborateurs internes pour atteindre in fine la satisfaction du client. Satisfaire un client ne signifie pas nécessairement accéder à toutes ses demandes. Si cela n'est pas possible, le client trouvera sa satisfaction dans les explications réelles et plausibles qui lui seront données. Il est impossible d'offrir à tout un chacun un service à la carte, cela, notre clientèle est encliné à le comprendre.

Le SCC doit prendre également le temps nécessaire pour comprendre les critères, souhaits, envies et besoins du client afin de lui proposer la meilleure solution possible aux faits dénoncés. Les difficultés liées à la mise en place du nouveau service des trains, les nombreux arrêts de travail du personnel ainsi que l'incendie de la sous-station à Bruxelles-Midi ont entraîné une multiplication des réclamations.

Dans ces conditions très difficiles, le défi majeur était et reste la satisfaction du client.

La consommation de masse est morte, car les clients modernes sont désormais des consommateurs avertis. Vive la différenciation, l'adaptation, la particularisation, la « customisation »... Le 21ème siècle voit émerger la notion de client unique, l'entreprise se voit contrainte de répondre à ses clients en différenciant son offre, en l'adaptant, en écoutant ses

clients pour comprendre leurs besoins et adapter la réponse, et tout cela dans un contexte économique pointu.

Goethe écrivait : « Parler est un besoin, écouter est un art ». Pour répondre à ces impératifs une seule solution : se vouer corps et âme au culte du service et de la qualité, dans un unique objectif : la satisfaction totale. Le service est une notion large qui prend aujourd'hui toute son importance. C'est un impératif pour la réussite de l'entreprise. Quelle société, publique ou privée, peut se passer de qualité de service et d'un service de qualité?

Mais attention, cette notion de service n'est pas synonyme de servitude.

La bataille est loin d'être gagnée, car le client d'aujourd'hui est très différent de celui d'hier, et ne pas faire évoluer offres et approches c'est hypothéquer son avenir.

Ces dernières années voient émerger un client éduqué, ayant acquis de l'expérience et que les messages non suivis de faits ne trompent plus. Désormais il veut plus, mais surtout différemment: il veut de l'attention, de la compréhension, de l'émotion, de l'intérêt, de l'authenticité, de la reconnaissance...

Les nouveaux médias sont à la fois cause et conséquence dans cette évolution et le degré élevé d'interactivité qu'ils offrent doit être utilisé au mieux, car il permet de générer de nouveaux comportements par la logique "réseau" qu'ils impliquent.

L'utilisation de l'Internet offre de l'originalité, de la personnalisation en temps réel, mais nous cause pas mal de problèmes : les clients n'hésitent plus à nous envoyer des mails de mécontentement en temps réels et voudraient que l'entreprise leur réponde aussitôt. C'est impossible.

En fin d'année 2006, le SCC a fait le maximum pour enregistrer et analyser les milliers de messages qui inondaient ses mailbox. Nous avons eu la chance d'avoir reçu du personnel supplémentaire pour répondre aux défis de l'article 47 du Contrat de Gestion. Priorité au travail d'encodage et d'analyse des récriminations, grâce auquel il a été possible d'identifier les problèmes rencontrés et d'y apporter une solution là où c'était possible. Ce n'est pas un vain mot de dire que, lorsqu'il y a péril, la famille des cheminots sait faire bloc pour s'en sortir. Ainsi un travail intense et très productif a pu être réalisé, preuve s'il en est que quand la volonté est là, des montagnes peuvent être soulevées. De plus, c'était très passionnant et très valorisant tant pour les agents du Service Central Clientèle que pour les agents des autres divisions et services. Une vraie collaboration s'est installée entre toutes les composantes de la Direction Voyageurs : le personnel d'accompagnement des trains, le Route Management surtout, mais aussi les autres.

En outre, cette expérience a permis un rapprochement certain de nos agents qui ont appris à se parler, à mieux se connaître, c'est un gage de succès pour l'avenir.

Le Service Central Clientèle a enfin pu jouer son vrai rôle, celui de la distillation des feed-back nécessaires et indispensables devant conduire inéluctablement à l'amélioration du service à offrir pour le plus grand profit de notre clientèle.

Merci à tous. Je souhaite que la lecture de ce rapport produise les mêmes effets.

Bonne lecture.

Philippe Portogallo
Chef de division

2. Résumé des actions en 2006

Uitbreiding van de werking

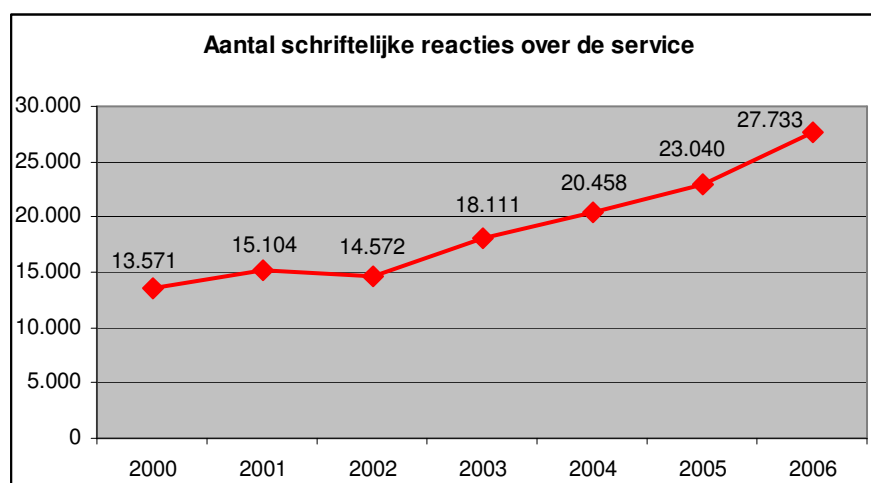
Reeds in het vorige beheerscontract tussen de NMBS en de Belgische Staat werd aangestuurd op een compensatieregeling voor klanten die vertraging ondervonden. In 2006 werd die compensatie eindelijk een feit. De centrale klantendienst kreeg hiermee een nieuwe taak toevertrouwd: vanaf september 2006 kent een nieuw bureau compensaties toe in geval van frequente of langdurige vertragingen.

Maar niet alleen het activiteitenpakket van de klantendienst breidde uit in 2006. Ook het werkvolume nam toe: het aantal schriftelijke reacties over de service steeg met 20%, het aantal telefonische oproepen met bijna 10%. De dienst kon bovendien zijn eerste cijfers voorleggen i.v.m. de organisatie van assistentie voor reizigers met beperkte mobiliteit.

De klantendienst schuwde ook de reorganisatie niet: de eenmaking van twee bureaus leidde tot meer eenvormigheid en efficiëntie in de strijd tegen wanbetalers en recidivisten.

Ook op softwarematig vlak werd ten slotte flink geïnvesteerd, in een systeem voor de verwerking van compensatieclaims en een nieuwe toepassing voor klachtenbeheer. Beide worden als eerste programma's gelinkt aan de nieuwe centrale klantendatabank. Een eerste, maar belangrijke stap naar een betere kennis van de klant...

Behandeling van schriftelijke reacties over de service

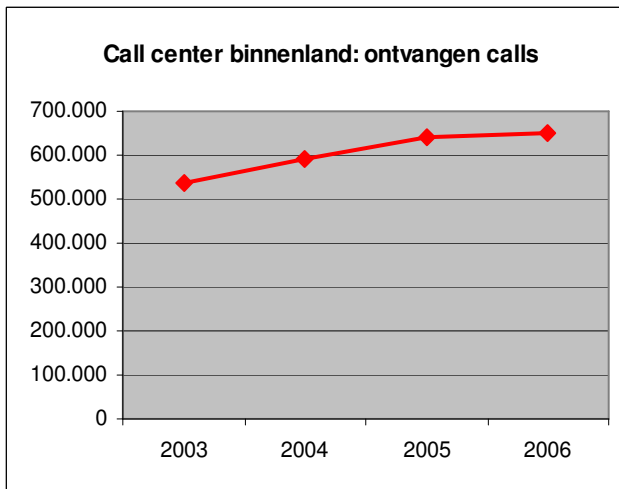


De centrale klantendienst noteerde in 2006 27.733 schriftelijke reacties van klanten over allerlei aspecten van de dienstverlening in binnenlands en klassiek internationaal verkeer, of maar liefst

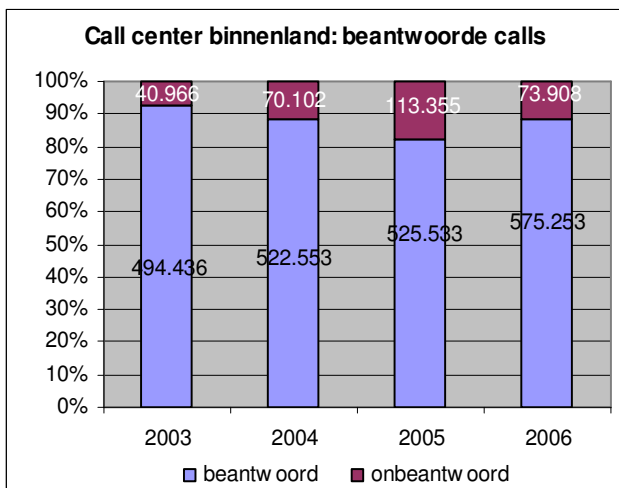
20% meer dan in 2005. Het treinverkeer en het productaanbod bleven het overgrote deel van de reacties genereren. De top drie werd vervolledigd met reacties over de dienstregeling.

Toch waren lang niet alle reacties negatief. De klantendienst kreeg ook veel infovragen (10%) en vragen om terugbetaling om persoonlijke redenen (18%), van klanten die hun vervoerbewijs niet (langer) wensten te gebruiken.

Beantwoording van telefonische oproepen



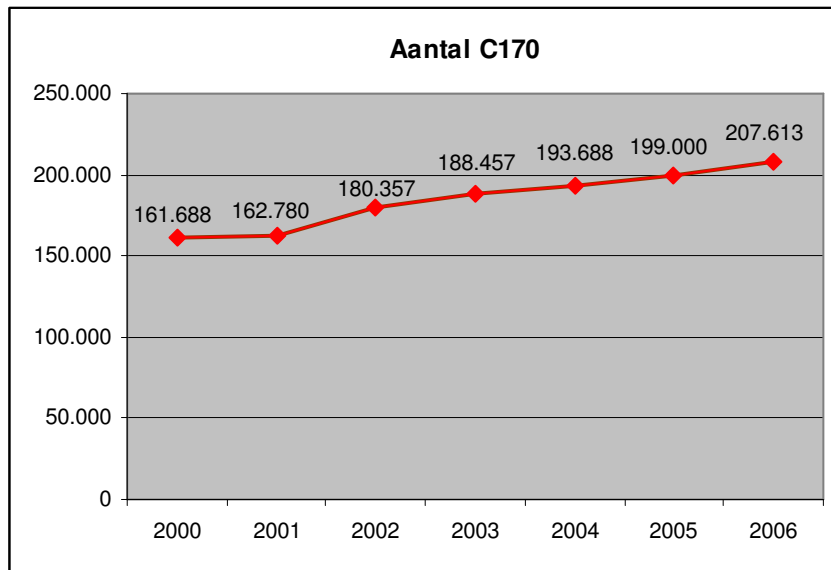
Het call center voor informatie en assistentie aan klanten in binnenlands verkeer presteerde in 2006 duidelijk beter, zowel kwantitatief als kwalitatief. De centrale behandelde 575.253 telefonische infovragen, of 9,5% meer dan in 2005. Het percentage onbeantwoorde oproepen werd van 18% in 2005 teruggebracht naar 11%. Bij 74% van de calls diende de klant minder dan een minuut te wachten vooraleer hij geholpen werd, terwijl dit percentage in 2005 nog maar 66,3% bedroeg.



Het call center vond eveneens een oplossing voor 1.052 assistentieaanvragen van personen met beperkte mobiliteit. Verder werden ongeveer 21.000 klanten geholpen die problemen ondervonden bij het gebruik van "Ticket on Line".

Ten slotte behandelde het call center sinds de herfst dagelijks een 10-tal infovragen via e-mail, ter ondersteuning van het bureau dat de schriftelijke reacties over de service behandelt. Een bescheiden stap naar multitasking tijdens de dalmomenten...

Opvolging van onregelmatigheden en regelingen in de trein

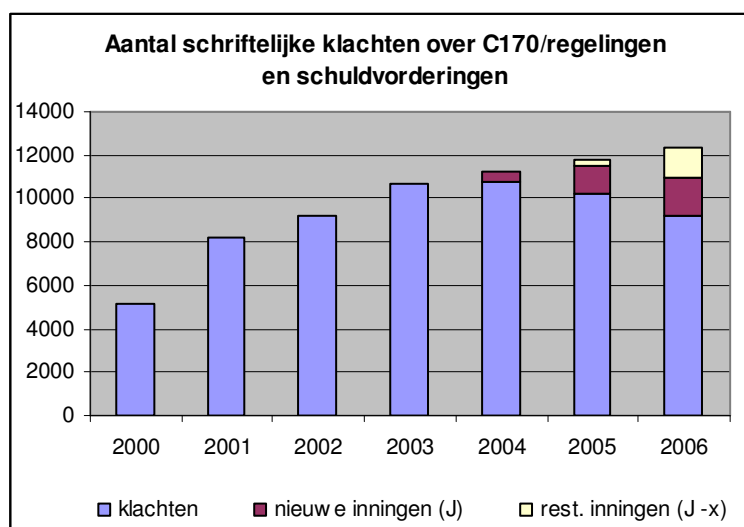


In 2005 kwam de kaap van de 200.000 vaststellingen van 'onregelmatigheden reizigers' (C170) reeds in zicht. In 2006 werd die met 207.613 vaststellingen (+4,33%) helaas fors overschreden. Daarnaast kochten veel reizigers zonder geldig vervoerbewijs meteen een regelingsbiljet in de trein en kregen dus geen vaststelling van een onregelmatigheid. Zo vonden in 2006 maar liefst 3.730.647 regelingen in de trein plaats.

In september 2006 werden de activiteiten van twee bureaus van de klantendienst die onregelmatigheden behandelden, gegroepeerd: de klachtbehandeling over C170 en regelingen in de trein enerzijds en de inning van de openstaande schulden anderzijds. Deze centralisatie had vooral tot doel de schuldvordering, die voordien op twee fronten gebeurde, voortaan op een gestroomlijnde manier te laten verlopen.

Het aantal klachten en andere reacties van klanten die tijdens hun reis niet over een geldig vervoerbewijs beschikten, zette in 2006 zijn neerwaartse tendens voort: van 10.189 in 2005 naar 9.226 in 2006 (-9%). De klantendienst noteerde echter niet alleen schriftelijke reacties: 4.398 dossiers C170 werden afgehandeld naar aanleiding van een telefonisch contact met de reiziger.

Het aantal nieuwe dossiers opgemaakt om een schuldvordering te bekomen, nam in 2006 opnieuw toe: van 1.293 in 2005 naar 1.752 in 2006 (+35%). Schuldvorderingen aan het adres van recidivisten en wanbetalers hebben steeds betrekking op meerdere dossiers C170.



Lang niet iedere schuldvordering kan binnen het jaar afgehandeld worden. Schuldvorderingen leiden namelijk vaak tot afbetalingsplannen die over meerdere jaren gespreid worden. Het naleven ervan wordt bijgevolg continu opgevolgd door de klantendienst gedurende de hele afbetalingsperiode. Zo werden in 2006 1.400 dossiers met schuldvordering, die reeds in 2004 of 2005 werden geopend, verder opgevolgd.

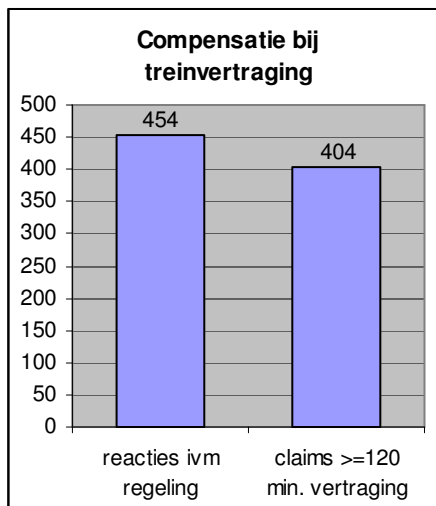
De centrale klantendienst werkte in zijn strijd tegen fraude en agressie weerom nauw samen met de dienst juridische zaken van de NMBS (B-GB.22). Deze dienst focust zich op reizigers die zich agressief gedroegen ten opzichte van het treinbegeleidingspersoneel.

Verder verleende de klantendienst in 2006 zijn medewerking aan diverse projecten waarbij de opvolging van de onregelmatigheden rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken is:

- Paritair Comité 'Agressie': ter bestrijding van de agressie t.o.v. het begeleidingspersoneel;
- 'IBIS': invoering van de C170 in het nieuwe verkooptoestel van de treinbegeleider;
- 'LISA': ontwikkeling van de module voor de regularisatie van C170 in het nieuw verkoopsysteem.

Toekenning van een compensatie bij treinvertraging

In navolging van artikel 47 van het beheerscontract tussen de NMBS en de Belgische Staat werkten beide partijen samen een compensatieregeling uit voor vertragingen in binnenlands verkeer, die op 1 september 2006 in werking trad. Voortaan kent de NMBS een compensatie toe aan de reizigers die het slachtoffer zijn van frequente vertragingen van minstens 15 minuten op een lijn (minstens 25 vertragingen per semester), of van een vertraging van minstens 120 minuten.

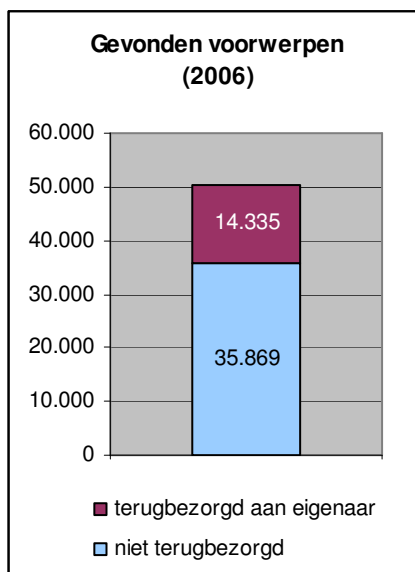


Voor de uitvoering van de compensatieregeling werd een nieuw bureau opgericht in de schoot van de centrale klantendienst. Van begin september tot eind december 2006 behandelde dit bureau 404 compensatieaanvragen voor langdurige vertraging (waarvan 128 ongegrond werden bevonden) en 454 andere reacties van de klanten i.v.m. het compensatiesysteem. De elektronische portefeuilles van 231 klanten werden gecrediteerd; 45 anderen (niet-treinkaarthouders) ontvingen waardebonnen.

Het compensatiebureau beantwoordde bovendien, ter ondersteuning van het bureau dat de schriftelijke reacties over de dienstverlening behandelt, meer dan 600 klachten over het treinverkeer.

De tweede fase van de compensatieregeling start op 1 maart 2007. Vanaf dan kunnen klanten die in een periode van 6 maanden frequent (minstens 25 maal) vertraging ondervonden van 15 minuten of meer een compensatieclaim indienen. De eerste referentieperiode loopt immers van 1 september 2006 tot eind februari 2007.

Beheer van gevonden voorwerpen



In 2006 trof de NMBS op het ganse net 50.204 verloren voorwerpen aan; in 2005 bedroeg dit aantal nog 41.500. 14.335 (29%) voorwerpen konden uiteindelijk aan de eigenaar terugbezorgd worden, 86% door het station en 14% door de centrale bewaarplaats voor gevonden voorwerpen.

Van 35.869 voorwerpen kon de eigenaar niet achterhaald worden.

Een verloren voorwerp waarvan de eigenaar niet gekend is of kan opgespoord worden, wordt na zes maanden aan de dienst Registratie en Domeinen van de FOD

Financiën bezorgd, die met de verkoop ervan belast is. Zo werden in 2006 33.894 gevonden voorwerpen aan deze dienst overgemaakt.

In november 2006 werden twee nieuwe softwaretoepassingen in gebruik genomen voor een efficiënter beheer van de gevonden voorwerpen. Voortaan kan de klant on line aangifte doen van een verloren voorwerp en beschikt de NMBS dus over een gedigitaliseerde databank van op te sporen objecten. Verder kreeg het verkooppersoneel van ieder station (beperkte) toegang tot de databank met gevonden voorwerpen. Hierdoor heeft de loketbediende een algemeen zicht op alle gevonden voorwerpen en kan hij quasi in real time opzoeken verrichten.

Ombudsman bij de NMBS

Een ontevreden klant kan zich rechtstreeks tot de centrale klantendienst van de NMBS richten, maar kan met zijn grieven ook aankloppen bij een neutrale instantie, de Ombudsman bij de NMBS. Wendt de klant zich meteen tot de Ombudsman, dan krijgt de NMBS de mogelijkheid om zijn klacht zelf te onderzoeken, te beantwoorden en aldus de relatie met de klant te herstellen. Is de klant niet tevreden met het antwoord van de centrale klantendienst, dan kan de Ombudsman bijkomend onderzoek vragen, bemiddelend optreden tussen beide partijen en advies uitbrengen om de zaak alsnog op positieve wijze af te handelen.

In 2006 registreerde de centrale klantendienst 1.823 ombudsdossiers over allerlei aspecten van de NMBS-service en een 650-tal dossiers over onregelmatigheden in de trein en de regeling ervan.

Raadgevend Comité van de Gebruikers

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS (RCG) formuleert adviezen over de informatie aan de reizigers, het onthaal in de stations, het tarievgamma, het treinaanbod, het reiscomfort en allerlei andere aspecten die de kwaliteit van de dienstverlening bepalen. In 2006 bracht het Comité 32 adviezen uit. Bij samenstelling van onderhavig rapport waren 31 ervan door de NMBS-Groep onderzocht en beantwoord.

De dialoog met het Raadgevend Comité beperkt zich echter niet tot deze adviezen. De NMBS organiseert immers geregeld vergaderingen om het Comité op de hoogte te brengen van voorziene wijzigingen in het treinaanbod, de tarieven, enz.

Sinds eind 2004 coördineert de centrale klantendienst de beantwoording van de adviezen over alle materies die de operator aanbelangen.

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

1. Introduction

Fin septembre 2006, l'activité « Recouvrement » et le traitement des plaintes « irrégularités voyageurs » ont été regroupés en vue d'optimiser et d'uniformiser les procédures en vigueur et notamment celles ayant trait au recouvrement pratiqué jusqu'alors dans deux bureaux différents.

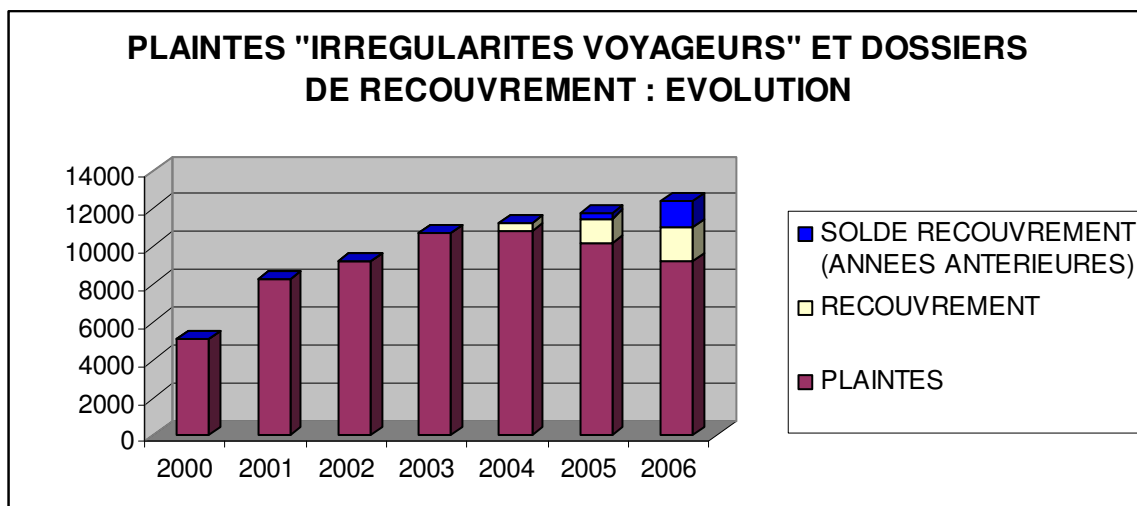
2. Personnel mis en oeuvre

19 agents (dirigeant du bureau y compris) sont intervenus dans le traitement des deux activités précitées. Ce nombre a fluctué pour diverses raisons : congés de maladie (maternité), départ(s), arrivée(s).

L'effectif actuel est de 13 personnes (dont 4 « temps partiel »), auxquelles s'ajoutent une secrétaire de division, un chef comptable et un conseiller (B-VG.043 « Recouvrement »).

3. Bilan des activités du Bureau B-VG.041

3.1 Vue globale :



Si le nombre de réactions et de plaintes de voyageurs en situation irrégulière a connu une nouvelle diminution en 2006 (de 10.189 en 2005 à 9.226 en 2006, soit -9%), dans le même temps, le nombre de dossiers de recouvrement a poursuivi sa progression (de 1.293 en 2005 à 1.752 en 2006, soit + 35 %).

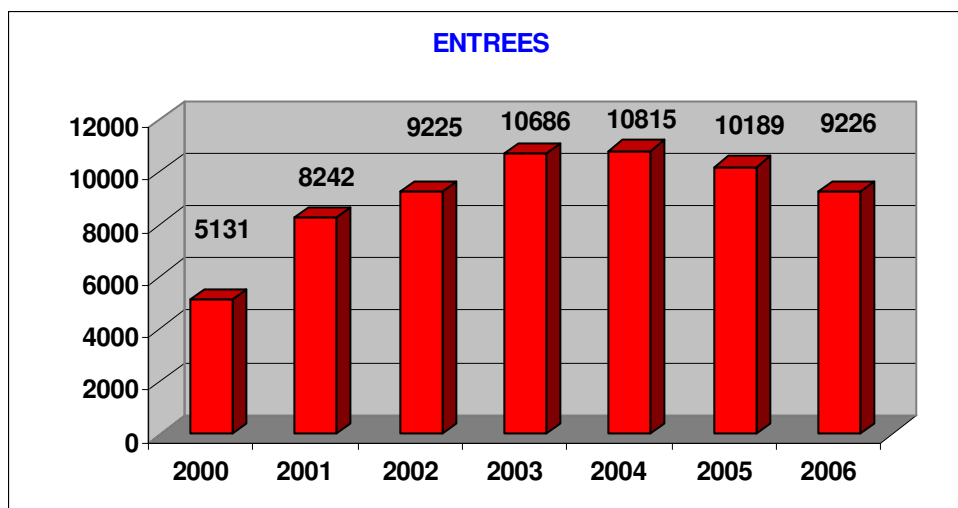
Il ne faut pas pour autant conclure à une diminution de l'activité car les dossiers de recouvrement impliquent pour la plupart la mise sur pied de plans de paiements répartis sur plusieurs années et induisent dès lors un traitement récurrent pendant la durée de ceux-ci.

Ainsi, ce sont pas moins de 1.400 dossiers de recouvrement (ouverts en 2004 et 2005) qui ont encore fait l'objet d'un traitement en 2006.

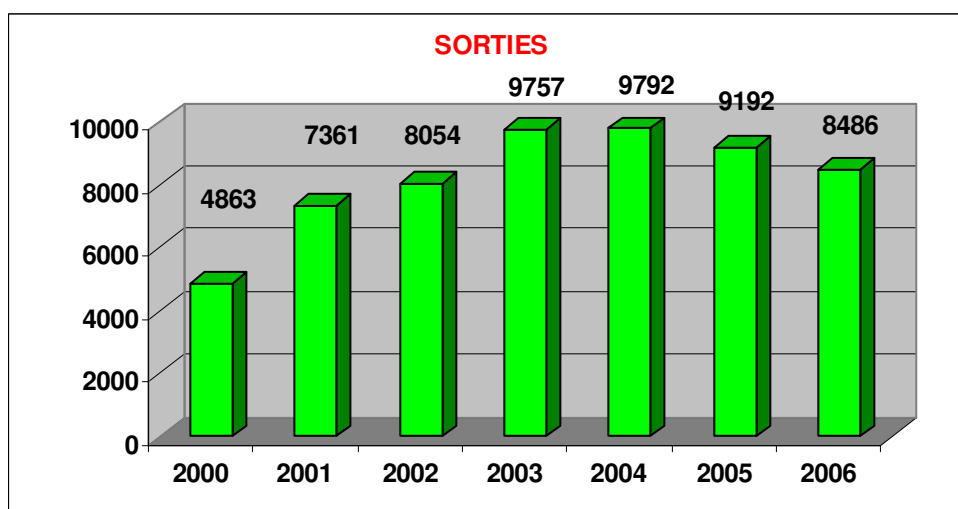
Par ailleurs, environ 4.398 dossiers C 170 ont été traités à la suite d'un contact téléphonique avec le voyageur.

3.2 *Plaintes "irrégularités voyageurs":*

3.2.1 *Plaintes à l'entrée:*



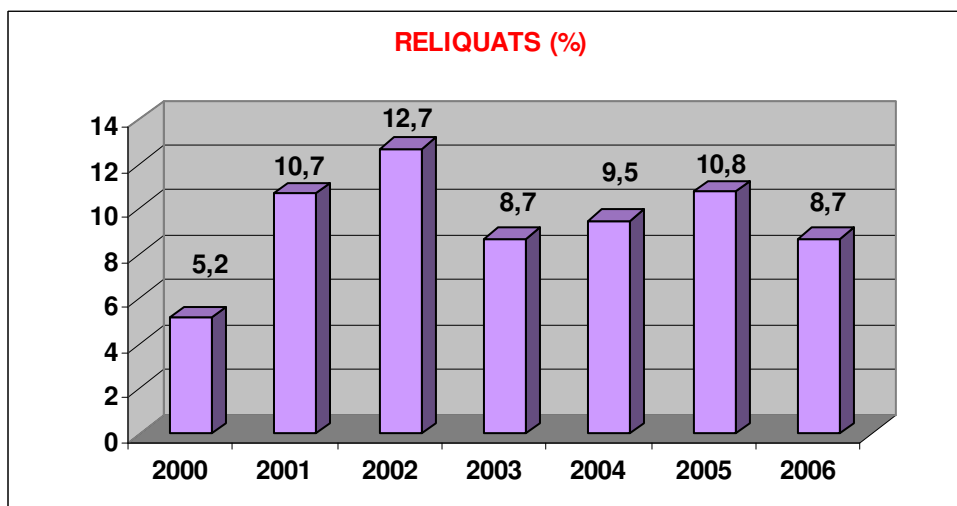
3.2.2 *Réponses à la sortie:*



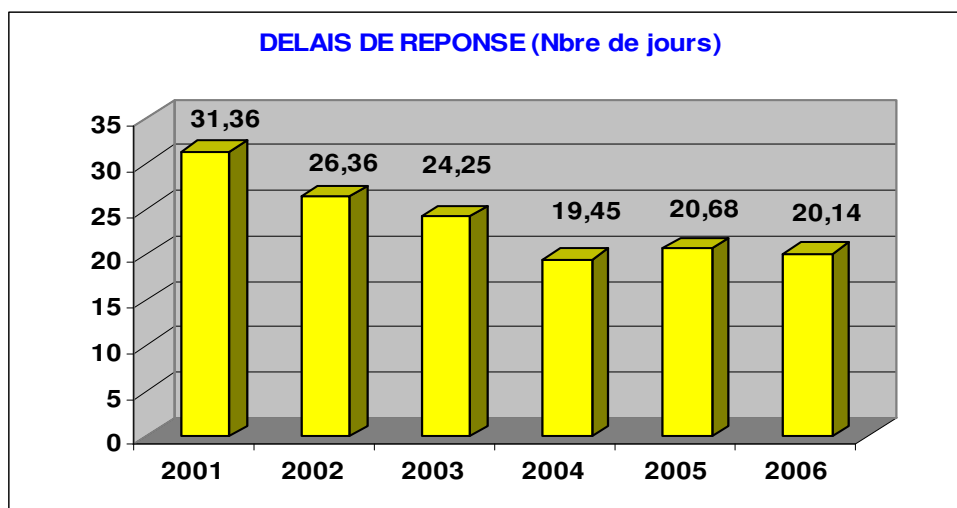
3.2.3 Reliquats:

Ils expriment en % le volume de plaintes qui n'a pas été traité (rapport IN/OUT).

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, soit parce que les circonstances le permettaient.



3.2.4 Délais de réponse :



3.3 Dossiers de recouvrement :

L'activité "recouvrement" de l'année 2006 comprend la gestion administrative et la récupération afférentes au reliquat des dossiers des années 2004 et 2005 ainsi que l'ensemble des dossiers ouverts et traités en 2006.

Année	Nombre de dossiers traités	Montants à récupérer	Montants récupérés	Pourcentage
reliquat 2004	160	50.430,57	9.483,23	18,80
reliquat 2005	679	295.245,57	37.204,08	12,60
dossiers 2006	1611	690.158,01	110.896,44	16,07
TOTAL	2450	1.035.834,15	<u>157.583,75</u>	<u>15,21</u>

Pour mémoire, en 2004 (6 mois), les montants récupérés s'élevaient à **21.405,35** euros (soit 10,48 %), tandis qu'en 2005, ils atteignaient **78.937,38** euros (soit 14,63 %).

Comparé au montant théorique à récupérer, le total des récupérations 2006 paraît « modeste » mais le caractère modeste doit toutefois être relativisé à la lumière de divers éléments.

L'activité « recouvrement », initiée en mai 2004, s'était fixée comme objectif la récupération de montants à charge de multirécidivistes issus, pour la plupart, du « Quart Monde » et dont les dossiers (après diverses tentatives préalables infructueuses) étaient considérés comme irrécupérables.

Eu égard à la situation sociale et pécuniaire des contrevenants, le second objectif visait à pérenniser les plans de paiements afin, d'une part, d'atteindre un taux de récupération optimal et, d'autre part, d'induire un impact dissuasif en matière de récidive (impact non négligeable mais difficilement quantifiable).

Les dossiers créés successivement en 2004 et 2005, toujours ouverts, font encore l'objet de procédures de recouvrement et continuent dès lors à générer des rentrées financières appréciables :

DATE DE CREATION DES DOSSIERS	MONTANTS THEORIQUES A RECUPERER (€)	RECUPERATION				
		2004	2005	2006	CUMUL	%
2004	204.232,36	21.405	26.784,40	9.483,23	57.672,63	28
2005	539.521,89	---	52.152,98	37.204,08 (*)	89.357,06	16
2006	690.158,01	---	---	110.896,44	110.896,44	16,07
TOTAUX	1.433.912,20				257.926,13	17,9

(*) La récupération des dossiers 2005, en 2006, aurait sans nul doute été supérieure si elle n'avait pâti, durant 7 mois, de l'absence d'un des trois agents du Bureau B-VG.043 « Recouvrement ».

Le rapport d'activité de 2005 sollicitait une augmentation de cadre (3 personnes – coût estimé de 130.000 euros) et prévoyait la couverture de ce coût par les montants récupérés.

Début 2007, les chiffres relevés ci-dessus confirment largement cette prévision tout en laissant également penser que des moyens humains supplémentaires devraient générer des rentrées supérieures à celles enregistrées à ce jour et donc susceptibles de permettre l'autofinancement de pareille extension.

Précisons encore que, depuis le 25 octobre 2005, le recouvrement englobe également un certain nombre de dossiers traités dans le cadre de Règlements Collectifs de dettes (dossiers auparavant dévolus au Service juridique). Durant l'année 2006, **48** déclarations de créance (23 en 2005) pour un montant de 40.741,15 euros (27.311,24 euros en 2005) ont été adressées aux Médiateurs de dettes désignés par les Juridictions compétentes.

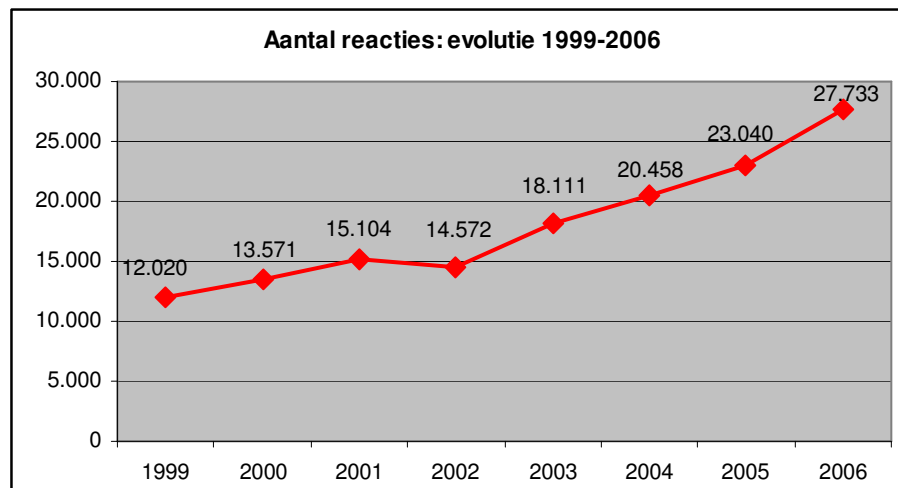
4. B-VG.042/047 – Traitement des autres réactions de la clientèle

In dit luik wordt een overzicht gegeven van alle schriftelijke reacties die bij de Centrale Klantendienst (CKD) werden behandeld, behalve de reacties over onregelmatigheden van reizigers en de compensatieclaims bij vertraging.

Tot voor kort behandelde enkel B-RZ.042 deze reacties. Sinds september 2006 staat het nieuw bureau B-RZ.047, dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van de compensatieregeling bij vertraging, ook in voor de klachtbehandeling over dit specifieke thema. Ook de reacties over dit onderwerp worden hier opgenomen; de compensatieclaims zelf komen in het hoofdstuk over B-RZ.047 aan bod.

1. Toename van aantal reacties en antwoordtermijn

1.1 Aantal reacties

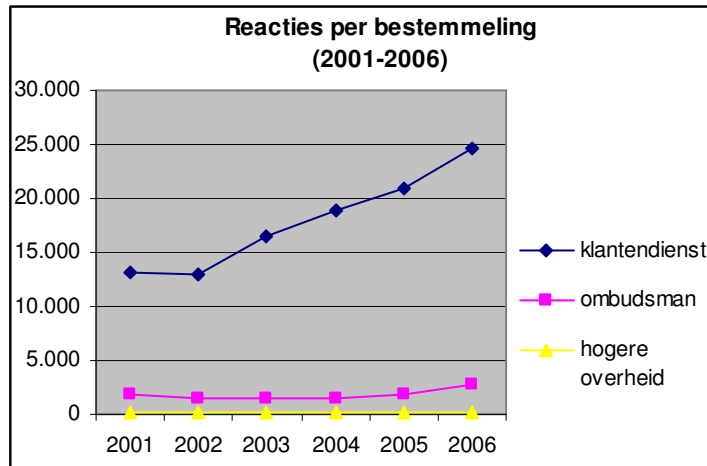


B-RZ.042 en 047 registreerden in 2006 samen 27.733 reacties. Daarnaast werden naar schatting 2.000 niet geregistreerd en evenmin behandeld.

Het aantal reacties gaat al jaren de hoogte in. In 2003 kende het de opmerkelijkste stijging, toen de CKD de behandeling van klantreacties i.v.m. het grensoverschrijdend en klassiek internationaal verkeer overnam van Reizers Internationaal. De uitbreiding van het takenpakket ging toen gelukkig ook gepaard met de overname van een aantal medewerkers van deze directie. De jaren daarop volgde de personeelsbezetting echter niet langer de toename van het werkvolume. Eind 2003 werden de dossiers "VERA" (terugbetalingen bij een technisch falen van de verkoopautomaten) overgenomen van Reizigers Internationaal. In 2005 registreerde B-RZ.042 23.000 reacties, maar ontving er eigenlijk nog een 2.000-tal meer.

In 2006 is de situatie nog schrijnender: het aantal geregistreerde reacties verdubbelde in vergelijking met 2000 (ook na afhouding van de 454 reacties ivm de compensatieregeling). Het aantal VTE volgde echter niet bij B-RZ.042: het steeg slechts van 13 in 2000 naar 18,9 in 2006. Het werkvolume per VTE nam m.a.w. met 38% toe! Ondanks de assistentie die het nieuwe bureau compensaties bood bij de behandeling van reacties over het treinverkeer, bleef menige reactie onbeantwoord.

1.2 Aantal ombudsdossiers

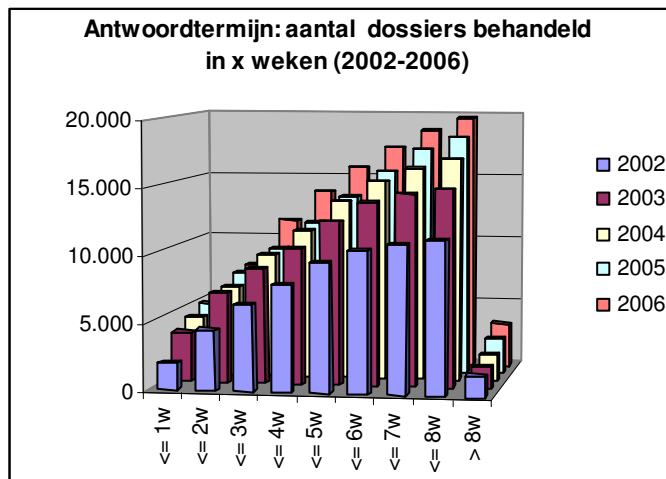


Het aantal reacties dat de klantendienst via de ombudsman ontving, steeg eveneens opmerkelijk (met 53%) in vergelijking met het voorgaande jaar. Ter vergelijking: het aantal reacties dat de dienst rechtstreeks van de klant ontving, nam "slechts" met 18% toe. Toch maken de ombudsdossiers in totaal slechts 10% van het totaal aantal dossiers uit.

Meer dan 4 ombudsdossiers op 5 in 2006 waren Nederlandstalig (in 2005 was dit nog 3 op de 4 dossiers). De verhouding Nederlands - Frans ligt 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.

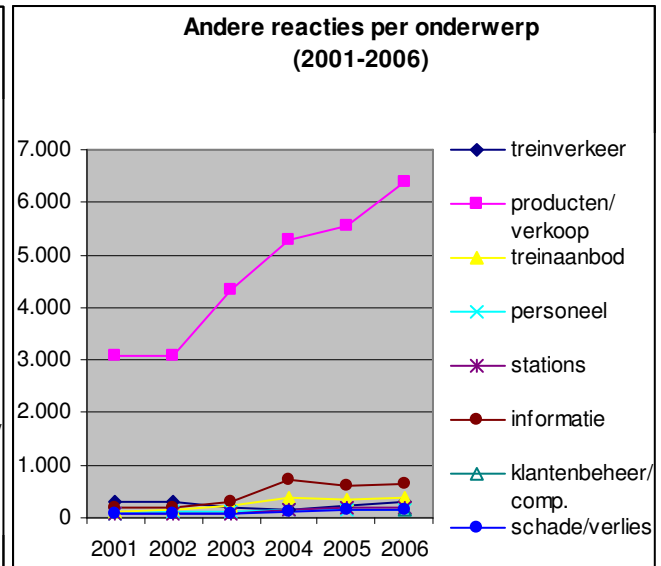
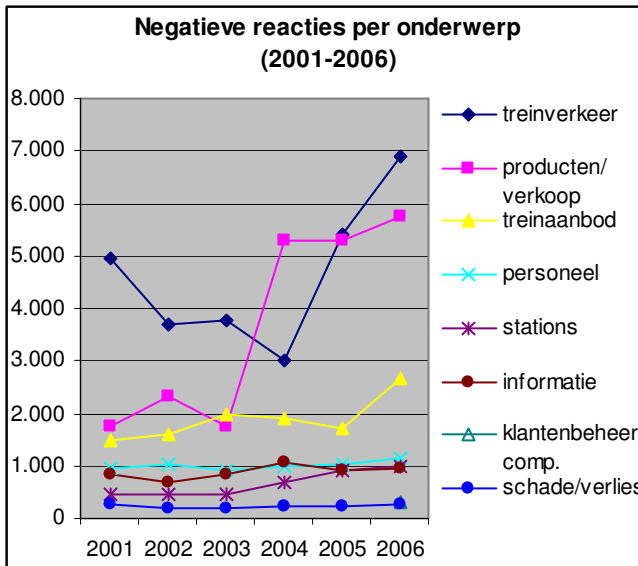
1.3 Antwoordtermijn

Ieder jaar krijgt de klantendienst dus meer reacties te slikken. Wanneer we de antwoordtermijn voor de reacties die rechtstreeks aan de klantendienst werden gericht (24.716 geregistreerde dossiers) vergelijken met de vorige jaren, blijkt dat in 2006 nog meer reacties beantwoord werden binnen de 2, 4, 6 of 8 weken.



Desondanks kon het percentage aan behandelde dossiers niet langer gehandhaafd blijven: terwijl in 2005 nog 74% van de reacties binnen de 6 weken werd behandeld, was dat nu slechts 70%; 87% werd in 2005 binnen de 6 weken behandeld, tegen 80% in 2006. Het percentage reacties dat pas na 6 of zelfs 8 weken behandeld werd, is dus aanzienlijk gestegen: meer dan 30% kon niet binnen de 6 weken behandeld worden! Het bureau had in 2005 reeds zijn limiet bereikt; in 2006 heeft hij die duidelijk overschreden...

2. Klachten en andere types reacties



De klantendienst behandelt niet alleen klachten. 69% van alle reacties die we in 2006 noteerden, was inderdaad negatief: het betrof dan regelrechte schadeclaims (6%), vragen om compensatie of terugbetaling omdat de NMBS volgens de klant in gebreke bleef (19%) of 'gewone' klachten, zonder een expliciete vraag om een financiële tegemoetkoming (44%).

Let wel: sinds september 2006 kan de klant een compensatieaanvraag indienen bij vertraging. Deze claims (404 werden er behandeld in 2006) worden hier niet meegerekend!

Vragen om terugbetaling van een NMBS-product om persoonlijke redenen van de klant vormen, met 18%, ook een flinke punt van de taart.

De infovragen vormen een 3de belangrijke categorie reacties. Het aantal infovragen lijkt quasi te stagneren sinds 2003. Dit beeld is evenwel niet correct. Voor veel infovragen wordt doorverwezen naar het call center; dit neemt de behandeling van een deel van de e-mails voor zijn rekening.

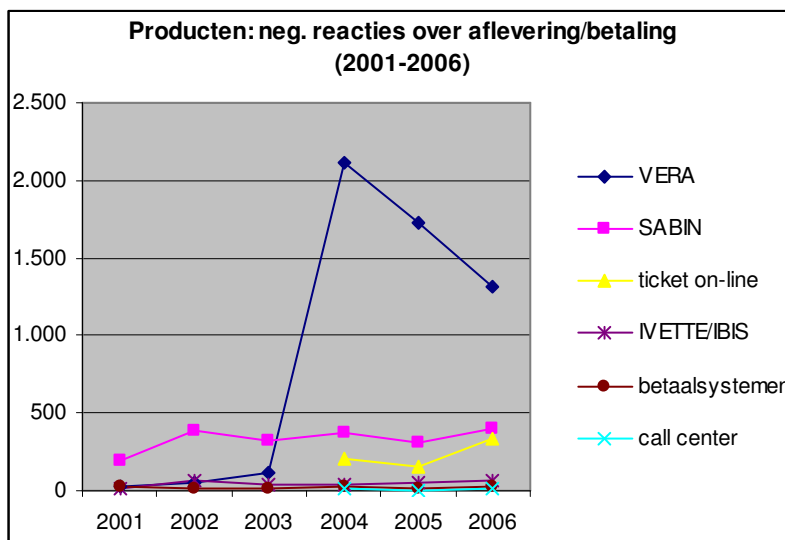
Het is heel belangrijk de negatieve reacties van de andere te onderscheiden. Terwijl het aantal klachten over de producten/verkoop in 2005 nog stagneerde, blijkt dit in 2006 opnieuw toe te nemen. Het aantal 'andere' reacties over dit onderwerp steeg echter nog meer.

Het aantal negatieve reacties over het treinverkeer haalde in 2005 reeds de klachten over de producten/verkoop in. In 2006 'overklaste' het treinverkeer de producten/verkoop nog duidelijker!

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.

3. Klachten per onderwerp

3.1 Klachten over producten en de verkoop ervan



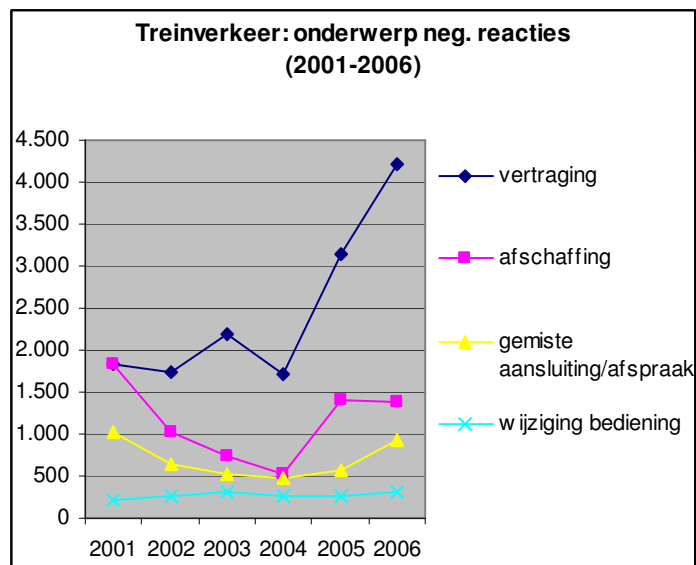
De negatieve reacties over de **aflevering van producten** zijn vaak te wijten aan de verkoop van een vervoerbewijs dat niet (langer) aan de vraag van de klant beantwoordt of dat voor hem niet de meest voordelige reisformule vormt.

Blikvanger blijft 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 werklust de overname van deze dossiers creëerde... Gelukkig viel het aantal VERA-dossiers na 2004 wat terug, maar toch maken deze dossiers nog steeds de hoofdmoot uit van de negatieve reacties over de verkoop van vervoerbewijzen. De terugval is wellicht deels te danken aan het feit dat extra inspanningen worden geleverd om zoveel mogelijk dossiers meteen aan het loket te regelen.

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.

3.2 Klachten over het treinverkeer

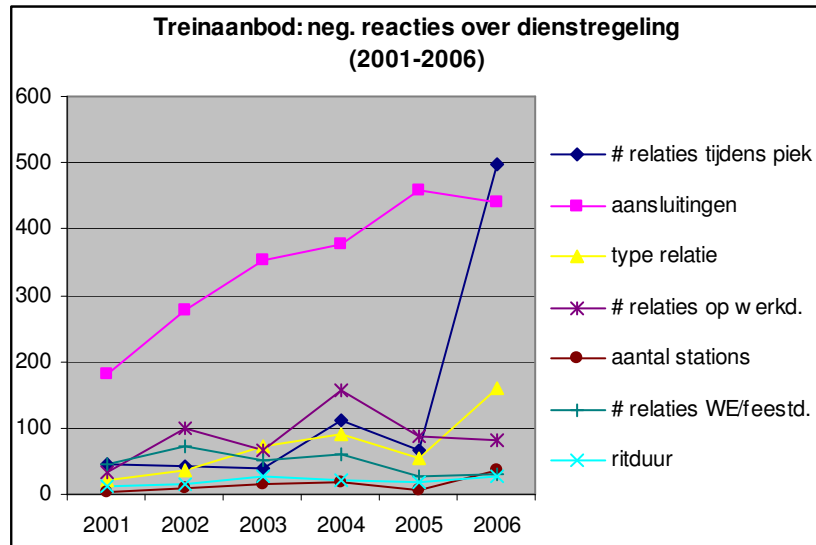


Vanaf 2005 braken we helaas met een positieve evolutie: na een jarenlange daling van het aantal reacties over treinverkeer, nam dit aantal vanaf 2005 fenomenaal toe! Het aantal negatieve reacties steeg in 2005 met maar liefst 80% (van 3002 naar 5411 geregistreerde reacties); in 2006 nam het nogmaals toe met 27% (tot in totaal 6880 negatieve reacties). Vooral het aantal klachten over vertragingen en gemiste aansluitingen ging de hoogte in.

De regelmaatsindex lag in 2006 het laagst sinds jaren; het aantal klachten over de stiptheid was dan ook nog nooit zo hoog. De hitte zorgde in juli voor problemen en klachten; november kende diverse stakingsacties die veel kritiek uitlokten.

Tot 2004 daalde het aantal klachten over treinaansluitingen jaarlijks. In 2005 werd die trend helaas terug omgebogen en in 2006 noteerden we een alarmerende stijging.

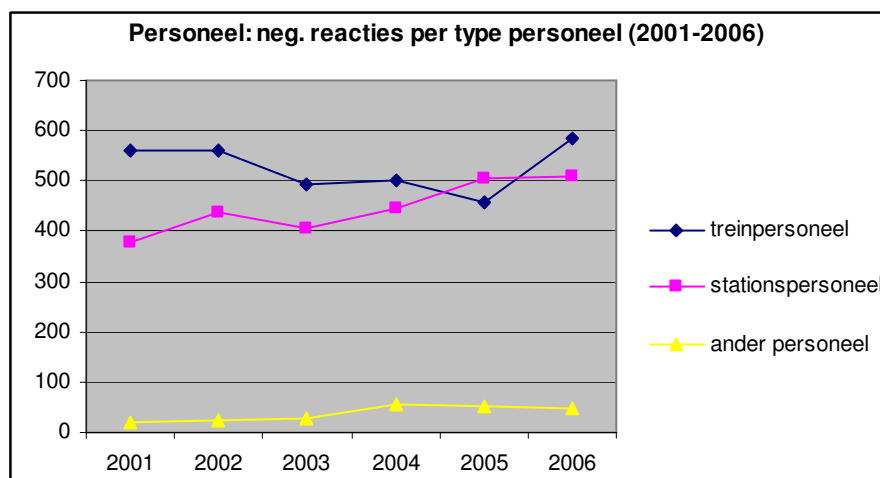
3.3 Klachten over het treinaanbod



Aansluitingen (of liever een gebrek eraan) maken nog steeds het gros van de klachten over de dienstregeling uit. Voor het eerst wordt deze rubriek echter van de troon gestoten door een ander thema: het aanbod van relaties tijdens de piek. De introductie van de nieuwe dienstregeling op 10/12/2006 lag aan de basis van het merendeel van deze klachten. Deze leidde bovendien tot een duidelijke toename van kritiek op de treincapaciteit.

Ook het aantal negatieve reacties over de treininrichting steeg in 2006 aanzienlijk. Dat was kennelijk vooral te wijten aan een gebrek aan comfort in en toegankelijkheid van de trein. Het aantal klachten over netheid en veiligheid blijft beperkt, al merken we wel een stijging met 56% op van het aantal klachten over veiligheid.

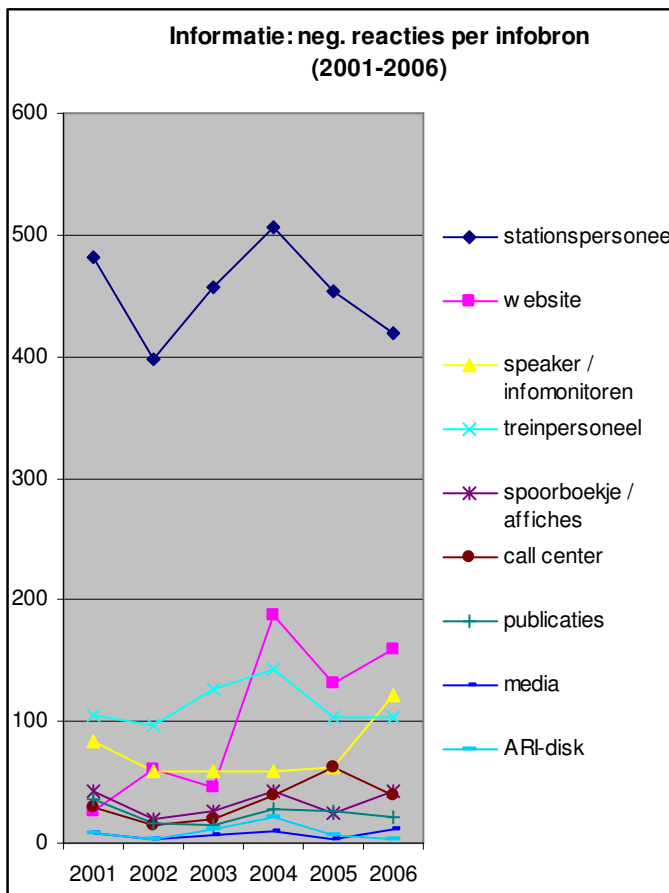
3.4 Klachten over het personeel



In 2005 oogste het stationspersoneel voor het eerst (sinds onze registratie) meer klachten dan het treinpersoneel. In 2006 wisselden ze echter weerom van plaats: het aantal klachten over het stationspersoneel stagneerde, terwijl het treinpersoneel een pak meer klachten uitlokte.

Zowel het stations- als het treinpersoneel kreeg in 2006 in de eerste plaats klachten over de verleende service te incasseren. Bij het stationspersoneel viel echter vooral de toename van het aantal klachten over de beschikbaarheid op.

3.5 Klachten over de infoverstreking



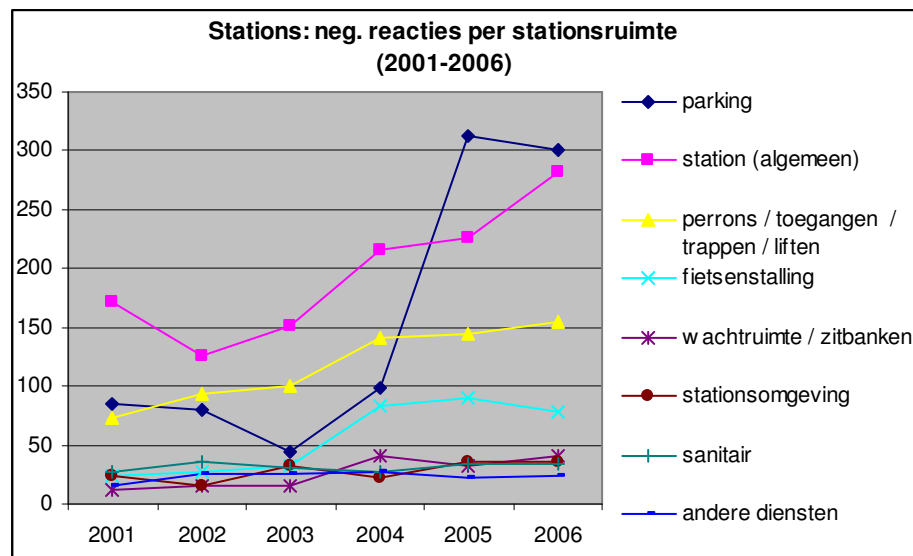
De infoverstreking door het stationspersoneel leverde zoals steeds veel meer klachten op dan de andere infobronnen. Positief is echter dat het aantal negatieve reacties over deze infobron reeds 2 jaar op rij afnam. Goed nieuws ook voor de treinbegeleiding: het aantal klachten over haar infoverstreking stagneerde in 2006. Ook het call center deed het goed: dit oogste duidelijk minder kritiek dan vorig jaar. Toen kreeg kreeg het te kampen met een gevoelige stijging van het aantal oproepen, terwijl de personeelsbezetting onveranderd bleef. De nieuwe medewerkers brachten dus soelaas in 2006.

Verder op te volgen is de stijging van het aantal klachten over de informatie via de website en van de speakers/infomonitoren. Het aantal klachten over deze laatste verdubbelde!

3.6 Klachten over de stations

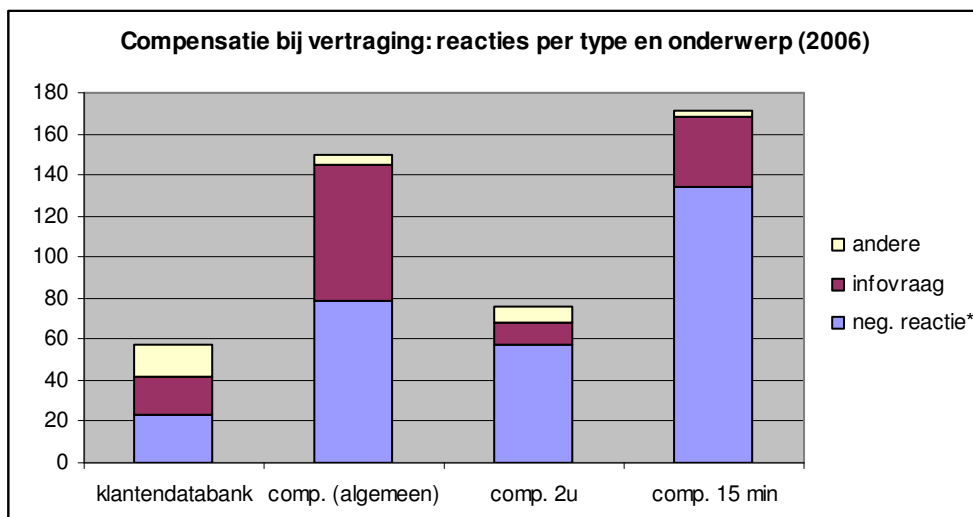
Sinds 2005 torent het aantal klachten over de stationsparkings hoog uit boven alle andere onderwerpen. De keerzijde van de 'gratispolitiek'... Het plaatsgebrek in bepaalde parkings lag

aan de basis van de felste stijging van het aantal klachten: dit verviervoudigde bijna in vergelijking met 2005!



In 2006 worden de klachten over de parkings echter quasi bijgebeend door de reacties over het stationsgebouw in het algemeen. De toegankelijkheid van het station (niet alleen de fysieke toegankelijkheid, maar bv. ook de openingsuren van de loketten) lag net als andere jaren het meest onder vuur.

3.7 Klachten over de compensatieregeling bij vertraging

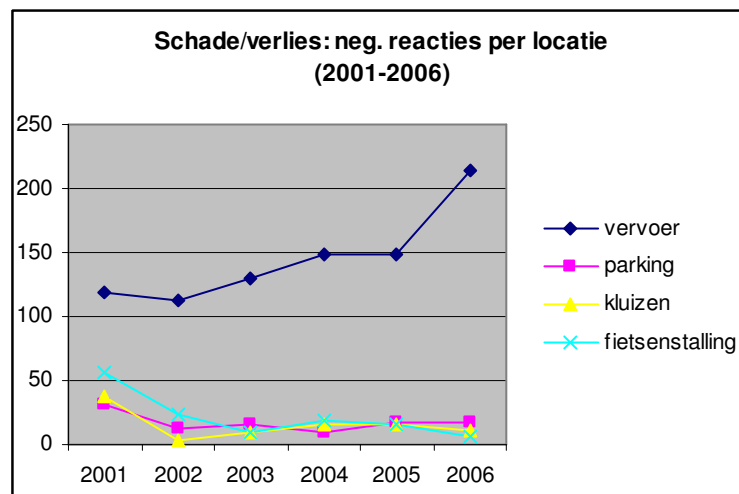


De nieuwe compensatieregeling bij vertraging trad in voege op 1 september 2006. De klantendienst ontving in de eerste 4 maanden meer klachten en infovragen over de regeling, dan echte compensatieaanvragen.

We noteerden namelijk 454 schriftelijke reacties over de nieuwe regeling, en slechts 404 compensatieclaims. Deze cijfers zijn echter niet zo verbazend, aangezien de regeling nog in de startblokken stond.

De reacties waren gelukkig lang niet alle negatief. 64% van de klanten die ons aanschreven, uitte kritiek op de regeling (op de toekenningsvoorwaarden, de berekening van het compensatiebedrag enz.). 29% stelde allerlei praktische vragen en 7% contacteerde ons om andere redenen (vb. om een adreswijziging door te geven n.a.v. de mailing aan de treinkaarthouders).

3.8 Klachten over schade/verlies

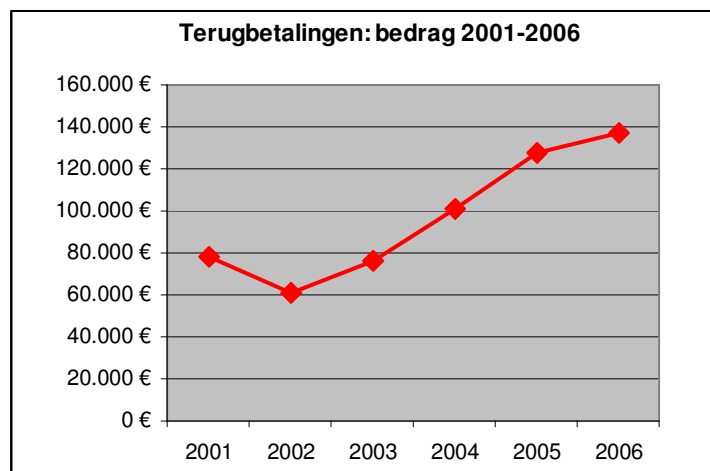


De reacties over geleden schade/verlies handelen ieder jaar in hoofdzaak over problemen tijdens de reis (voornamelijk verlies van handbagage). In 2006 ging het aantal negatieve reacties dat de klantendienst hierover ontving opmerkelijk de hoogte in (+45% in vergelijking met 2005). Gelukkig steeg het aantal verloren voorwerpen in de trein niet evenredig.

Alarmerender is echter de verdubbeling van het aantal klachten (van 25 in 2005 naar 53 in 2006) over lichamelijke schade opgelopen tijdens de reis. Deze klachten kunnen immers belangrijke (financiële) gevolgen hebben. De verdere afhandeling van deze dossiers gebeurt echter niet door de klantendienst, maar door de juridische diensten (B-GB.2).

4. Het kostenplaatje

4.1 Terugbetalingen



Het kostenplaatje voor 2002 was kennelijk uitzonderlijk positief. Daarna ging het met de uitgaven continu in stijgende lijn. Logisch, gezien de toename van het totaal aantal klantreacties. Toch is opmerkelijk dat de stijging van de uitgaven in 2006 kennelijk werd afgeremd, terwijl het aantal klantreacties toch met 20,4% toenam t.o.v. 2005.

Sinds de overname van de reacties over het grensoverschrijdend en klassiek internationaal verkeer, maken deze dossiers een wezenlijk deel uit van de te behandelen dossiers, en dus ook van de dossiers met terugbetaling. Zo ging in 2006 28.924 € (of 21% van het totaal) naar dossiers internationaal verkeer. Deze dossiers zorgen mee voor de stijging van de uitgaven in naverkoop: het aantal dossiers en het bedrag dat eraan wordt gespendeerd nemen jaarlijks toe.

Het aantal VERA-dossiers nam in 2006 dan weer duidelijk af. Het bedrag dat naar VERA-dossiers ging, daalde navenant. In 2006 bedroeg het nog 14.087 €. Dit is te danken aan het feit dat deze dossiers zo mogelijk meteen aan het loket worden afgehandeld met de klant. Vooral de klachten over het disfunctioneren van de automaten namen af; het aantal vragen om terugbetaling om persoonlijke reden van de klant (bvb. n.a.v. een vergissing van de klant) steeg daarentegen.

Het bedrag dat aan terugbetalingen wordt besteed, gaat bijna integraal naar de terugbetaling van eigen producten. Terwijl we een daling van het aantal dossiers met terugbetaling vaststellen, merken we op dat het bedrag dat in totaal terugbetaald werd toch hoger lag dan in 2005. Het gemiddelde bedrag dat per dossier werd terugbetaald is m.a.w. gestegen. Dit is o.a. het gevolg van de toename van de terugbetalingen van treinkaarten (o.a. in het kader van de goedkopere schooltreinkaart voor +18-jarigen vanaf 01/02/2006 en de prijswijziging bij de MIVB eind 2005 voor de gemengde treinkaarten).

4.2 Producten: geschenkbiljetten en compensatiebonnen



Het bedrag dat B-RZ.042 aan producten voor de klant besteedde, zat, net als het bedrag dat naar terugbetalingen ging, opnieuw in de lift in 2006. Ook hier kwam de toename van het aantal reacties 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 137.200 besteed, aan de tweede iets meer dan 28.700 €. Om precies te zijn, werd in 2006 in totaal 165.897 € uitgegeven tegen 150.251 € in 2005. Dit betekent dus een stijging van 10%.

De klantendienst geeft de voorkeur 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. We beschikken echter enkel over compensatiebonnen voor vaste bedragen, wat de flexibiliteit om gepaste commerciële gestes te doen, beperkt. De klantendienst is dan ook al jaren vragende partij om compensatiebonnen voor variabele bedragen te kunnen uitreiken.

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 meer dan een klachtendienst!

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

Les tâches réalisées par B-VG.044 en 2006 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)	
	2006	2005
Vérification encodage C170	172.785	196.268
Envois lettres de rappel	108.064	122.557
Envois mises en demeure	64.721	73.711
Gestion des retours 'mauvaises adresses'	20.658	34.387

Le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une vérification avant envoi des lettres est en diminution, ce qui est bien entendu positif.

Toutefois, le nombre de dossiers toujours en cours de traitement en février 2007 est de 17,54%, alors qu'à l'heure de la rédaction du rapport annuel 2005, le pourcentage de dossiers en cours de traitement n'était que de 13,56 %.

Le nombre de dossiers C170 rédigés en 2006, vérifiés ainsi que le nombre de lettres de rappel et de mises en demeure envoyées pour ces dossiers n'est donc pas définitif.

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 les C170 soient encodés le plus rapidement possible dans l'application SABIN-PIM, et que l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure puisse être effectué dans les délais prescrits.

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 !

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 fait 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.

N.B. : Fin 2006, la Commission de la Protection de la Vie Privée a marqué son accord pour permettre à quelques agents de B-VG.044 de vérifier les coordonnées des voyageurs en irrégularité via le Registre National. Les modalités pratiques doivent encore être réglées avec les responsables du Registre National et devraient donc être d'application courant 2007.

3. Rédaction des Pro Justitia

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2006	2005
Rédaction des Pro Justitia relatifs aux C170 non payés	8.044	6.585

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 soient respectées 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 2006, 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 aux agents, d'outils complémentaires. En outre, un agent supplémentaire a été partiellement affecté à cette tâche.

4. Suivi des paiements

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2006	2005
Suivi des paiements	110.102	106.504
Remboursements	6.681	6.811
Traitement des demandes de crédit	47	47

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, est donc très faible et est resté parfaitement stable entre 2005 et 2006.

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

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2006	2005
Traitement dossiers globaux de récidivistes et dossiers agressions commises sur le PAT	507	329

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).

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 spécifiques de recouvrement, à titre préventif, dès que l'infraction et la récidive sont connues et non pas uniquement lorsque l'agression est commise et reconnue comme ayant une certaine gravité !

Par ailleurs, parmi ces dossiers se trouvent également de plus en plus de déclarations de créances, voire de propositions de règlement collectif de dettes, à formuler par B-VG.044, sur demande et jugement des Tribunaux.

6. Traitement particulier des C170 rédigés dans les trains Thalys

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2006	2005
Encodage et transmission dossiers C170 - Thalys	284	308

Si les accompagnateurs de train rédigent également des C170 à bord des trains Thalys et si B-VG.044 adresse 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 discussions, 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.

7. Classement des différents feuillets constituant les C170

	Charge de travail réalisée (nombre de dossiers)	
	2006	2005
Classement des constats d'irrégularité voyageur (C170)	415.226	398.000

D'année en année, le nombre de C170 continue d'augmenter... 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,...) et sans doute également du nombre toujours croissant des voyageurs...

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, pour 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), 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 courant de l'année 2007, 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 varie donc très fortement 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 compétences attendues 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 malheureusement pas développée à cette fin!

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. Actuellement, la première phase est en cours et concerne uniquement la partie 'locale' de l'application, c'est-à-dire le module utilisé par les guichetiers pour la régularisation des C170;
- CLICOM : jusqu'à présent, 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, questions parlementaires,...)

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, même si on constate tout de même une augmentation du nombre d'audiences fixées ces dernières années.

Néanmoins, lorsque c'est le cas, B-VG.044 assure le suivi de ces fixations, 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.

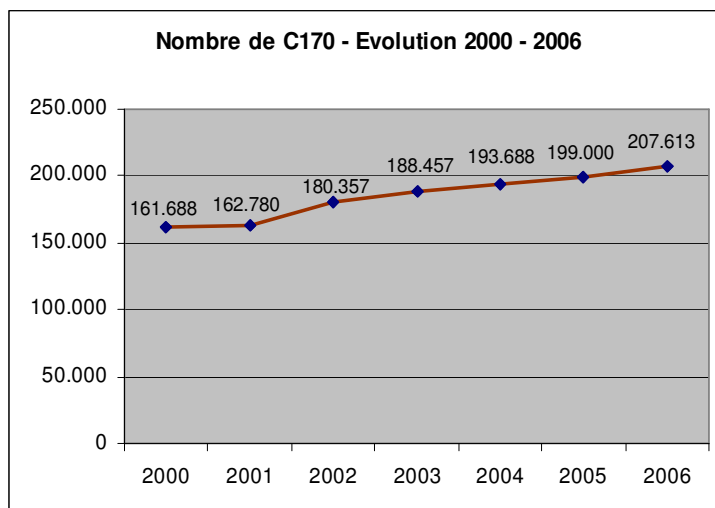
8.6 Traitement des demandes d'infos des gares et du PAT et des documents D43 / D233 relatifs à des C170

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 (formulaires d'information) et D233 (formulaires de déclaration) émis par le personnel d'accompagnement ou par les gares, corrélés au traitement des constats d'irrégularité.

6. Suivi global des C170, tous intervenants confondus

1. Nombre de C170 rédigés – évolution :

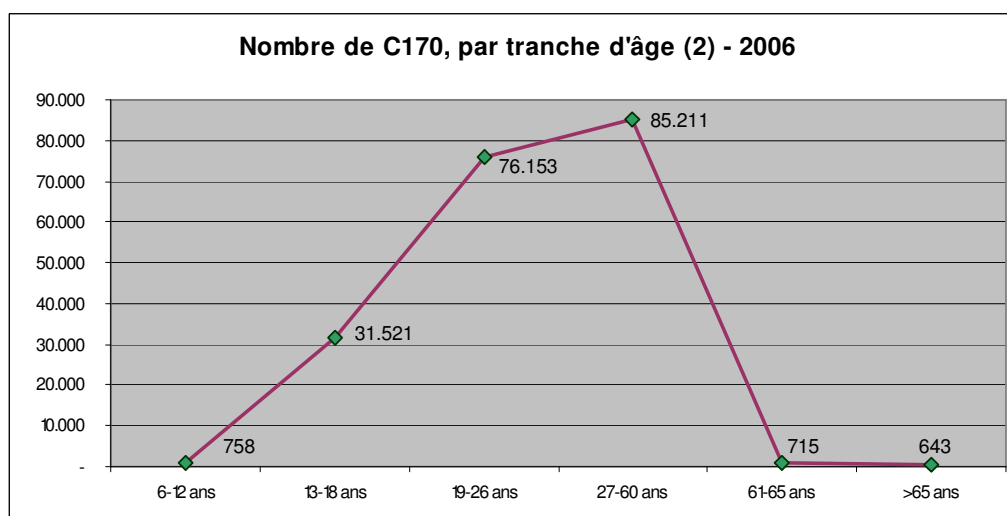


Année	Nbre C170 créés	% variation annuelle
2000	161.688	-
2001	162.780	+ 0,68%
2002	180.357	+ 10,8%
2003	188.457	+ 4,49 %
2004	193.688	+ 2,77 %
2005	199.000	+ 2,74 %
2006	207.613	+ 4,33 %

En 2006, 207.613 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 4,33 % par rapport à l'année 2005. Notons toutefois, que le nombre de voyageurs transportés connaît également une croissance importante et continue.

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...

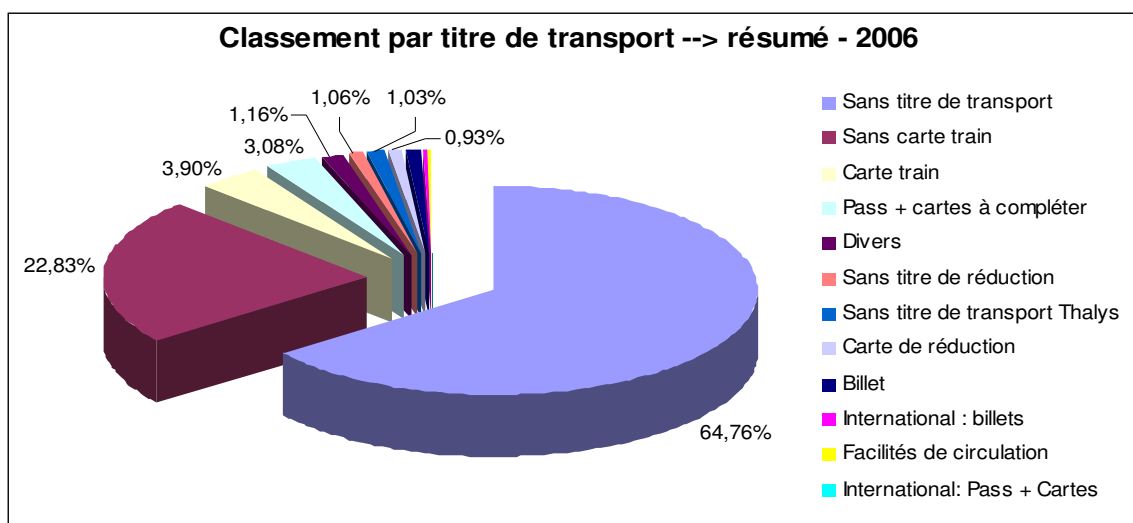
Ainsi, en 2006 comme les années précédentes, les constats d'irrégularité ont été majoritairement dressés à l'encontre de voyageurs âgés entre 27 et 60 ans, c'est-à-dire notre clientèle pourtant généralement abonnée (C170 pour carte Train oubliée ou périmée) ou utilisatrice du Rail Pass,...

De plus, plus de la moitié des C170 (51,86%) a encore été rédigée 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).

Enfin, 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 dans 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

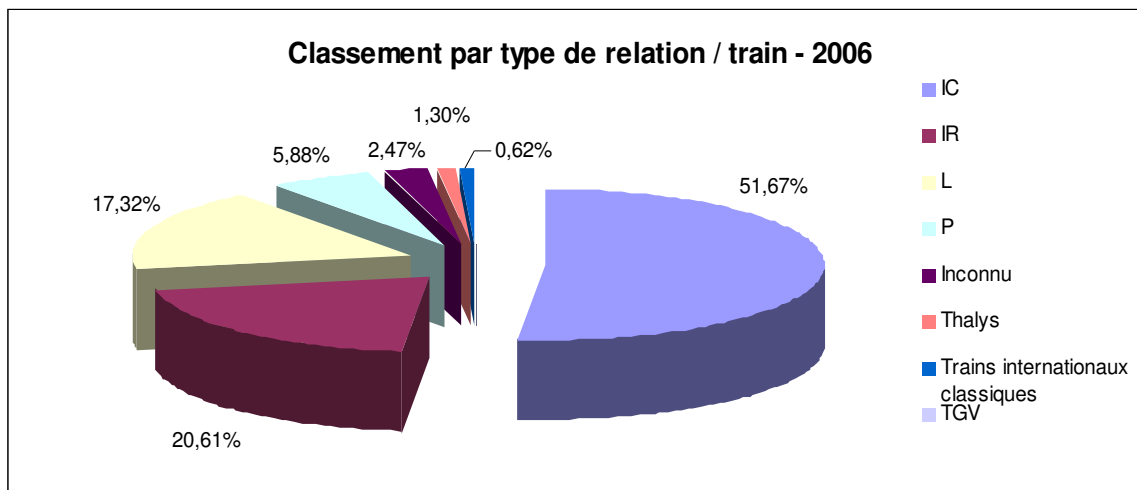
manque de temps avant le départ du train, à un problème technique SABIN ou IBIS ou, bien entendu, à une réelle volonté de frauder... Il est également important de noter le grand pourcentage de voyageurs qui disent ne pas être en possession de leur Carte Train lors du contrôle... (plus d'un 1/5 des C170!)

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 (50,19 %) du fait, surtout, qu'il n'est pas complété. De même, le nombre de Go Pass utilisés en dehors de conditions (âge,...) reste particulièrement élevé (24%) au regard des types d'infractions commises avec ce titre de transport.

Quant à la Key Card, elle concerne 38,85 % du total des C170 relatifs au mauvais usage de la catégorie des 'Pass et Cartes à compléter'. Il s'agit, dans plus de la moitié des cas, de Key Card non complétées, mais également d'utilisation hors parcours (14,09 %) ou surchargées (12,24%).

2.3 Type de trains empruntés



Plus de la moitié des constats d'irrégularité est rédigée 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 (80,85 %), 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 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...

Par ailleurs, la majorité des voyageurs en irrégularité se trouve dans les trains circulant le matin aux heures de pointe (15,32 % entre 7h et 9h).

Quant au retour, il s'effectue de manière beaucoup plus étalée: de 12h à 19h (44,68 %), avec un nombre plus important d'infractions constatées entre 6h et 8h (14,94 %).

3. Recouvrements des C170 en 2006

3.1 Suite donnée aux constats d'irrégularité voyageurs

Parmi les 207.613 constats d'irrégularité voyageurs rédigés en 2006, on observe (en février 2007) que:

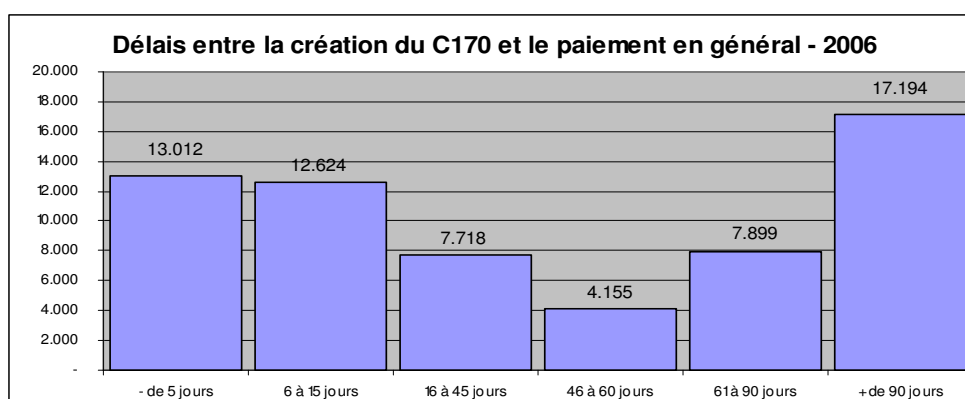
- 40,58 % des dossiers de 2005 ont été payés ou réglés gratuitement,
- 22,99 % des dossiers ont été classés sans suite. On distingue 7 catégories:

1. Classé sans suite - mauvaise adresse :	7,56 %
2. Classé sans suite - étranger :	2,38 %
3. Classé sans suite - adresse incomplète :	2,64 %
4. Classé sans suite - réfugié :	0,01 %
5. Classé sans suite - décision commerciale :	0,39 %
6. Classé sans suite - identité d'un tiers :	0,16 %
7. Classé sans suite - impossibilité de dresser PJ :	9,85 %

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 février 2007, quelques 36.300 dossiers - soit 17,54 % - étaient toujours en cours :
 - 6,92 % sont en préparation pour traitement,
 - pour 5,47 % des dossiers une lettre de rappel a été envoyée,
 - pour 5,15 % des dossiers une mise en demeure a été adressée au voyageur.
- 12,66 % des dossiers sont en traitement PJ ou sous forme de dossiers globaux (récidivistes) et actuellement pris en charge par B-AD.22.
- 6,23 % des dossiers faisaient l'objet d'une plainte en 2006, et sont actuellement toujours en cours.

3.2 Délais de paiements



En février 2007, 55.123 dossiers de l'an 2006 sur un total de 207.613 – soit 6,55 % - 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 55.123 constats d'irrégularités réglés ont fait l'objet de 62.602 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 % des dossiers sont clôturés au cours des 15 premiers jours suivant les faits et un peu moins de 53,3 % 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 60 % 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.

3.3 Montants des recettes

	Nbre de payements	€	%
- payé au contrôleur	1658	28.604,80	2,05
- payé en gare	27252	466.479,55	33,38
- payé sur compte VG04	33189	989.919,14	70,83
- payé sur compte H-LA.021	503	17.931,16	1,28
- réglés gratuitement (CT oubliée, mais valable)	41595	0,00	0,00
- réglés gratuitement (CT périmée max. 1 jour)	3634	0,00	0,00
- remboursements doubles paiements	2271	-105.408,22	-7,54
		1.397.526,43	100,00

Par rapport à l'année précédente, les recettes ont diminué de 3,29 %.

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 10,76 % par rapport à 2005, le nombre de régularisations gratuites a, quant à lui, connu une hausse un peu plus importante (+ 11,83 %).
- concernant les Cartes train périmées de maximum 1 jour calendrier, le nombre de C170 rédigés est également en hausse (+ 5,50 %), tandis que les régularisations gratuites ont augmenté de 7,10 %...

Ces chiffres sont toutefois plus ou moins stables par rapport à 2005.

De plus, 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,...).

Un autre élément à relever est que les C170 réglés sont, à raison de 38 %, des constats pour lesquels l'identité du voyageur avait été relevée sur base d'un document officiel. Ceci signifie donc que, contrairement à l'idée reçue, les paiements sont effectués par des voyageurs dont l'identité aurait pu sembler douteuse parce que communiquée simplement verbalement. En conséquence, si la priorité reste bien entendu de dresser le C170 sur présentation d'un document d'identité officiel, à défaut, il n'en reste pas moins utile d'accepter tout autre document ou déclaration verbale du contrevenant !

Enfin, nous noterons encore que, pour 2006, outre la rédaction de C170, le montant total des régularisations effectuées dans le train (via IBIS ; source : travail A208) atteint 19.427.054,71 EUR.

3.4 Montants non récupérés (dossiers classés sans suite)

	Totaux (y compris montants forfaitaires):		Trajets uniquement:
	€	%	€
- adresses incomplètes	255.188,10 €	12,63%	70.273,10 €
- identités de tiers	18.864,72 €	0,93%	3.768,72 €
- étrangers	789.873,50 €	39,10%	110.333,30 €
- réfugiés	953.656,90 €	0,12%	347,30 €
- mauvaises adresses	953.656,90 €	47,21%	147.024,71 €
	2.020.066,72 €	100,00%	331.747,13 €

Pour l'année 2006, on observe que le montant des sommes irrécouvrables s'élève à environ 332.000 € en terme de trajets non payés et à plus de 2 millions d'euros si l'on tient compte des frais administratifs et montants forfaitaires facturés.

Notons par ailleurs à ce sujet que 7,56 % des C170 sont classés pour adresse incorrecte suite au renvoi de notre courrier par la Poste (contre 10,70 % en 2003, 16 % en 2004 et 14,23 % en 2005).

Le recours plus systématique aux administrations communales pour obtenir les adresses correctes de contrevenants semble donc porter ses fruits.

Néanmoins, ces chiffres doivent tout de même être interprétés avec prudence, car les statistiques ont été réalisées un mois plus tôt et il existe donc un écart très sensible entre le nombre de dossiers encore en cours de traitement au moment de rédiger ce rapport et celui de l'année précédente.

Complémentairement, on relèvera que, en 2006, 60,75 % du nombre total de C170 (contre 58,81 % en 2005) ont été rédigés sur présentation d'un document d'identité officiel du voyageur, les autres étant confectionnés sur base verbale, d'un journal de classe, d'une Carte Train,...

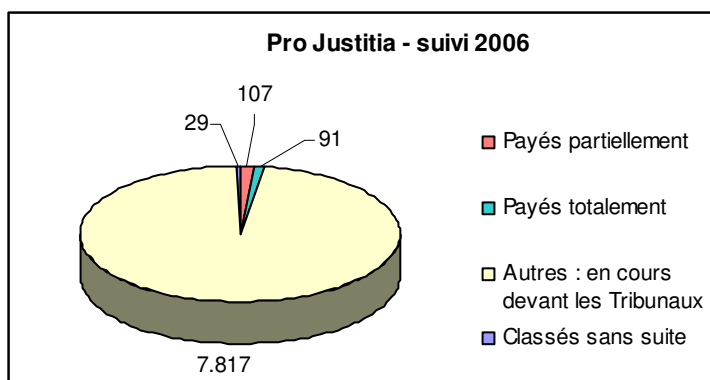
3.5 Pro Justitia

Nombre de Pro Justitia créés en 2006:

8.044, ce qui représente :

- 10,63 % des C170 non réglés, sauf classés sans suite
- 6,52 % du total des C170 non payés

Suite donnée aux Pro Justitia en 2006 :



Montant des recettes 2006, indépendamment de l'année de création des PJ:

Année	Nbre PJ	Recettes (€)
2001	16	1.278,42 €
2002	25	1.378,46 €
2003	47	3.897,00 €
2004	72	7.702,28 €
2005	272	28.602,82 €
2006	60	5.690,34 €
	<u>492</u>	<u>48.549,32 €</u>

Nombre d'audiences fixées par les Procureurs en 2006, indépendamment de l'année de création des PJ: 1.416

Par rapport à 2005, le nombre de Pro Justitia créés a sensiblement augmenté (+ 39 %); ceci résulte notamment d'une augmentation du nombre d'agents affectés à cette tâche et à la hausse de leur productivité obtenue grâce à l'automatisation de certaines procédures, 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, de même que celui des C170 payés partiellement sont en augmentation;
- que le montant des recettes a quasiment doublé par rapport à l'année précédente ;
- 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.

Ainsi, 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 conformément aux prescriptions rappelées régulièrement par B-VG.11.

Bon nombre de Pro Justitia sont toujours pendants 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 soient très peu nombreux à utiliser cette pratique !

3.6 Dossiers transmis à B-AD.22

	Nbre de dossiers globalisés par voyageur	Nbre de C170 concernés
Dossiers relatifs à une agression verbale : (traités par B-AD.22)	89	1.339
Dossiers relatifs à une agression physique : (traités par B-AD.22 ou H-LA.021)	98	2.208
Dossiers relatifs à des interventions de CPAS, minimexés,... :	6	59
Dossiers relatifs à des multirécidivistes – autres :	95	2.832
Dossiers créés suite convocation du tribunal (suite PJ,...) :	36	246
Dossiers constitués dans le cadre de citations directes :	14	381
Dossiers relatifs à un règlement collectif de dettes :	<u>169</u>	<u>1.968</u>
TOTAL :	507	9.033

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.

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, dont l'origine réside très souvent dans un conflit survenu lors du contrôle des titres de transport.

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 de la 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 2006, 1.070 C170 ont fait l'objet de déclarations complémentaires du PAT via de tels documents dont, plus précisément, 471 formulaires post-agression qui ont pu être directement reliés à des constats d'irrégularité voyageur.

7. B-VG.045 – Bilan du Call Center

1. Appels reçus : répondus et abandonnés

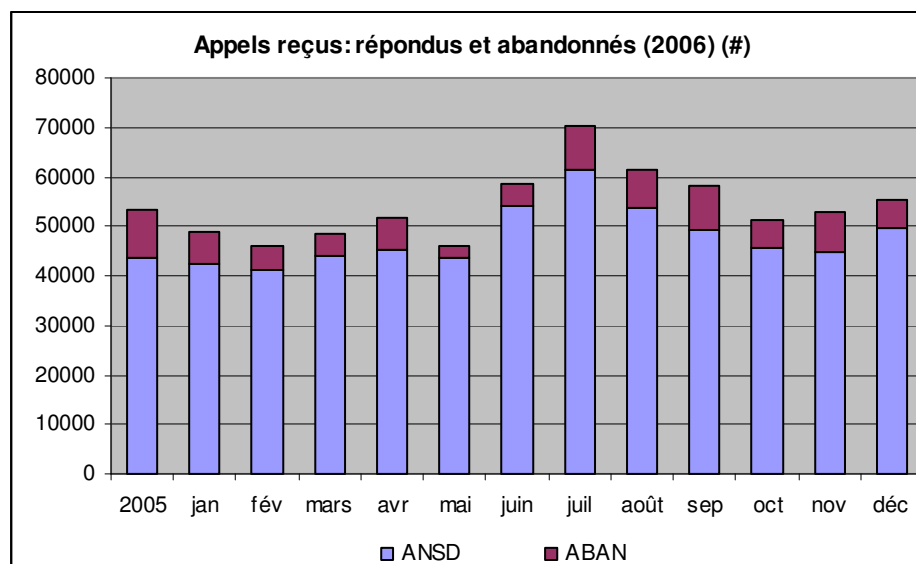
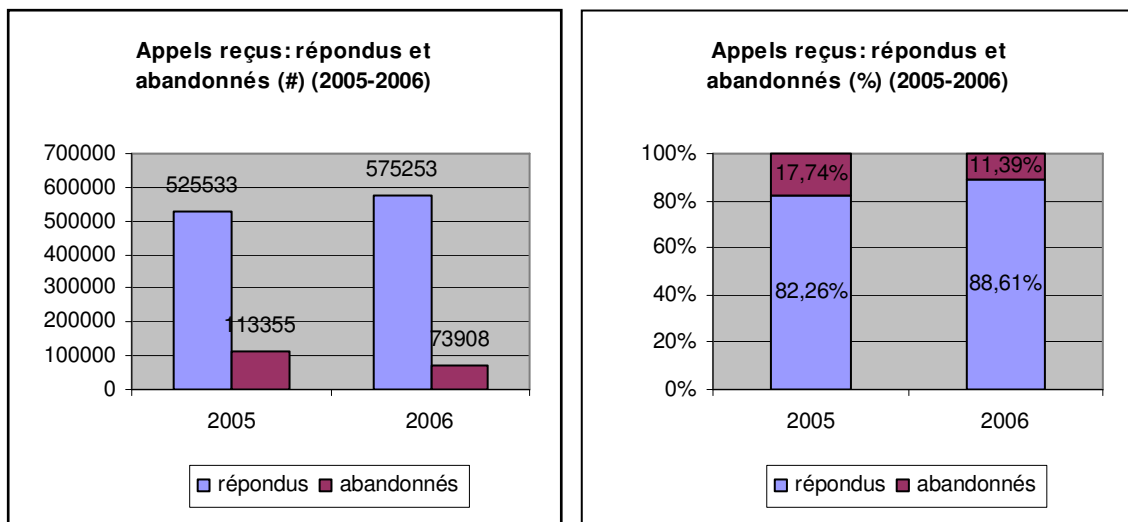
Bilan très positif pour la mission d'information traditionnelle (renseignements horaires, prix, produits, gares, perturbations, ...) !

Appels reçus (RCVD) : 649.161 (+ 1, 6 % par rapport à 2005)

Appels répondus (ANSD) : 575.253 (+ 9, 5 % par rapport à 2005)

Appels abandonnés (ABAN) : 73.908 (- 34, 8 % par rapport à 2005)

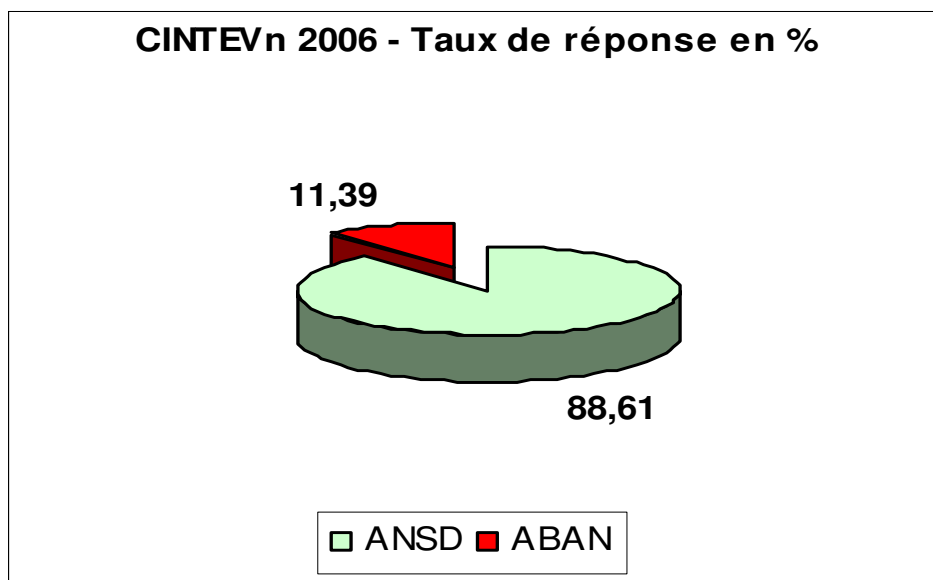
Taux d'abandon : 11, 39 % contre 17, 74 % en 2005, soit - 35, 8 %



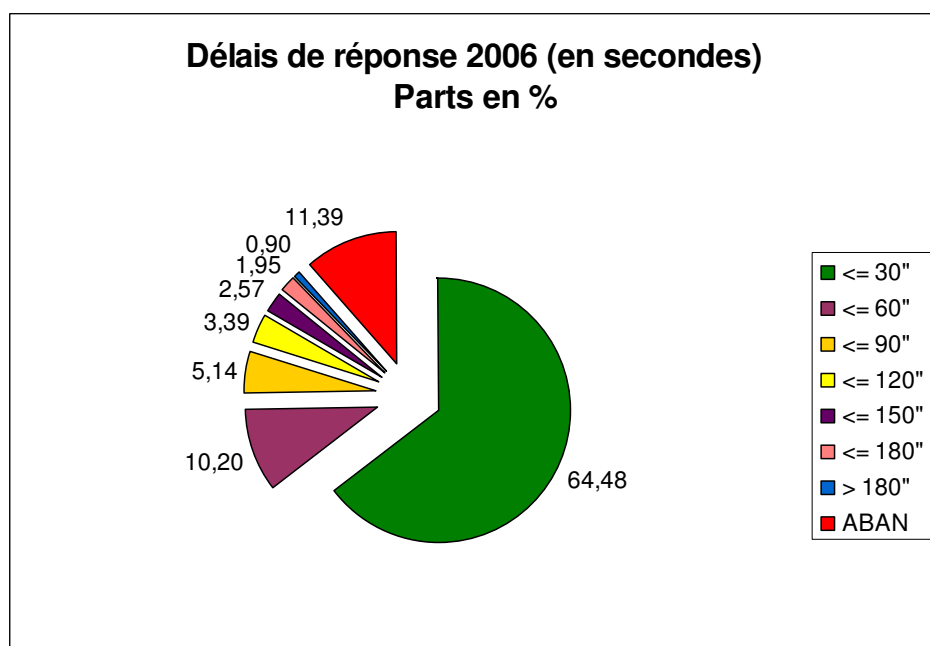
Grâce au renforcement de son effectif, le call center n'a plus connu de pic d'abandon supérieur à 10.000 appels/mois (contre 6 fois en 2005).

2. Taux et délais de réponse

Le taux et les délais de réponse ont été très nettement améliorés.



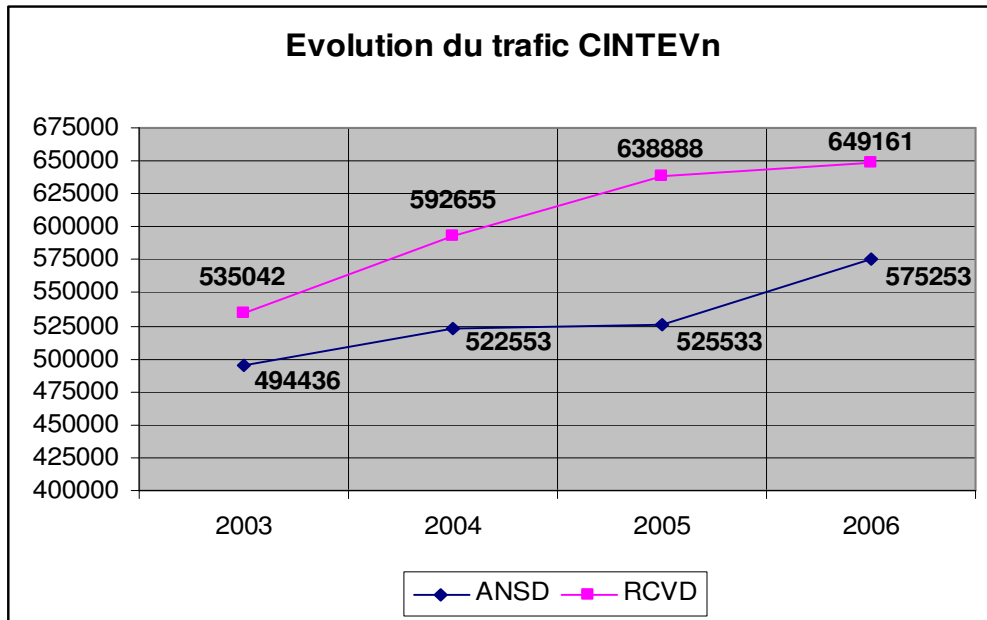
Le taux d'abandon était de 17,74 % en 2005.



Un délai d'attente dans la minute a été respecté pour 74,68 % des appels en 2006 (contre 66,3 % en 2005). Ce délai est amélioré à 85,1 % si on ne considère pas les appels abandonnés.

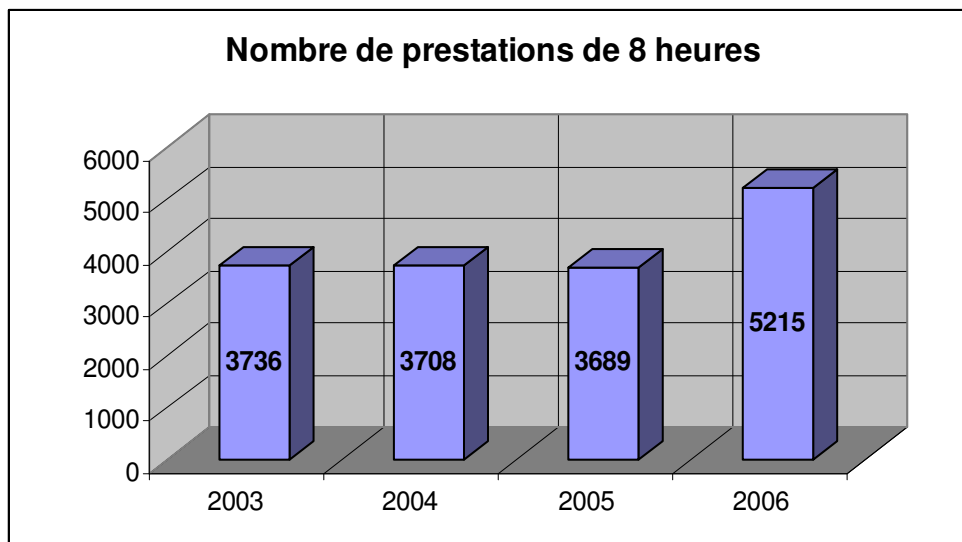
3. Evolution du trafic téléphonique

Depuis la reprise du call center national par le Service Central Clientèle B-VG.04 le 1er janvier 2004, le trafic téléphonique est en progression constante, principalement parce que la notoriété du call center a été volontairement développée.



4. Personnel : évolution des prestations et affectation des services

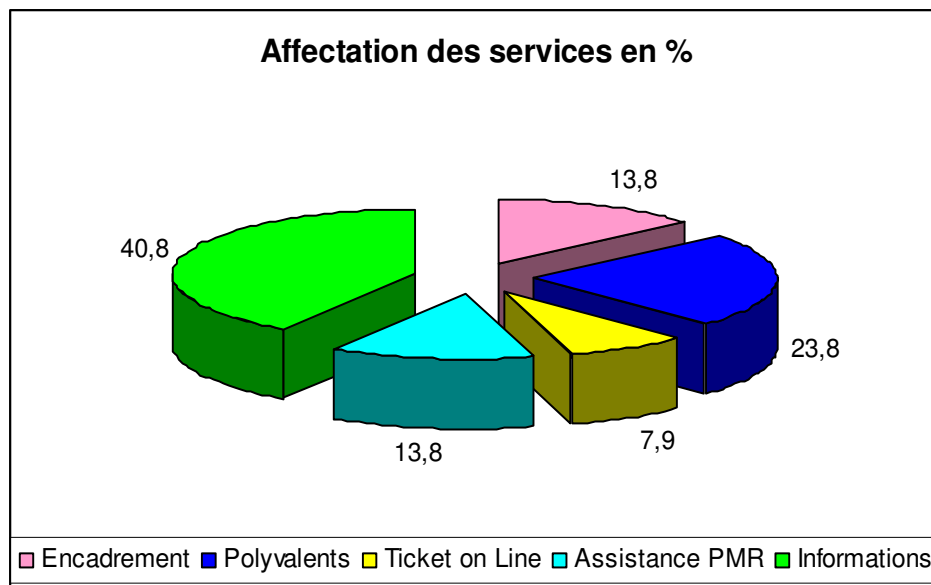
L'amélioration de la qualité du service à la clientèle dans le contexte d'une augmentation du trafic n'aurait pas été possible sans une augmentation de personnel.



Toutefois outre sa mission traditionnelle d'information, le call center s'est vu confier une mission d'assistance à la vente par Internet (Ticket on line).

Le call center se prépare aussi à centraliser toutes les demandes d'assistance des personnes à mobilité réduite (transfert I-Réseau -> B-Voyageurs dans le cadre de New Passengers).

En 2006, les agents ont été affectés selon les priorités ci-dessous (ce qui ne signifie pas qu'il n'y a pas eu des interactions).



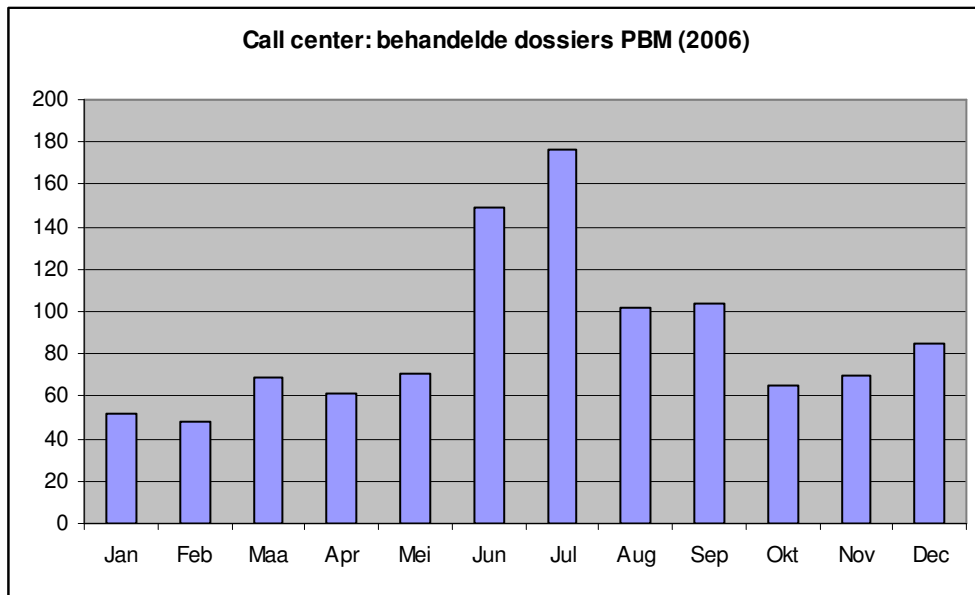
Le call center est encore intervenu fin 2006 dans le traitement des demandes d'informations par e-mail.

5. Nieuwe taken en nieuwe collega's voor het call center

Om tegemoet te komen aan artikel 50 van het Beheerscontract (oprichten van een call center voor info en assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit), werden nieuwe onthaalbedienden aangeworven. Dit gebeurde in enkele fasen. Na de voorziene algemene opleiding werd een eerste groep operationeel in februari, een bediende in april, een derde groep in juni; in totaal 12 nieuwe bedienden.

De nieuwe onthaalbedienden werden, naast oproepen PBM, ook ingeschakeld voor het geven van algemene inlichtingen binnenlands treinverkeer en in de commerciële helpdesk voor Ticket on line (TOL).

5.1 *Personen met Beperkte Mobiliteit (PBM)*



1052 dossiers van PBM werden in 2006 behandeld; 24 dossiers werden geweigerd wegens geen akkoord van de betrokken stations. Andere geweigerde dossiers zijn niet in deze cijfers opgenomen: indien de klant niet akkoord ging met de door de operator geboden mogelijkheid, werd zijn vraag immers niet geregistreerd.

In de werkgroep Deloitte werd uitgegaan van een tijdsduur van 5 minuten om een dossier PBM te behandelen; de realiteit wijst uit dat dit minstens 15 minuten duurt...

5.2 *Ticket on line*

Het call center ontving gemiddeld 30 telefonische oproepen en 30 e-mails per dag voor assistentie bij ticket on line, met piekperioden tot 50-60 telefoonoproepen als er nieuwe producten voorgesteld worden (Koopjesbiljet, Cultuurbiljet, Shoppingbiljet).

5.3 *E-mails Klantendienst*

Ter ondersteuning van B-RZ.042, het bureau dat de schriftelijke klachten en andere reacties over de NMBS-service behandelt, verwerkte het call center gemiddeld 8 à 10 e-mails per dag. De gevraagde info over dienstregelingen en prijzen werd rechtstreeks naar de klant gestuurd.

6. Piekperiodes in het call center

Piekperiodes in oproepen doen het aantal beantwoorde oproepen stijgen en het aantal % beantwoorde dalen. Deze pieken zijn te wijten aan externe omstandigheden.

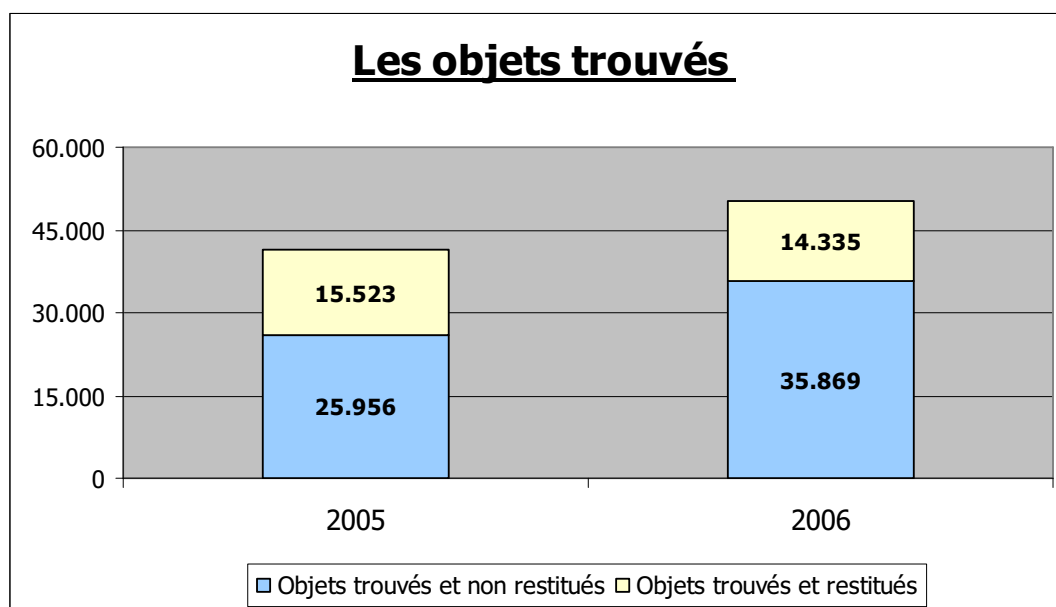
In 2006 werd het call center met oproepen overspoeld naar aanleiding van volgende feiten:

- Incidenten met bovenleiding op 12, 13 en 14/06 (Brussel Denderleeuw wegens warmte)
- Ontsporing Brugge op 15/09
- Brand tractiestation Brussel Zuid op 18/12
- Sociale acties op 01/10, 30/10, 08/11, 22/11
- Nieuwe dienstregelingen vanaf 10/12
- Aangepaste dienstregelingen wegens brand tractiestation Brussel Zuid op 18/12

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

1. Les objets perdus/trouvés :

En 2006, La SNCB a trouvé 50.204 objets dans ses trains et ses infrastructures contre 41.479 en 2005. De ce nombre 14.335 (29%) ont été restitués au propriétaire.

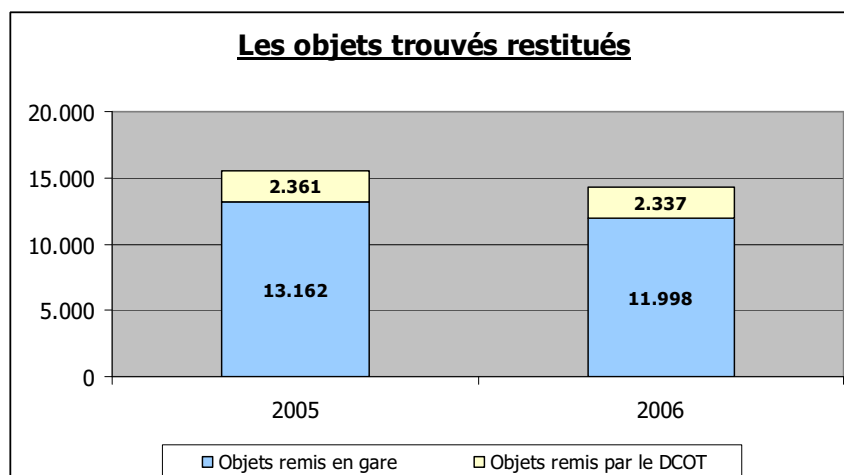


Fin 2006, l'application informatique qui gère les objets trouvés « Objets trouvés – Gevonden voorwerpen » a été étendue à toutes les gares (avec personnel) de manière à connaître en quasi temps réel, le nombre et la nature des objets trouvés.

La forte hausse du nombre d'objets perdus (41.479 à 50.204) est plus apparente que réelle. En effet, les chiffres 2005 sont sous-évalués car, à cette période, nous n'avions aucune idée du nombre d'objets en transit entre deux gares ni sur ceux présents dans ces dernières.

Depuis l'extension de l'application « Objets trouvés – Gevonden voorwerpen », tous les objets qui se trouvent dans les gares sont encodés et donc comptabilisés dans une base de données. Ceci explique la forte hausse enregistrée entre 2005 et 2006.

Lorsqu'un client vient récupérer un objet, il doit payer un montant forfaitaire de € 3,7 à titre de frais administratifs (tarif en vigueur au 01-02-2007). Ce paiement est enregistré dans Sabin. **Selon les données obtenues via Sabin, les gares restituent la plus grande partie des objets (84%) et ce, endéans les 15 jours.** Les autres objets sont restitués par le Dépôt Central des Objets Trouvés (DCOT) après ce délai.

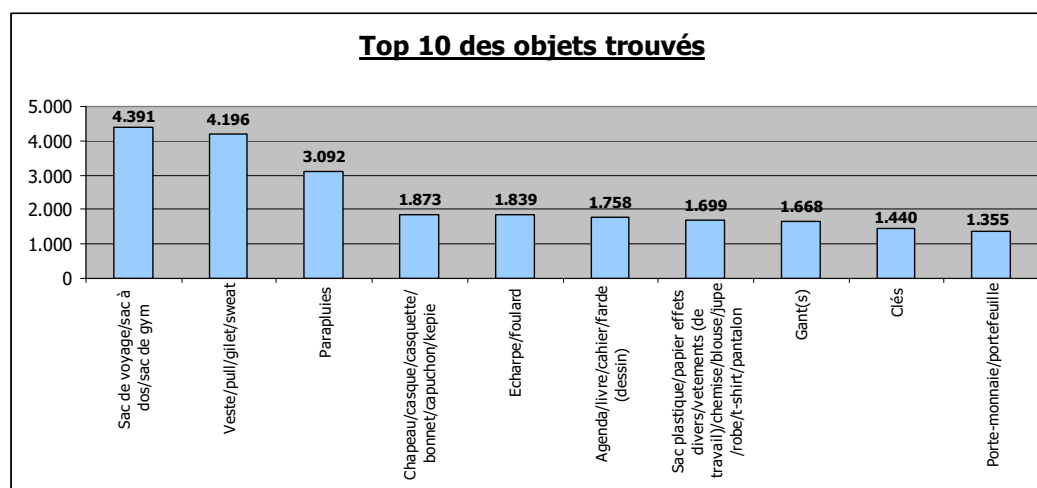


Le nombre d'objets restitués a légèrement diminué (7,6%) passant de 15.523 en 2005 à 14.335 en 2006.

Après un délai de 6 mois, les objets trouvés non restitués sont mis à disposition du Service des Domaines qui se charge de la vente. En 2006, 33.894 ont ainsi été remis à ce service qui, en contrepartie, nous a versé une indemnité de € 1.672.

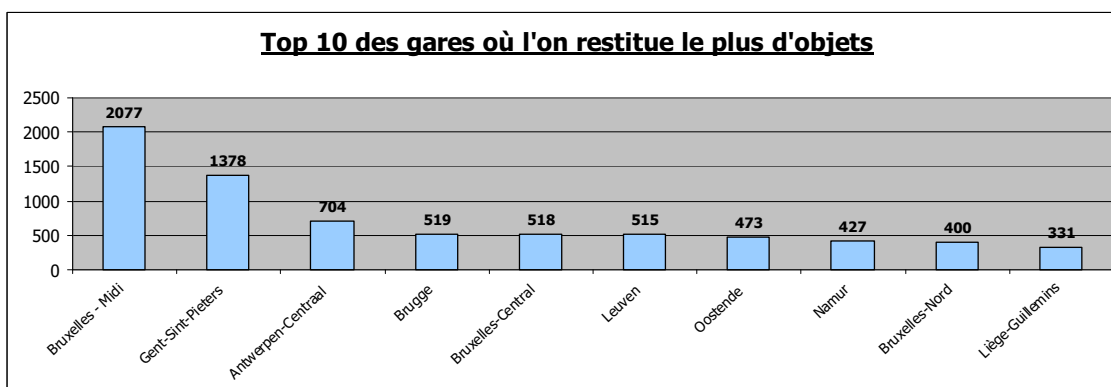
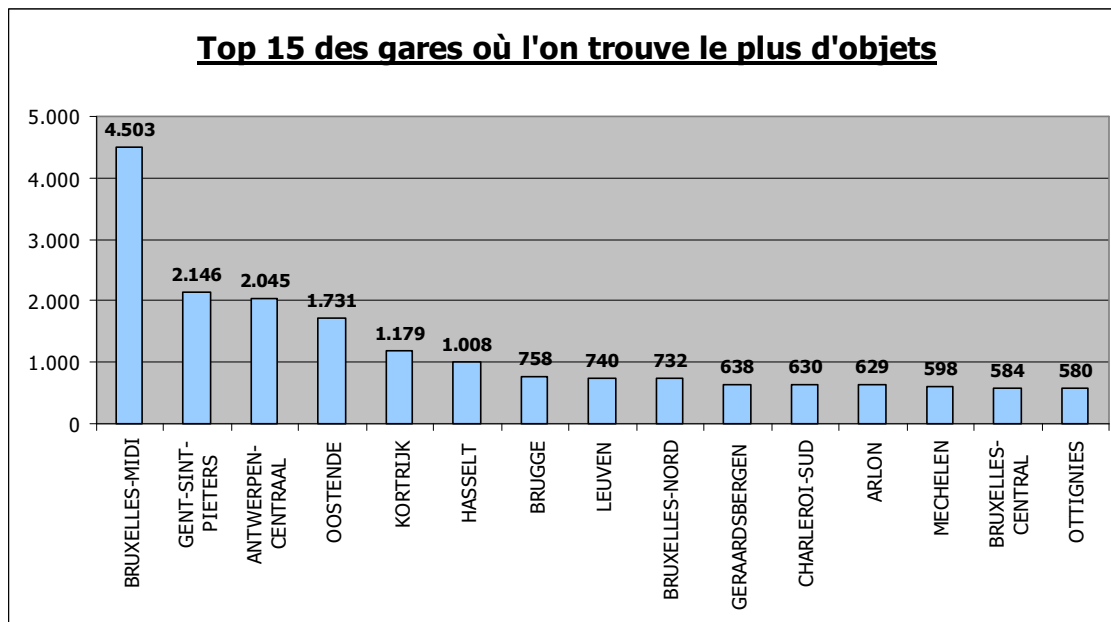
2. Nature des objets:

Les objets les plus trouvés sont les sacs à dos/de voyages, les vestes/pull et les parapluies, etc. Ils représentent 75% des objets trouvés.



3. Gares les plus concernées:

Les objets trouvés sont le plus souvent déposés dans les grandes gares et plus précisément à Bruxelles-Midi, Gand-St.-Pierre et Anvers-Central.

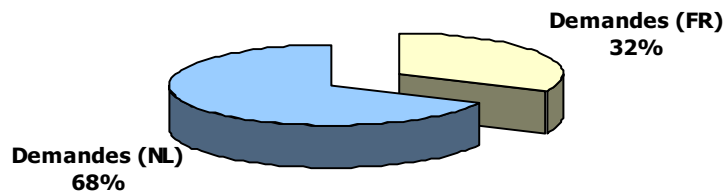


4. Les demandes de recherches (R197) :

Depuis le 13 novembre, les clients qui ont perdu/oublié un objet ont la possibilité d'introduire une demande de recherche en complétant le formulaire type (R197) de manière électronique.

En 2006, 1735 R197 ont été introduits en ligne en novembre 2006 et 2462 en décembre, soit un total de 4.197 en un mois et demi, ce qui équivaut à 4.268 objets perdus.

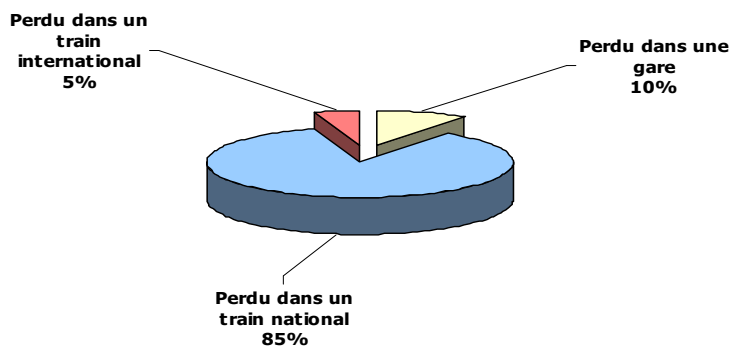
R197 selon la langue d'introduction



Nous constatons que 68% des demandes sont introduites en néerlandais et seulement 32% en français.

De plus, selon les demandes des clients une majorité (85%) des objets est perdue à bord des trains nationaux, ce qui fait de l'accompagnateur de train le premier maillon dans la chaîne de transmission des OT.

Lieu de la perte

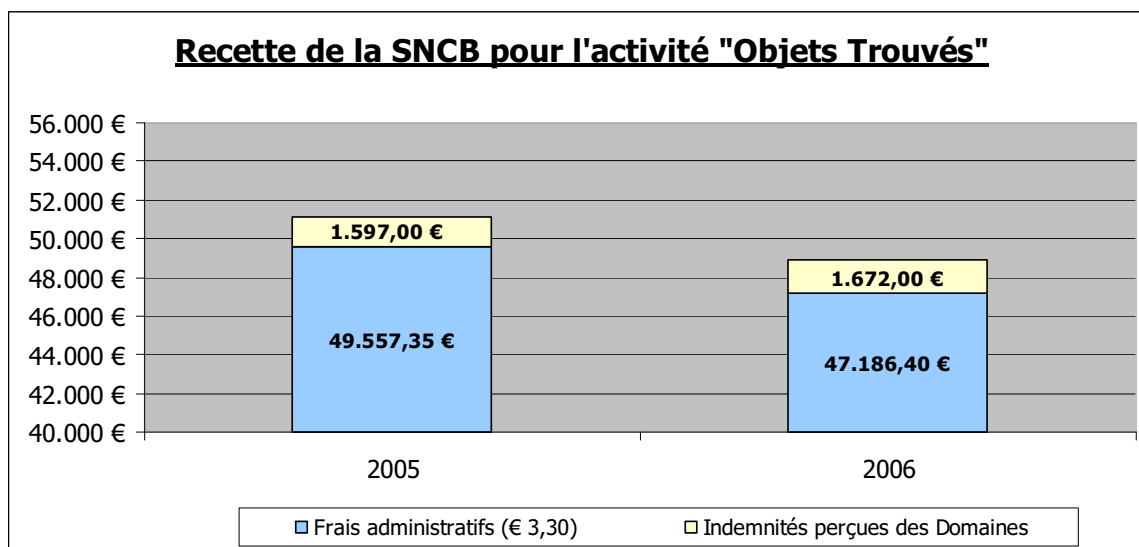


5. Aspects financiers:

Les recettes se composent de deux volets : le premier est constitué du montant des frais administratifs (€ 3,30) payés par les clients lors de la récupération desdits objets. Le second volet est constitué du montant versé gracieusement par le service des domaines.

En effet, il n'y a aucune obligation légale pour que le service Domaines du SPF Finances nous verse une partie de leurs recettes. Nous ne savons pas plus comment le montant versé est calculé.

En 2006, la recette de la SNCB en matière d'objets trouvés s'élevait à € 48.858,4 contre € 51.154,35 en 2005, soit une baisse de 4%. Le graphique suivant illustre la ventilation entre la part des frais administratifs et la part de l'indemnité perçue des Domaines.



Cette diminution de recette s'explique par la baisse du nombre d'objets restitués.

Toutefois, le niveau des recettes liées à cette activité n'est en rien comparable au niveau des frais engendré par cette dernière. En effet, nous avons estimé le déficit d'exploitation à plus de € 420.000.

Ces constatations nous amènent à concentrer nos efforts vers la hausse du nombre d'objets à restituer ainsi qu'une hausse du montant forfaitaire des frais administratifs. Pour ce faire, les applications « Objets trouvés – Gevonden voorwerpen » et « R197 Login » sont de bons outils. Ceux-ci ont été mis en service à la mi-novembre 2006.

6. Problèmes rencontrés:

Malgré plusieurs rappels, force est de constater que certaines gares ne respectent toujours pas les prescriptions de l'avis 7 B-VG/2006.

Par manque d'effectifs, nous sommes dans l'impossibilité d'écrire aux clients pour les avertir que leur objet n'a pas été trouvé.

Conformément aux textes légaux, le délai de garde est de six mois. Ce délai est manifestement trop long puisque 85% des objets sont restitués dans les 15 jours. Une lettre, signée par Monsieur L. Pardon, Directeur Général Voyageurs, a été envoyée à Monsieur D. Reynders, Ministre des Finances, demandant la réduction de ce délai à 2 mois. A ce jour, aucune réponse ne nous est parvenue.

Le DCOT doit être déménagé pour des raisons de sécurité. En effet, un rapport des pompiers de la ville de Bruxelles fait apparaître que la location actuelle du DCOT fait courir un grand risque d'incendie à la gare de Bruxelles – Midi. Compte tenu de l'emplacement du DCOT (sous la sous-station électrique et sous le terminal Eurostar) et de la nature des objets (très inflammables), si un incendie venait à se déclarer, c'est une grande partie de gare de la Bruxelles – Midi qui serait paralysée.

9. B-VG.047 – Compensations des retards de trains en service national

Conformément aux dispositions de l'Article 47 du Contrat de Gestion, la SNCB a mis en vigueur le 1er septembre 2006 un système pour la compensation des retards de trains :

- de minimum 120 minutes
- de minimum 15 minutes sur une même ligne, à raison d'au moins 25 retards sur une période de 6 mois, soit du 1er septembre au 28 (29) février, soit du 1er mars au 31 août

Une évaluation est prévue à posteriori avec l'Autorité de tutelle.

1. Mise en place du système de compensation

Les dernières discussions au sujet des modalités pratiques de l'Article 47 avec le Cabinet du Secrétaire d'Etat Monsieur B. Tuybens ont eu lieu fin mars 2006. C'est dire le niveau d'urgence qui a été requis pour une mise en application le 1er septembre.

Le Service Central Clientèle B-VG.04 a été actif dans les domaines suivants :

1. *Participation à l'élaboration du système de compensation*

Outre les études préliminaires et le benchmarking, analyse des résultats, textes et simulations, préparation des documents au CD, ...

2. *Création du Bureau des compensations B-VG 047*

- En collaboration avec H-HR et B-VG.09, sélection et recrutement de nouveaux agents, niveau graduat (coûts de fonctionnement du bureau B-VG.047 à charge de l'Etat)
- Apprentissage des outils informatiques spécifiques (CLIO, RITA, SABIN/TT, E-portefeuille, VNRN04, ARIdisk/Grobo, ARTEMIS)
- Formation des nouveaux collègues
- Méthode et organisation du travail
- Gestion des urgences, des priorités et des tris
- Bibliothèque de textes-type pour le traitement des plaintes
- Apprentissage de tâches complémentaires pour assistance ponctuelle au bureau B-VG.042 (plaintes relatives au service des trains)
- Correction des erreurs dans la base de données clients CLIO

3. Communication externe

Les tâches suivantes ont été accomplies, en collaboration avec B-VG.02 et H-ICT :

- Rédaction d'un dépliant à l'usage des clients, en 2 langues
- Insertion sur le site Internet de la SNCB + FAQ
- Mail à l'attention des clients « abonnés », en 3 langues
- Conception des formulaires de demandes de compensation à l'attention des clients dans les gares, en 3 langues
- Adaptations des formulaires de demande à insérer sur le Web
- Ouverture de 2 mailbox spécifiques

4. Communication interne (bilingue)

- Avis 9 B-VG du 19 juillet 2006
- Mail SABIN pour les gares
- Article sur INTRANET
- 2 articles dans « Connect »

5. Développements informatiques

Définition des besoins B-VG.047 pour H-ICT :

- Software RITA pour l'enregistrement des données trains et retards, le calcul des compensations + module Press pour l'édition de bons valeur et lettres d'accompagnement
- Liaison avec CLIO pour la saisie et/ou l'enregistrement des données clients
- Liaison avec SABIN/TT pour la saisie des prix et le contrôle de la validité des cartes train, la compensation via les portefeuilles électroniques
- Liaison avec MIS/SAS pour le recueil des données SABIN/TT archivées et le reporting financier
- Création d'une formule mail automatisée pour les retards de 120 minutes
- Mise à disposition d'ARTEMIS (+ ARIdisk/Grobo) pour le contrôle des retards

Le développement des instruments informatiques escompté n'a pas été atteint, mais se poursuit.

Il demeure des manquements, principalement en matière de saisie directe des listes des retards fréquents de 15 minutes encodées par les clients et de vérification automatique des retards par rapport aux horaires.

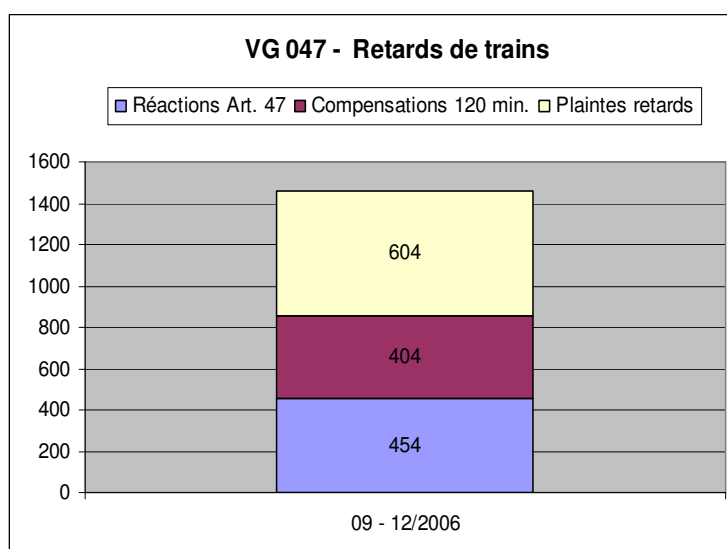
En conséquence, nous n'avons pas pu compenser plus de 13 dossiers de retards fréquents/agent/jour, alors que nous en avions envisagé 25.

2. Résultats 2006

La 1ère phase du système de compensation, pour les retards de minimum 120 minutes, a donc débuté le 1er septembre 2006.

Jusqu'au 31 décembre 2006, le bureau des compensations a traité 404 demandes de compensation (dont 128 n'étaient pas fondées) et 454 réactions de la clientèle envers le système mis en place. Les portefeuilles électroniques de 231 clients ont été crédités et 45 bons valeur ont été envoyés, pour un débours total de 772, 25 EUR.

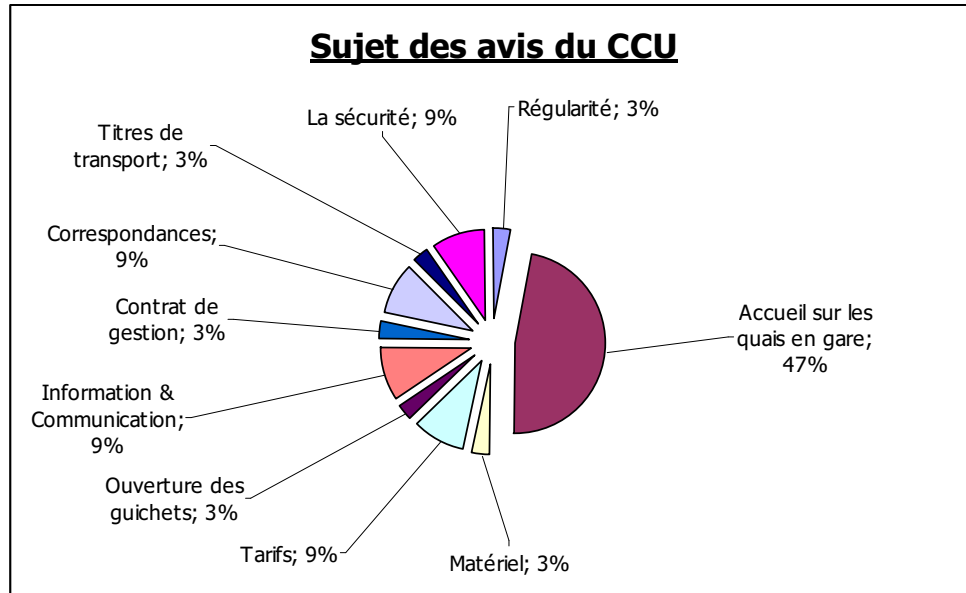
En appui, le bureau des compensations a également répondu à plus de 604 plaintes relatives au service des trains.



La 2ème phase de compensation, qui concerne les retards fréquents de minimum 15 minutes (au moins 25) pendant une période de référence de 6 mois, commencera après le 1er mars 2007.

10. Le Comité Consultatif des Usagers

En 2006, le Comité Consultatif des Usagers a émis 32 avis contre 41 en 2005 (- 22%). Ces avis traitent de sujets divers tels que l'accueil sur les quais, les tarifs, le matériel, etc.



Le Service Central Clientèle a pour mission de rassembler les éléments de réponse aux avis émis par le CCU auprès des différentes directions et services de la SNCB. Ensuite, une réponse est rédigée par le Service Central Clientèle au nom de la SNCB, signée par le Directeur Général Voyageurs et envoyée à la SNCB Holding qui réalisera la synthèse des éléments de réponse des trois sociétés du Groupe SNCB.

Nous souhaitons insister sur le délai de transmission des éléments de réponse des services concernés par le sujet des avis transmis. Il arrive que ces derniers tardent à nous répondre, ce qui augmente sensiblement le délai de réponse qui, par convention, devrait être d'un mois. En 2006, le délai moyen se situait à 38 jours.

11. Plan d'action 2007

- Développement du SCC en un Centre Expertise Client (CEC) comme prévu par l'étude New Passengers. Poursuivre la mise en oeuvre des recommandations de BrannKI/ A. Andersen, de KPMG et de l'Audit Interne.
- Etude de faisabilité de services clientèles locaux.
- Etude Call Center: un ou plusieurs, décentralisation?
- Informatisation professionnelle de la division: continuation.
- Formation du personnel aux nouvelles tâches.
- Obtenir la désignation des personnes de contact dans la nouvelle structure SNCB (éléments de réponse - feedback).
- Révision et formalisation de certaines réglementations et procédures.
- Coordination des contacts avec le Service de Médiation et le CCU.
- Accès au Registre national: en cours de finalisation.

12. Perspectives pour l'avenir

- Prise en compte par le management.
- Positionnement du Centre Expertise Client (CEC) dans l'organisation.
- Donner l'autorité morale suffisante au CEC.
- Mandat CLAIR donné au SCC pour répondre aux clients.
- Mesures internes pour améliorer le Service Central Clientèle :
 - Organisation interne plus efficace du factage ;
 - Synergie avec Call Center pour traiter les mails pendant les heures creuses ;
 - Une personne de contact désignée par Direction ;
 - Recherche proactive des renseignements pour éviter les enquêtes (incidents, Artweb) ;
 - Essai d'automatisation des réponses à certains mails « texte type » ;
 - Désignation du SCC en tant que signataire de tous les dossiers « réactions clientèle »
 - Regroupement d'activités (remboursements, recouvrements...).
 - Accélération de l'écriture des nouveaux programmes informatiques (Clicom, Lisa).

Annexes

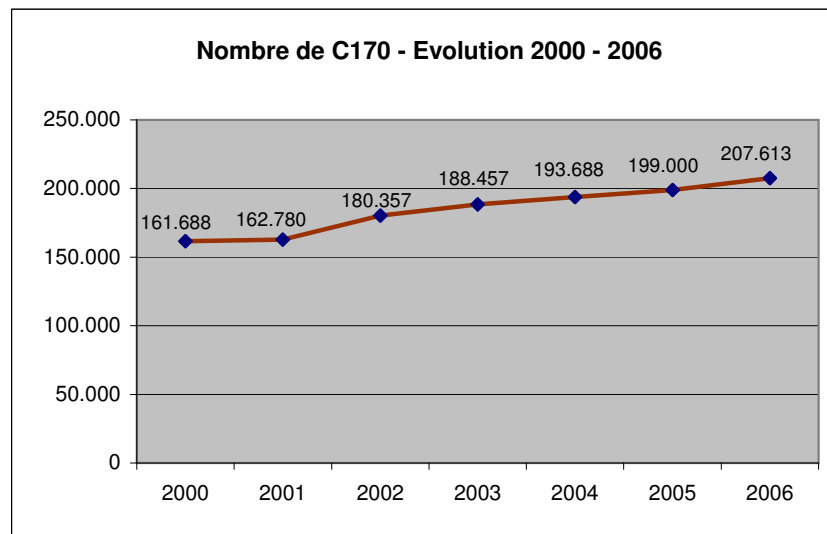
Annexe 1

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 %
2006	207.613	+ 4,33 %



En 2006, 207.613 constats d'irrégularité C170 ont été rédigés par le personnel d'accompagnement à l'encontre de voyageurs en irrégularité, ce qui représente une augmentation de 4,33 % par rapport à l'année 2005. Cette année, non seulement la croissance du nombre de C170 est confirmée, mais nous constatons que cette augmentation est à nouveau relativement sensible par rapport aux années précédentes. Notons toutefois que le nombre de voyageurs transportés connaît également une croissance importante et continue.

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.

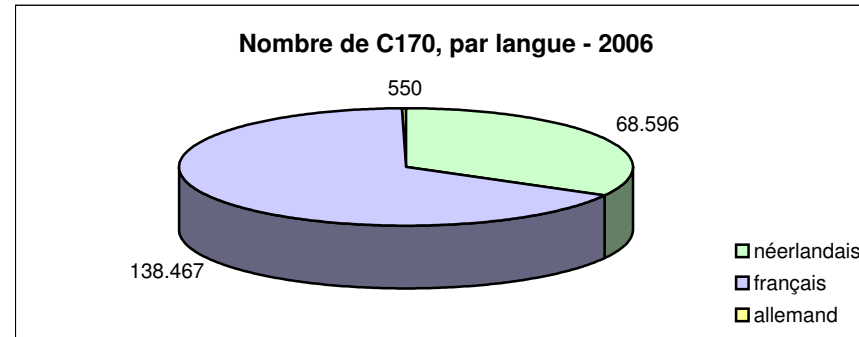
Notons à ce sujet que, si le traitement administratif des C170 relatifs à des voyages internationaux ou en Thalys (vérification des C170, envoi des lettres de rappel et mises en demeure, encodage des paiements,...) est toujours assuré par B-VG.044, les décisions relatives aux plaintes sont prises par 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

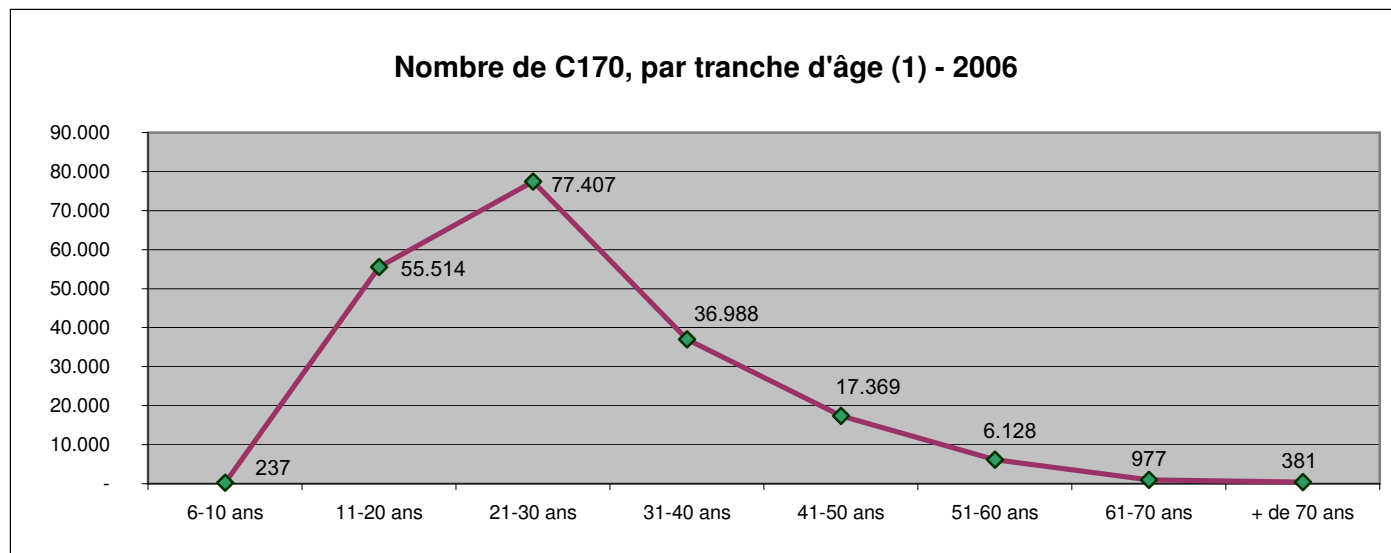
		%
néerlandais	68.596	33,04%
français	138.467	66,69%
allemand	550	0,26%
	207.613	100,00%



Environ 2/3 des constats d'irrégularité sont rédigés à l'encontre de voyageurs francophones. Toutefois, cette proportion, toujours restée stable, 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)

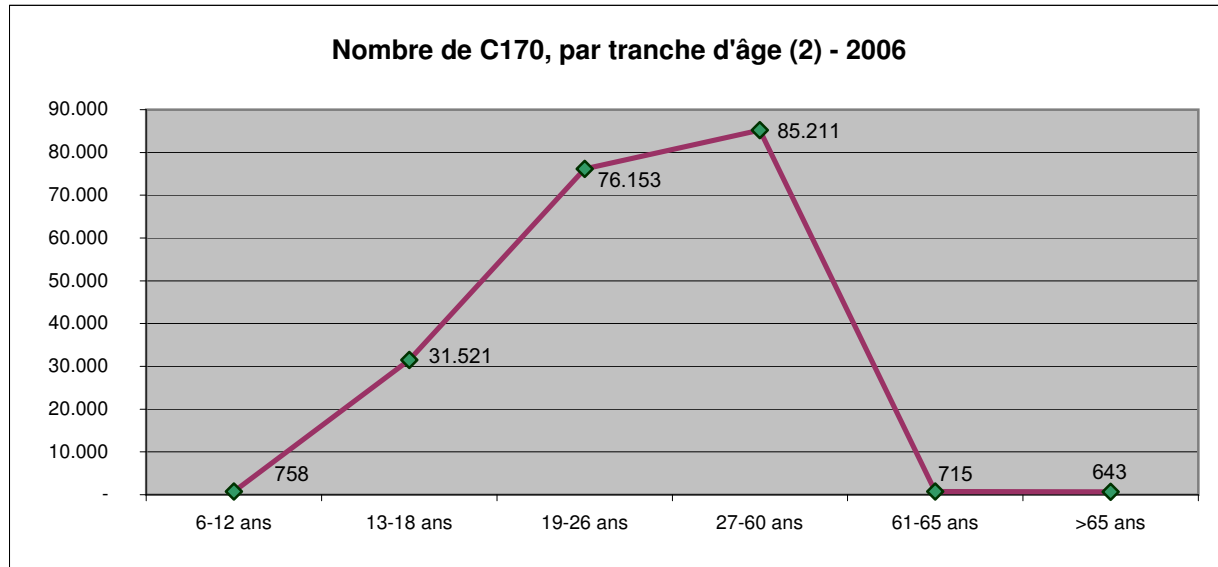
		%
6-10 ans	237	0,11%
11-20 ans	55.514	26,74%
21-30 ans	77.407	37,28%
31-40 ans	36.988	17,82%
41-50 ans	17.369	8,37%
51-60 ans	6.128	2,95%
61-70 ans	977	0,47%
+ de 70 ans	381	0,18%
âge inconnu	12.612	6,07%
	207.613	100,00%



Tenant compte du fait que dans environ 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 à bord des trains. 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 (plus de 17 %).

1.3 Nombre de constats d'irrégularité, par tranche d'âge (2)

		%
6-12 ans	758	0,37%
13-18 ans	31.521	15,18%
19-26 ans	76.153	36,68%
27-60 ans	85.211	41,04%
61-65 ans	715	0,34%
>65 ans	643	0,31%
âge inconnu	12.612	6,07%
	207.613	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 2006 comme les années précédentes, les constats d'irrégularité ont été majoritairement dressés à l'encontre de voyageurs âgés entre 27 et 60 ans, c'est-à-dire notre clientèle pourtant généralement abonnée (C170 pour carte Train oubliée ou périmée) ou utilisatrice du Rail Pass,...

Par ailleurs, plus de la moitié des C170 (51,86%) a encore été rédigée 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 (2/3) 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).

En outre, 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.

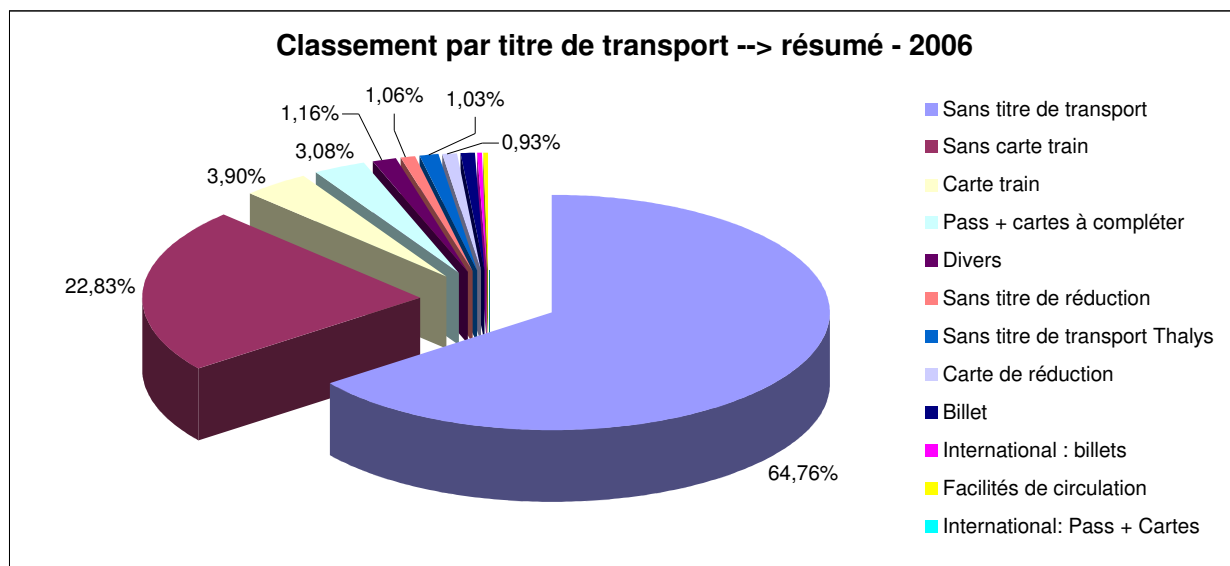
Enfin, nos seniors (>65 ans) reçoivent un très faible pourcentage des C170 et généralement, lorsque c'est le cas, c'est du fait de l'utilisation du tarif préférentiel qui leur est accordé en dehors des conditions prévues (ex: départ en semaine avant 9 h 00).

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

		%
Sans titre de transport	134.446	64,76%
Sans carte train	47.391	22,83%
Carte train	8.087	3,90%
Pass + cartes à compléter	6.391	3,08%
Divers	2.406	1,16%
Sans titre de réduction	2.210	1,06%
Sans titre de transport Thalys	2.139	1,03%
Carte de réduction	1.921	0,93%
Billet	1.203	0,58%
International : billets	1.120	0,54%
Facilités de circulation	229	0,11%
International: Pass + Cartes	70	0,03%
	207.613	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 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 et Cartes à compléter, le Go Pass reste sans conteste le titre de transport faisant le plus fréquemment l'objet de C170 (50,19%) car, le plus souvent, il n'est pas complété. De même, le nombre de Go Pass utilisé en dehors des conditions (âge,...) reste particulièrement élevé (24%) en regard des types d'infractions commises avec ce titre de transport. De plus, nous noterons encore que, dans 12,09 % des cas, le détenteur du Go Pass n'a pas pu prouver son âge et que 11,25% des C170 concernent des Go Pass surchargés.

Quant aux infractions commises avec la Key Card (38,85 % des C170 relatifs à l'utilisation de Pass et de Cartes à compléter), il s'agit le plus souvent de Key Card non complétées (50,54 %) utilisées hors parcours (14,09 %) ou surchargées (12,24 %).

I.4b Détail

Description du titre de transport		2006	%
Divers	Sans titre de transport	134.446	64,76%
	Sans titre de réduction	2.210	1,06%
	Sans carte train	47.391	22,83%
	Sans titre de légitimation SNCB	168	0,08%
	Sans libre parcours SNCB	80	0,04%
	Souillure matériel	489	0,24%
	Interdiction de fumer	428	0,21%
	Usage abusif du signal d'alarme	37	0,02%
	Autre cas	451	0,22%
	Sans titre de transport Eurostar/ Thalys	2.123	1,02%
	Sans supplément EC/ Thalys	7	0,00%
	Retard de train	314	0,15%
	Occupation de plusieurs places assises	9	0,00%
	Sans carte inventaire	175	0,08%
	Sans libre parcours	22	0,01%
	Irrégularités multiples	179	0,09%
Sans carte train Thalys	9	0,00%	
	188.538	90,81%	
Billet	Ordinaire	422	0,20%
	Week-end ou un jour	217	0,10%
	Zone	11	0,01%
	Evénements	5	0,00%
	B-Excursion	2	0,00%
	Militaire	3	0,00%
	Petit animal	63	0,03%
	Promotionnel	14	0,01%
	Bulk	203	0,10%
	Autre	93	0,04%
	Enfants - Gratuité	102	0,05%
	Seniors - Tarif préférentiel	42	0,02%
	SNCB CS Personnel	7	0,00%
	Groupe	4	0,00%
	Débet	14	0,01%
	Libre Parcours 1 jour	1	0,00%
	1.203	0,58%	

Carte train	1, 3 ou 12 mois	6.537	3,15%
	Semaine	149	0,07%
	Scolaire journalier	535	0,26%
	Scolaire semaine : Campus	628	0,30%
	Réseau ordinaire	35	0,02%
	Réseau entreprise	11	0,01%
	Administration	6	0,00%
	Abonnement général urbain	30	0,01%
	Railflex	92	0,04%
	Autre	64	0,03%
		8.087	3,90%
Carte de réduction	Famille nombreuse	810	0,39%
	V.I.P.O.	1023	0,49%
	Prix fixe	15	0,01%
	Journaliste	19	0,01%
	Patriotique	28	0,01%
	Militaire	13	0,01%
	Modèle 1	1	0,00%
	Chômeurs	2	0,00%
	Marins	3	0,00%
	Autre	7	0,00%
		1.921	0,93%
Pass + Cartes à compléter	Go Pass	3.208	1,55%
	Golden Rail Pass	7	0,00%
	Carte Ligne 26	5	0,00%
	Carte aggro	15	0,01%
	B-Tourrail	1	0,00%
	Carte trajet	216	0,10%
	Carte ozone	7	0,00%
	Pass ou carte : autre	45	0,02%
	Rail Pass	385	0,19%
	Bonus Pass	1	0,00%
	Vélos / Tandems accompagnés	12	0,01%
Key Card	2489	1,20%	
		6.391	3,08%

International: billets	Ordinaire	74	0,04%
	Bénélux Week-End	8	0,00%
	Zoom	1	0,00%
	B.I.J.	35	0,02%
	Thalys	945	0,46%
	Eurostar	12	0,01%
	Euregio	3	0,00%
	Autre	42	0,02%
		1.120	0,54%
International : Pass + Cartes	Eurail / Flexi / Saver / Youth / Pass	8	0,00%
	Inter Rail	15	0,01%
	Thalys abt	1	0,00%
	Trampoline	12	0,01%
	Réduction INTAL	2	0,00%
	R.E.S.	2	0,00%
	Autre	30	0,01%
		70	0,03%
Facilité de circulation	Billet S.N.C.B.	55	0,03%
	Billet autre administration	63	0,03%
	Libre Parcours S.N.C.B.	24	0,01%
	Libre Parcours autre administration	8	0,00%
	Titre de légitimation	34	0,02%
	Carte inventaire	13	0,01%
	Billet F.I.P.	1	0,00%
	Autre	11	0,01%
	Transport de chiens	1	0,00%
	Activités policières	6	0,00%
Carte accompagnateur malvoyant	13	0,01%	
		229	0,11%
Autre		54	0,03%
TOTAL		207.613	100,00%

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

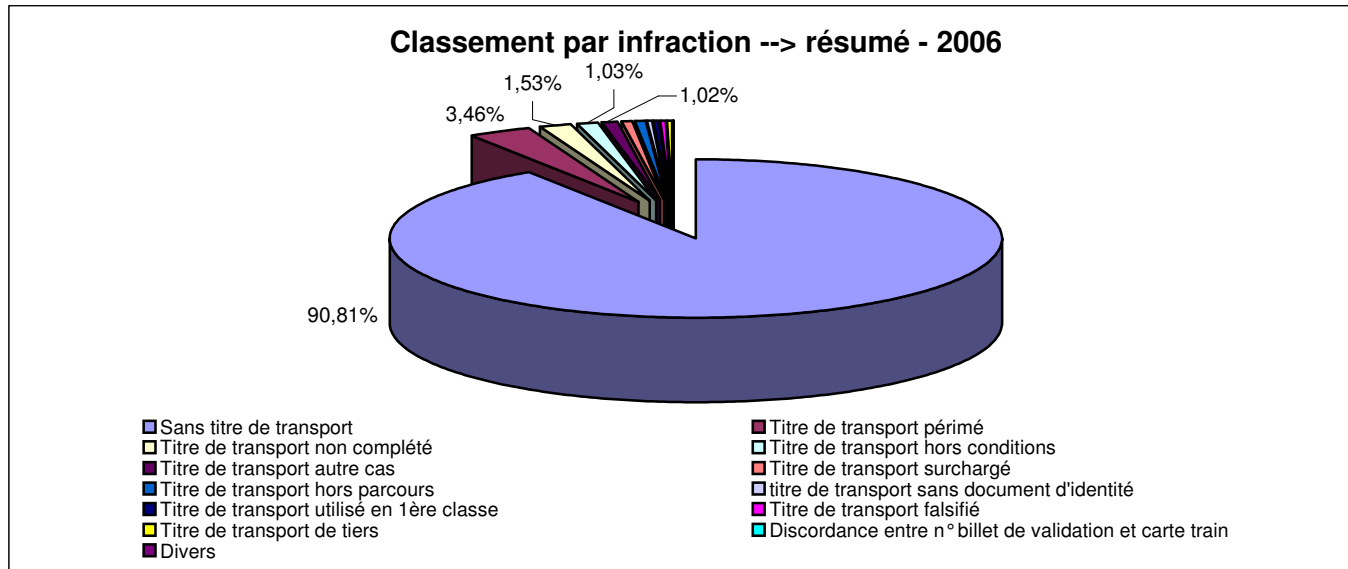
		%
Sans titre de transport (billets, carte train,...)	188.538	90,81%
Titre de transport périmé	7.186	3,46%
Titre de transport non complété	3.184	1,53%
Titre de transport hors conditions	2.135	1,03%
Titre de transport autre cas	2.109	1,02%
Titre de transport surchargé	1.067	0,51%
Titre de transport hors parcours	957	0,46%
titre de transport sans document d'identité	658	0,32%
Titre de transport utilisé en 1ère classe	540	0,26%
Titre de transport falsifié	514	0,25%
Titre de transport de tiers	490	0,24%
Discordance entre n° billet de validation et carte train	170	0,08%
Divers	65	0,03%
	207.613	100,00%

Comme nous l'avons déjà mis en évidence ci-avant, la majorité des personnes en irrégularité ne sont pas en mesure de présenter un titre de transport, quel qu'il soit, lors du contrôle.

Parmi les voyageurs qui en disposent et font malgré tout l'objet d'un C170, on rencontre principalement des titulaires de Cartes Train périmées. Nous remarquons aussi que les problèmes liés aux titres de transport à compléter sont principalement dus au fait qu'ils ne le sont justement pas au moment du contrôle.

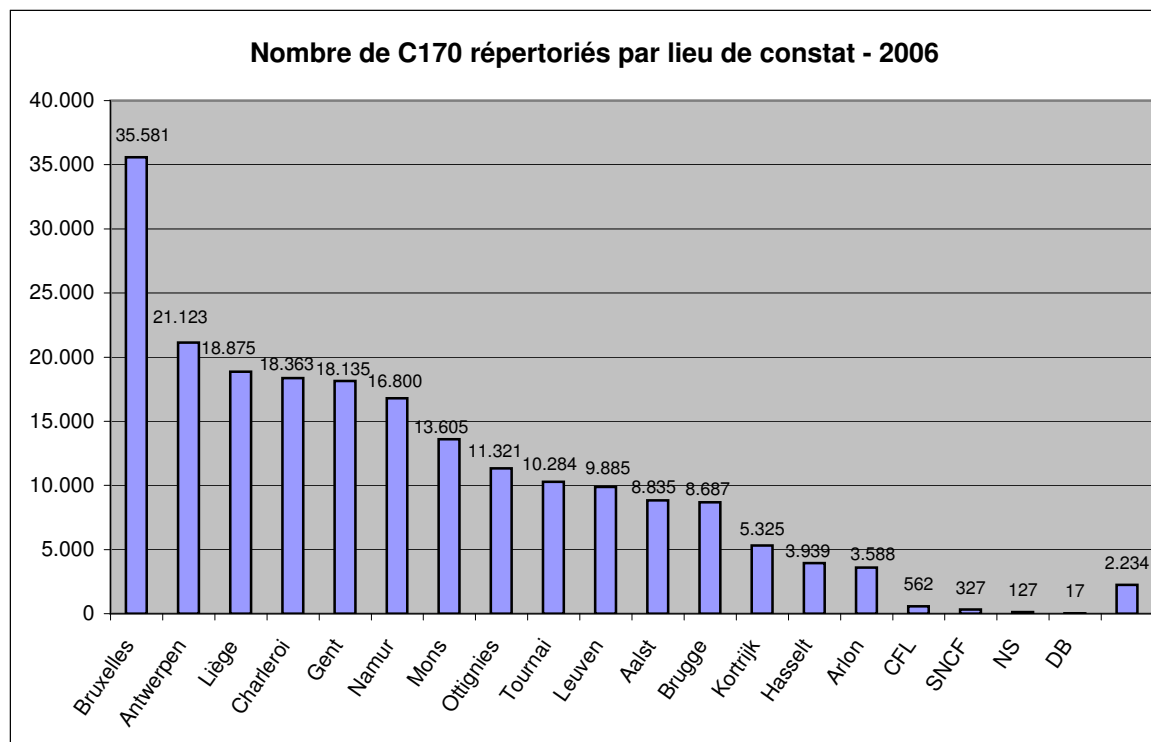
En outre, dans le cas des Pass, on observe également une part importante de C170 créés en raison du non respect des conditions d'utilisation (âge,...).

Enfin, on note également l'utilisation régulière 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

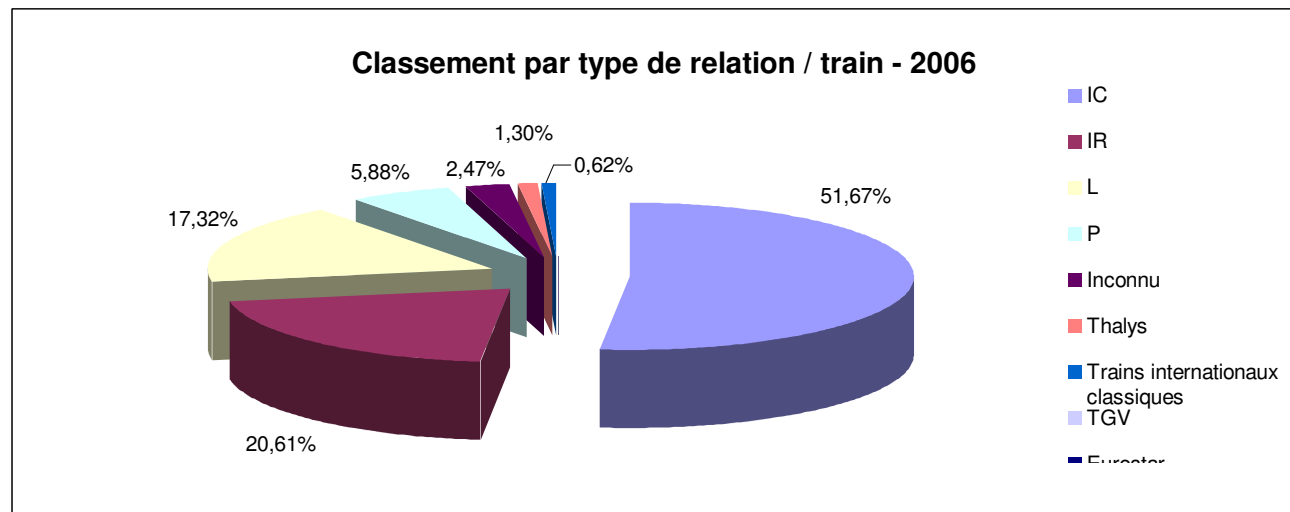
		%
Bruxelles	35.581	17,14%
Antwerpen	21.123	10,17%
Liège	18.875	9,09%
Charleroi	18.363	8,84%
Gent	18.135	8,74%
Namur	16.800	8,09%
Mons	13.605	6,55%
Ottignies	11.321	5,45%
Tournai	10.284	4,95%
Leuven	9.885	4,76%
Aalst	8.835	4,26%
Brugge	8.687	4,18%
Kortrijk	5.325	2,56%
Hasselt	3.939	1,90%
Arlon	3.588	1,73%
CFL	562	0,27%
SNCF	327	0,16%
NS	127	0,06%
DB	17	0,01%
Non définie	2.234	1,08%
	207.613	100,00%
(--> dont Thalys)	2.698	1,30%



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 diminution par rapport à 2005 (-10,42%).

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

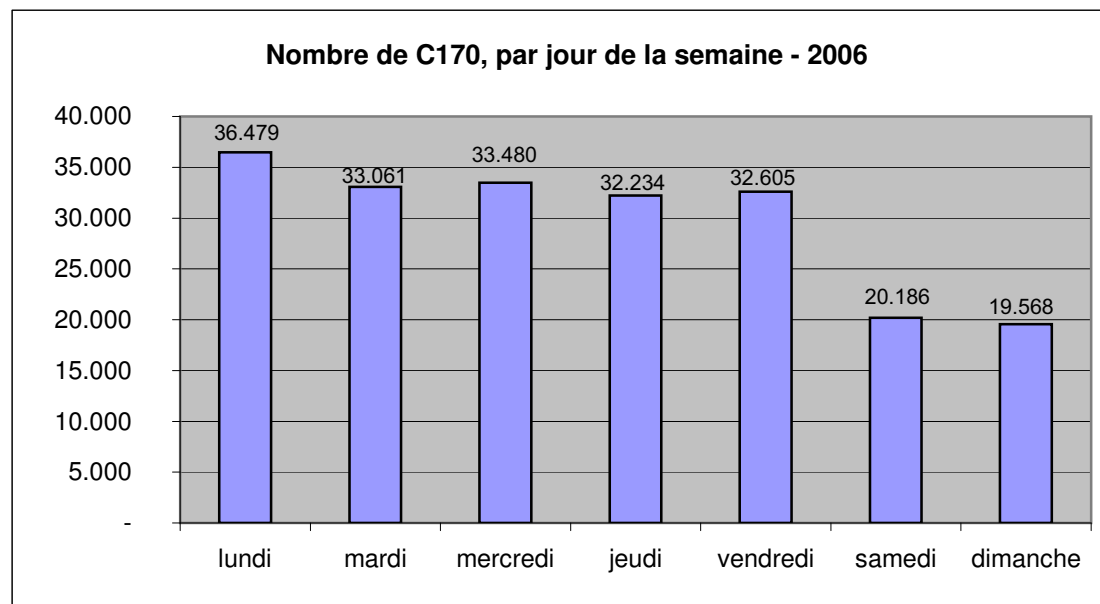
		%
IC	107.281	51,67%
IR	42.795	20,61%
L	35.959	17,32%
P	12.198	5,88%
Inconnu	5.118	2,47%
Thalys	2.698	1,30%
Trains internationaux classiques	1.289	0,62%
TGV	180	0,09%
Eurostar	92	0,04%
IC E	3	0,00%
	207.613	100,00%



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	36.479	17,57%
mardi	33.061	15,92%
mercredi	33.480	16,13%
jeudi	32.234	15,53%
vendredi	32.605	15,70%
samedi	20.186	9,72%
dimanche	19.568	9,43%
	207.613	100,00%

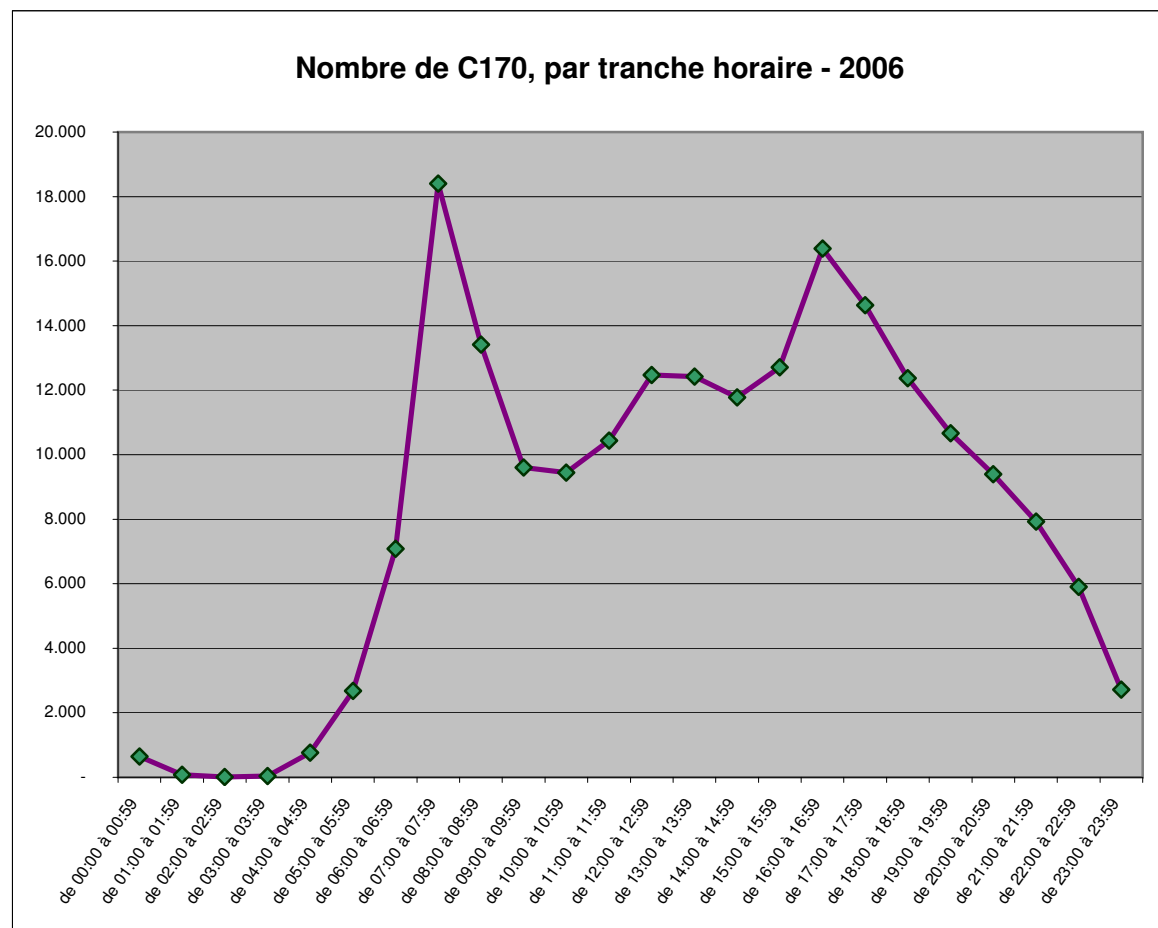


Il apparaît clairement que la majeure partie des constats concerne des voyages effectués en semaine (80,85 %), ce qui s'explique par l'importance du nombre de personnes transportées durant ces jours. Ce sont donc en grande partie des navetteurs effectuant des déplacements du domicile vers le lieu de 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 ainsi la rédaction d'un C170...

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

		%
de 00:00 à 00:59	648	0,31%
de 01:00 à 01:59	78	0,04%
de 02:00 à 02:59	10	0,00%
de 03:00 à 03:59	38	0,02%
de 04:00 à 04:59	764	0,37%
de 05:00 à 05:59	2.678	1,29%
de 06:00 à 06:59	7.084	3,41%
de 07:00 à 07:59	18.402	8,86%
de 08:00 à 08:59	13.412	6,46%
de 09:00 à 09:59	9.602	4,62%
de 10:00 à 10:59	9.440	4,55%
de 11:00 à 11:59	10.433	5,03%
de 12:00 à 12:59	12.474	6,01%
de 13:00 à 13:59	12.417	5,98%
de 14:00 à 14:59	11.778	5,67%
de 15:00 à 15:59	12.705	6,12%
de 16:00 à 16:59	16.391	7,89%
de 17:00 à 17:59	14.632	7,05%
de 18:00 à 18:59	12.370	5,96%
de 19:00 à 19:59	10.664	5,14%
de 20:00 à 20:59	9.392	4,52%
de 21:00 à 21:59	7.931	3,82%
de 22:00 à 22:59	5.901	2,84%
de 23:00 à 23:59	2.716	1,31%
inconnue	5.653	2,72%
207.613	100,00%	



La majorité des voyageurs en irrégularité se trouve dans les trains circulant le matin aux heures de pointe (15,32 % 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 (14,94%).

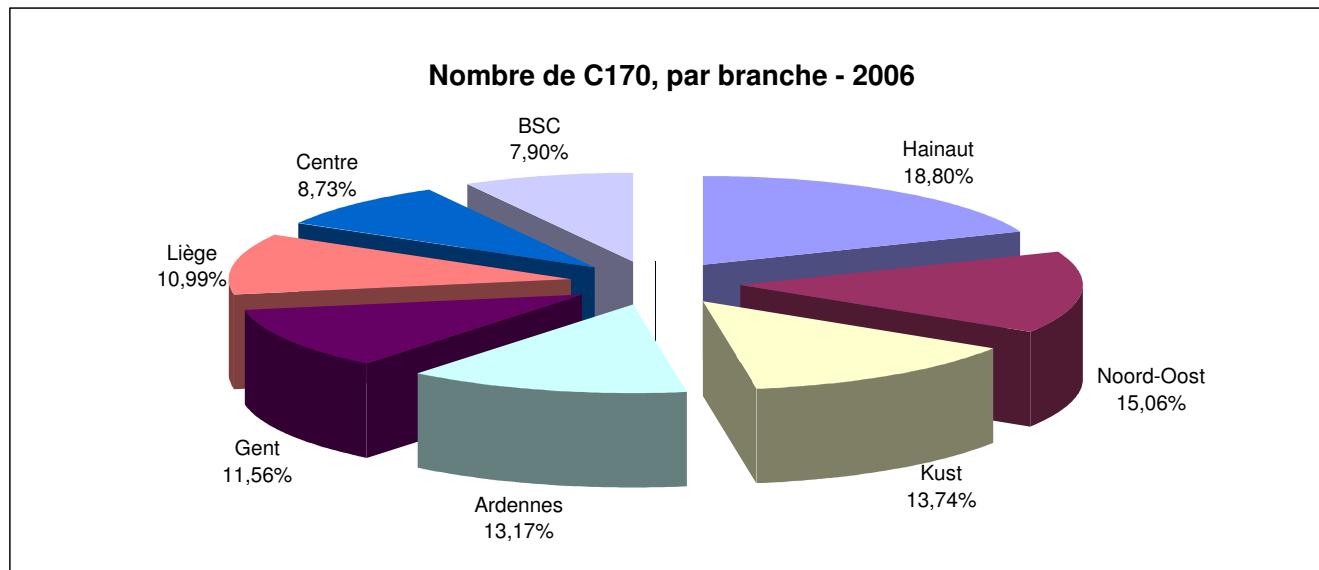
II.1a Nombre de constats d'irrégularité, répartis par branche

		%
Hainaut	39.025	18,80%
Noord-Oost	31.260	15,06%
Kust	28.516	13,74%
ardennes	27.347	13,17%
Gent	23.994	11,56%
Liège	22.824	10,99%
Centre	18.132	8,73%
BSC	16.411	7,90%
Divers	104	0,05%
	207.613	100,00%

Les agents de la Branche Hainaut ont rédigé le plus grand nombre de C170 en 2006, suivis par ceux de la Branche Noord-Oost. Les agents des Branches Kust et Ardennes ont également rédigé entre 27.000 et 28.500 constats au cours de cette même année. 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 cours d'année). En effet, elles ont établi près de 8 % du total des constats d'irrégularité.

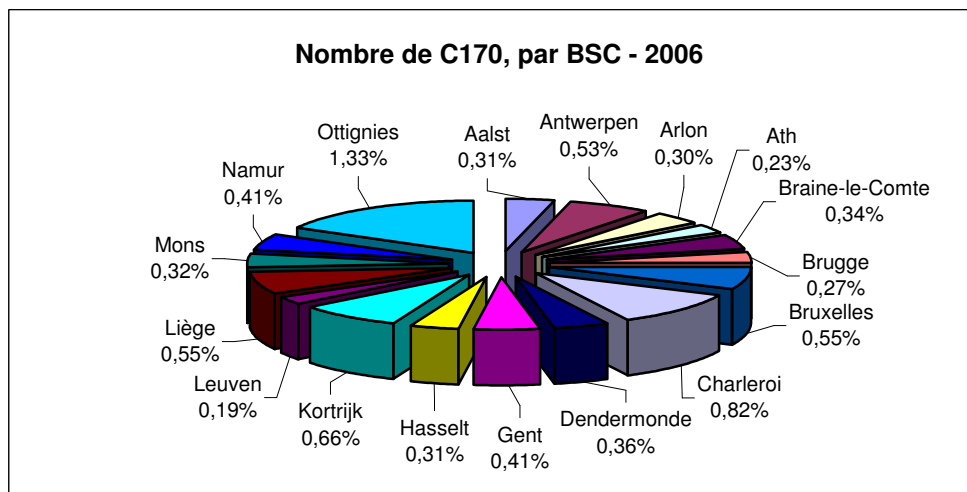
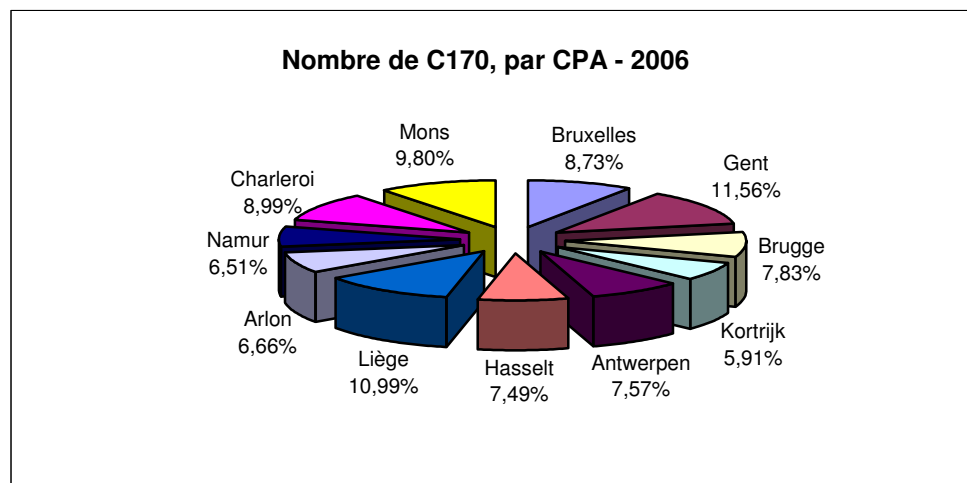
Vu le nombre d'agents composant ces brigades, effectuant exclusivement la tâche de contrôle des titres de transport, on peut estimer qu'en moyenne et toutes brigades confondues, chaque agent BSC a rédigé 278 C170 au cours de l'année 2006 (par rapport à 264 C170 en 2005).

N.B.: Ce nombre moyen est en constante augmentation depuis la création des premières brigades BSC.



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

<u>Branche</u>	<u>Cellule techn.</u>		%
Centre	Bruxelles	18.132	8,73%
Gent	Gent	23.994	11,56%
Kust	Brugge	16.255	7,83%
	Kortrijk	12.261	5,91%
Noord-Oost	Antwerpen	15.709	7,57%
	Hasselt	15.551	7,49%
Liège	Liège	22.824	10,99%
Ardennes	Arlon	13.822	6,66%
	Namur	13.525	6,51%
Hainaut	Charleroi	18.670	8,99%
	Mons	20.355	9,80%
BSC	Aalst	640	0,31%
	Antwerpen	1.101	0,53%
	Arlon	628	0,30%
	Ath	477	0,23%
	Braine-le-Comte	704	0,34%
	Brugge	564	0,27%
	Bruxelles	1.137	0,55%
	Charleroi	1.712	0,82%
	Dendermonde	753	0,36%
	Gent	853	0,41%
	Hasselt	641	0,31%
	Kortrijk	1.366	0,66%
	Leuven	401	0,19%
	Liège	1.146	0,55%
	Mons	674	0,32%
	Namur	846	0,41%
	Ottignies	2.768	1,33%
Divers	Divers	104	0,05%
		207.613	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 Gent, Liège, Mons, Charleroi 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. Ces chiffres doivent toutefois être relativisés en fonction du nombre de trains accompagnés et de l'effectif de chacune des CPA et brigades BSC.

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

	nombre de C170	%	nombre d'agents*	moyenne C170/agent/an
Aalst	2.197	1,06%	56	39
Aarschot	1.197	0,58%	25	48
Antwerpen	14.757	7,11%	160	92
Arlon	7.223	3,48%	97	74
Ath	1.391	0,67%	37	38
Bertrix	911	0,44%	27	34
Braine-le-Comte	644	0,31%	14	46
Brugge	5.490	2,64%	104	53
Bruxelles	18.132	8,73%	251	72
Charleroi	12.378	5,96%	120	103
De Panne	1.425	0,69%	22	65
Dendermonde	3.683	1,77%	72	51
Essen	952	0,46%	15	63
Gent St Pieters	9.170	4,42%	155	59
Geraardsbergen	3.423	1,65%	73	47
Gouvy	771	0,37%	26	30
Hasselt	5.868	2,83%	114	51
Huy	1.555	0,75%	13	120
Jemelle	4.940	2,38%	55	90
Kortrijk	8.851	4,26%	102	87
La Louvière	3.540	1,71%	57	62
Landen	1.075	0,52%	24	45
Leuven	5.118	2,47%	88	58
Liège	12.407	5,98%	164	76
Mariembourg	942	0,45%	21	45
Mol	2.293	1,10%	49	47
Mons	5.474	2,64%	74	74
Namur	9.686	4,67%	123	79

Au travers du tableau présenté ci-contre, on observe que chaque accompagnateur (hors BSC) a établi en moyenne 73 C170 au cours de l'année 2006 (moyenne en 2005: 69 et en 2004: 67 C170).

Concernant exclusivement les BSC, la moyenne du nombre de constats d'irrégularité rédigés s'établit à environ 278 C170 par agent en 2006 (moyenne en 2005: 264 et en 2004: 220 C170).

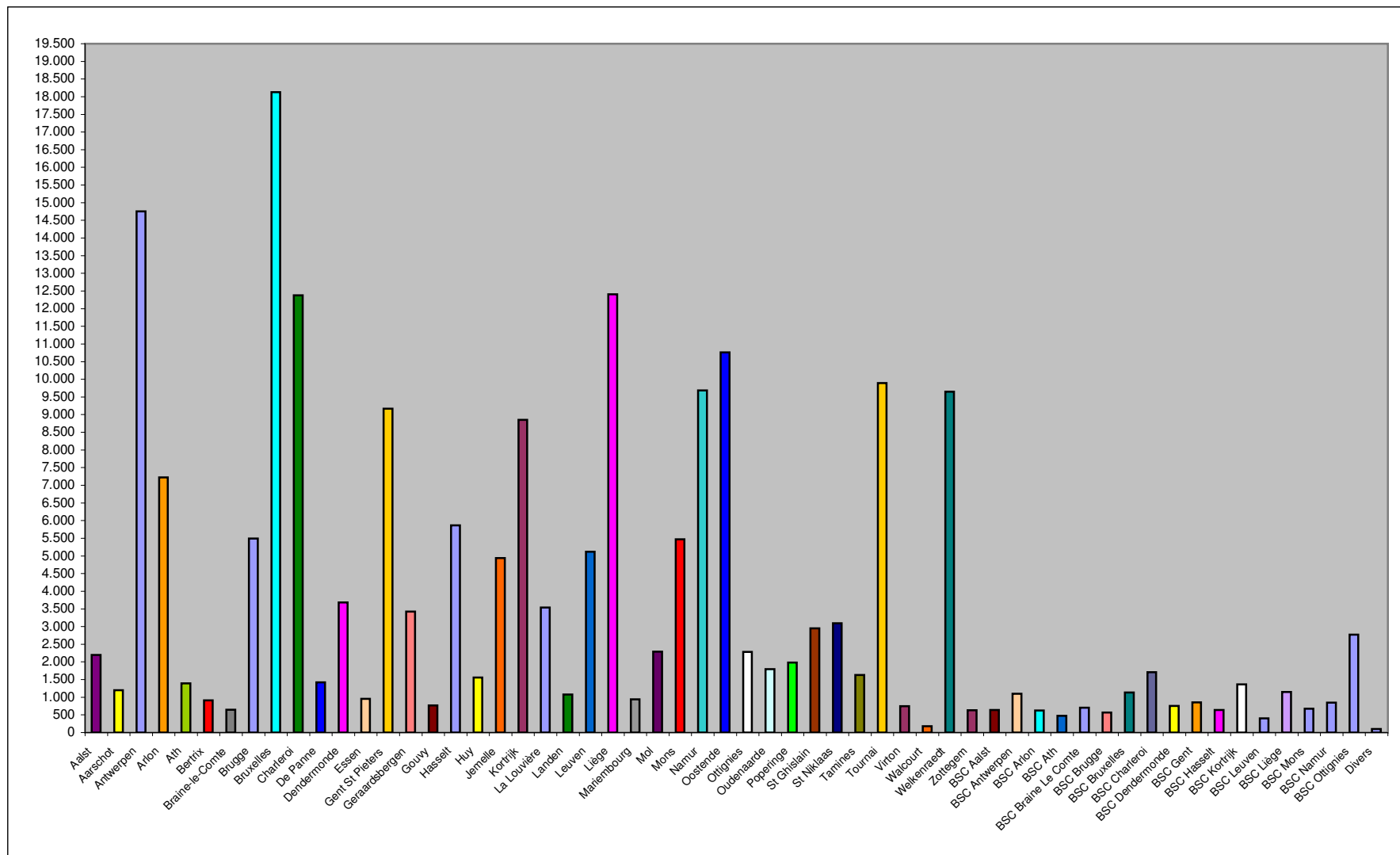
On note également que ce n'est pas nécessairement au sein des dépôts les plus importants que le nombre de constats établis par les agents sont les plus nombreux...

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	10.765	5,19%	87	124
Ottignies	2.284	1,10%	35	65
Oudenaarde	1.795	0,86%	38	47
Poperinge	1.985	0,96%	31	64
St Ghislain	2.950	1,42%	36	82
St Niklaas	3.094	1,49%	48	64
Tamines	1.631	0,79%	15	109
Tournai	9.896	4,77%	70	141
Virton	748	0,36%	10	75
Walcourt	179	0,09%	3	60
Welkenraedt	9.646	4,65%	97	99
Zottegem	632	0,30%	19	33
BSC Aalst	640	0,31%	4	160
BSC Antwerpen	1.101	0,53%	6	184
BSC Arlon	628	0,30%	3	209
BSC Ath	477	0,23%	3	159
BSC Braine Le Comte	704	0,34%	2	352
BSC Brugge	564	0,27%	2	282
BSC Bruxelles	1.137	0,55%	6	190
BSC Charleroi	1.712	0,82%	4	428
BSC Dendermonde	753	0,36%	2	377
BSC Gent	853	0,41%	3	284
BSC Hasselt	641	0,31%	3	214
BSC Kortrijk	1.366	0,66%	3	455
BSC Leuven	401	0,19%	3	134
BSC Liège	1.146	0,55%	3	382
BSC Mons	674	0,32%	2	337
BSC Namur	846	0,41%	3	282
BSC Ottignies	2.768	1,33%	7	395
Divers	104	0,05%	-	
	207.613	100,00%		

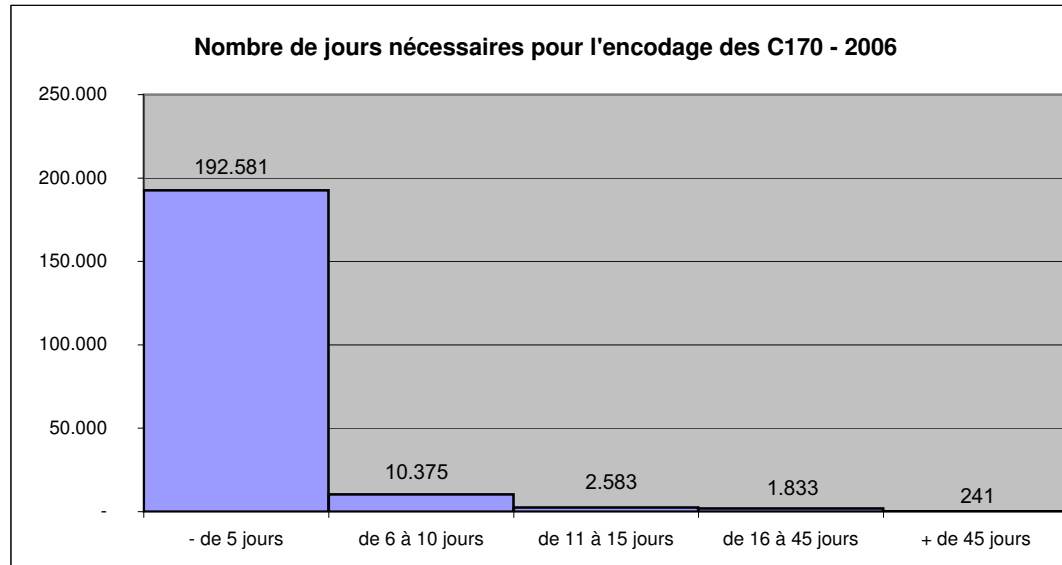
* Il s'agit de l'effectif moyen des accompagnateurs, B.A.F. et personnel d'encadrement ayant rédigé des C170 au cours de l'année 2006

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



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

		%
- de 5 jours	192.581	92,76%
de 6 à 10 jours	10.375	5,00%
de 11 à 15 jours	2.583	1,24%
de 16 à 45 jours	1.833	0,88%
+ de 45 jours	241	0,12%
	207.613	100,00%



L'encodage des C170 est effectué dans les CPA et dans 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.

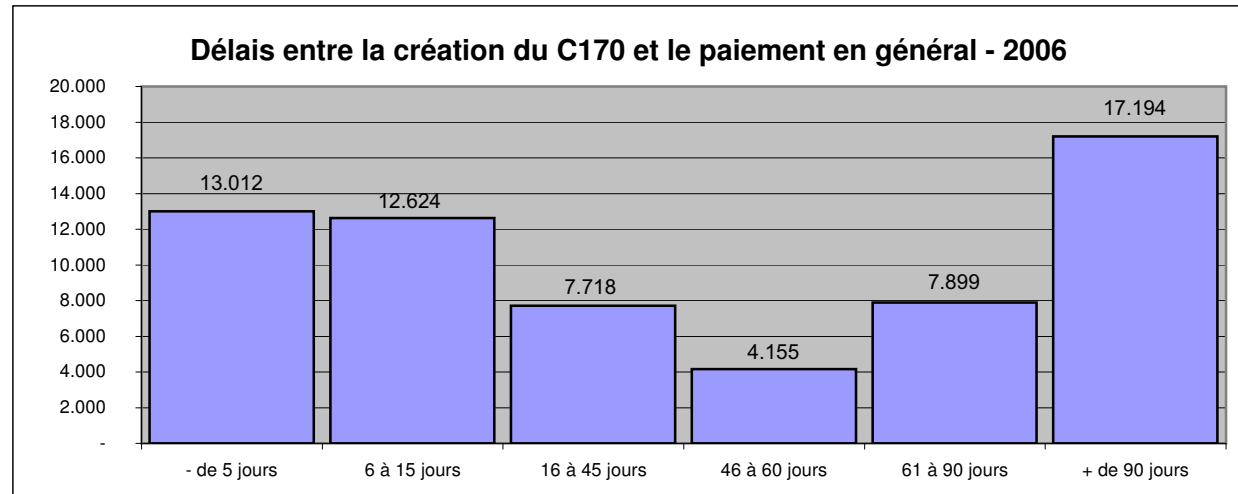
En effet, sachant que les voyageurs sont tenus de se mettre en ordre dans les 15 jours calendrier suivant les faits, il est indispensable de réduire le délai d'encodage au strict minimum, d'autant plus, que dans l'intervalle, ces voyageurs peuvent déjà introduire une réclamation ou demander certaines 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 2006, on constate que 92,76 % des C170 sont encodés dans les 5 jours, ce qui représente donc une amélioration par rapport à 2005 (87,04 %; pour mémoire: 90 % en 2004). Pour rappel, en 2002, ce délai était atteint dans 95 % des cas; des efforts doivent donc être poursuivis sur ce plan!

NB: Ici encore, l'encodage des C170 directement dans le train via le portable IBIS, prévu courant 2007, apportera certainement une amélioration très positive.

II.4a Délais de paiement des C170 en général

	<u>Nbre de paiements</u>	<u>%</u>
- de 5 jours	13.012	20,79%
6 à 15 jours	12.624	20,17%
16 à 45 jours	7.718	12,33%
46 à 60 jours	4.155	6,64%
61 à 90 jours	7.899	12,62%
+ de 90 jours	17.194	27,47%
	62.602	100,00%

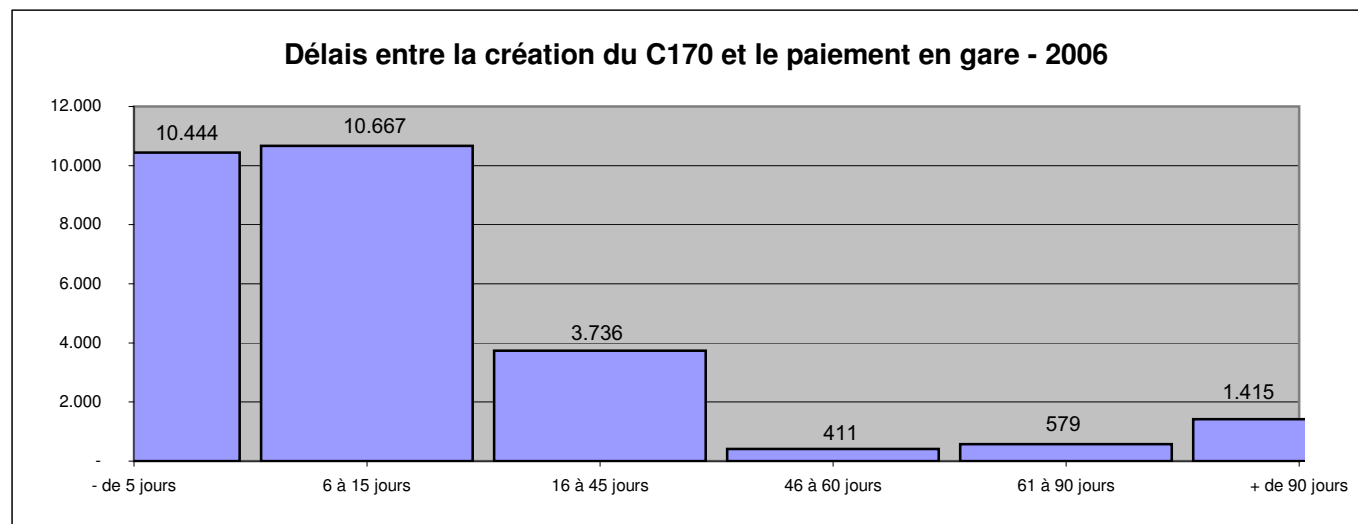


En février 2007, 55.123 dossiers de l'an 2006 sur un total de 207.613 - soit 26,55 % - ont été payés, (sans compter le pourcentage de dossiers réglés gratuitement pour oubli de Carte Train ou présentation d'une Carte Train périmée de maximum 1 jour). Ces 55.123 constats d'irrégularité réglés ont fait l'objet de 62.602 opérations de paiements; en effet, de nombreux récidivistes obtiennent des plans d'apurement de leur dette qu'ils remboursent 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 % des dossiers sont clôturés au cours des 15 premiers jours suivant les faits et un peu moins de 53,3 % 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 60 % 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.

II.4b Délais de paiement des C170 en gare

	<u>Nbre de paiements</u>	<u>%</u>
- de 5 jours	10.444	38,32%
6 à 15 jours	10.667	39,14%
16 à 45 jours	3.736	13,71%
46 à 60 jours	411	1,51%
61 à 90 jours	579	2,12%
+ de 90 jours	1.415	5,19%
	27.252	100,00% (du total des C170 payés)

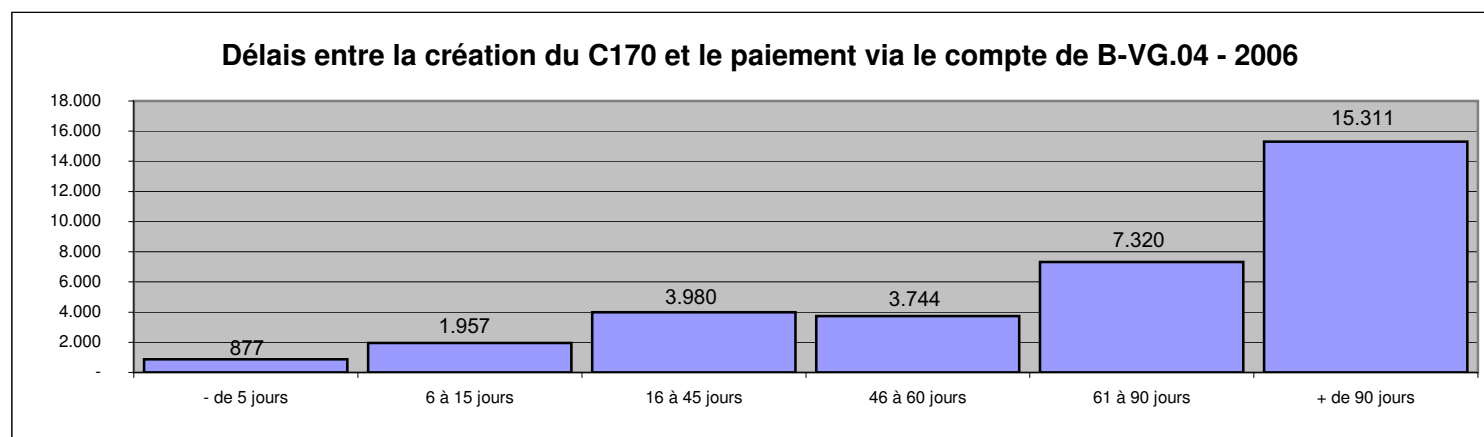


De manière plus précise, il apparaît que 43,5 % des paiements sont effectués en gare, ce qui reste parfaitement stable par rapport à l'année précédente. Les autres interviennent via virement bancaire sur le compte de B-VG.04 ou directement à l'accompagnateur de train, le C170 étant alors créé notamment en raison du retrait du titre de transport litigieux.

On note par ailleurs que la majorité des paiements effectués en gare (environ 77,5 %) l'est 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	877	2,64%
6 à 15 jours	1.957	5,90%
16 à 45 jours	3.980	11,99%
46 à 60 jours	3.744	11,28%
61 à 90 jours	7.320	22,06%
+ de 90 jours	15.311	46,13%
	33.189	100,00% (du total des C170 payés)



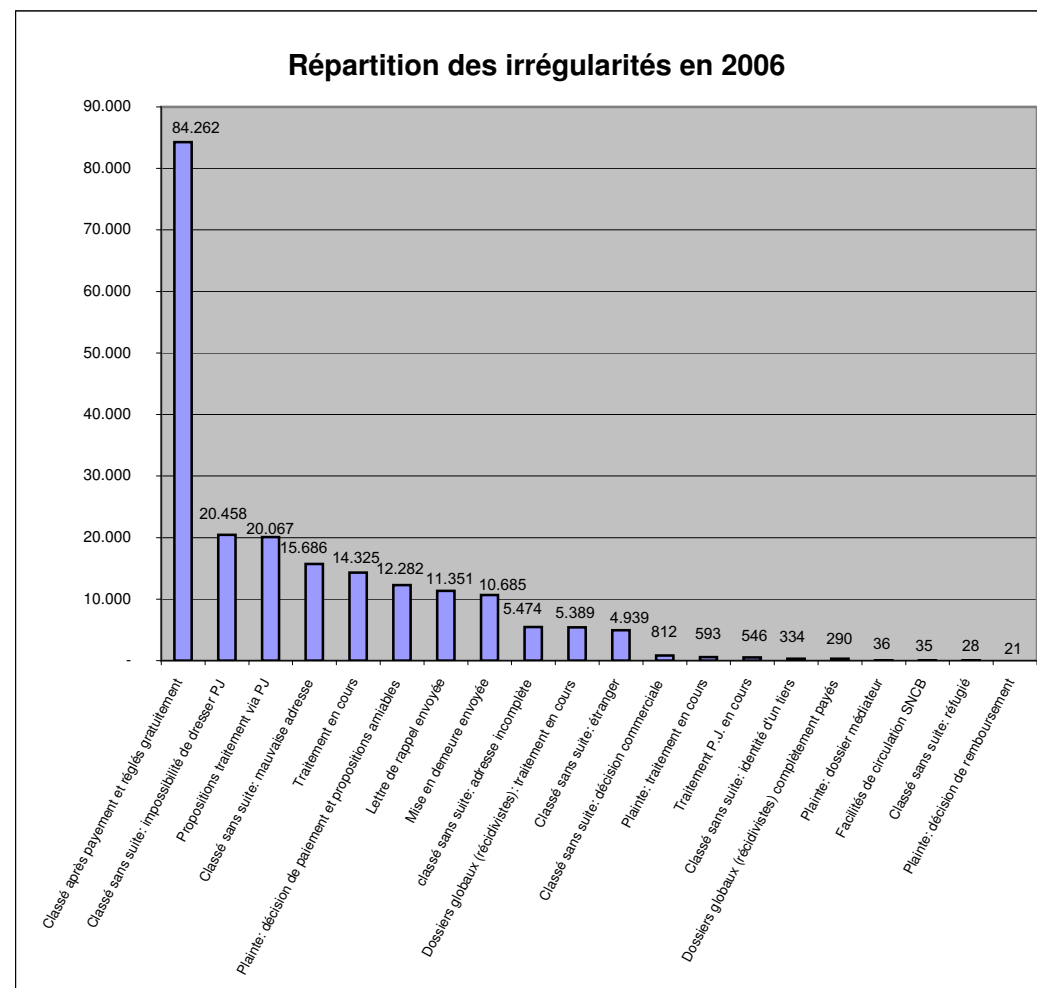
De manière plus précise, il apparaît que 53 % des paiements sont effectués sur le compte bancaire de B-VG.04, ce qui est également tout à fait stable par rapport à l'année 2005. Les autres font l'objet d'un règlement via la gare ou directement dans le train, à l'accompagnateur, le C170 étant alors créé notamment en raison du retrait du titre de transport litigieux.

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 précompté.

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	84.262
Classé sans suite: impossibilité de dresser PJ	20.458
Propositions traitement via PJ	20.067
Classé sans suite: mauvaise adresse	15.686
Traitement en cours	14.325
Plainte: décision de paiement et propositions amiables	12.282
Lettre de rappel envoyée	11.351
Mise en demeure envoyée	10.685
classé sans suite: adresse incomplète	5.474
Dossiers globaux (récidivistes): traitement en cours	5.389
Classé sans suite: étranger	4.939
Classé sans suite: décision commerciale	812
Plainte: traitement en cours	593
Traitement P.J. en cours	546
Classé sans suite: identité d'un tiers	334
Dossiers globaux (récidivistes) complètement payés	290
Plainte: dossier médiateur	36
Facilités de circulation SNCB	35
Classé sans suite: réfugié	28
Plainte: décision de remboursement	21

207.613



Parmi les 207.613 constats d'irrégularités voyageurs rédigés en 2006, on observe (en février 2007) que:

- **40,58 %** des dossiers de 2006 ont été **payés ou réglés gratuitement**,

- **22,99 %** des dossiers ont été **classés sans suite**. On distingue 7 catégories:

1. Classé sans suite - mauvaise adresse	7,56%
2. Classé sans suite - étranger	2,38%
3. Classé sans suite - adresse incomplète	2,64%
4. Classé sans suite - réfugié	0,01%
5. Classé sans suite - décision commerciale	0,39%
6. Classé sans suite - identité d'un tiers	0,16%
7. Classé sans suite - impossibilité de dresser PJ	9,85%

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.

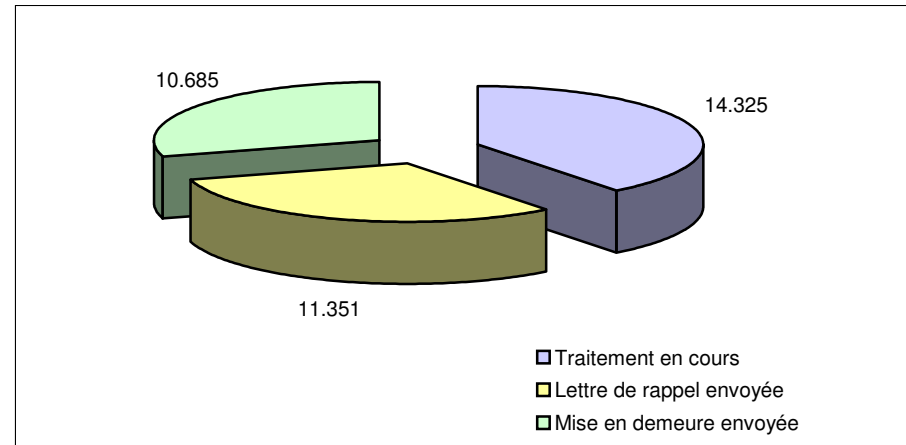
- En février 2007, quelques 36.300 dossiers - soit **17,54 %** - étaient toujours **en cours**. 6,92 % sont en préparation pour traitement, pour 5,47 % des dossiers une lettre de rappel est envoyée et pour 5,15 % des dossiers une mise en demeure a été adressée au voyageur.

- **12,66 %** des dossiers sont en **traitement PJ ou sous forme de dossiers globaux (récidivistes) et actuellement pris en charge par B-AD.22.**

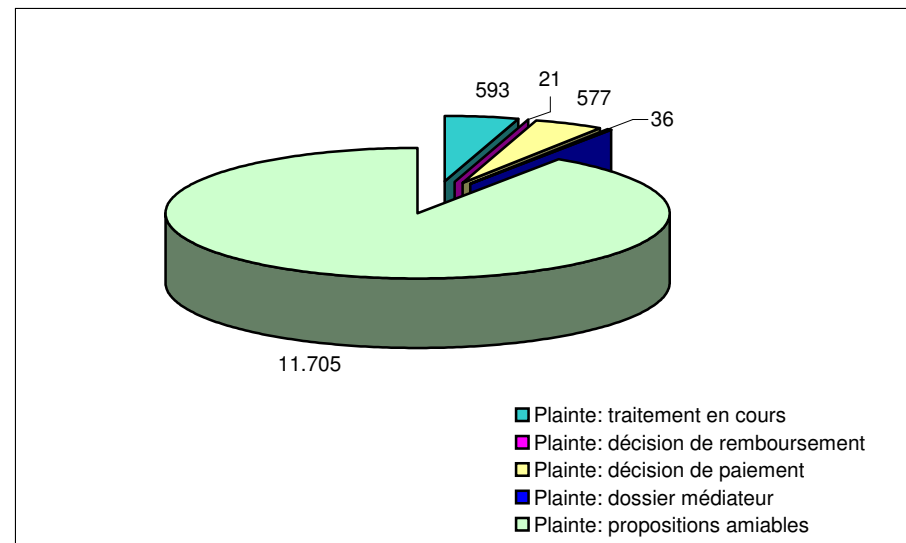
- **6,23 %** des dossiers faisaient l'objet d'une **plainte** en 2006, et sont **actuellement toujours en cours**.

II.5b --> Détail: répartition des irrégularités en 2007

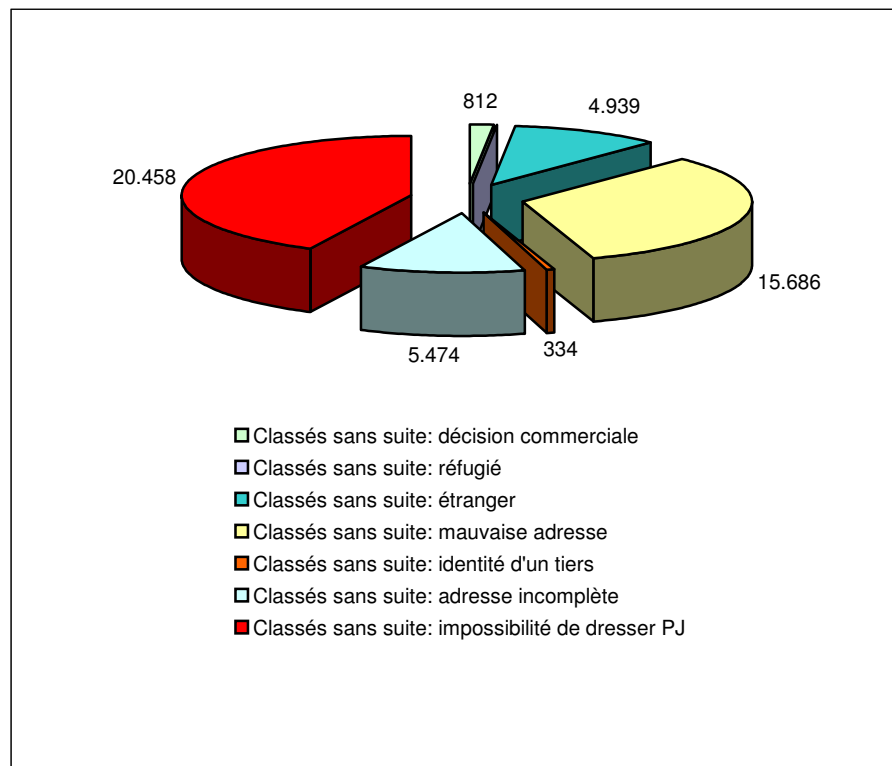
<u>Catégorie</u>	<u>Nombre</u>
Traitement en cours	14.325
Lettre de rappel envoyée	11.351
Mise en demeure envoyée	10.685
	36.361



Plainte: traitement en cours	593
Plainte: décision de remboursement	21
Plainte: décision de paiement	577
Plainte: dossier médiateur	36
Plainte: propositions amiables	11.705
	12.932



<u>Catégorie</u>	<u>Nombre</u>
Facilités de circulation SNCB	35
Classés après payement	84.262
Traitement P.J. ou dossiers globaux (récidivistes)	26.292
Classés sans suite: décision commerciale	812
Classés sans suite: réfugié	28
Classés sans suite: étranger	4.939
Classés sans suite: mauvaise adresse	15.686
Classés sans suite: identité d'un tiers	334
Classés sans suite: adresse incomplète	5.474
Classés sans suite: impossibilité de dresser PJ	20.458
	47.731



II.6a Sommes encore à recevoir en 2007 suite à des dossiers en cours de traitement

(février 2007)

Totaux (y compris montants forfaitaires):			Trajets uniquement:	
	€	%	€	
- lettres de rappel	301.904,15 €	6,08%	114.398,55 €	
- mises en demeure	2.122.295,60 €	42,75%	92.145,62 €	
- plaintes	985.365,90 €	19,85%	141.007,39 €	
- Pro Justitia en cours	1.183.056,50 €	23,83%	187.859,70 €	
- autres	371.527,40 €	7,48%	191.950,80 €	
	4.964.149,55 €	100,00%	727.362,06 €	

On estime, en février 2007, le montant des recettes restant à percevoir pour des dossiers de l'an 2006 encore ouverts à environ 727.300,00 EUR en ce qui concerne exclusivement le montant des prix des trajets effectués et à plus de 4,960 millions d'euros si l'on tient compte également des frais administratifs et montants forfaitaires facturés.

II.6b Sommes perdues en 2006 suite à des dossiers classés

Totaux (y compris montants forfaitaires):			Trajets uniquement:	
	€	%	€	
- adresses incomplètes	255.188,10 €	12,63%	70.273,10 €	
- identités de tiers	18.864,72 €	0,93%	3.768,72 €	
- étrangers	789.873,50 €	39,10%	110.333,30 €	
- réfugiés	2.483,50 €	0,12%	347,30 €	
- mauvaises adresses	953.656,90 €	47,21%	147.024,71 €	
	2.020.066,72 €	100,00%	331.747,13 €	

De la même manière, on observe que le montant des sommes irrécouvrables s'élève à environ 331.000 EUR en terme de trajets non payés et à plus de 2 millions d'euros si l'on tient compte des frais administratifs et montants forfaitaires facturés.

Notons par ailleurs à ce sujet que 7,56 % des C170 sont classés pour adresse incorrecte suite au renvoi de notre courrier par la Poste (contre 10,70 % en 2003, 16% en 2004 et 14,23% en 2005)... Le recours plus systématique aux administrations communales pour obtenir les adresses correctes de contrevenants semble donc porter ses fruits. Toutefois, l'interprétation de ces chiffres doit être faite avec grande prudence; en effet, les statistiques ont été réalisées un mois plus tôt cette année et il existe donc un écart très sensible entre le nombre de dossiers encore ouverts au moment d'écrire ce rapport et celui de l'an dernier.

Complémentairement, on relèvera que, en 2006, 60,75 % des C170 (contre 58,81 % l'année précédente) ont été rédigés sur présentation d'un document d'identité officiel du voyageur, les autres étant confectionnés sur base verbale, journal de classe, carte train,...

II.6c Paiements effectués en 2006 suite à la création d'un C170

	Nbre de paiements	€	%
- payé au contrôleur	1658	28.604,80	2,05%
- payé en gare	27252	466.479,55	33,38%
- payé sur compte VG04	33189	989.919,14	70,83%
- payé sur compte H-LA.021	503	17.931,16	1,28%
- réglés gratuitement (CT oubliée, mais valable)	41595	0,00	0,00%
- réglés gratuitement (CT périmée max. 1 jour)	3634	0,00	0,00%
- remboursements doubles paiements	2271	-105.408,22	-7,54%
		1.397.526,43	100,00%

Par rapport à l'année précédente, les recettes ont diminué de 3,29 %. 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 10,76 % par rapport à 2005, le nombre de régularisations gratuites a, quant à lui, connu une hausse un peu plus importante (+ 11,83 %).
- concernant les Cartes train périmées de maximum 1 jour calendrier, le nombre de C170 rédigés est également en hausse (+ 5,50 %), tandis que les régularisations gratuites ont augmenté de 7,10 %...

Ces chiffres sont toutefois plus ou moins stables par rapport à 2005.

Par ailleurs, 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,...).

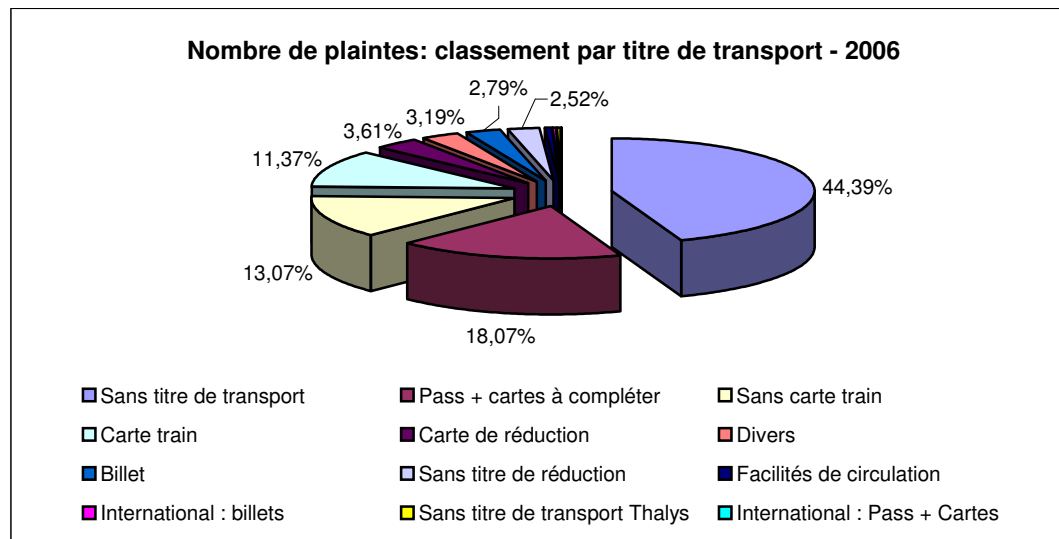
Un autre élément à relever est que les C170 réglés sont, à raison de 38 %, des constats pour lesquels l'identité du voyageur avait été relevée sur base d'un document officiel. Ceci signifie donc également que, contrairement à l'idée reçue, les paiements concernent un très grand nombre des dossiers pour lesquels l'identité du voyageur pouvait apparaître comme 'douteuse'. En conséquence, si la priorité reste bien entendu d'établir le constat sur présentation d'un document officiel d'identité, à défaut, il n'en reste pas moins nécessaire d'accepter tout autre document ou déclaration verbale du contrevenant!

Enfin, remarquons encore que, pour 2006, outre la rédaction de C170, le montant total des régularisations effectuées dans le train (via IBIS; source: travail A208) atteint 19.427.054,71 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	3.839	44,39%
Pass + cartes à compléter	1.563	18,07%
Sans carte train	1.130	13,07%
Carte train	983	11,37%
Carte de réduction	312	3,61%
Divers	276	3,19%
Billet	241	2,79%
Sans titre de réduction	218	2,52%
Facilités de circulation	38	0,44%
International : billets	26	0,30%
Sans titre de transport Thalys	16	0,19%
International : Pass + Cartes	6	0,07%
	8.648	100,00%



Plaintes par téléphone :

4.398 C170
(dont 37,08 % traités immédiatement)

Le bureau B-VG.041 a traité 8.648 C170 ayant fait l'objet de plaintes écrites, 4.398 C170 suite à des réclamations téléphoniques, mais aussi 578 plaintes relatives à des régularisations effectuées à bord des trains (RBR) et pour lesquelles un supplément a naturellement été réclamé selon les conditions générales de transport en vigueur. Toutes ces réclamations proviennent généralement directement du voyageur et, en ce qui concerne les C170, le plus souvent 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 avait été mise en place au sein de B-VG.04 afin de suivre de manière plus spécifique ce type de dossiers. Fin septembre 2006, cette activité 'Recouvrement' a rejoint B-VG.041 en vue d'uniformiser les procédures et d'optimiser le taux de recouvrement des constats d'irrégularité en général. Les résultats spécifiques obtenus par B-VG.041 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.

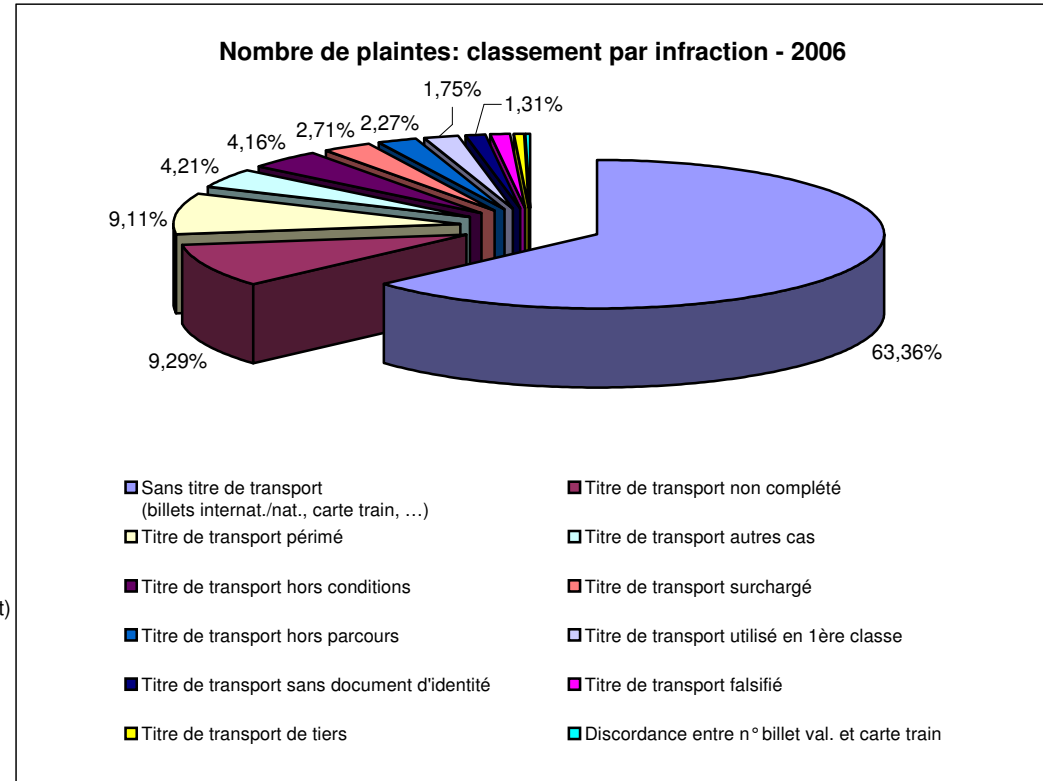
III.2 Nombre de plaintes: classement par infraction --> résumé

Plaintes écrites :

		%
Sans titre de transport (billets internat./nat., carte train, ...)	5479	63,36%
Titre de transport non complété	803	9,29%
Titre de transport périmé	788	9,11%
Titre de transport autres cas	364	4,21%
Titre de transport hors conditions	360	4,16%
Titre de transport surchargé	234	2,71%
Titre de transport hors parcours	196	2,27%
Titre de transport utilisé en 1ère classe	151	1,75%
Titre de transport sans document d'identité	113	1,31%
Titre de transport falsifié	81	0,94%
Titre de transport de tiers	51	0,59%
Discordance entre n° billet val. et carte train	28	0,32%
	8648	100,00%

Plaintes par téléphone :

4.398 C170
(dont 37,08 % traités immédiatement)



La majorité des plaintes concerne des voyageurs qui n'ont pu présenter un titre de transport au moment du contrôle; 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 qui ont oublié leur titre de transport valable et ne peuvent donc le présenter à l'accompagnateur, voire encore de voyageurs tentés de resquiller...

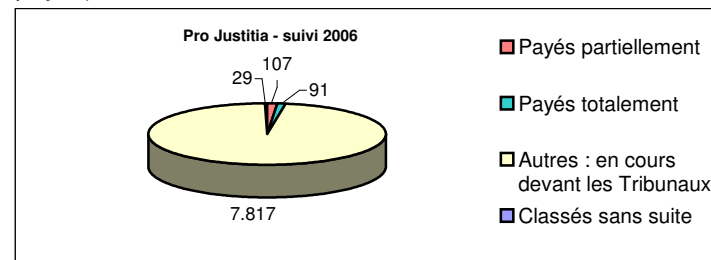
Un certain nombre concerne par ailleurs des problèmes de titres de transport non complétés ou périmés.

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

Nombre de Pro Justitia créés en 2006: **8.044** (soit 10,63% des C170 non réglés, sauf classés sans suite)
(soit 6,52 % du total des C170 non payés)

Suite donnée à ces Pro Justitia:

	<u>Nbre PJ</u>	<u>%</u>	<u>Recettes (€)</u>
Payés partiellement	107	1,33%	4.929,73 €
Payés totalement	91	1,13%	16.522,18 €
Autres : en cours devant les Tribunaux	7.817	-	-
Classés sans suite	29	0,36%	-
Total	8.044	2,82%	21.451,91 €



Par rapport à 2005, le nombre de Pro Justitia créés a sensiblement augmenté (+ 39 %); ceci résulte notamment d'une augmentation du nombre d'agents affectés à cette tâche et à la hausse 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, de même que celui des C170 payés partiellement sont en augmentation;
- que le montant des recettes a quasiment doublé par rapport à l'année précédente;
- 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 vices 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 pendents devant les tribunaux. Toutefois, on constate que le plus fréquemment, les C170 payés sont ceux pour lesquels le Procureur a requis 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 2006, indépendamment de l'année de création des PJ:

<u>Année</u>	<u>Nbre PJ</u>	<u>Recettes (€)</u>
2001	16	1.278,42 €
2002	25	1.378,46 €
2003	47	3.897,00 €
2004	72	7.702,28 €
2005	272	28.602,82 €
2006	60	5.690,34 €
	492	48.549,32 €

Nombre d'audiences fixées par les Procureurs en 2006, indépendamment de l'année de création des PJ:

1.416

Répartition des audiences en fonction des Tribunaux de Police:

Arlon	:	8
Charleroi	:	0
Dinant	:	0
Eupen	:	0
Huy	:	41
Liège	:	19
Marche-en-Famenne	:	13
Mons	:	0
Namur	:	5
Neufchâteau	:	18
Nivelles	:	0
Tournai	:	1
Verviers	:	64
Bruxelles / Brussel	:	555
Aalst	:	18
Antwerpen	:	205
Brugge	:	129
Dendermonde	:	8
Gent	:	0
Hal	:	8
Hasselt	:	15
Ieper	:	3
Kortrijk	:	61
Leuven	:	88
Mechelen	:	19
Oudenaarde	:	17
Tongeren	:	0
Turnhout	:	9
Vilvoorde	:	38
Veurne	:	59
Sint-Truiden	:	3
Sint-Niklaas	:	11
Beringen	:	1
		<hr/>
		1.416

IV.2 Dossiers transmis aux Services Juridiques: AUTRES

(février 2007)

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)	89	1.339
Dossiers relatifs à une agression physique (traités par B-AD.22 ou H-LA.021)	98	2.208
Dossiers relatifs à des interventions de CPAS, minimexés,...	6	59
Dossiers relatifs à des multirécidivistes - autres	95	2.832
Dossiers constitués suite à une convocation du tribunal (suite PJ,...)	36	246
Dossiers constitués dans le cadre de citations directes	14	381
Dossiers constitués dans le cadre de règlements collectifs de dette	169	1.968
Total	507	9.033

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 également due à la volonté toujours accrue de poursuivre les récidivistes et par là-même de lutter contre les agressions, dont l'origine réside très souvent dans un conflit survenu lors du contrôle des titres de transport.

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 rappels et mises 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 entre le voyageur et le Service Central Clientèle,...

A ce sujet, on notera qu'en 2006, **1.070 C170** ont fait l'**objet de déclarations complémentaires du PAT** via de tels documents dont, plus précisément, 471 formulaires post-agression qui ont pu être directement reliés à des constats d'irrégularité voyageur.

STATISTIQUES 'C170' - 2006 / 2005

Le profil du voyageur en irrégularité

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Nombre de C170	162.780	180.357	188.457	193.688	199.000	207.613

Répartition selon l'âge

Tranches d'âge	Constats 2005	Constats 2006	2006 / 2005
6-10 ans	0,13%	0,11%	-
11-20 ans	26,85%	26,74%	-
21-30 ans	38,06%	37,28%	-
31-40 ans	17,29%	17,82%	+
41-50 ans	8,00%	8,37%	+
51-60 ans	2,62%	2,95%	+
61-70 ans	0,44%	0,47%	+
+ de 70 ans	0,17%	0,18%	=
âge inconnu	6,43%	6,07%	-

Les types de titres de transport concernés

Types de titre de transport	Constats 2005	Constats 2006	2006 / 2005
Sans titre de transport	65,03%	64,76%	-
Sans carte train	21,50%	22,83%	+
Carte train	3,81%	3,90%	+
Pass + cartes à compléter	3,84%	3,08%	-
Divers	1,27%	1,16%	-
Sans titre de réduction	1,14%	1,06%	-
Sans titre de transport Thalys	1,16%	1,03%	-
Carte de réduction	0,86%	0,93%	+
Billet	0,67%	0,58%	-
International: billets	0,57%	0,54%	-
Facilités de circulation	0,12%	0,11%	=
International: Pass + cartes	0,03%	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 largement le pourcentage de 1998, puisqu'il approche les 23 % en 2006. 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

Description de l'infraction	Constats 2005	Constats 2006	2006 / 2005
Sans titre de transport	65,03%	65,90%	+
Sans carte train	21,50%	22,83%	+
Titre de transport périmé	3,34%	3,46%	+
Titre de transport non complété	1,91%	1,53%	-
Sans titre de réduction	1,14%	1,06%	-
Titre de transport hors conditions	1,12%	1,03%	-
Sans titre de transport Eurostar-Thalys	1,16%	1,02%	-
Titre de transport autres cas	1,11%	1,02%	-
Titre de transport surchargé	0,70%	0,51%	-
Titre de transport hors parcours	0,48%	0,46%	-
Titre de transport sans document d'identité	0,33%	0,32%	=
Titre de transport utilisé en 1ère classe	0,27%	0,26%	=
Titre de transport falsifié	0,27%	0,25%	-
Titre de transport de tiers	0,26%	0,24%	-
Discordance entre n° billet validation et carte train	0,08%	0,08%	=
Divers	1,30%	0,03%	-

Par rapport à 2005, on observe une très légère augmentation du pourcentage de personnes voyageant sans titre de transport du service intérieur; par contre, dans les trains THALYS, les voyageurs sans titre de transport ont été un peu moins nombreux. Par ailleurs, si le nombre de titres de transport non complétés ou surchargés reste proportionnellement très faible par rapport à l'ensemble des irrégularités constatées, il est en outre en constante diminution ces dernières années, de même que le nombre de titres de transport utilisés en dehors de conditions prévues.

Le lieu où les constats sont rédigés

Région	Constats 2005	Constats 2006	2006 / 2005
Bruxelles	17,42%	17,14%	-
Antwerpen	10,03%	10,17%	+
Liège	9,61%	9,09%	-
Charleroi	8,75%	8,84%	+
Gent	8,37%	8,74%	+
Namur	8,37%	8,09%	-
Mons	6,80%	6,55%	-
Ottignies	5,15%	5,45%	+
Tournai	5,19%	4,95%	-
Leuven	4,58%	4,76%	+
Aalst	3,71%	4,26%	-
Brugge	4,10%	4,18%	+
Kortrijk	2,46%	2,56%	+
Hasselt	2,02%	1,90%	-
Arlon	1,83%	1,73%	-
CFL	0,31%	0,27%	-
SNCF	0,15%	0,16%	=
NS	0,05%	0,06%	=
DB	0,02%	0,01%	=
Non définie	1,08%	1,08%	=

Le moment où les constats sont rédigés

<i>Jour de la semaine</i>	<i>Constats 2005</i>	<i>Constats 2006</i>	<i>2006 / 2005</i>
lundi	18,15%	17,57%	+
mardi	15,95%	15,92%	+
mercredi	16,31%	16,13%	+
jeudi	15,34%	15,53%	-
vendredi	15,26%	15,70%	-
samedi	9,70%	9,72%	+
dimanche	9,29%	9,43%	+

<i>Tranche horaire</i>	<i>Constats 2005</i>	<i>Constats 2006</i>	<i>2006 / 2005</i>
de 07:00 à 07:59	9,08%	8,86%	-
de 16:00 à 16:59	7,78%	7,89%	+
de 17:00 à 17:59	7,24%	7,05%	-
de 08:00 à 08:59	6,55%	6,46%	-
de 15:00 à 15:59	6,04%	6,12%	+
de 12:00 à 12:59	5,97%	6,01%	+
de 13:00 à 13:59	5,98%	5,98%	=
de 18:00 à 18:59	5,89%	5,96%	+
de 14:00 à 14:59	5,78%	5,67%	-
de 19:00 à 19:59	5,08%	5,14%	+
de 11:00 à 11:59	4,93%	5,03%	+
de 09:00 à 09:59	4,64%	4,62%	-
de 10:00 à 10:59	4,57%	4,55%	-
de 20:00 à 20:59	4,51%	4,52%	=
de 21:00 à 21:59	3,78%	3,82%	+
de 06:00 à 06:59	3,63%	3,41%	-
de 22:00 à 22:59	2,83%	2,84%	=
de 23:00 à 23:59	1,30%	1,31%	=
de 05:00 à 05:59	1,29%	1,29%	=
de 04:00 à 04:59	0,32%	0,37%	+
de 00:00 à 00:59	0,27%	0,31%	+
de 01:00 à 01:59	0,04%	0,04%	=
de 03:00 à 03:59	0,04%	0,02%	-
de 02:00 à 02:59	0,01%	0,00%	=
inconnue	2,46%	2,72%	+

Modes et délais de paiement - Généralités

Mode de paiement	Nbre C170 payés		Total recettes		Recette moyenne par C170	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Au contrôleur	1.449	1.658	24.474,85 €	28.604,80 €	16,89 €	17,25 €
En gare	27.925	27.252	512.248,91 €	466.479,55 €	18,34 €	17,12 €
Sur le compte B-VG.04 / B-AD.22 et H-LA.021	34.731	33.692	907.912,60 €	902.442,08 €	26,14 €	26,79 €
Réglés gratuitement (CT oubliées ou périmées d'1 j. max)	40.588	45.229	0,00 €	0,00 €	-	-
	104.693	107.831	1.444.636,36 €	1.397.526,43 €	14	13

Délais de paiement - en général	Constats 2005	Constats 2006	2006 / 2005
- de 5 jours	20,73%	20,79%	+
6 à 15 jours	20,72%	20,17%	-
16 à 45 jours	12,44%	12,33%	-
46 à 60 jours	10,18%	6,64%	-
61 à 90 jours	11,37%	12,62%	+
+ de 90 jours	24,56%	27,47%	+

Délais de paiement en gare	Constats 2005*	Constats 2006*	2006 / 2005
- de 5 jours	39,23%	38,32%	-
6 à 15 jours	39,72%	39,14%	-
16 à 45 jours	13,47%	13,71%	+
46 à 60 jours	1,73%	1,51%	-
61 à 90 jours	1,92%	2,12%	+
+ de 90 jours	3,92%	5,19%	+

* 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 2005*	Constats 2006*	2006 / 2005
- de 5 jours	2,84%	2,64%	+
6 à 15 jours	5,79%	5,90%	+
16 à 45 jours	12,87%	11,99%	-
46 à 60 jours	17,73%	11,28%	-
61 à 90 jours	19,94%	22,06%	-
+ de 90 jours	40,84%	46,13%	+

* 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 2005, on constate une diminution des recettes (- 3,29%) alors que le nombre de constats d'irrégularité C170 réglés connaît une augmentation (+ 2,99 %). Ceci s'explique par le nombre toujours croissant de C170 réglés gratuitement (+ 11,43% entre 2005 et 2006), en vertu des Avis 6 et 8 VN/2006 (régularisation avantageuse en cas de Carte Train oubliée ou périmée de maximum un jour), provoquant également, par là même, une diminution de la recette moyenne perçue par C170.

Par ailleurs, 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). De même, le nombre toujours grandissant de dossiers faisant l'objet de plans d'apurement échelonnés renforce cette tendance.

Etat de suivi des constats

Etat de suivi des dossiers	Constats 2005	Constats 2006	2006 / 2005
Dossiers payés	42,37%	40,58%	-
En cours de traitement : envoi des rappels et mises en demeure de paiement	13,56%	17,54%	+
En cours de traitement suite à des réclamations adressées par le voyageur à B-VG.04	0,31%	0,59%	+
Dossiers partiellement payés du fait de l'octroi d'un paiement échelonné par le bureau « contentieux »	5,87%	5,64%	-
Dossiers impayés:	32,42%	22,99%	-
1) classés sans suite (décision commerciale)	0,50%	0,39%	-
2) réfugiés :	0,04%	0,01%	-
3) domiciliés à l'étranger :	3,01%	2,38%	-
4) adresse erronée ou incomplète:	17,07%	10,20%	-
5) usurpation d'identité :	0,17%	0,16%	=
6) classés temporairement sans suite : (impossibilité de rédiger des PJ,...)	11,63%	9,85%	-
Dossiers en traitement - recouvrement judiciaire:			
1) PJ	1,30%	0,26%	-
2) Autres (multirécidivistes, agressions,...)	3,93%	2,60%	-

Annexe 2

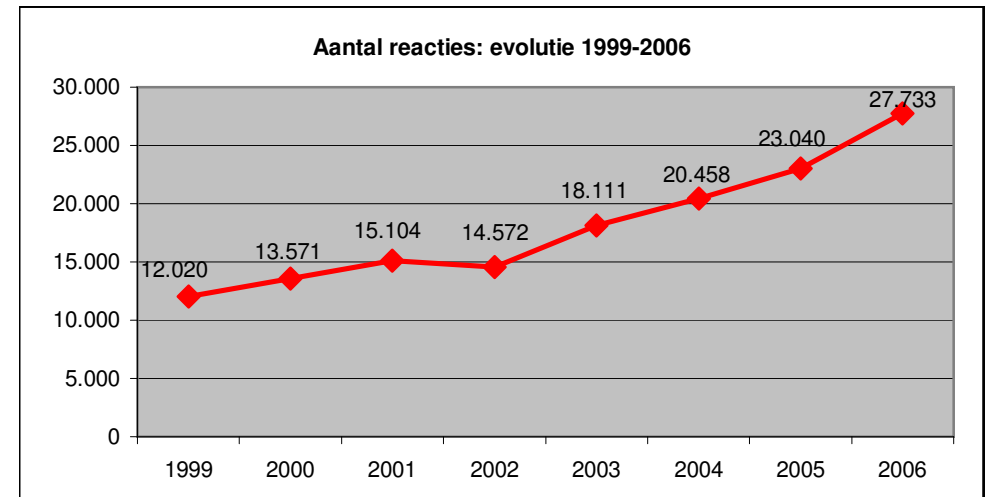
Réactions de la clientèle, traitées par B-VG.042/047

Statistiques détaillées

REACTIES

Aantal reacties: evolutie 1999-2006

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
2006	27.733	20,4



In dit luik wordt een overzicht gegeven van alle klachten en andere schriftelijke reacties die bij de Centrale Klantendienst (CKD) werden behandeld, *behalve die over onregelmatigheden van reizigers*. Tot voor kort behandelde enkel B-RZ.042 deze reacties. Sinds september 2006 staat het nieuw bureau B-RZ.047, dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van de compensatieregeling bij vertraging, ook in voor de klachtbehandeling over dit specifieke thema. Ook de klachten en andere reacties over dit onderwerp worden hier dus opgenomen; de compensatieclaims zelf komen elders aan bod.

Beide bureaus registreerden in 2006 samen 27.733 reacties. Daarnaast werden naar schatting 2.000 niet geregistreerd en evenmin behandeld. Het aantal reacties gaat al jaren de hoogte in. In 2003 kende het de opmerkelijkste stijging, toen de CKD de behandeling van klantreacties i.v.m. het grensoverschrijdend en klassiek internationaal verkeer overnam van Reizigers Internationaal. De uitbreiding van het takenpakket ging toen gelukkig ook gepaard met de overname van een aantal medewerkers van deze directie. De daaropvolgende jaren volgde de personeelsbezetting echter niet langer de toename van het werkvolume. Eind 2003 werden de dossiers "VERA" (terugbetalingen bij een technisch falen van de automaten) overgenomen van Reizigers Internationaal. In 2005 registreerde B-RZ.042 23.000 reacties, maar ontving er eigenlijk nog een 2.000-tal meer.

In 2006 is de situatie nog schrijnender: het aantal geregistreerde reacties verdubbelde in vergelijking met 2000 (ook na afhouding van de 454 reacties ivm de compensatieregeling). Het aantal VTE volgde echter niet bij B-RZ.042: het steeg slechts van 13 in 2000 naar 18,9 in 2006. Het werkvolume per VTE nam m.a.w. met 38% toe! Ondanks de assistentie die het nieuwe bureau compensaties bood bij de behandeling van reacties over het treinverkeer, bleef menige reactie onbeantwoord.

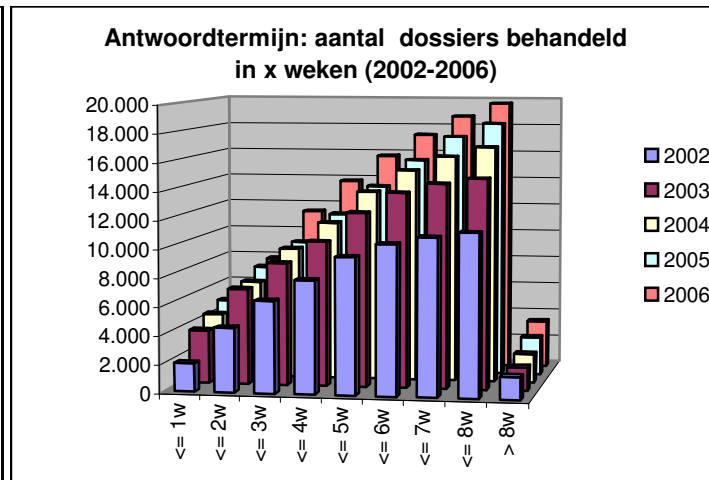
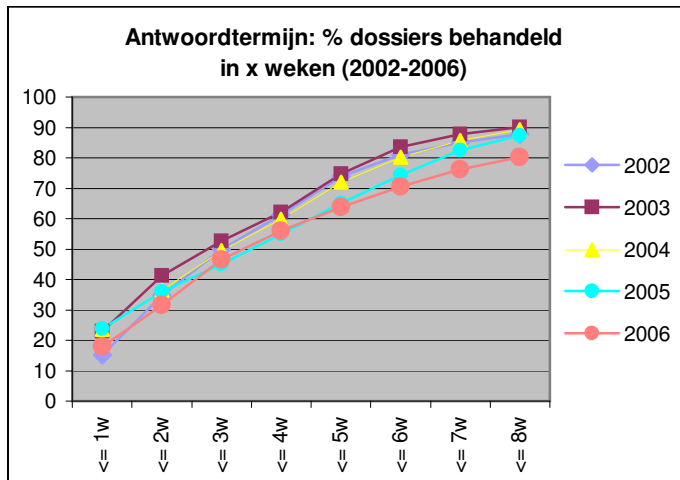
REACTIES

Antwoordtermijn

antwoordtermijn	jaar									
	2002		2003		2004		2005		2006	
	#	%	#	%	#	%	#	%	# reacties	%
<= 1w	1.981	15,3	3.764	22,8	4.431	23,5	4.982	23,7	4.403	17,9
<= 2w	4.517	34,8	6.787	41,2	6.857	36,4	7.537	35,9	7.774	31,7
<= 3w	6.467	49,8	8.682	52,7	9.329	49,6	9.441	45,0	11.425	46,5
<= 4w	7.952	61,2	10.241	62,2	11.250	59,8	11.556	55,0	13.761	56,0
<= 5w	9.600	73,9	12.326	74,8	13.540	71,9	13.647	65,0	15.686	63,9
<= 6w	10.532	81,1	13.785	83,7	15.105	80,3	15.616	74,4	17.299	70,4
<= 7w	11.048	85,1	14.448	87,7	16.118	85,6	17.346	82,6	18.705	76,2
<= 8w	11.402	87,8	14.826	90,0	16.805	89,3	18.328	87,3	19.688	80,2
> 8w	1.581	12,2	1.647	10,0	2.014	10,7	2.669	12,7	3.344	13,6
zonder gevolg									1.527	6,2
totaal	12.983		16.473		18.819		20.997		24.559	
overgemaakt aan B-RZ.041/045 voor behandeling									157	

Deze cijfers geven de antwoordtermijn weer voor de reacties die rechtstreeks aan de klantendienst werden gericht. In 2006 registreerde de klantendienst zo 24.716 dossiers. Een aantal hiervan werd echter om diverse redenen (ontbreken van gegevens, uitblijven van antwoordelementen enz.) zonder gevolg geklasseerd; een klein aantal werd aan andere bureaus overgemaakt voor behandeling. Daarnaast werd een 2000-tal reacties noodgedwongen helemaal niet geregistreerd, noch behandeld.

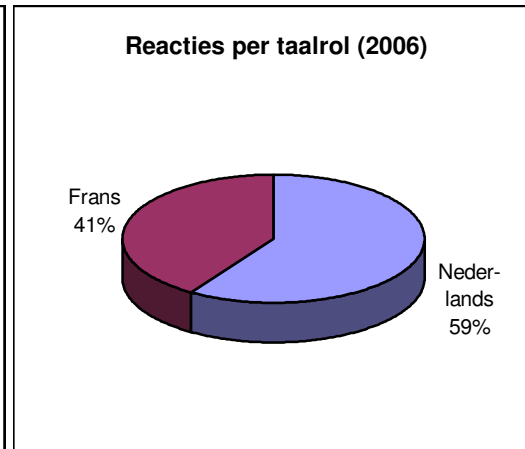
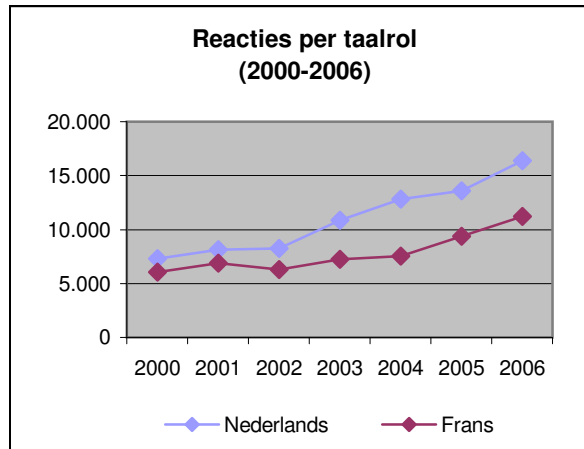
Ieder jaar krijgt de klantendienst meer reacties te slikken. Wanneer we de antwoordtermijn vergelijken met de vorige jaren, blijkt dat in 2006 nog meer reacties beantwoord werden binnen de 2, 4, 6 of 8 weken. Desondanks kon het percentage aan behandelde dossiers niet langer gehandhaafd blijven: terwijl in 2005 nog 74% van de reacties binnen de 6 weken werd behandeld, was dat nu slechts 70%; 87% werd in 2005 binnen de 6 weken behandeld, tegen 80% in 2006. Het percentage reacties dat pas na 6 of zelfs 8 weken behandeld werd, is dus aanzienlijk gestegen: meer dan 30% kon niet binnen de 6 weken behandeld worden! Het bureau had in 2005 reeds zijn limiet bereikt; in 2006 heeft hij die duidelijk overschreden...



REACTIES

Aantal reacties per taalrol

taalrol	jaar						
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Nederlands	7.313	8.117	8.222	10.838	12.793	13.563	16.356
Frans	6.080	6.900	6.313	7.221	7.560	9.348	11.226
Duits	10	6	7	11	12	11	3
Engels	168	81	30	41	93	118	148
totaal	13.571	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733



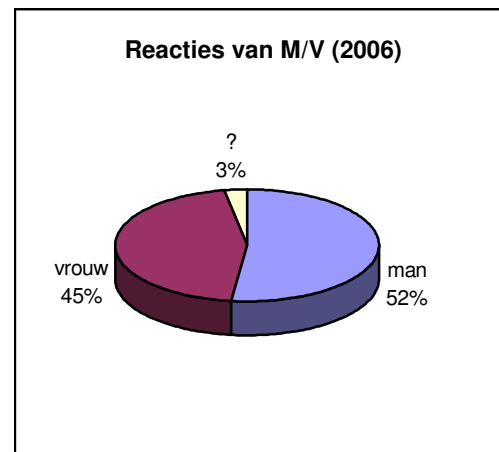
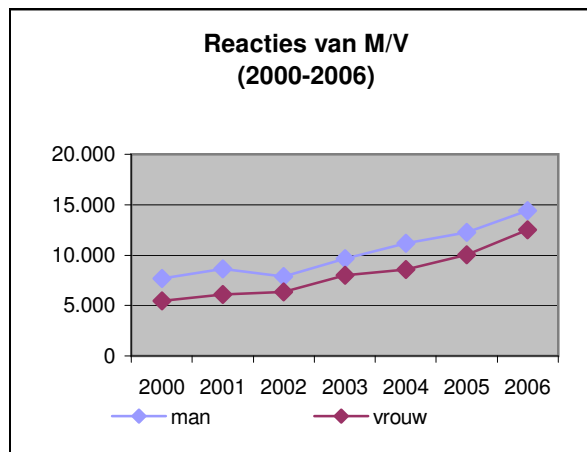
Terwijl in 2000, 2001 en 2002 het aantal Nederlands- en Franstalige reacties nog redelijk dicht bij elkaar lag, nam het verschil tussen beide de volgende jaren met rasse schreden toe: in 2003 bedroeg het al 20%, in 2004 zelfs 26%. Vanaf 2005 nam het verschil opnieuw iets af, met 22% in 2005, 18% in 2006.

Toch blijft het verschil beduidend. Bovendien wordt het niet vertaald naar de personeelsbezetting. De Nederlandstaligen staan dus onder hoge werkdruk.

REACTIES

Aantal reacties van mannen/vrouwen

geslacht	jaar						
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
man	7.664	8.619	7.888	9.673	11.203	12.232	14.433
vrouw	5.443	6.090	6.323	7.971	8.601	10.025	12.495
?	464	395	361	467	654	783	805
totaal	13.571	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733



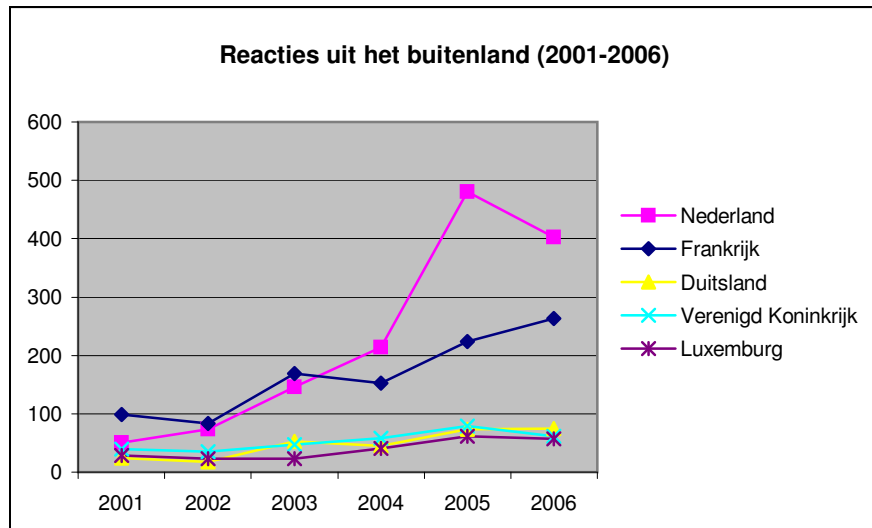
De klantendienst kreeg, net als andere jaren, meer reacties van mannelijke dan van vrouwelijke reizigers.

Het aandeel reacties van vrouwen bedraagt jaarlijks ongeveer 44% van het totale aantal. In 2004 viel dit percentage iets terug tot 42%, in 2006 bedroeg het dan weer iets meer met 45%.

REACTIES

Aantal reacties uit België/het buitenland

land	jaar					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
België	14.812	14.260	17.562	19.722	21.921	26.663
Nederland	50	74	146	214	480	403
Frankrijk	99	83	169	152	224	263
Duitsland	24	18	53	45	73	75
Verenigd Koninkrijk	40	35	47	58	79	61
Luxemburg	28	23	23	41	61	57
andere	51	79	111	226	202	211
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733



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

Daarna scoorden de reacties uit Nederland het hoogst. Maar in tegenstelling tot 2005, toen het aantal reacties van onze Noorderburen nog verdubbelden, nam dit aantal in 2006 terug iets af. De reacties uit Frankrijk zijn daarentegen aan een (kleine) opmars bezig.

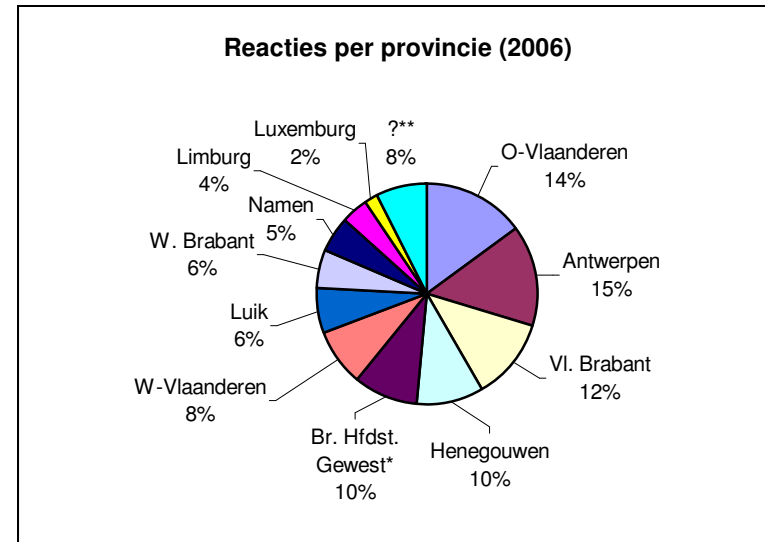
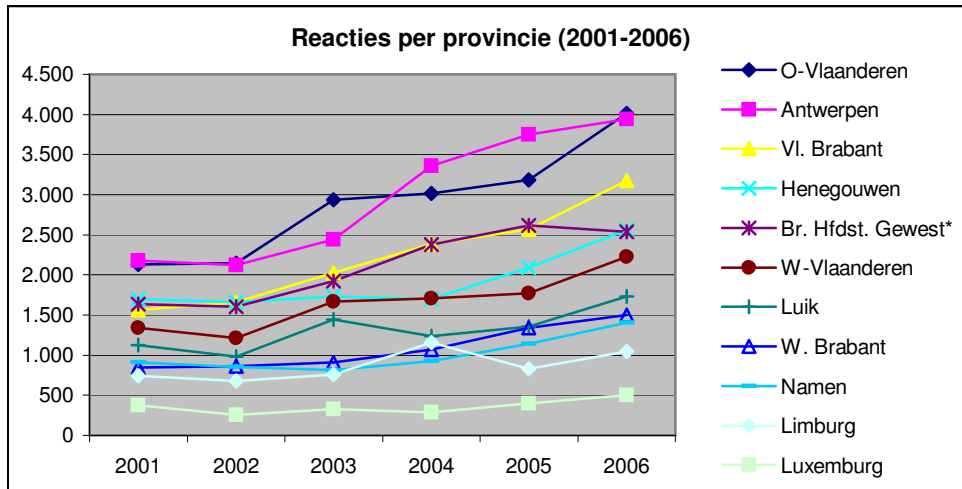
REACTIES

Aantal reacties per provincie

provincie	aantal reacties					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
O-Vlaanderen	2.129	2.145	2.936	3.014	3.185	4.015
Antwerpen	2.180	2.122	2.445	3.357	3.747	3.942
Vi. Brabant	1.562	1.661	2.023	2.385	2.571	3.179
Henegouwen	1.700	1.659	1.735	1.700	2.088	2.560
Br. Hfdst. Gewest*	1.638	1.604	1.921	2.379	2.615	2.540
W-Vlaanderen	1.343	1.211	1.664	1.710	1.772	2.226
Luik	1.126	981	1.443	1.233	1.356	1.732
W. Brabant	849	859	910	1.071	1.342	1.500
Namen	908	852	811	929	1.137	1.401
Limburg	740	675	759	1.158	832	1.045
Luxemburg	376	253	324	287	402	501
?**	261	238	591	499	874	2.022
totaal	14.812	14.260	17.562	19.722	21.921	26.663

* geen provincie

** anonieme reactie of reactie via e-mail



Alle provincies genereerden meer reacties dan in 2005. Oost-Vlaanderen ressorteert na enkele jaren opnieuw op de eerste plaats. Maar de echte blikvanger is de provincie Antwerpen: het aantal reacties uit deze provincie nam weliswaar ook toe (met 5%), maar in veel mindere mate dan het aantal uit de overige provincies (gemiddeld 22%).

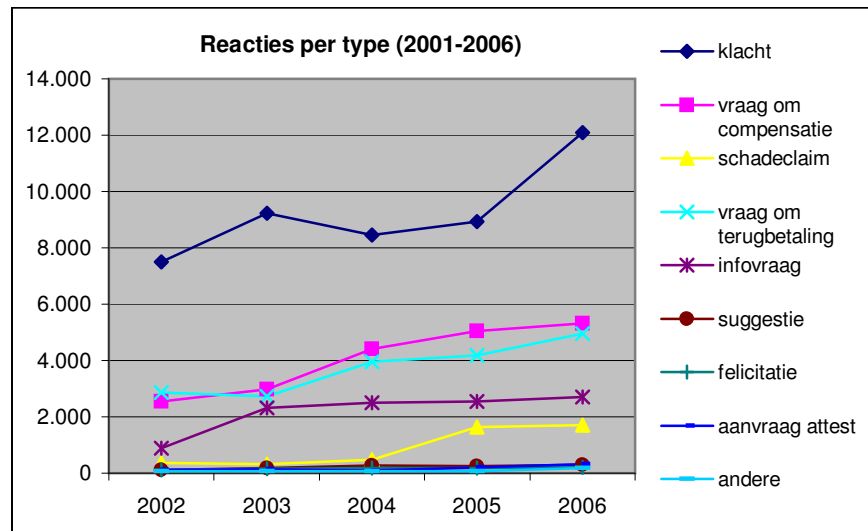
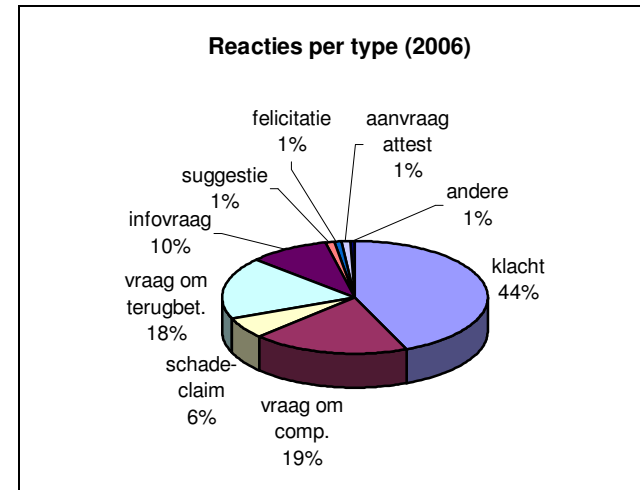
Deze cijfers leiden we af uit de postcodes van de afzenders van de klantreacties. Een reactie uit een bepaalde provincie handelt echter nog niet noodzakelijk over de dienstverlening in die provincie.

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	2006
klacht	7.744	7.500	9.218	8.457	8.922	12.083
vraag om compensatie	2.852	2.553	2.977	4.412	5.048	5.317
schadeclaim	398	368	319	478	1.626	1.701
vraag om terugbetaling	3.092	2.866	2.730	3.957	4.185	4.949
infovraag	657	896	2.316	2.511	2.547	2.715
suggestie	141	107	176	278	249	288
feliciteatie	86	112	157	192	182	196
aanvraag attest	112	104	144	100	212	311
andere	22	66	74	73	69	173
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733



De klantendienst behandelt niet alleen klachten. 69% van alle reacties die we in 2006 noteerden, was inderdaad negatief: het betrof dan regelrechte schadeclaims (6%), vragen om compensatie of terugbetaling omdat de NMBS volgens de klant in gebreke bleef (19%) of 'gewone' klachten, zonder een expliciete vraag om een financiële tegemoetkoming (44%). *Let wel: sinds september 2006 kan de klant een compensatieaanvraag indienen bij vertraging. Deze claims (404 werden er behandeld in 2006) worden hier niet meegerekend!*

Vragen om terugbetaling van een NMBS-product om persoonlijke redenen van de klant vormen, met 18%, ook een flinke punt van de taart.

De infovragen vormen een 3de belangrijke categorie reacties. Het aantal infovragen lijkt quasi te stagneren sinds 2003. Dit beeld is evenwel niet correct. Voor veel infovragen wordt doorverwezen naar het call center; dit center neemt bovendien de behandeling van een deel van de e-mails voor zijn rekening.

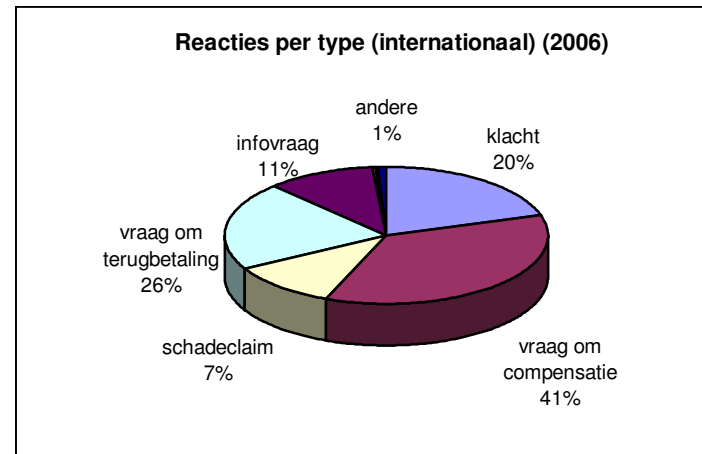
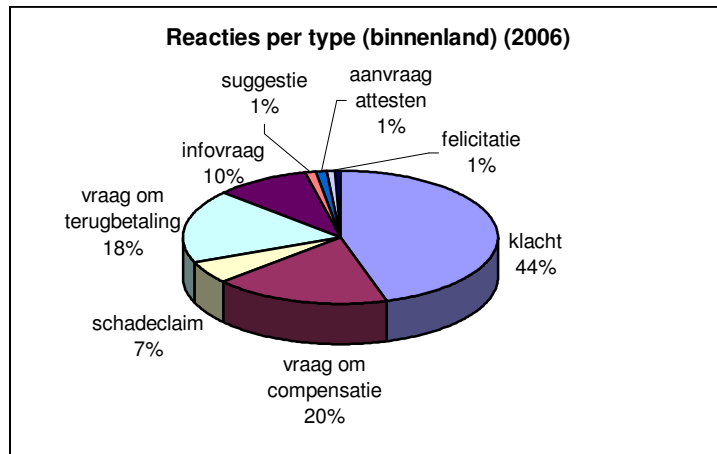
REACTIES

Aantal reacties per type, binnenlands vs internationaal verkeer

type reactie	nat	internat	totaal
klacht	11.697	386	12.083
vraag om compensatie	4.635	682	5.317
schadeclaim	1.495	206	1.701
vraag om terugbetaling	4.549	400	4.949
infovraag	2.512	203	2.715
suggestie	281	7	288
aanvraag attesten	307	4	311
felicitatie	192	4	196
andere	159	14	173
totaal	25.827	1.906	27.733

Onder de internationale dossiers tellen we, in vergelijking met de dossier binnenlands verkeer, veel minder 'gewone' klachten, maar veel meer vragen om compensatie (waarop de UIC-compensatieregeling wordt toegepast).

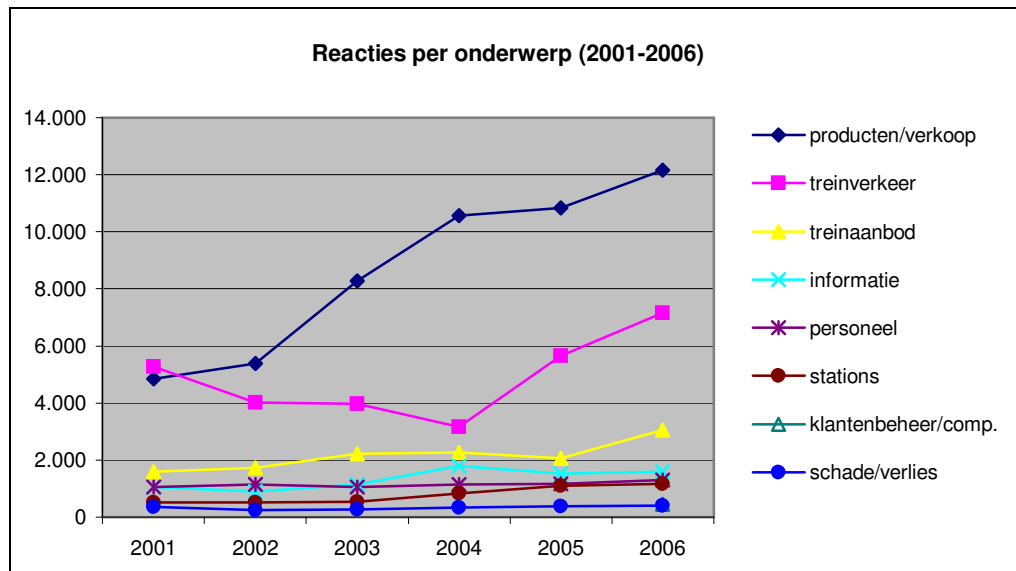
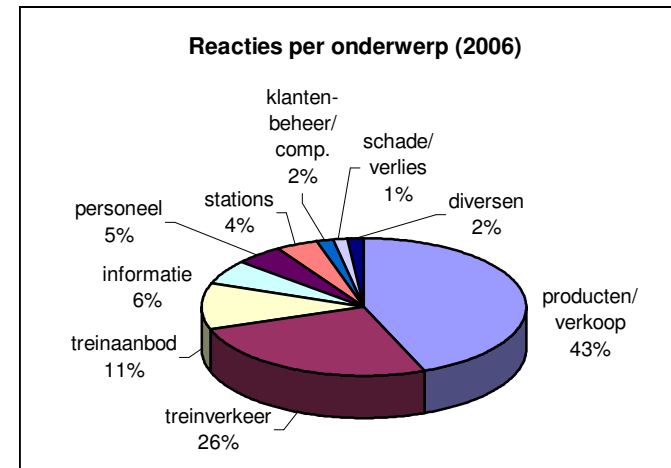
Misschien zal dit met de nieuwe compensatieregeling ook het geval worden in binnenlands verkeer...



REACTIES

Aantal reacties per onderwerp

onderwerp	jaar					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
producten/verkoop	4.836	5.378	8.288	10.577	10.847	12.156
treinverkeer	5.265	4.010	3.979	3.158	5.657	7.166
treinaanbod	1.599	1.738	2.220	2.275	2.074	3.045
informatie	1.044	891	1.138	1.800	1.520	1.592
personeel	1.044	1.134	1.050	1.150	1.156	1.302
stations	511	519	537	828	1.107	1.159
klantenbeheer/comp.						454
schade/verlies	348	250	277	332	385	402
diversen	457	652	622	338	294	457
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733



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 en de verkoop ervan bovenaan de tabel.

Sinds 2005 is het treinverkeer wel aan een forse comeback bezig.

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

REACTIES

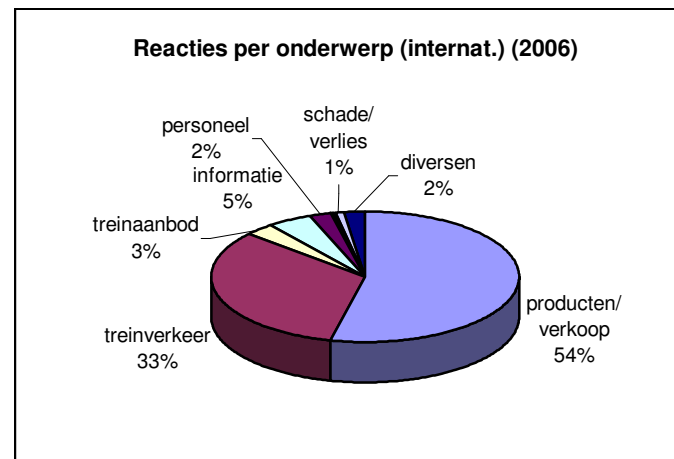
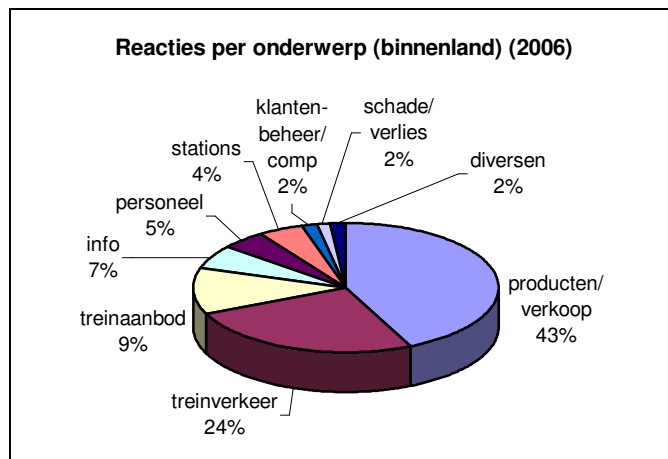
Aantal reacties per onderwerp, binnenlands vs internationaal verkeer

onderwerp	nat	internat	totaal
producten/verkoop	11.132	1.024	12.156
treinverkeer	6.541	625	7.166
treinaanbod	2.991	54	3.045
informatie	1.499	93	1.592
personeel	1.260	42	1.302
stations	1.153	6	1.159
klantenbeheer/comp.	451	3	454
schade/verlies	388	14	402
diversen	412	45	457
totaal	25.827	1.906	27.733

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

In internationaal verkeer worden, relatief gezien, meer vragen of opmerkingen geformuleerd over het productengamma en de verkoop ervan (54% van de dossiers tov 43% in binnenlands verkeer). Ook het treinverkeer in real time komt in de internationale dossiers meer ter sprake (33% tov 26% in binnenlands verkeer).

Het internationaal treinaanbod genereert dan weer een pak minder reacties dan het binnenlands (3% tov 11% van de dossiers).

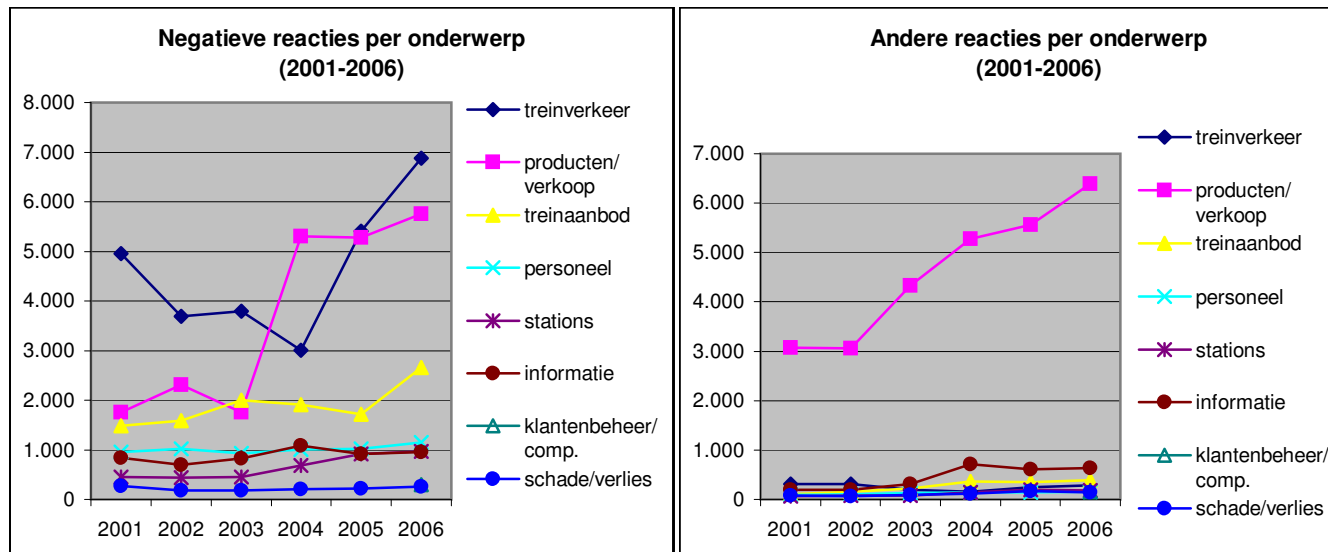


REACTIES

Aantal negatieve*/andere reacties per onderwerp

onderwerp reactie	negatieve reacties						andere reacties					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2001	2002	2003	2004	2005	2006
treinverkeer	4.949	3.694	3.788	3.002	5.411	6880	316	316	191	156	246	286
producten/ verkoop	1.758	2.315	1.758	5.300	5.282	5760	3.078	3.063	4.324	5.277	5.565	6.396
treinaanbod	1.490	1.581	1.999	1.906	1.719	2655	109	157	221	369	355	390
personeel	955	1.024	926	1.001	1.014	1144	89	110	124	149	142	158
stations	450	445	456	683	911	972	61	74	81	145	196	187
informatie	845	695	826	1.081	910	958	199	196	312	719	610	634
klantenbeheer/ comp.						293						161
schade/verlies	268	179	185	211	216	263	80	71	92	121	169	139
diversen	279	488	370	163	133	250	178	164	252	175	161	207
totaal	10.994	10.421	10.308	13.347	15.596	19.175	4.110	4.151	5.597	7.111	7.444	8.558

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

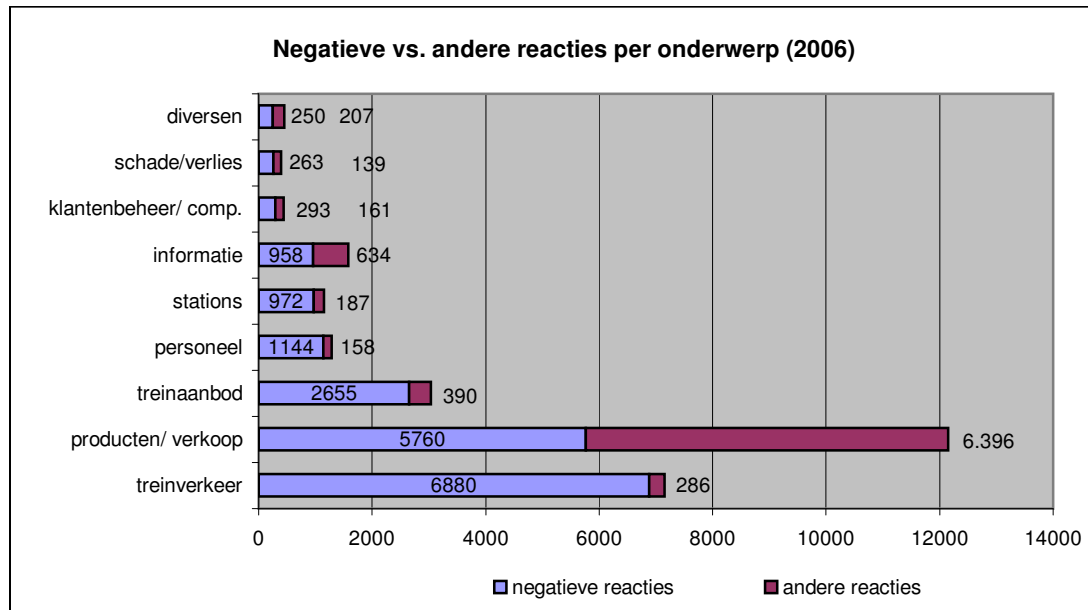


Terwijl het aantal klachten over de producten/verkoop in 2005 nog stagneerde, blijkt dit in 2006 opnieuw toe te nemen. Het aantal 'andere' reacties over dit onderwerp steeg echter nog meer.

Het aantal negatieve reacties over het treinverkeer haalde in 2005 reeds de klachten over de producten/verkoop in. In 2006 'overklaste' het treinverkeer de producten/verkoop nog duidelijker!

REACTIES

Aantal negatieve*/andere reacties per onderwerp (vervolg)



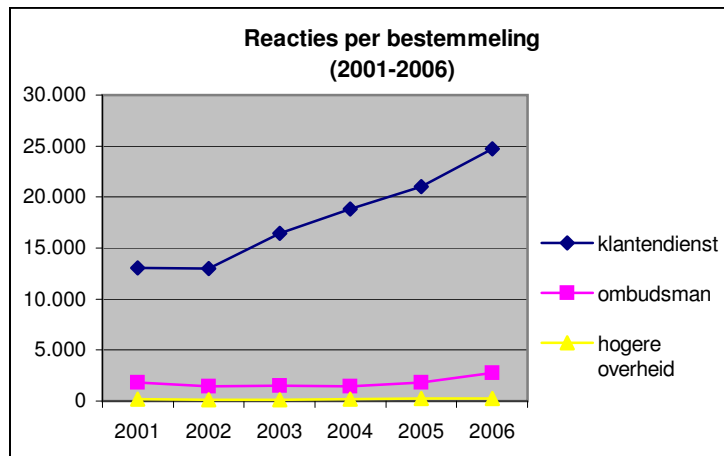
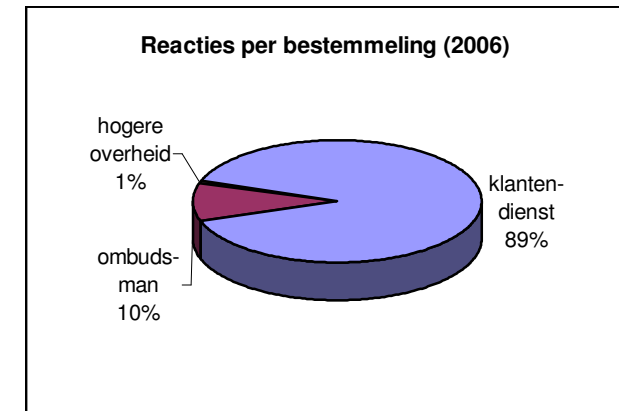
'Producten/verkoop' oogst lang niet alleen klachten.

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

REACTIES

Aantal reacties per bestemming

bestemming	jaar					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
klantendienst	13.081	12.983	16.473	18.819	20.997	24.716
ombudsman	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823	2.791
hogere overheid	185	140	118	193	220	226
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733



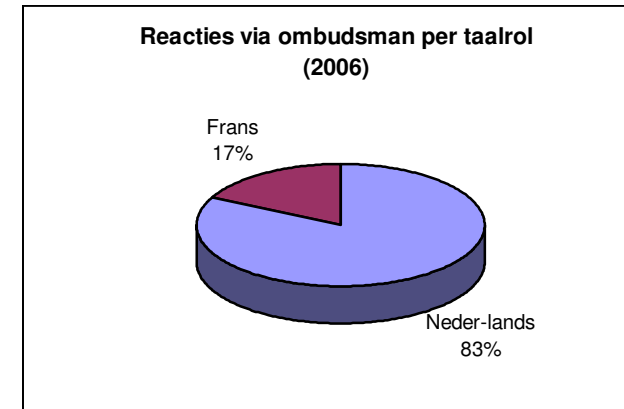
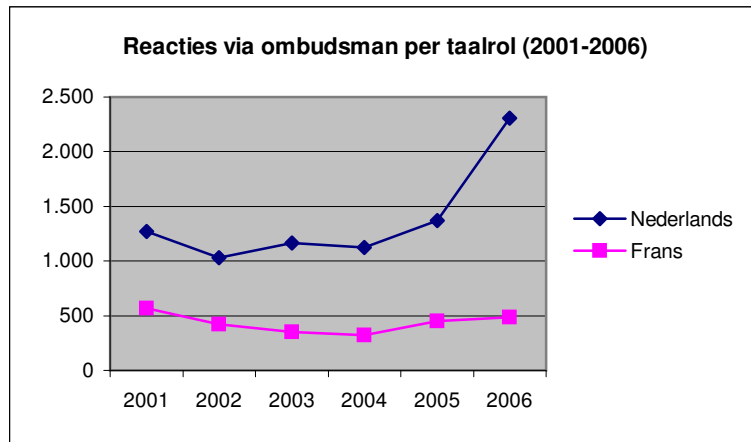
Het aantal reacties dat de klantendienst via de ombudsman ontving, steeg opmerkelijk (met 53%) in vergelijking met het voorgaande jaar. Ter vergelijking: het aantal reacties dat de dienst rechtstreeks van de klant ontving, nam "slechts" met 18% toe.

Toch maken de ombudsdossiers in totaal slechts 10% van het totaal aantal dossiers uit.

REACTIES

Aantal reacties via ombudsman per taalrol

taalrol	jaar					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Nederlands	1.270	1.029	1.168	1.122	1.371	2.306
Frans	566	420	352	322	451	484
andere	2	0	0	2	1	1
totaal	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823	2.791



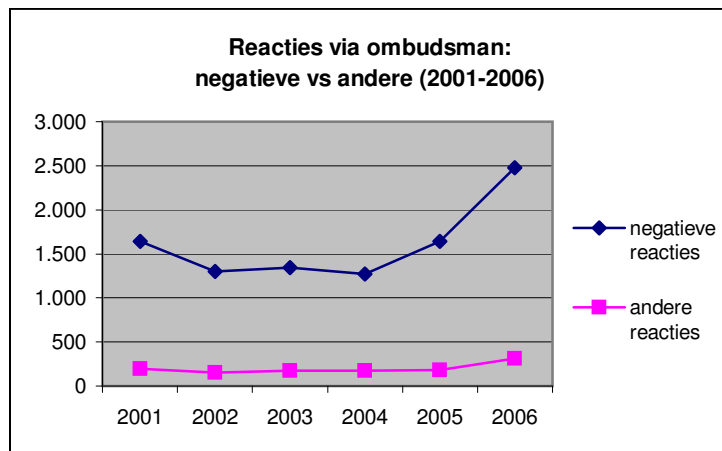
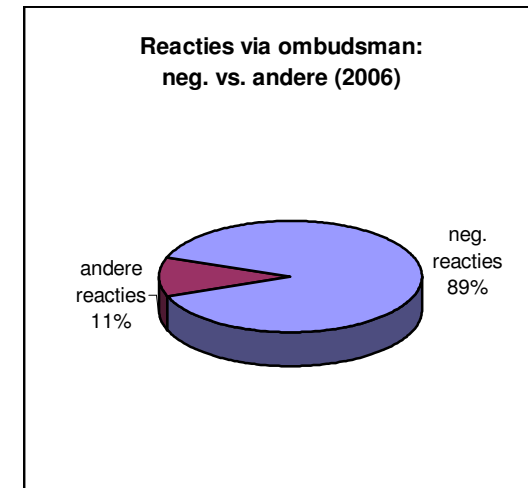
Meer dan 4 ombudsdossiers op 5 in 2006 waren Nederlandstalig (in 2005 was dit nog 3 op de 4 dossiers). De verhouding Nederlands - Frans ligt dus nog verder uit elkaar dan wanneer we alle dossiers beschouwen: 3 op de 5 dossiers zijn in dat geval Nederlandstalig.

Het hoge aantal Nederlandstalige ombudsdossiers heeft een directe impact op de werklust 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	2006
schadeclaim	35	25	13	22	90	67
vraag om comp./ terugbetaling (NMBS-reden)	146	112	83	108	162	219
klacht	1.458	1.160	1.247	1.143	1.389	2.191
negatieve reacties (subtotaal)	1.639	1.297	1.343	1.273	1.641	2.477
vraag om terugbetaling (klantreden)	89	43	54	66	73	96
infolvraag	56	81	86	77	85	137
aanvraag attesten	30	10	15	6	11	20
suggestie	16	10	14	11	7	40
feliciteatie	6	6	5	11	6	11
andere	2	2	3	2	0	10
andere reacties (subtotaal)	199	152	177	173	182	314
totaal	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823	2.791

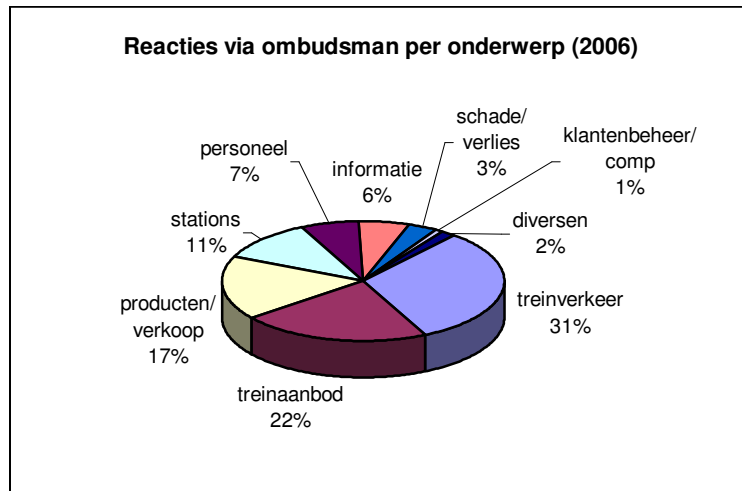
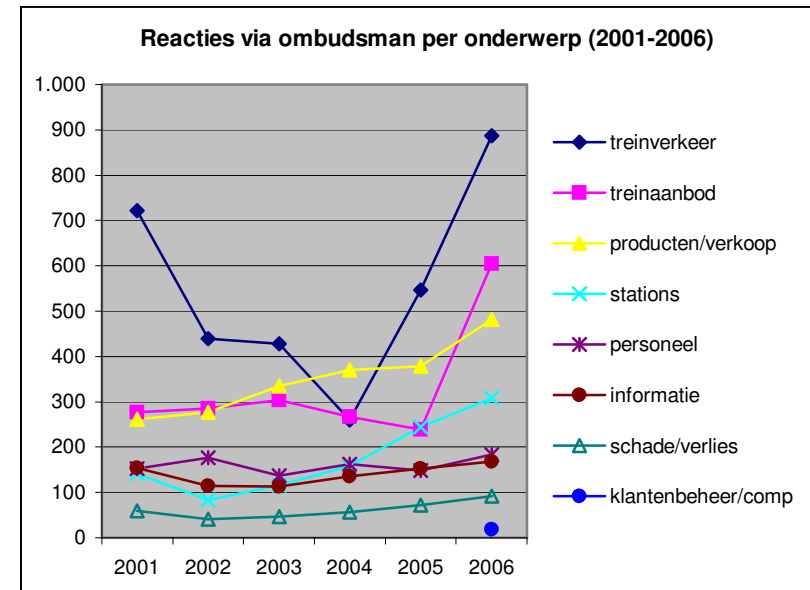


Net als de klantendienst ontvangt ook de ombudsman niet alleen klachten. Natuurlijk wendden vooral ontevreden klanten zich tot zijn dienst. Toch was 11% van de reacties in 2006 niet negatief.

REACTIES

Aantal reacties via ombudsman per onderwerp

onderwerp reactie	jaar					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
treinverkeer	722	439	428	260	547	887
treinaanbod	277	285	303	267	238	604
producten/verkoop	262	277	335	370	378	482
stations	141	83	116	158	244	308
personeel	153	177	137	162	148	183
informatie	154	114	113	135	152	168
schade/verlies	60	41	47	56	72	92
klantenbeheer/comp						19
diversen	69	33	41	38	44	48
totaal	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823	2.791



De top 3 van onderwerpen van ombudsdossiers onderging in 2005 en 2006 enkele grondige wijzigingen. De talrijke reacties over het treinverkeer steken de laatste jaren torenhoog boven de andere onderwerpen uit. Sterkste stijger was in 2006 echter ongetwijfeld het treinaanbod: het aantal reacties nam met maar liefst 154% toe in vergelijking met 2005. Hiermee komt het treinaanbod op nummer 2 in de top 3, de reacties over de producten en verkoop ervan volgen op 3.

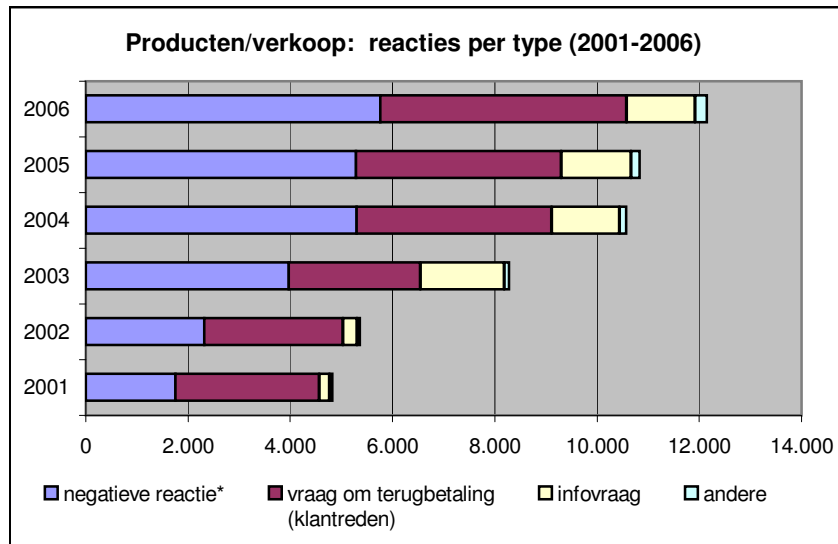
De stiptheid scoorde in 2006 merkelijk minder dan de voorgaande jaren, wat zich ook uitte in het aantal klachten. Het treinaanbod genereerde vooral klachten na de introductie van de nieuwe treindienst op 10 december 2006.

PRODUCTEN / VERKOOP

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
negatieve reactie*	1.758	2.315	3.964	5.300	5.282	5.760	9,0
vraag om terugbetaling (klantreden)	2.809	2.722	2.586	3.811	4.028	4.819	19,6
infolvraag	208	276	1.641	1.327	1.364	1.348	-1,2
andere	61	65	97	139	173	229	32,4
totaal	4.836	5.378	8.288	10.577	10.847	12.156	2,6

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



Sinds de overname van de 'VERA-dossiers' eind 2003 swingt het aantal reacties over de producten en de verkoop ervan de pan uit: de reacties over dit onderwerp maakten in 2006 43% van het totaal aantal klantreacties uit.

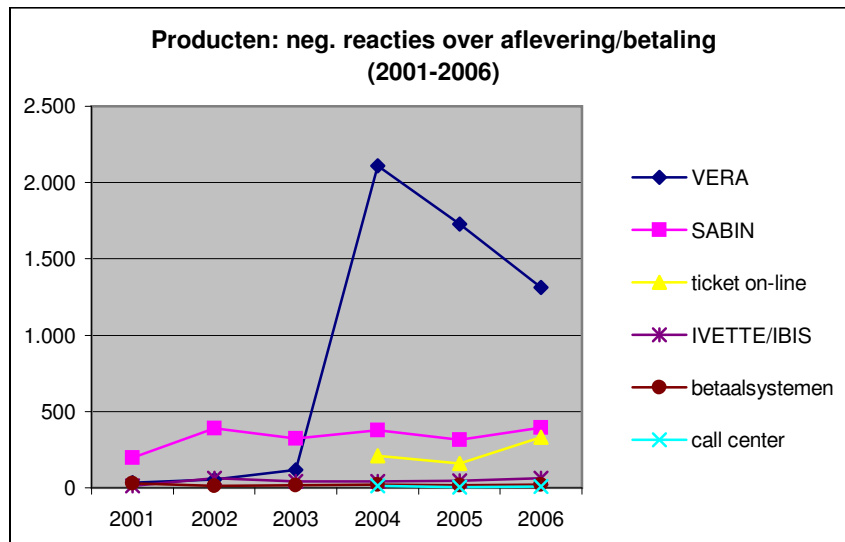
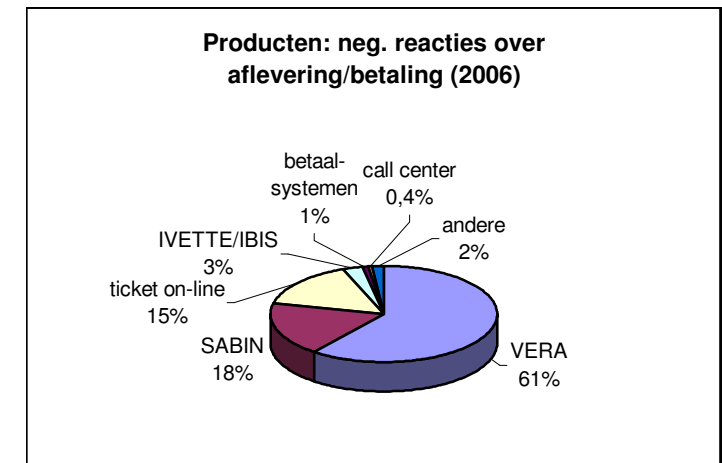
Gelukkig was dit niet enkel te wijten aan het aantal klachten, maar ook aan de vele vragen om terugbetaling om persoonlijke reden van de klant (37% van het totaal aantal reacties over producten/verkoop).

PRODUCTEN / VERKOOP

Aantal neg. reacties* over verkoop (aflevering/betaling)

afleverings-/betaalwijze	jaar						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
VERA	32	53	119	2.108	1.729	1.314	-24,0
SABIN	198	392	321	378	315	394	25,1
ticket on-line				209	160	333	108,1
IVETTE/IBIS	11	61	40	41	46	63	37,0
betaalsystemen	29	12	18	20	18	20	11,1
call center				13	4	8	100,0
andere	37	72	115	98	65	38	-41,5
totaal	307	590	613	2.867	2.337	2.170	-7,1

* 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 beide grafieken 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 werklust de overname van deze dossiers creëerde... Gelukkig viel het aantal VERA-dossiers na 2004 wat terug, maar toch maken deze dossiers nog steeds de hoofdmoot uit van de negatieve reacties over de verkoop van vervoerbewijzen. De terugval is wellicht deels te danken aan het feit dat extra inspanningen worden geleverd om zoveel mogelijk dossiers meteen aan het loket te regelen.

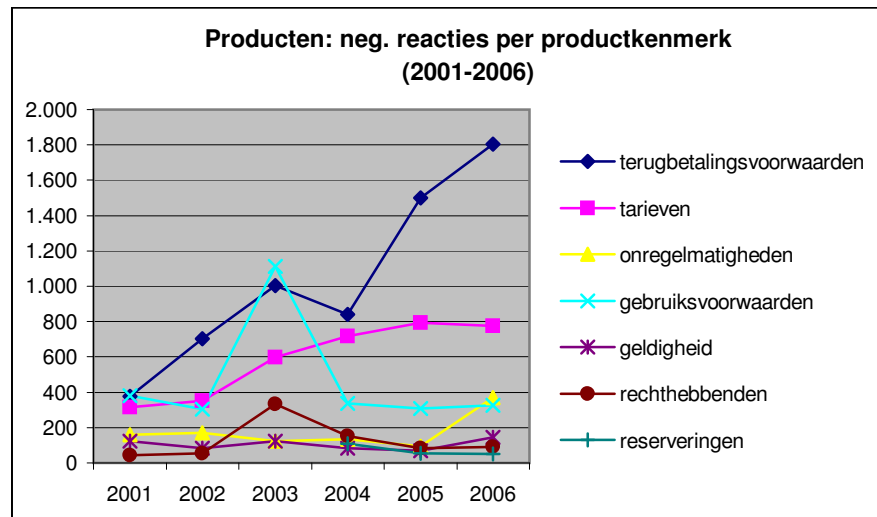
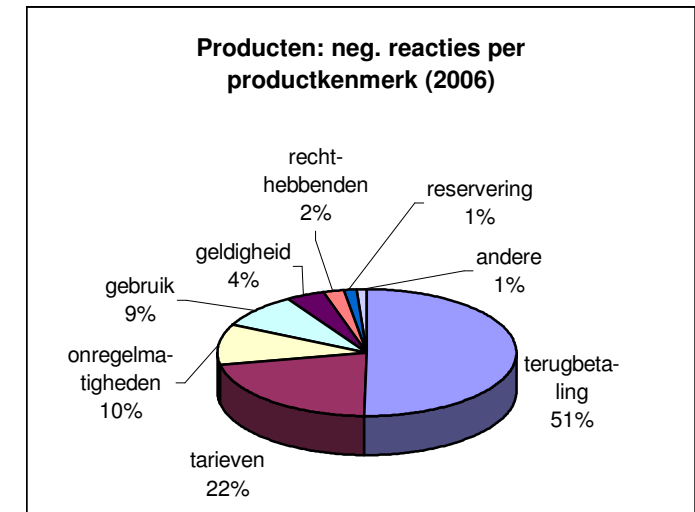
Vanaf 2004 kwamen ook enkele nieuwe verkoopkanalen in beeld. In vergelijking met VERA lokten die echter relatief weinig reacties uit. Toch is Ticket on-line in 2006 de opvallendste stijger: het aantal klachten verdubbelde in vergelijking met 2005!

PRODUCTEN / VERKOOP

Aantal neg. reacties* per productkenmerk

productkenmerk	jaar						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
terugbetalingsvoorwaarden	377	704	1.005	839	1.501	1.804	20,2
tarieven	315	352	597	717	795	774	-2,6
onregelmatigheden	160	170	125	135	93	369	296,8
gebruiksvoorwaarden	379	304	1.111	336	309	325	5,2
geldigheid	125	83	124	83	69	144	108,7
rechthebbenden	42	54	332	153	85	89	4,7
reserveringen				108	53	50	-5,7
andere	53	58	57	62	40	35	-12,5
totaal	1.451	1.725	3.351	2.433	2.945	3.590	21,9

* 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.

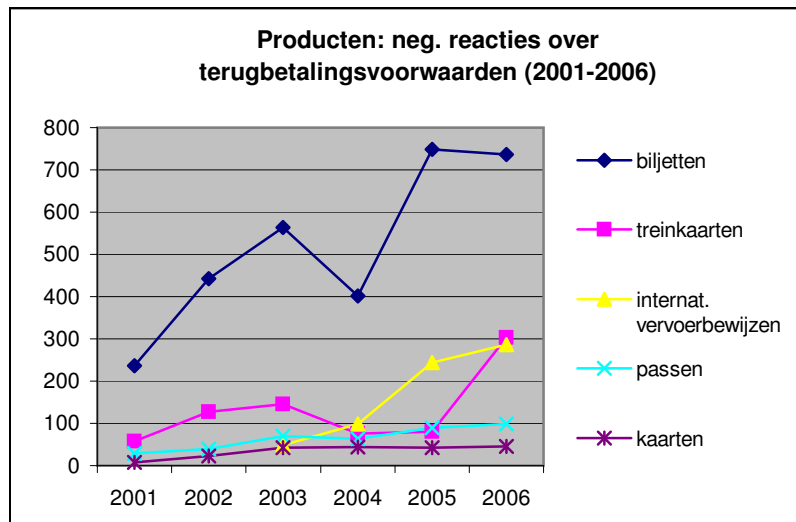
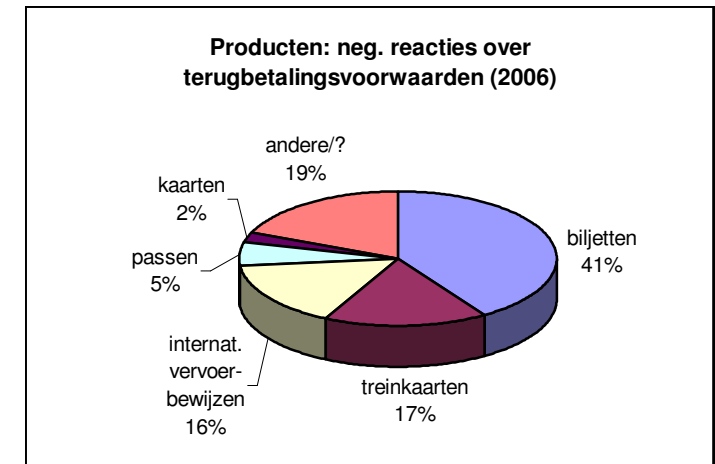
Verder nam het aantal reacties aan het adres van B-RZ.042 over onregelmatigheden en regelingen in de trein opmerkelijk toe. De helft van deze reacties was evenwel bestemd voor het bureau onregelmatigheden en werd uiteindelijk door dit bureau afgehandeld.

PRODUCTEN / VERKOOP

Aantal neg. reacties* over terugbetalingsvoorwaarden per product

product	jaar						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
biljetten	237	442	564	401	749	736	-1,7
treinkaarten	58	128	145	76	81	303	274,1
internat. vervoerbewijzen			49	99	244	286	17,2
passen	29	39	69	63	90	98	8,9
kaarten	7	22	42	44	43	45	4,7
andere/?	46	73	136	156	294	336	14,3
totaal	377	704	1.005	839	1.501	1.804	20,2

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



Het aantal negatieve reacties over de terugbetalingsvoorwaarden piekte in 2006. Het aantal klachten over de terugbetaling van biljetten spant nog steeds de kroon. Veelal betreft het hier vragen 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.

Het is echter bovenal de stijging van het aantal klachten over de terugbetalingsmodaliteiten van treinkaarten die opvalt. Op 01/02/2006 werd het tarief voor schooltreinkaarten van +18jarigen gelijkgeschakeld met de schooltreinkaarten van de -18-jarigen. Veel reacties betroffen de (nadelige) terugbetalingsmodaliteiten van jaarschooltreinkaarten gecombineerd met De Lijn en/of TEC.

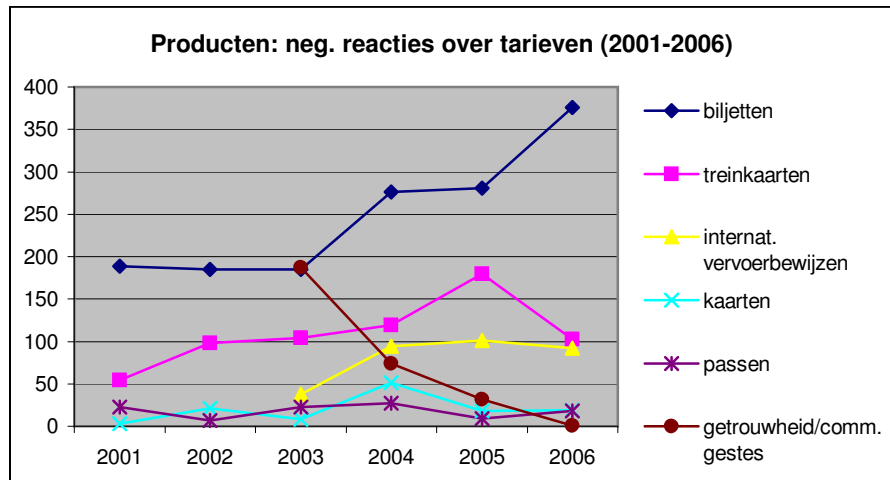
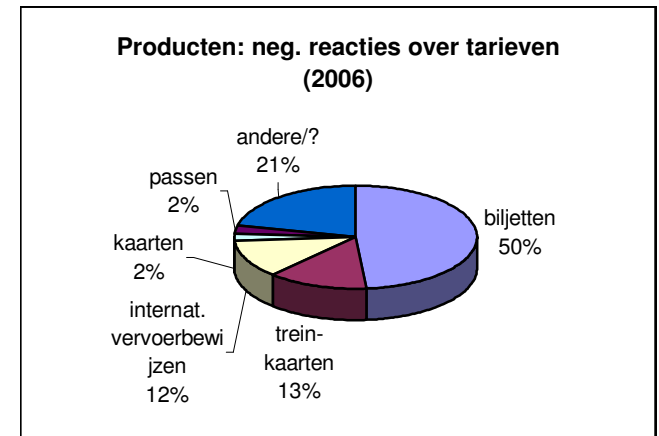
Onder de klachten over de terugbetaling van internationale vervoerbewijzen ressorteren een aantal reacties over de compensatieregeling bij vertraging in internationaal verkeer: in veel gevallen voldoet de aanvraag tot terugbetaling niet aan alle gestelde criteria (zoals de minimumprijs van € 50, of de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

PRODUCTEN / VERKOOP

Aantal neg. reacties* over tarieven per product

product	jaar						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
biljetten	189	185	185	276	281	376	33,8
treinkaarten	54	98	104	119	180	103	-42,8
internat. vervoerbewijzen			38	94	101	92	-8,9
kaarten	3	21	8	51	18	19	5,6
passen	23	7	23	27	9	18	100,0
getrouwheid/comm. gestes			187	74	32	1	-96,9
andere/?	46	41	52	76	174	165	-5,2
totaal	315	352	597	717	795	774	-2,6

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



Het aantal klachten over de tarieven viel iets terug t.o.v. 2005. De klachten over de tarieven van de biljetten blijven de kroon spannen.

Het aantal klachten over de prijs van de treinkaarten daalde daarentegen gevoelig t.o.v. 2005. Dat jaar stootte de beslissing om de prijs van een jaartreinkaart (vanaf oktober 2004) terug op te trekken van 9 naar 10 maanden op veel onbegrip. Later dat jaar maakte de omwisseling van de treinkaarten + MIVB (omwille van het gunstiger MIVB-tarief voor jongeren en senioren) eveneens veel reacties los.

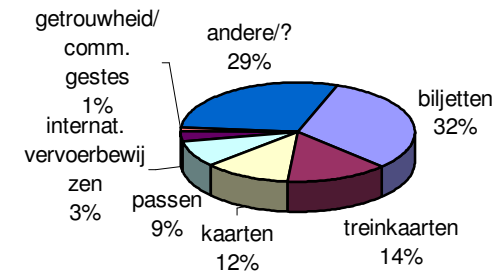
PRODUCTEN / VERKOOP

Aantal neg. reacties* over gebruiksvoorwaarden per product

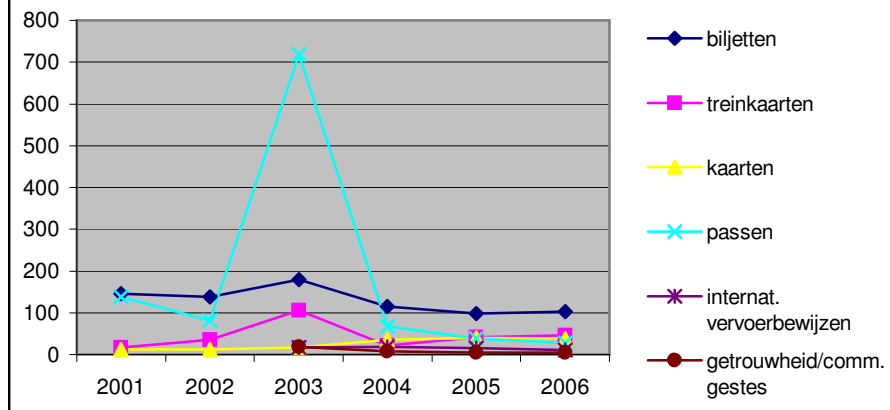
product	jaar						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
biljetten	145	138	180	115	98	103	5,1
treinkaarten	17	36	106	22	41	46	12,2
kaarten	13	13	17	36	40	39	-2,5
passen	138	81	719	68	38	28	-26,3
internat. vervoerbewijzen			17	18	15	11	-26,7
getrouwheid/comm. gestes			19	7	5	4	-20,0
andere/?	66	36	50	70	72	95	31,9
totaal	379	304	1.108	336	309	326	5,5

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

Producten: neg. reacties over gebruiksvoorwaarden (2006)



Producten: neg. reacties over gebruiksvoorwaarden (2001-2006)



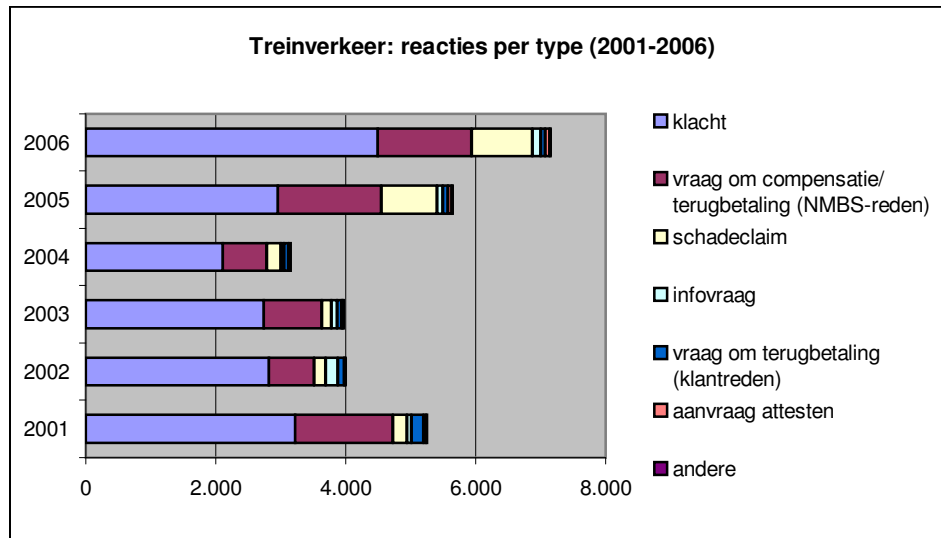
De afschaffing van de Bonus Pass was dé topper in 2003, die ervoor zorgde dat het aantal klachten over het gebruik van NMBS-producten exponentieel steeg.

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 nadien.

TREINVERKEER

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
klacht	3.217	2.820	2.743	2.105	2.954	4.488	51,9
vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden)	1.514	695	891	679	1.601	1.454	-9,2
schadeclaim	218	179	154	218	856	938	9,6
infovraag	66	184	85	56	89	124	39,3
vraag om terugbetaling (klantreden)	186	102	70	63	75	68	-9,3
aanvraag attesten	41	19	19	13	59	70	18,6
andere	23	11	17	24	23	24	4,3
totaal	5.265	4.010	3.979	3.158	5.657	7.166	26,7



Vanaf 2005 braken we helaas met een positieve evolutie: na een jarenlange daling van het aantal reacties over treinverkeer, nam dit aantal vanaf 2005 fenomenaal toe! Het aantal negatieve reacties (klachten, vragen om compensatie en schadeclaims) steeg in 2005 met maar liefst 80% (van 3002 naar 5411 geregistreerde reacties); in 2006 nam het nogmaals toe met 27% (tot in totaal 6880 negatieve reacties).

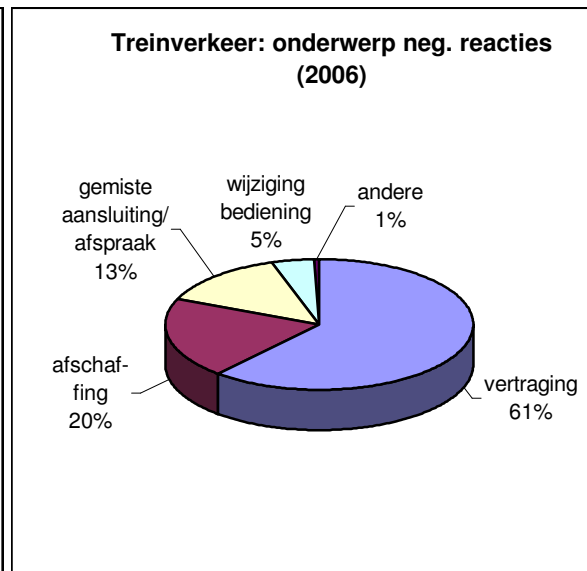
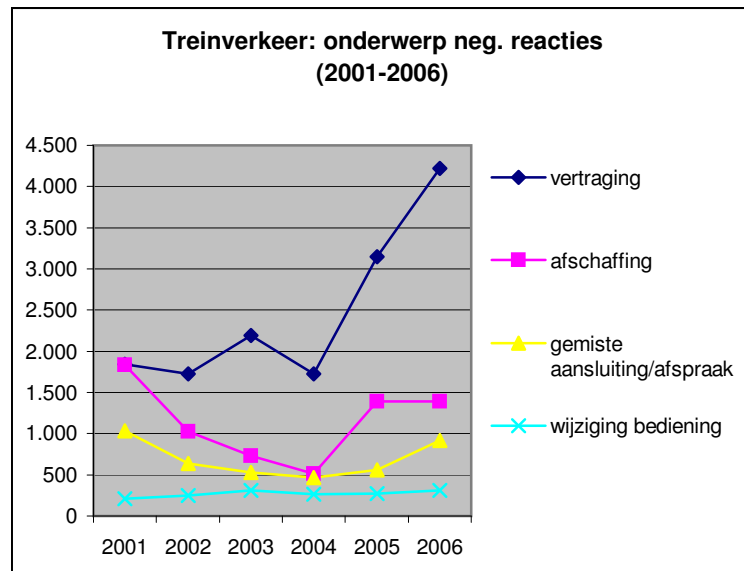
Op het eerste zicht schijnt het aantal gedupeerde reizigers dat een compensatie vroeg te dalen in 2006. Bij het bovenstaande cijfer dient echter nog het aantal compensatieclaims ingediend bij het bureau compensaties opgeteld!

TREINVERKEER

Onderwerp negatieve* reacties

onderwerp reactie	jaar						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
vertraging	1.844	1.729	2.194	1.726	3.149	4.219	34,0
afschaffing	1.835	1.029	730	513	1.395	1.389	-0,4
gemiste aansluiting/afpraak	1.035	635	527	470	562	920	63,7
wijziging bediening	211	252	310	263	271	314	15,9
andere	24	49	27	30	34	38	11,8
totaal	4.949	3.694	3.788	3.002	5.411	6.880	27,1

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



Vooral het aantal klachten over vertragingen en gemiste aansluitingen ging in 2006 de hoogte in.

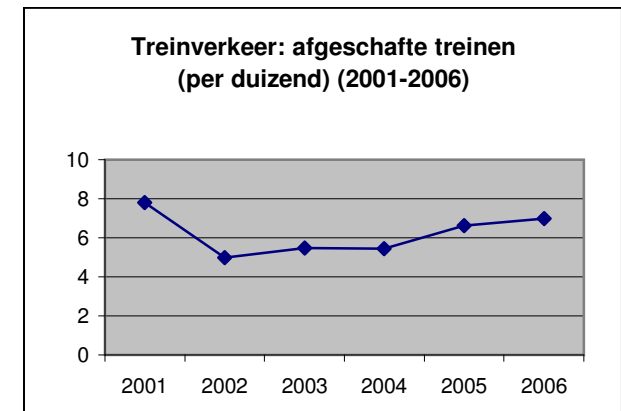
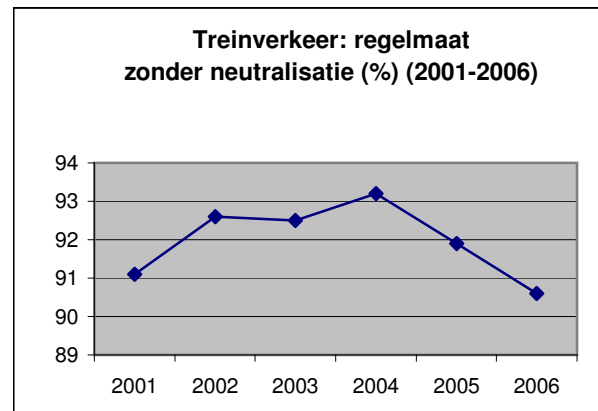
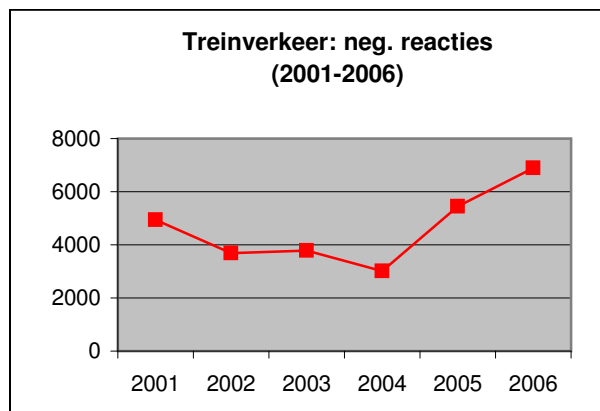
Een belangrijke vaststelling, want gemiste aansluitingen/afspraken kunnen aanleiding geven tot aanzienlijke schadeclaims. Denk maar aan het prijskaartje van een gemiste vlucht....

TREINVERKEER

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

	jaar					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
aantal neg. reacties over treinverkeer	4949	3695	3788	3002	5441	6880
regelmaatsindex (%) (zonder neutralisatie)	91,1	92,6	92,5	93,2	91,9	90,6
afgeschafte treinen (per duizend)	7,79	4,99	5,48	5,44	6,63	6,99

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 2006 lag de regelmaatsindex het laagst sinds jaren; het aantal klachten over de stiptheid was dan ook nog nooit zo hoog.

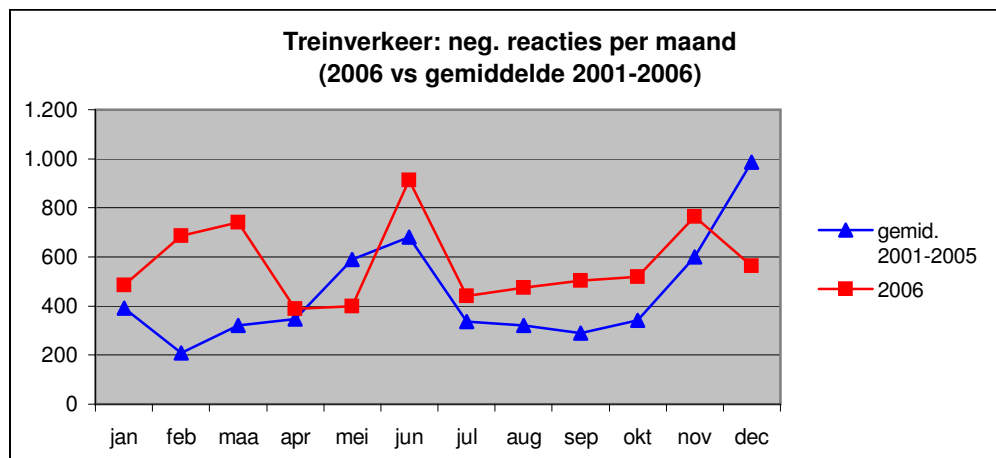


TREINVERKEER

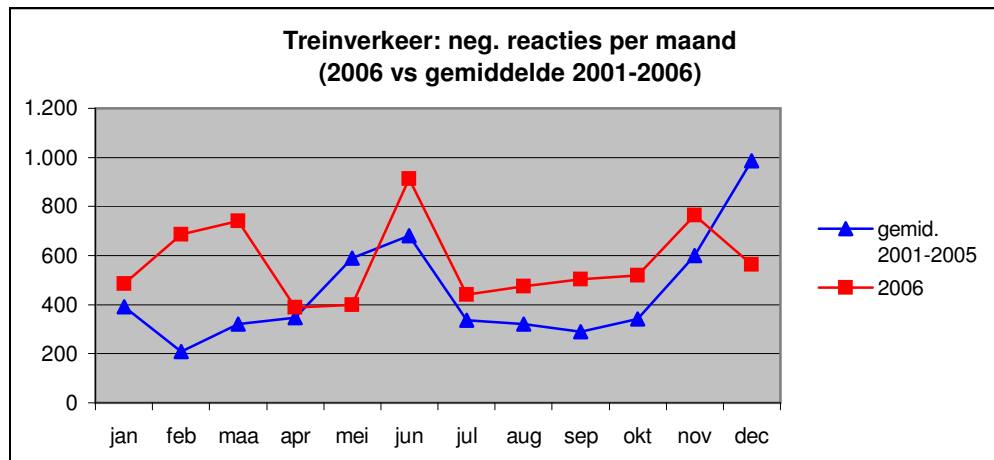
Aantal negatieve reacties* per maand

maand	jaar						
	2001	2002	2003	2004	2005	gemid. 2001-2005	2006
jan	387	417	449	299	391	391	485
feb	331	580	382	169	208	208	687
maa	279	468	315	311	321	321	741
apr	384	259	185	379	348	348	388
mei	547	234	149	183	589	589	399
jun	446	195	218	235	680	680	914
jul	452	209	354	226	337	337	441
aug	322	158	340	149	320	320	474
sep	240	224	278	187	290	290	503
okt	714	287	337	240	341	341	520
nov	504	320	486	209	599	599	764
dec	343	344	295	415	987	987	564
totaal	4.949	3.695	3.788	3.002	5.411	5.411	6.880

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



TREINVERKEER



Uit deze grafiek blijkt duidelijk wanneer het treinverkeer slecht scoorde bij het publiek. De hitte zorgde in juli voor problemen en klachten; november kende diverse stakingsacties die veel kritiek uitlokten.

Het aantal negatieve reacties over het treinverkeer lag in 2006 quasi alle maanden hoger dan de maandgemiddeldes van de vorige jaren. Enkel in december werd een merkelijk beter cijfer genoteerd (in december 2005 kreeg de stiptheid nog een gemene winterprik).

Relatie aantal negatieve reacties* - regelmaat (2006, per maand)

maand	aantal neg. reacties	regelmaat na neutral. (%)
jan	485	95,2
feb	687	95,3
maa	741	96,0
apr	388	97,0
mei	399	95,4
jun	914	92,5
jul	441	93,3
aug	474	96,7
sep	503	93,3
okt	520	92,2
nov	764	89,3
dec	564	91,3
gemiddelde	573	94,0

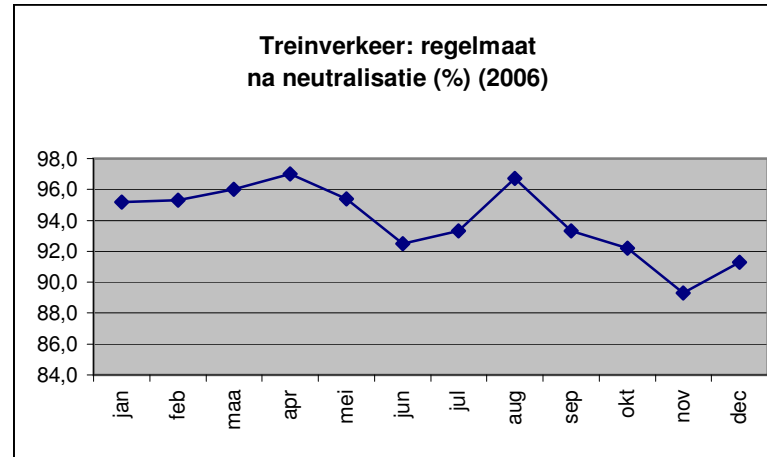
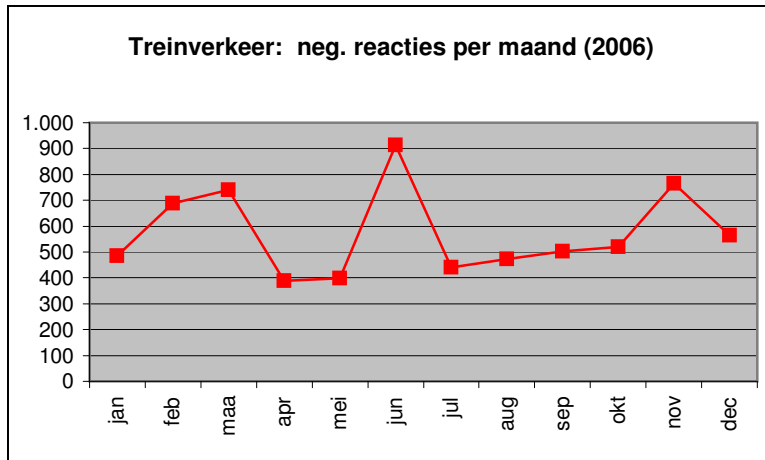
Waarom het aantal negatieve reacties in de maand juni piekte, blijkt duidelijk uit de grafiek van de regelmaat. De problemen te wijten aan de hitte op 11 en 12 juni (breuk bovenleiding tussen Brussel-Klein-Eiland en Denderleeuw) genereerden veel klachten en regelrechte vragen om compensatie.

In november kreeg de stiptheid te lijden onder de klassieke adhesieproblemen, maar ook onder diverse werkonderbrekingen van het treinpersoneel (op 30/10, 8 en 22/11). Toch is de tweede klachtenpiek veel minder uitgesproken dan in juli, niettegenstaande nog een veel slechtere stiptheid werd genoteerd. Vanaf september ontvingen we echter niet alleen klachten over de stiptheid, maar ook compensatieclaims in het kader van de nieuwe compensatieregeling (voor vertragingen van minstens 120 min). En die cijfers worden in de nevenstaande tabel niet opgenomen.

Het aantal reacties over de vertragingen na de brand in het tractieonderstation van Brussel-Zuid op 18/12 bleef eerder beperkt.

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

TREINVERKEER

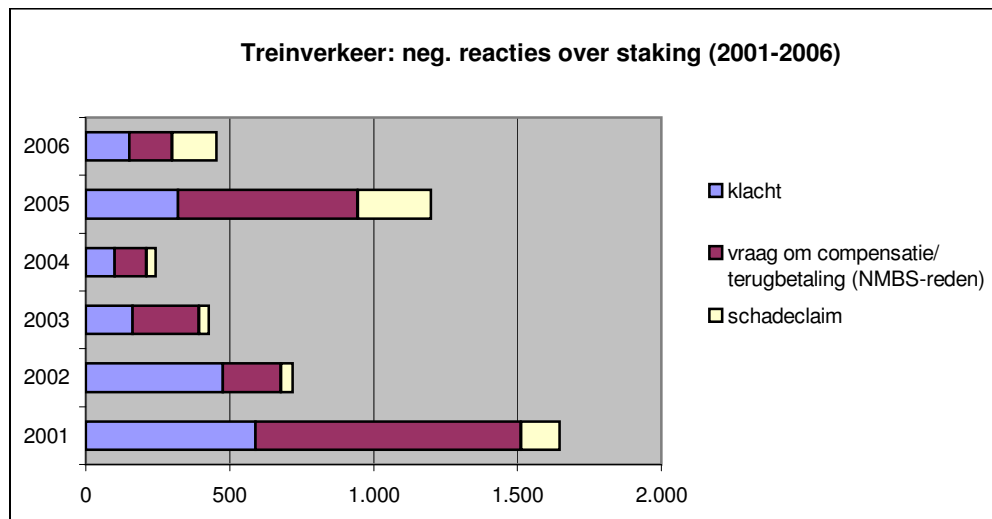


TREINVERKEER

Aantal negatieve reacties* over staking

type reactie	jaar						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
klacht	590	475	162	100	321	151	-53,0
vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden)	923	203	231	111	624	149	-76,1
schadeclaim	135	42	37	34	257	156	-39,3
totaal	1.648	720	430	245	1.202	456	-62,1

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



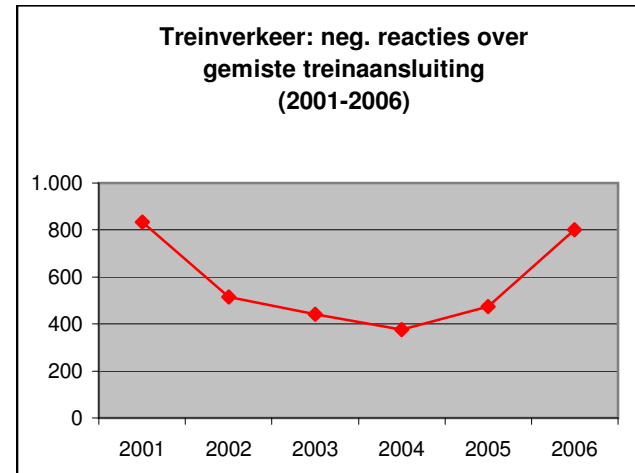
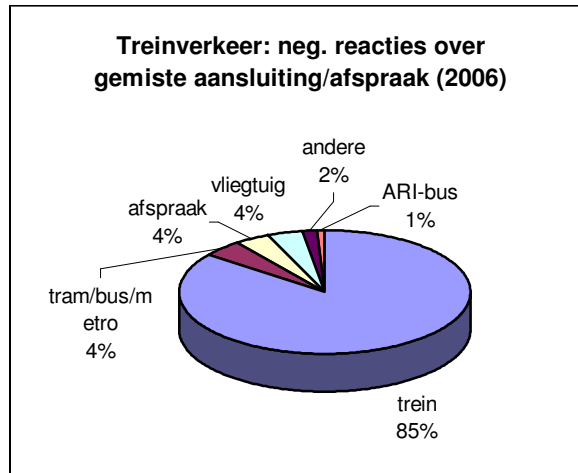
De stakingen van (hoofdzakelijk november) 2006 leidden tot veel negatieve reacties, maar hun aantal was gelukkig toch niet vergelijkbaar met 2005 en 2001.

TREINVERKEER

Aantal negatieve reacties over gemiste aansluitingen of afspraken

gemiste ...	jaar						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
trein	833	516	442	376	474	801	69,0
tram/bus/metro	48	40	22	35	21	40	90,5
afpraak	101	21	17	17	11	37	236,4
vliegtuig	31	24	29	23	40	36	-10,0
andere	6	7	4	8	10	16	60,0
ARI-bus	16	27	13	11	6	8	33,3
totaal	1.041	642	527	470	562	938	66,9

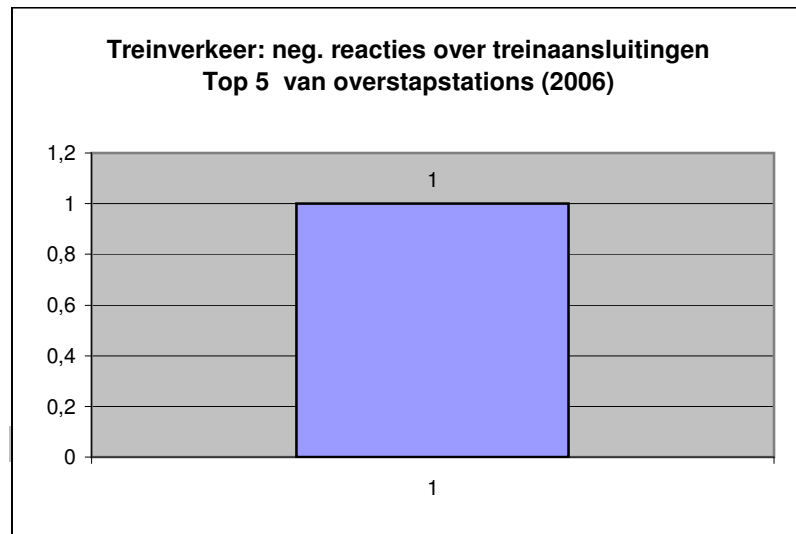
* negatieve reactie = schadeclaim, vraag om compensatie/terugbetaling (NMBS-reden) of klacht



De treinaansluitingen maken het overgrote deel van de klachten uit over gemiste aansluitingen. Tot 2004 daalde het aantal klachten over dit onderwerp jaarlijks. In 2005 werd die trend helaas terug omgebogen en in 2006 noteerden we een alarmerende stijging. De toename van het aantal klachten hierover is echter een logisch gevolg van de verminderde stiptheid...

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.

De top 5 van 2006 bestaat uit dezelfde overstapstations als het voorgaande jaar. Mechelen spant al jaren de kroon als station met de meeste klachten over aansluitingen.

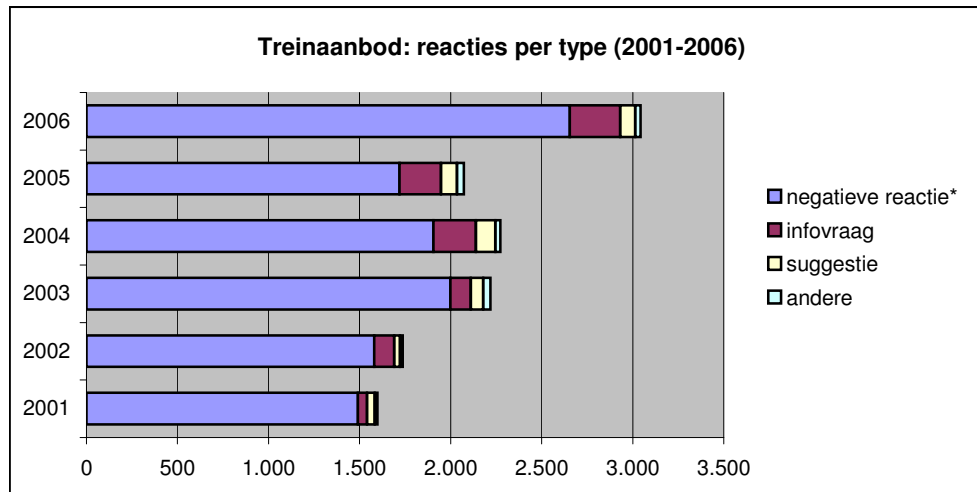
Klanten liggen echter soms zélf aan de basis van dit probleem. Al te vaak wordt een te krappe overstaptijd in de reisplanning ingecalculleerd. Belangrijk is dus dat de reizigers met hun eigen mogelijkheden en met de ruimtelijke indeling van het overstapstation rekening houden wanneer ze tijdens een reis 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 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
negatieve reactie*	1.490	1.581	1.999	1.906	1.719	2.655	54,5
infolraag	51	110	113	234	229	277	21,0
suggestie	43	31	67	106	88	83	-5,7
andere	15	16	41	29	38	30	-21,1
totaal	1.599	1.738	2.220	2.275	2.074	3.045	46,8

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



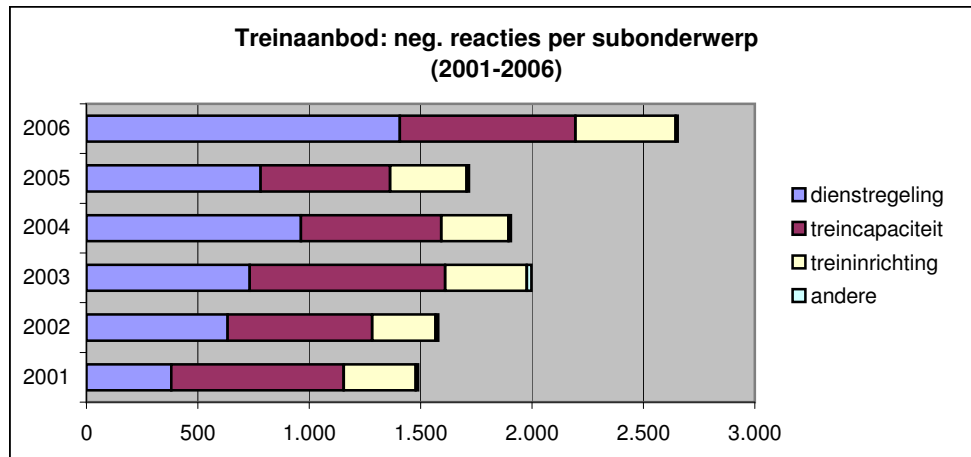
Het treinaanbod genereerde in 2006 het hoogste aantal schriftelijke reacties sinds jaren. Het aantal klachten over dit thema nam t.o.v. 2005 met meer dan de helft toe.

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* per subonderwerp

subonderwerp	aantal neg. reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
dienstregeling	381	634	733	963	782	1.406	79,8
treincapaciteit	774	649	877	630	581	790	36,0
treininrichting	324	284	367	302	344	449	30,5
andere	11	14	22	11	12	10	-16,7
totaal	1.490	1.581	1.999	1.906	1.719	2.655	54,5

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



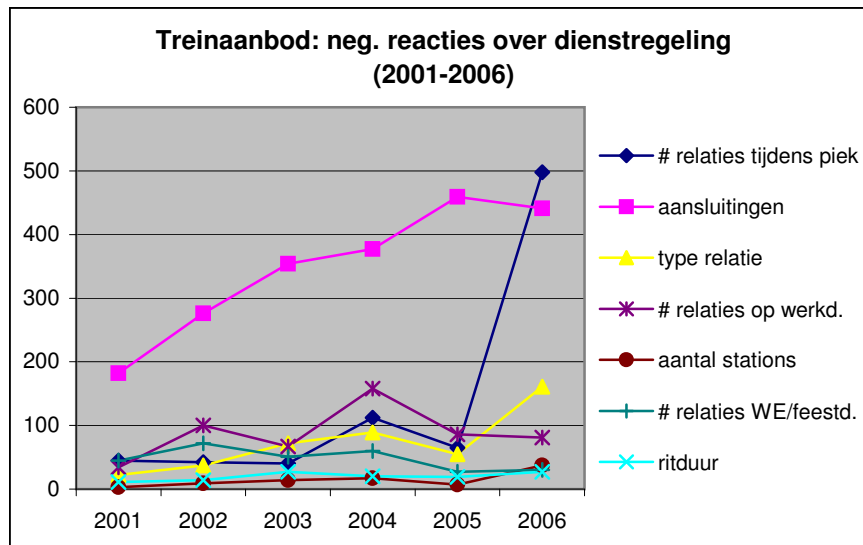
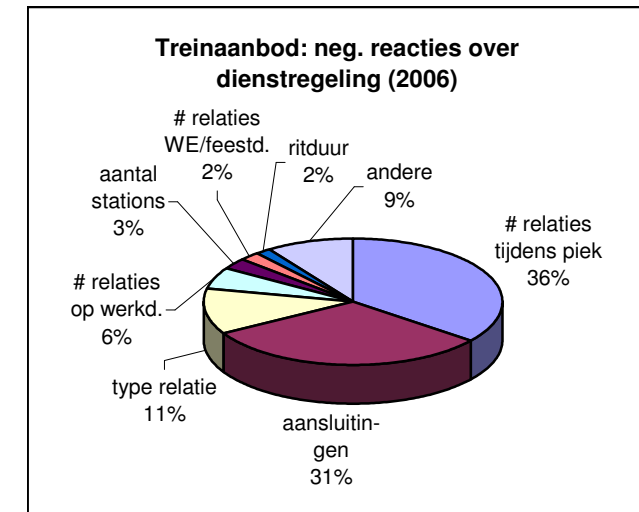
Het aantal negatieve reacties over de dienstregeling blijft de kroon spannen, en was in 2006 bovendien veruit de sterkste stijger. De treincapaciteit vormde, zoals immer, het tweede punt van kritiek.

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* over dienstregeling

subonderwerp	aantal neg. reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
# relaties tijdens piek	45	42	40	112	65	498	666,2
aansluitingen	182	276	354	377	459	441	-3,9
type relatie	22	37	72	89	55	161	192,7
# relaties op werkd.	34	100	67	158	86	81	-5,8
aantal stations	3	9	14	17	7	37	428,6
# relaties WE/feestd.	45	72	51	60	27	30	11,1
ritduur	11	14	27	20	19	27	42,1
andere	39	84	108	130	64	131	104,7
totaal	420	634	733	963	782	1.406	79,8

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



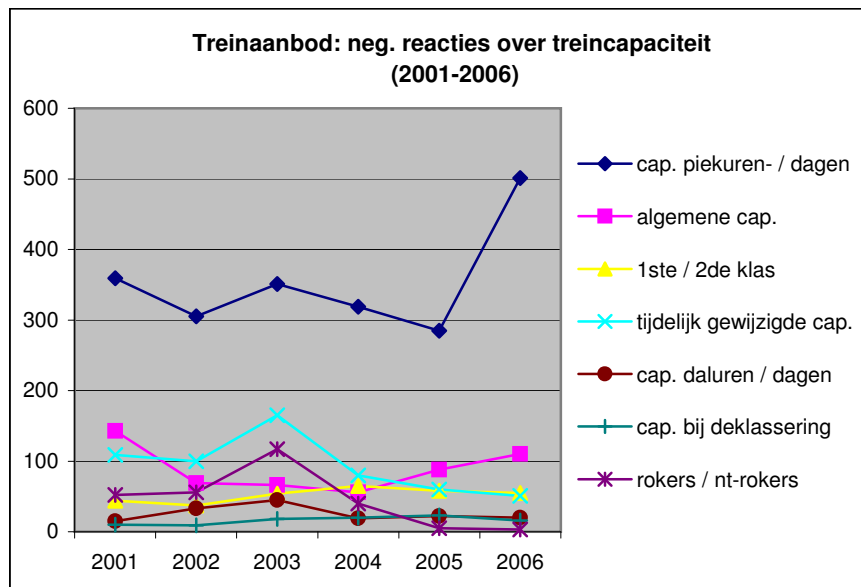
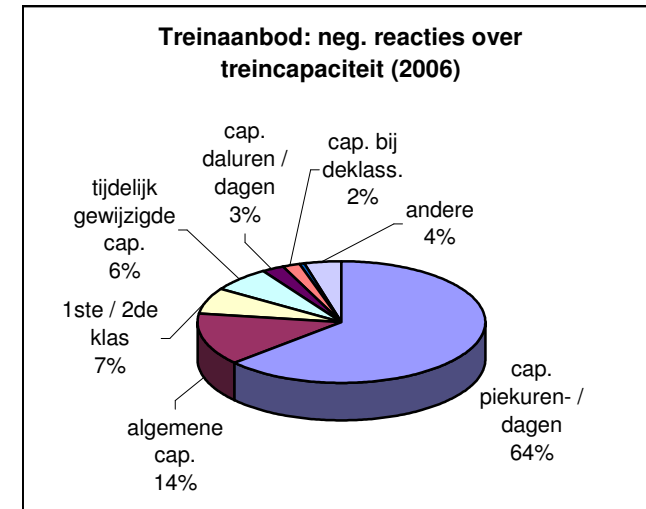
Aansluitingen (of liever een gebrek eraan) maken nog steeds het gros van de klachten over de dienstregeling uit. Voor het eerst wordt deze rubriek echter van de troon gestoten door een ander thema: het aanbod van relaties tijdens de piek. De introductie van de nieuwe dienstregeling op 10/12/2006 lag aan de basis van het merendeel van deze klachten.

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* over treincapaciteit

subonderwerp	aantal neg. reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
cap. piekuren- / dagen	359	305	351	319	285	501	75,8
algemene cap.	143	69	66	56	88	110	25,0
1ste / 2de klas	44	37	54	65	58	55	-5,2
tijdelijk gewijzigde cap.	109	100	165	80	60	51	-15,0
cap. daluren / dagen	15	33	45	19	22	20	-9,1
cap. bij deklassering	10	9	18	20	23	16	-30,4
rokers / nt-rokers	52	56	117	40	5	3	-40,0
andere	42	40	61	31	40	34	-15,0
totaal	816	649	877	630	581	790	36,0

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



Net als de vorige jaren werden vooral klachten over de capaciteit tijdens de spits geuit. In 2006 werden hierover wel opvallend meer reacties geregistreerd.

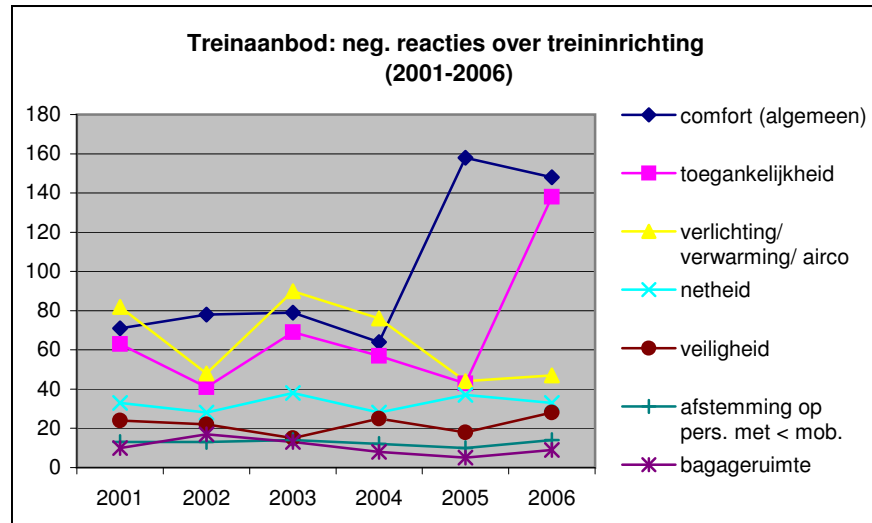
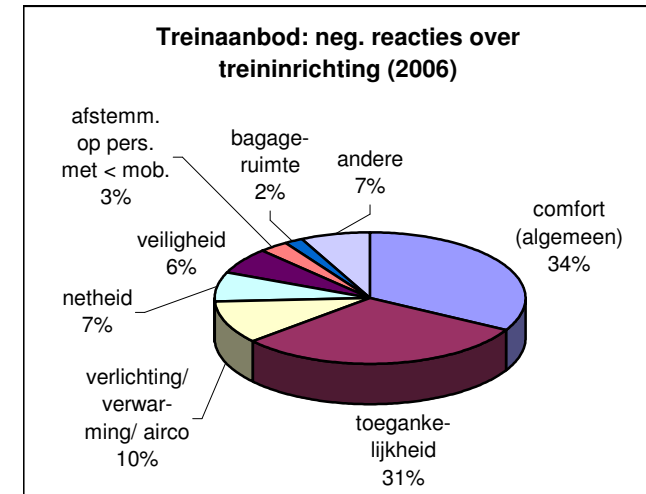
Deze stijging was hoofdzakelijk het gevolg van de introductie van de nieuwe dienstregeling op 10 december 2006.

TREINAANBOD

Aantal negatieve reacties* over treininrichting

kwaliteitscriterium	aantal neg. reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
comfort (algemeen)	71	78	79	64	158	148	-6,3
toegankelijkheid	63	41	69	57	43	138	220,9
verlichting/ verwarming/ airco	82	48	90	76	44	47	6,8
netheid	33	28	38	28	37	33	-10,8
veiligheid	24	22	15	25	18	28	55,6
afstemming op pers. met < mob.	13	13	14	12	10	14	40,0
bagageruimte	10	17	13	8	5	9	80,0
andere	28	37	49	32	23	32	39,1
totaal	352	284	367	302	338	449	32,8

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



Het aantal negatieve reacties over de treininrichting steeg in 2006 aanzienlijk in vergelijking met 2005. Dat was kennelijk vooral te wijten aan een gebrek aan comfort (in het algemeen) in verscheidene treinen en de toenemende kritiek i.v.m. de toegankelijkheid van of in de trein. Klachten gaan bijvoorbeeld over problemen met de opening/sluiting van de deuren, de sluiting van het sanitair, de toegankelijkheid van de trein voor reizigers met een fiets... Klachten over de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit komen hierin echter niet terecht: hiervoor bestaat een aparte rubriek.

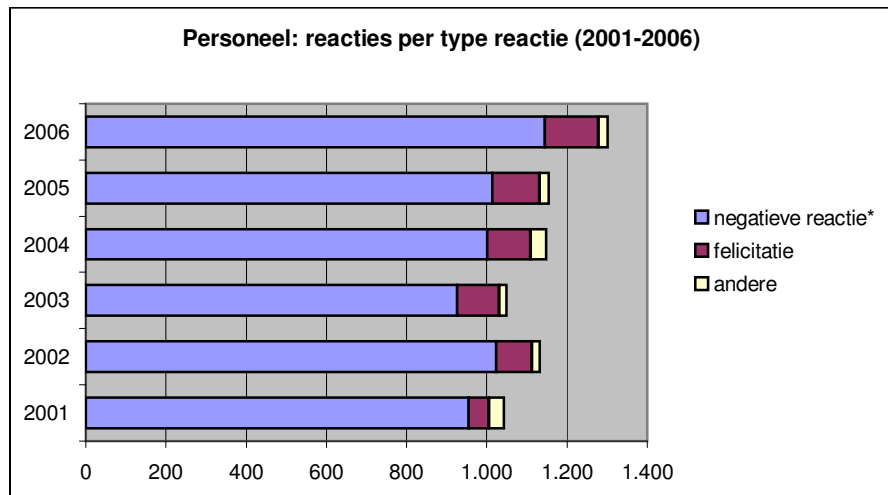
Het aantal klachten over netheid en veiligheid blijft beperkt, al merken we wel een stijging met 56% op van het aantal klachten over veiligheid.

PERSONEEL

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
negatieve reactie*	955	1.024	926	1.001	1.014	1.144	12,8
feliciteit	50	88	105	108	118	135	14,4
andere	39	22	19	41	24	23	-4,2
totaal	1.044	1.134	1.050	1.150	1.156	1.302	12,6

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



Het aantal reacties over het personeel steeg weliswaar in 2006 (met 12,6%), maar in mindere mate dan het totaal aantal reacties (dat met 20,4% toenam t.o.v. 2005). We noteerden over het personeel, net als over de andere onderwerpen, in hoofdzaak negatieve reacties.

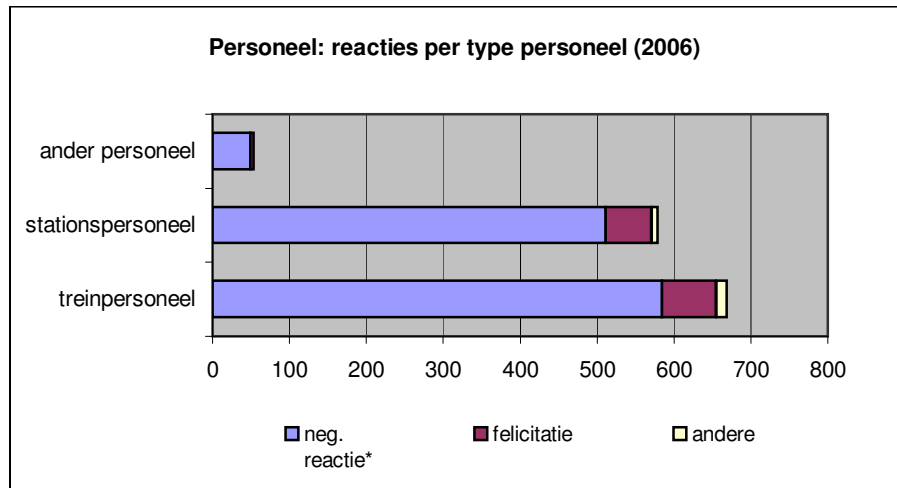
Toch ook een positieve noot: 10% van het aantal reacties over dit onderwerp waren felicitaties en dankbetuigingen aan het adres van het NMBS-personeel!

PERSONEEL

Aantal reacties per type personeel

type personeel	type reactie			
	neg. reactie*	felicitatie	andere	totaal
treinpersoneel	584	71	14	669
stationspersoneel	511	60	8	579
ander personeel	49	5	0	54
totaal	1.144	136	22	1302
%	87,9	10,4	1,7	100,0

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



Het treinpersoneel oogste de meeste kritiek; het stationspersoneel kreeg wat minder klachten te incasseren.

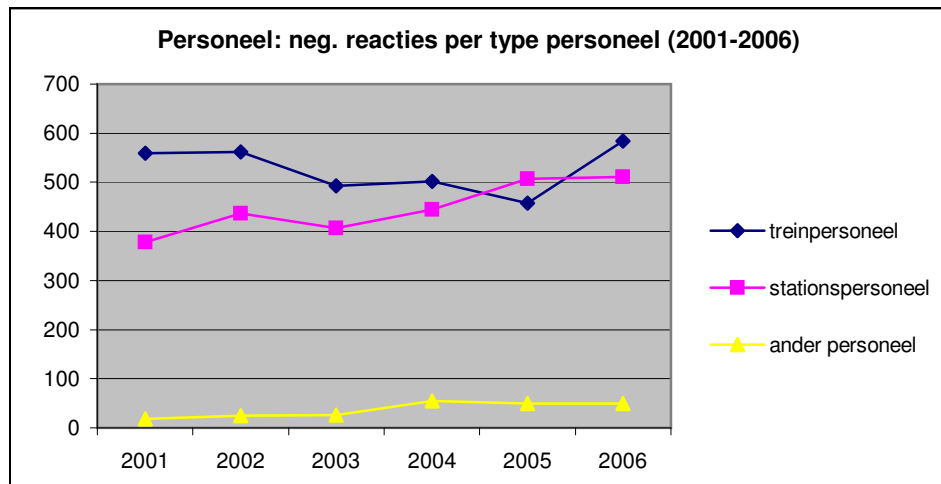
Het treinpersoneel ontving echter ook de meeste felicitaties: deze maakten 11% uit van het aantal reacties over het treinpersoneel, en 10% van die over het stationspersoneel.

PERSONEEL

Aantal negatieve reacties* per type personeel

type personeel	aantal neg. reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
treinpersoneel	559	562	493	502	457	584	27,8
stationspersoneel	378	437	407	444	507	511	0,8
ander personeel	18	25	26	55	50	49	-2,0
totaal	955	1.024	926	1.001	1.014	1.144	12,8

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

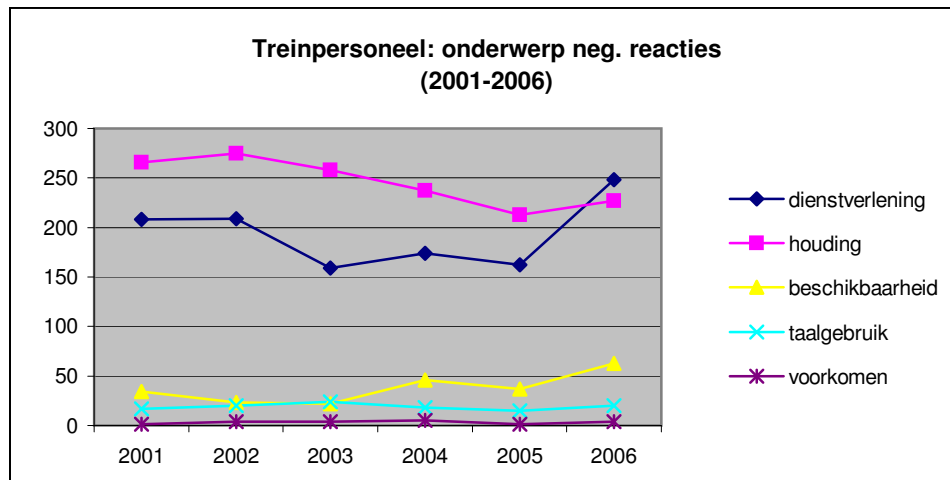


In 2005 oogstte het stationspersoneel voor het eerst (sinds onze registratie) meer klachten dan het treinpersoneel. In 2006 wisselden ze echter weerom van plaats: het aantal klachten over het stationspersoneel stagneerde, terwijl het treinpersoneel een pak meer klachten uitlokte.

PERSONEEL

Onderwerp negatieve reacties* over treinpersoneel

onderwerp reactie	aantal neg. reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
dienstverlening	208	209	159	174	162	248	53,1
houding	266	275	258	237	213	227	6,6
beschikbaarheid	34	23	22	46	37	63	70,3
taalgebruik	17	20	24	18	15	20	33,3
voorkomen	1	4	4	5	1	4	300,0
andere	33	31	26	22	29	22	-24,1
totaal	559	562	493	502	457	584	27,8



Terwijl de vorige jaren het treinpersoneel vooral kritiek kreeg op zijn houding, wordt in 2006 nog meer de dienstverlening bekritiseerd. De klachten over dit item namen maar liefst met de helft toe.

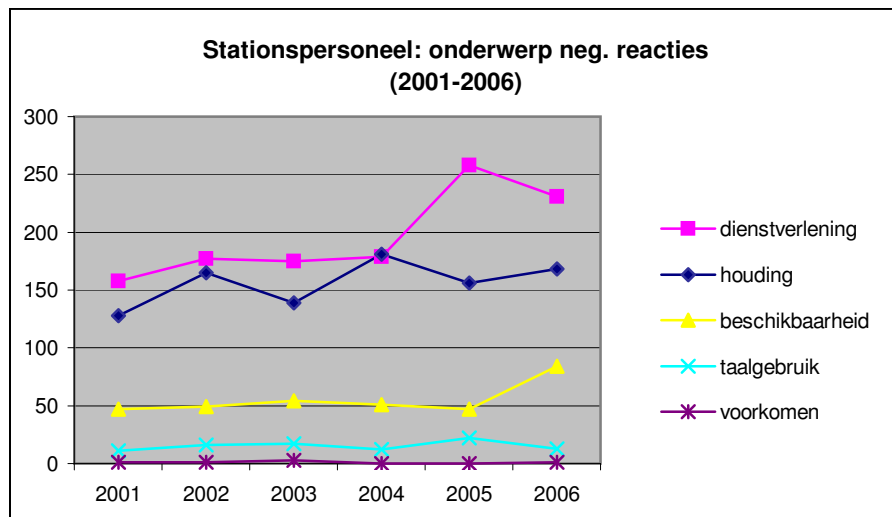
"Dienstverlening" is echter een veelomvattende term, waarmee we onder andere bedoelen: verkoop in de trein, waken over de veiligheid (geven van het vertreksein, assistentie aan personen met beperkte mobiliteit enz.). Informatieverstrekking door de treinbegeleider ressorteert evenwel onder een andere klachtenrubriek (Informatie).

PERSONEEL

Onderwerp negatieve reacties* over stationspersoneel

onderwerp reactie	aantal neg. reacties						verschil
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2005-2006 (%)
dienstverlening	158	177	175	179	258	231	-10,5
houding	128	165	139	181	156	168	7,7
beschikbaarheid	47	49	54	51	47	84	78,7
taalgebruik	11	16	17	12	22	13	-40,9
voorkomen	1	1	3	0	0	1	100,0
andere	33	29	19	21	24	14	-41,7
totaal	378	437	407	444	507	511	0,8

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



Ook het stationspersoneel kreeg in 2006 in de eerste plaats klachten over de verleende service te incasseren, al genereerde dit onderwerp wat minder kritiek dan in 2005.

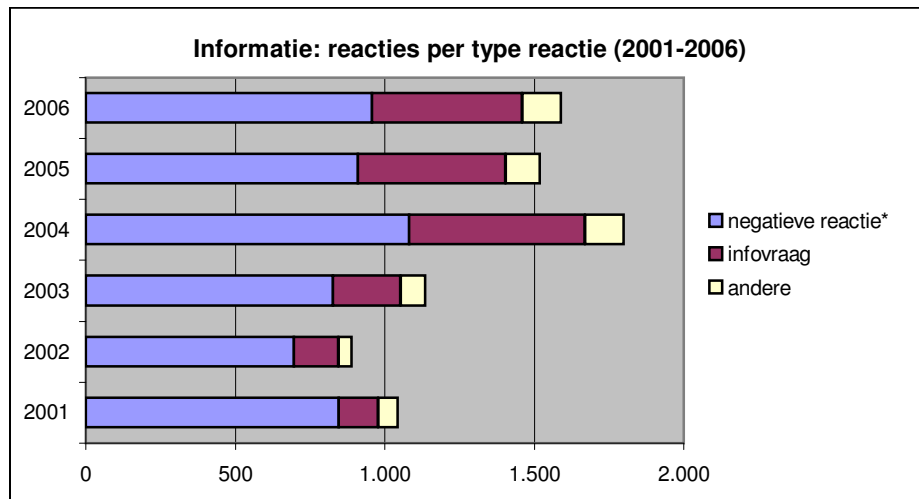
In 2006 viel echter vooral de toename van het aantal klachten over de beschikbaarheid van het stationspersoneel op.

INFORMATIE

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
negatieve reactie*	845	695	826	1.081	910	958	5,3
invoorraag	134	150	228	589	494	502	1,6
andere	65	46	84	130	116	132	13,8
totaal	1.044	891	1.138	1.800	1.520	1.592	4,7

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



Net als de reacties over het personeel namen de reacties over de infoverstreking weliswaar toe (met 4,7% tov 2005), maar in mindere mate dan het totaal aantal reacties (+20,4%).

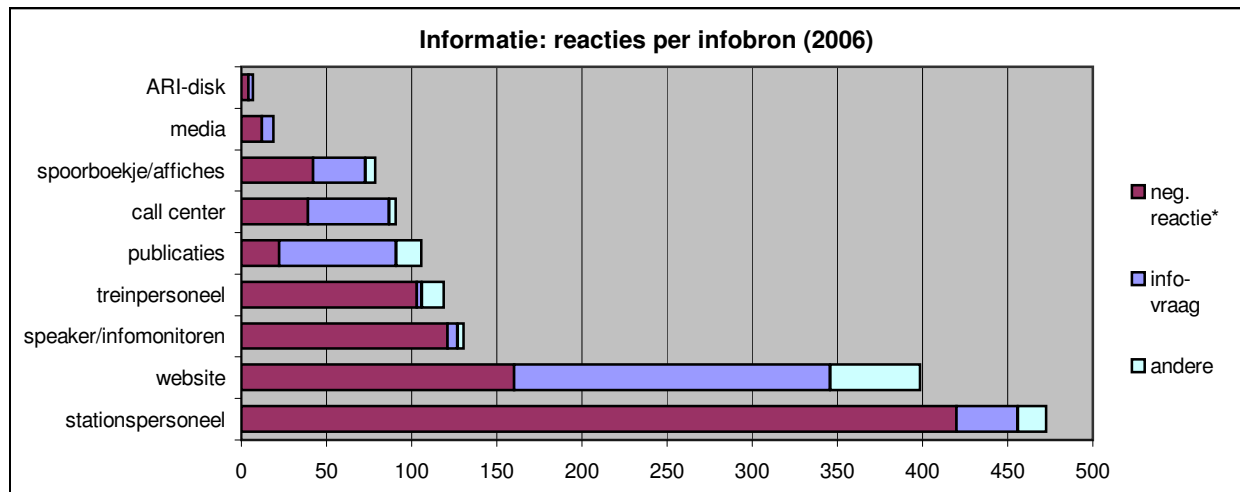
Bovendien zijn lang niet alle reacties negatief: in 2006 maakten (bijkomende) infovragen 31,5% uit van het totaal aantal reacties over informatie.

INFORMATIE

Aantal reacties per infobron

infobron	aantal reacties				
	neg. reactie*	info-vraag	andere	totaal	%
stationspersoneel	420	36	17	473	29,7
website	160	186	53	399	25,1
speaker/infomonitoren	121	6	4	131	8,2
treinpersoneel	103	3	13	119	7,5
publicaties	22	69	15	106	6,7
call center	39	48	4	91	5,7
spoorboekje/affiches	42	31	6	79	5,0
media	12	7	0	19	1,2
ARI-disk	4	3	0	7	0,4
andere	35	113	20	168	10,6
totaal	958	502	132	1.592	100,0
%	60,2	31,5	8,3	100,0	

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



Net als de andere jaren werd in 2006 (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.

INFORMATIE

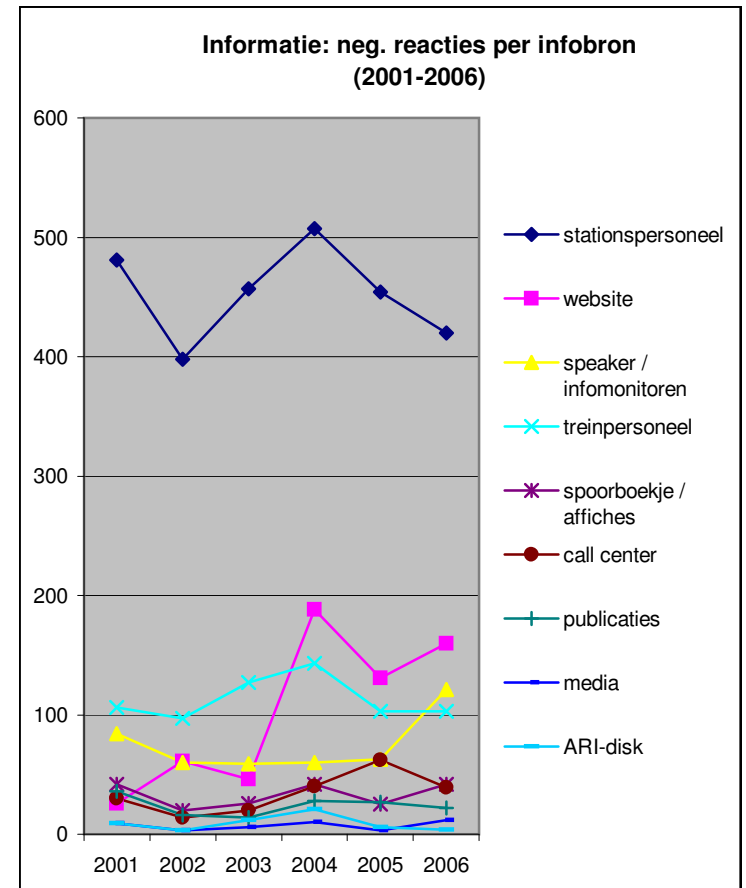
Aantal negatieve reacties* per infobron

type reactie	negatieve reactie						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
stationspersoneel	481	398	457	507	454	420	-7,5
website	26	61	46	188	131	160	22,1
speaker / infomonitoren	84	60	59	60	63	121	92,1
treinpersoneel	106	97	127	143	103	103	0,0
spoorboekje / affiches	42	20	26	42	25	42	68,0
call center	30	14	20	40	62	39	-37,1
publicaties	36	16	14	28	27	22	-18,5
media	9	3	6	10	3	12	300,0
ARI-disk	9	3	12	21	6	4	-33,3
andere	22	23	59	42	36	35	-2,8
totaal	845	695	826	1.081	910	958	5,3

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

De infoverstreking 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 reeds 2 jaar op rij afnam. Positief nieuws ook voor de treinbegeleiding: het aantal klachten over haar infoverstreking stagneerde in 2006. Ook het call center deed het goed: dit oogste duidelijk minder kritiek dan vorig jaar. Toen kreeg kreeg het te kampen met een gevoelige stijging van het aantal oproepen, terwijl de personeelsbezetting onveranderd bleef. De nieuwe medewerkers brachten dus soelaas in 2006.

Verder op te volgen is de stijging van het aantal klachten over de info via de website en de speakers/infomonitoren. Het aantal klachten over deze laatste verdubbelde!

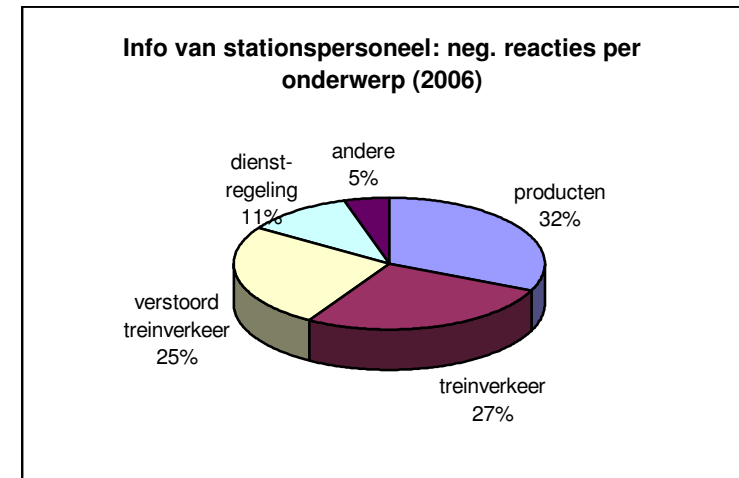
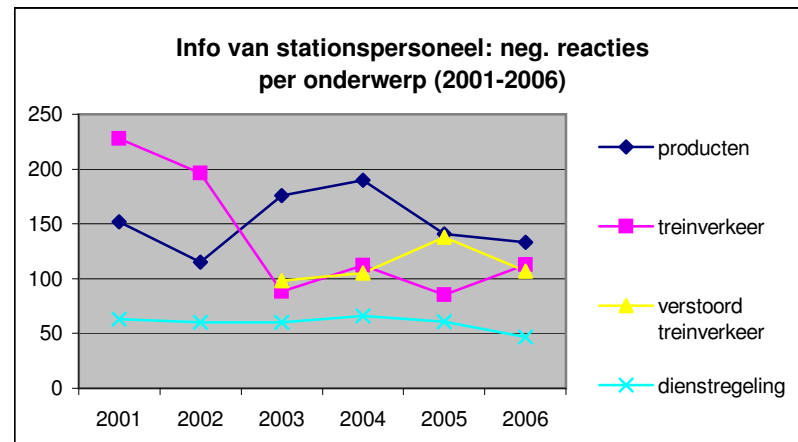


INFORMATIE

Aantal negatieve reacties* over info verstrekt door stationspersoneel per onderwerp

onderwerp	aantal neg. reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
producten	152	115	176	190	141	133	-5,7
treinverkeer	228	196	88	112	85	113	32,9
verstoord treinverkeer			98	105	138	107	-22,5
dienstregeling	63	60	60	66	61	47	-23,0
andere	38	27	35	34	29	20	-31,0
totaal	481	398	457	507	454	420	-7,5

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



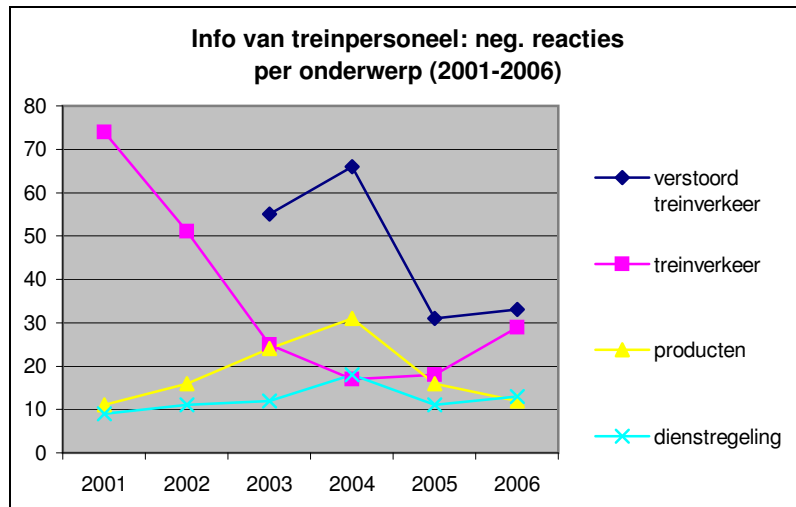
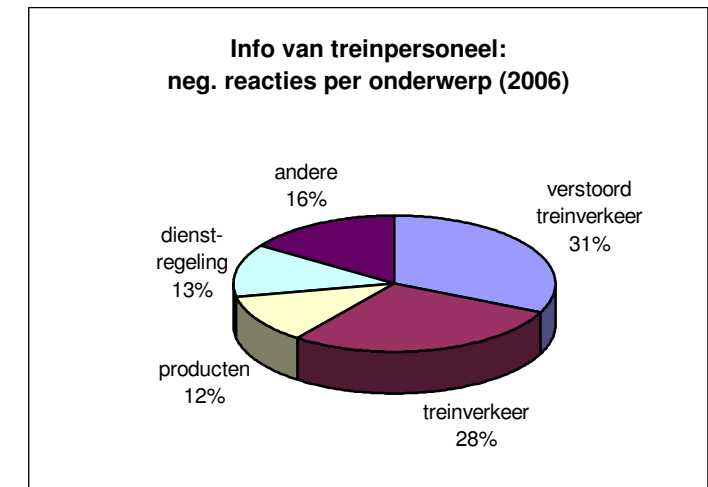
In 2003 voegden we - in functie van het project 'Informatie in Real Time' (IRT) - een nieuw onderwerp toe aan onze typologie: info bij verstoord treinverkeer. Hierdoor lijkt het of het aantal negatieve reacties i.v.m. info over het treinverkeer fel daalde, terwijl eigenlijk een groot deel van de klachten gewoon in de nieuwe rubriek terecht kwam. Wanneer we 'treinverkeer' en 'verstoord treinverkeer' samentellen, merken we dat de info over deze thema's in 2006 52% van de klachten over de infoverstreking door het stationspersoneel veroorzaakt, gevoelig meer dus dan de productinfo.

INFORMATIE

Aantal negatieve reacties* over info verstrekt door treinpersoneel per onderwerp

onderwerp	aantal neg. reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
verstoord treinverkeer			55	66	31	33	6,5
treinverkeer	74	51	25	17	18	29	61,1
producten	11	16	24	31	16	12	-25,0
dienstregeling	9	11	12	18	11	13	18,2
andere	12	19	11	11	27	16	-40,7
totaal	106	97	127	143	103	103	0,0

* 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 2006 goed was voor bijna 60% van het totaal aantal klachten over info verstrekt door het treinpersoneel. In 2005 maakte dit item slechts 48% van het totaal uit. Nog steeds werk aan de winkel voor het project 'Informatie in Real Time'...

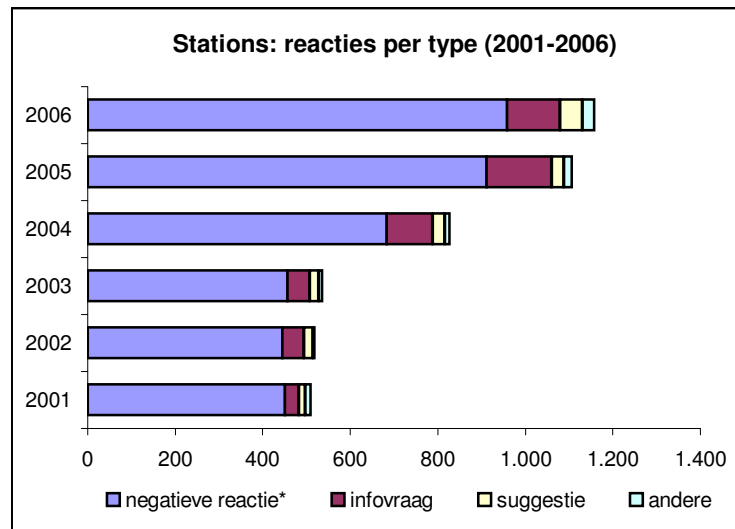
Er dient bovendien rekening gehouden met het feit dat we in dit rapport slechts het HOOFDonderwerp van de reacties weergeven. Gaat een klacht dus in de eerste plaats over een gemiste aansluiting, en in de tweede plaats over het gebrek aan info over de vertraging van de eerste trein, dan wordt dit laatste onderwerp in de cijfers niet opgenomen!

STATION

Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
negatieve reactie*	450	445	456	683	911	958	5,2
invoraag	33	50	52	106	149	121	-18,8
suggestie	15	20	20	28	28	52	85,7
andere	13	4	9	11	19	28	47,4
totaal	511	519	537	828	1.107	1.159	4,7

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



Het aantal reacties over de stationsinfrastructuur nam vooral de laatste 2 jaren opvallend toe. De stijging was grotendeels te wijten aan een toename van het aantal negatieve reacties (en in kleine mate aan het stijgend aantal suggesties) ; het aantal invovragen nam iets af.

STATION

Aantal negatieve reacties* per stationsruimte

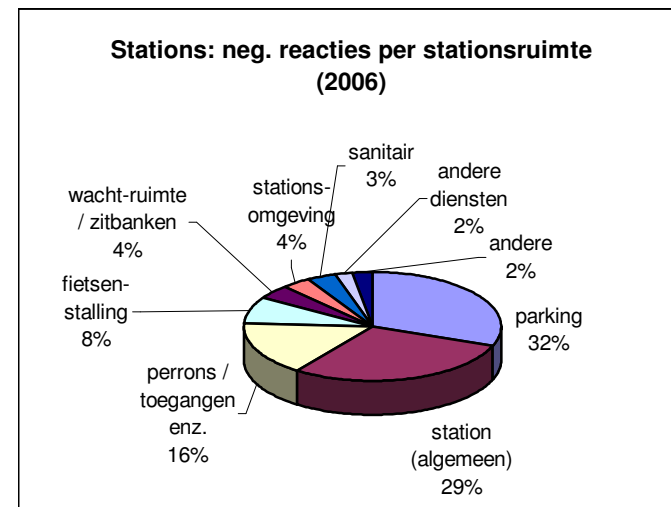
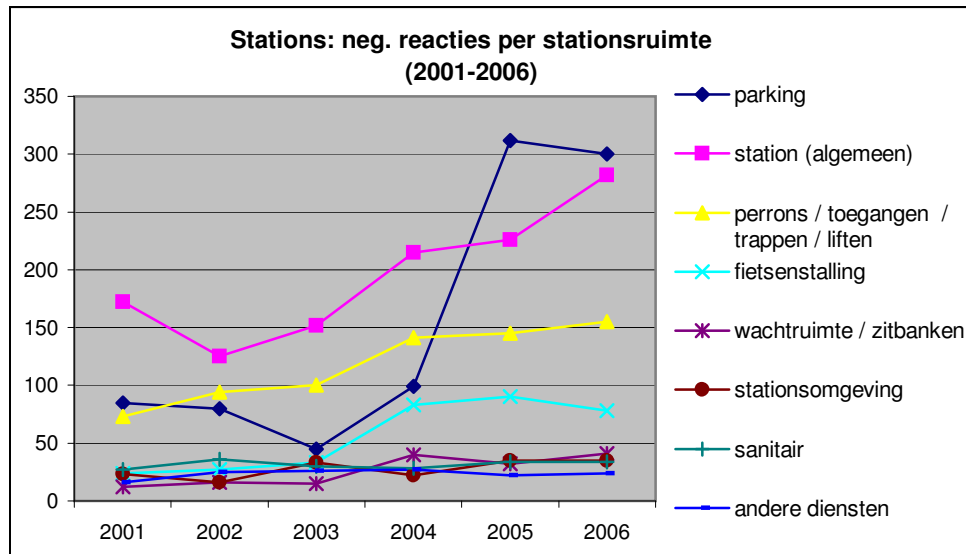
stationsruimte	aantal neg. reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
parking	85	80	45	99	312	300	-3,8
station (algemeen)	172	125	152	215	226	282	24,8
perrons / toegangen / trappen / liften	73	94	100	141	145	155	6,9
fietsenstalling	24	27	33	83	90	78	-13,3
wachruimte / zitbanken	12	16	15	40	32	41	28,1
stationsomgeving	23	16	33	22	35	35	0,0
sanitair	27	36	30	28	34	34	0,0
andere diensten	16	25	26	27	22	24	9,1
andere	18	26	22	28	15	23	53,3
totaal	450	445	456	683	911	972	6,7

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

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

Sinds 2005 torent het aantal klachten over de stationsparkings hoog uit boven alle andere onderwerpen. In 2006 wordt dit aantal quasi bijgebeend door het aantal klachten over het stationsgebouw in het algemeen. (In dit geval specificeert de klant dus niet welke stationsruimte hij bekritiseert.)

Het aantal klachten over de fietsenstallingen is, na het faillissement van PLS, in 2006 gelukkig iets op zijn retour.



STATION

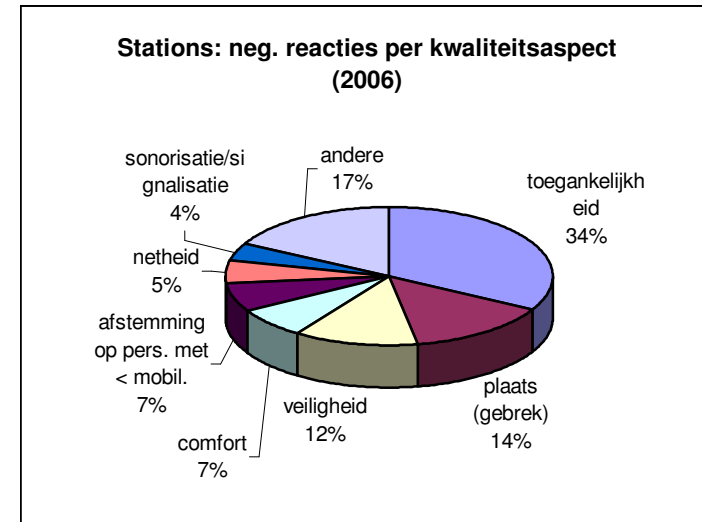
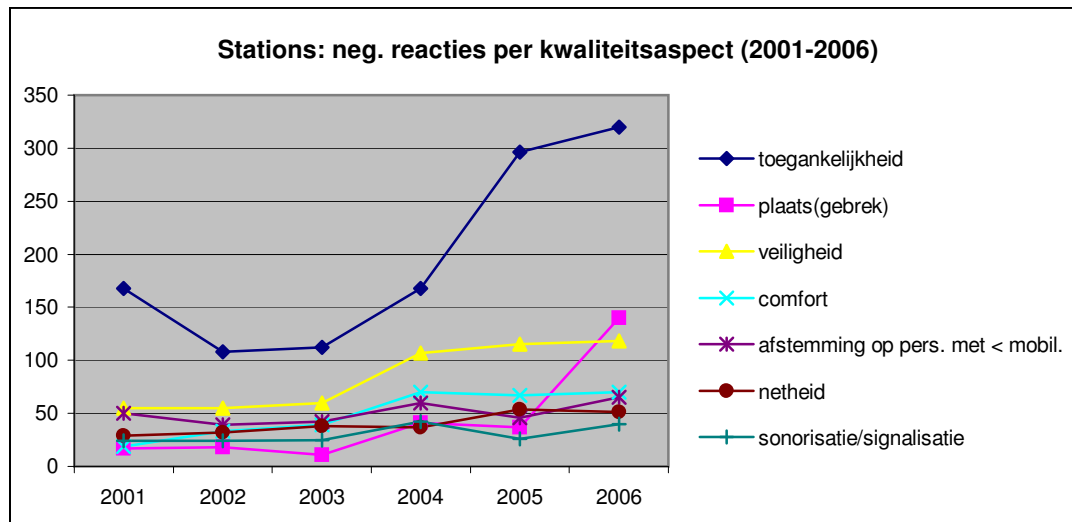
Aantal negatieve reacties* per kwaliteitsaspect

kwaliteitscriterium	aantal neg. reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
toegankelijkheid	168	108	112	168	296	320	8,1
plaats(gebrek)	17	18	11	41	37	140	278,4
veiligheid	55	55	60	107	115	118	2,6
comfort	19	33	39	70	67	70	4,5
afstemming op pers. met < mobil.	50	39	42	60	46	65	41,3
netheid	29	32	38	37	54	51	-5,6
sonorisatie/signalisatie	24	24	25	42	26	40	53,8
andere	88	136	129	158	270	168	-37,8
totaal	450	445	456	683	911	972	6,7

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

De toegankelijkheid van het station (niet alleen de fysieke toegankelijkheid, maar bv. ook de openingsuren van de loketten) lag net als andere jaren het meest onder vuur.

Het plaatsgebrek in bepaalde stationsparkings (dikwijls ten gevolge van de gratispolitiek) lag echter aan de basis van de felste stijging van het aantal klachten: dit verviervoudigde bijna in vergelijking met 2005!



SCHADE/VERLIES

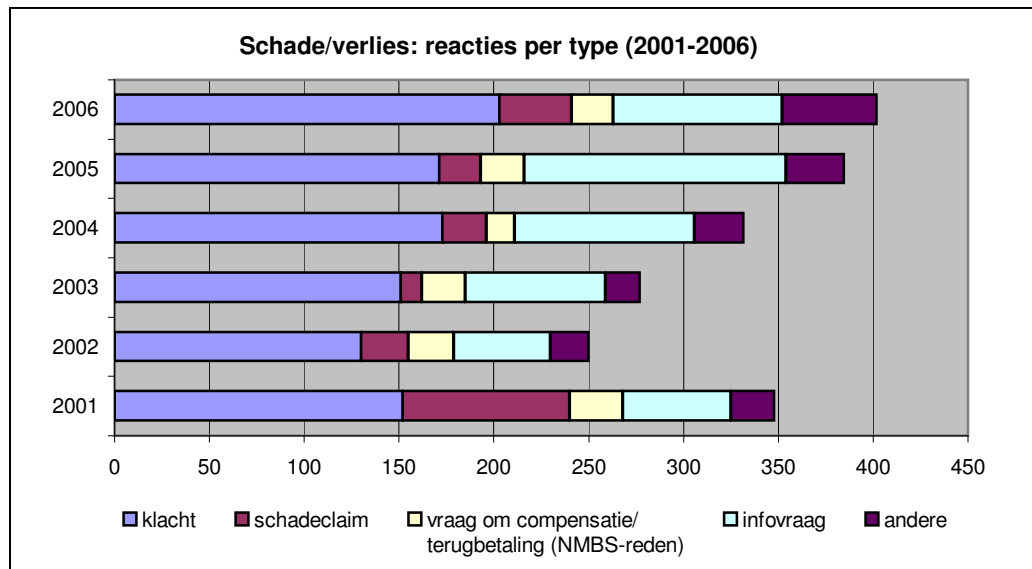
Aantal reacties per type reactie

type reactie	aantal reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
klacht	152	130	151	173	171	203	18,7
schadeclaim	88	25	11	23	22	38	72,7
vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden)	28	24	23	15	23	22	-4,3
infolvraag	57	51	74	95	138	89	-35,5
andere	23	20	18	26	31	50	61,3
totaal	348	250	277	332	385	402	4,4

Het aantal reacties over geleden schade/verlies nam na de terugval in 2002 jaarlijks toe. Vanaf 2005 overstijgt het zelfs het 'niveau' van 2001, toen de brand in Brussel-Noord veel klachten en schadeclaims genereerde.

In 2005 was het hoog aantal reacties gelukkig vooral het gevolg van een stijging van het aantal infovragen (o.a. over de procedure om een verloren voorwerp te traceren).

In 2006 werden daarentegen duidelijk meer negatieve reacties genoteerd...

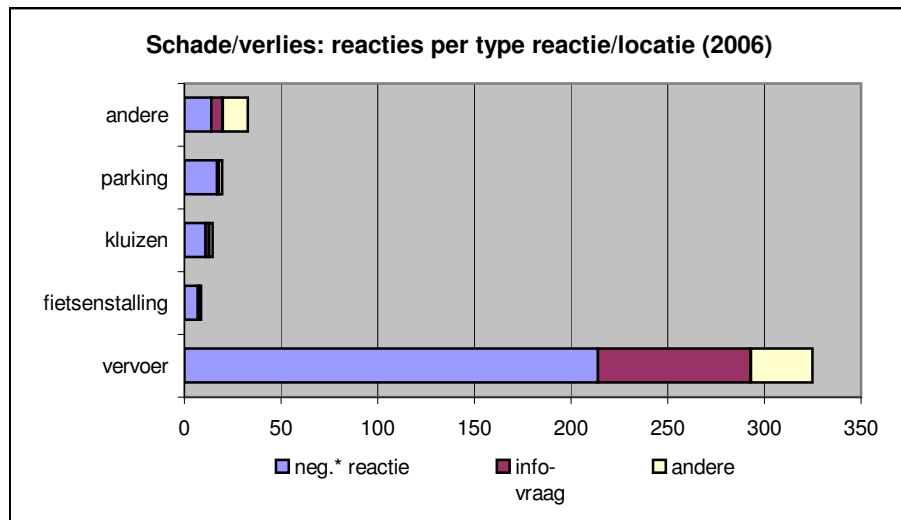


SCHADE/VERLIES

Aantal reacties over schade/verlies per locatie

locatie	type reactie				
	neg.* reactie	info- vraag	andere	totaal	%
vervoer	214	79	32	325	80,8
fietsenstalling	7	1	1	9	2,2
kluizen	11	2	2	15	3,7
parking	17	1	2	20	5,0
andere	14	6	13	33	8,2
totaal	263	89	50	402	100,0
%	65,4	22,1	12,4	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 (24% van het aantal reacties).

SCHADE/VERLIES

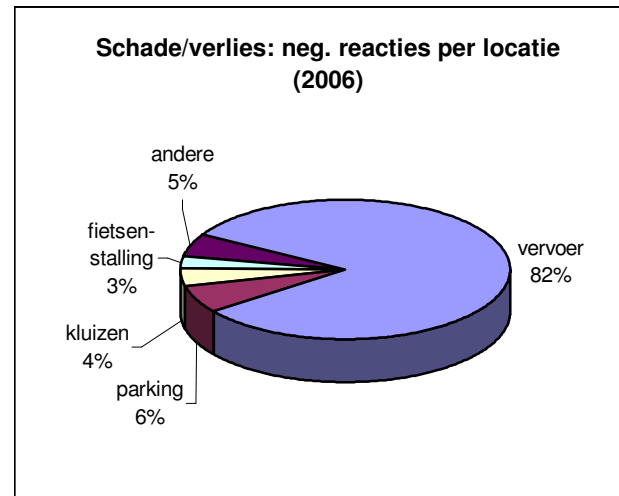
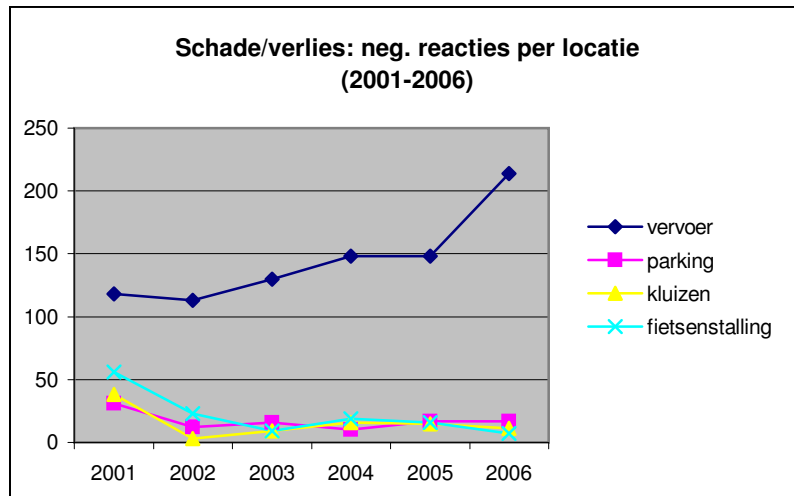
Aantal neg. reacties* over schade/verlies per locatie

locatie	neg. reactie						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
vervoer	118	113	130	148	148	214	44,6
parking	31	12	16	10	17	17	0,0
kluizen	38	3	9	16	15	11	-26,7
fietsenstalling	56	23	9	19	16	7	-56,3
andere	25	28	21	18	20	14	-30,0
totaal	268	179	185	211	216	263	21,8

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

De reacties over geleden schade/verlies handelen ieder jaar in hoofdzaak over problemen tijdens de reis.

In 2006 ging het aantal negatieve reacties dat de klantendienst hierover ontving opmerkelijk de hoogte in (+45% in vergelijking met 2005). Gelukkig steeg het aantal verloren voorwerpen in de trein niet evenredig.



SCHADE/VERLIES

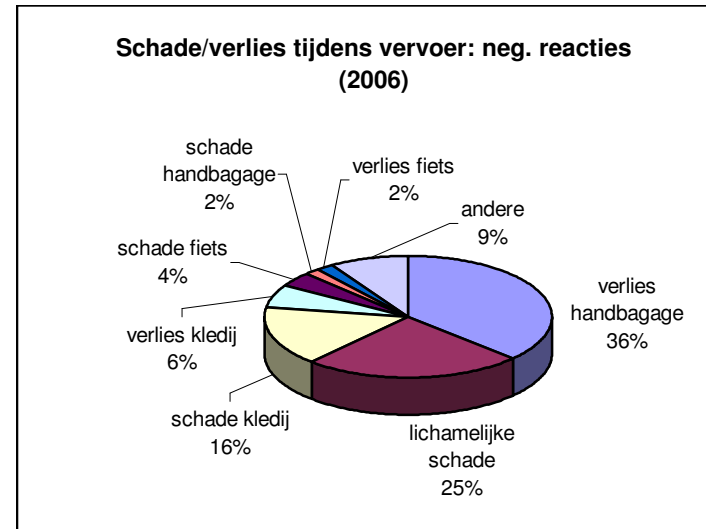
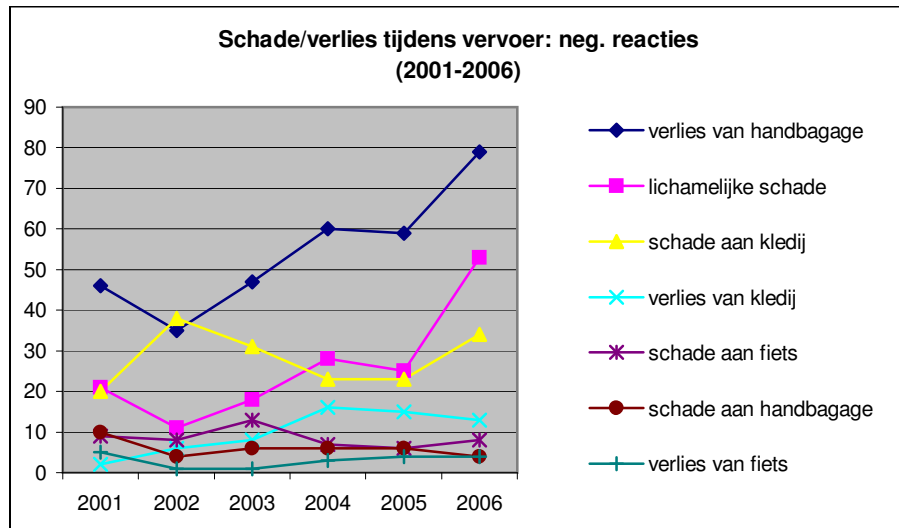
Aantal neg. reacties* over schade/verlies tijdens vervoer

type schade/verlies	aantal neg. reacties						verschil 2005-2006 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
verlies van handbagage	46	35	47	60	59	79	33,9
lichamelijke schade	21	11	18	28	25	53	112,0
schade aan kledij	20	38	31	23	23	34	47,8
verlies van kledij	2	6	8	16	15	13	-13,3
schade aan fiets	9	8	13	7	6	8	33,3
schade aan handbagage	10	4	6	6	6	4	-33,3
verlies van fiets	5	1	1	3	4	4	0,0
andere	5	10	6	5	10	19	90,0
totaal	118	113	130	148	148	214	44,6

* 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.

Alarmerender is echter de verdubbeling van het aantal klachten over lichamelijke schade opgelopen tijdens de reis. Deze klachten kunnen immers belangrijke (financiële) gevolgen hebben. De verdere afhandeling van deze dossiers gebeurt echter niet door de klantendienst, maar door de juridische diensten (B-GB.2).



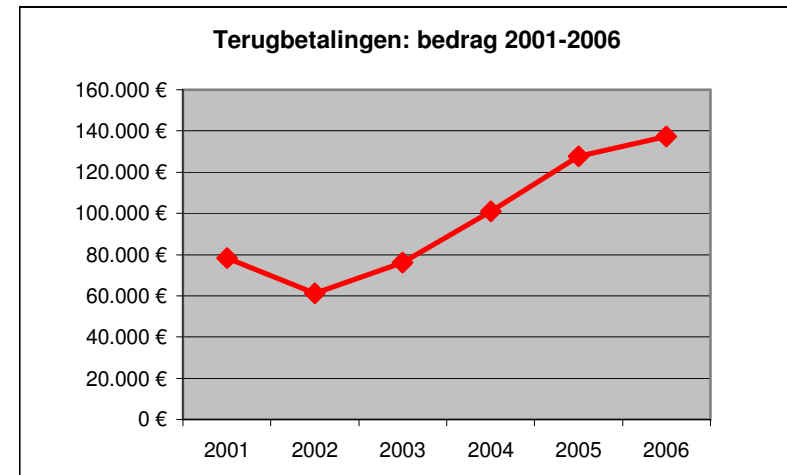
TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetalingen: 2001-2006

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
2006	137.192	7,53

Aantal reacties die leidden tot terugbetaling in 2006

jaar reactie	aantal reacties	bedrag (€)
2005	88	5.789
2006	4.322	131.403
totaal	4410	137.192

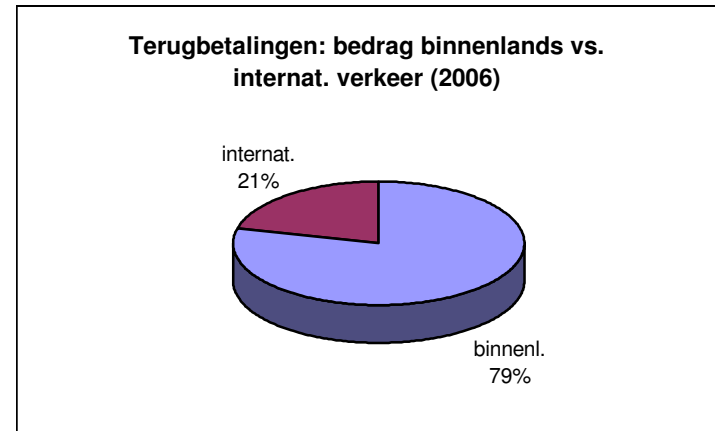


Het kostenplaatje voor 2002 was kennelijk uitzonderlijk positief. Daarna ging het met de uitgaven continu in stijgende lijn. Logisch, gezien de toename van het totaal aantal klantreacties. Toch is opmerkelijk dat de stijging van de uitgaven in 2006 kennelijk werd afgeremd, terwijl het aantal klantreacties toch met 20,4% toenam t.o.v. 2005.

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetaling in 2006: binnenlands vs. internat. verkeer

jaar reactie	bedrag (€)		
	binnenl.	internat.	totaal
2005	4.358	1.431	5.789
2006	103.910	27.493	131.403
totaal	108.268	28.924	137.192



Sinds de overname van de reacties over het grensoverschrijdend en klassiek internationaal verkeer, maken deze dossiers een wezenlijk deel uit van de te behandelen dossiers, en dus ook van de dossiers met terugbetaling. Zo ging in 2006 28.924 € (of 21% van het bedrag dat aan terugbetalingen werd besteed) naar dossiers internationaal verkeer.

Het bedrag dat aan dossiers internationaal verkeer wordt gependeed en hun aandeel in het totaalbedrag dat wordt terugbetaald, nemen jaarlijks toe. In 2004 ging 12.639 € naar internationaal verkeer (13% van het totaal) ; in 2005 reeds 20.602 € (16% van het totaal).

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetaling in 2006: VERA-dossiers vs. andere

jaar reactie	bedrag (€)		
	VERA	andere	totaal
2005	259	5.530	5.789
2006	13.828	117.575	131.403
totaal	14.087	123.105	137.192

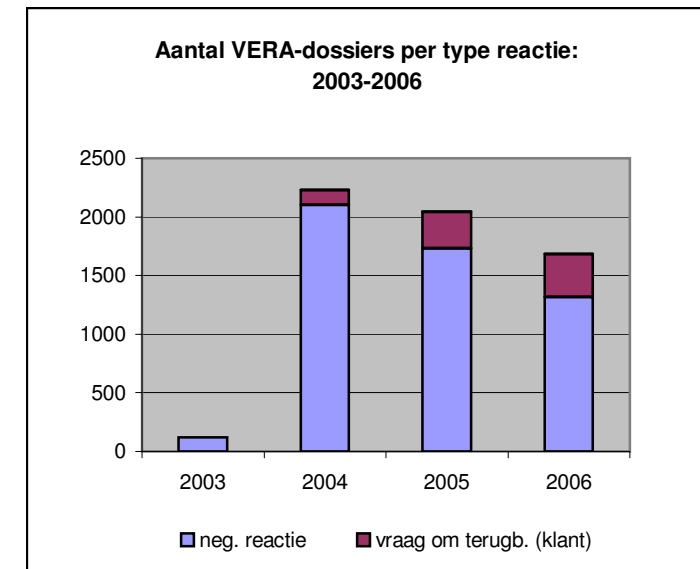
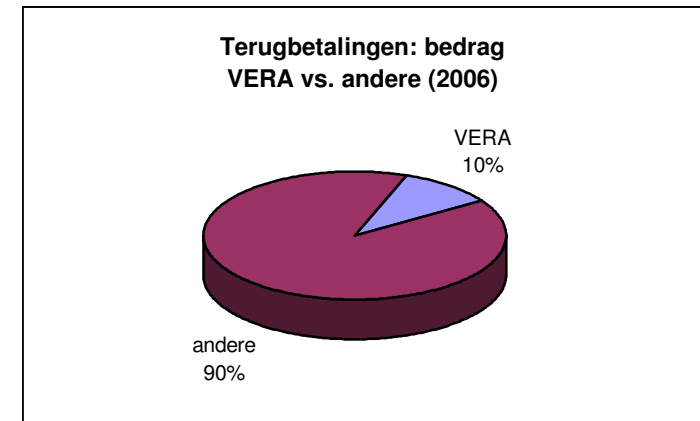
Aantal VERA-dossiers per type reactie: 2003-2006

jaar reactie	type reactie			totaal
	neg. reactie	vraag om terugb. (klant)	andere	
2003	119	3	0	122
2004	2101	125	6	2232
2005	1728	313	4	2045
2006	1314	367	4	1685

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.

In 2006 merken we echter een duidelijke afname van het aantal VERA-dossiers. Dit is te danken aan het feit dat de loketbedienden uitdrukkelijk werd gevraagd om deze dossiers zo mogelijk meteen aan het loket af te handelen met de klant. Vooral de klachten over het disfunctioneren van de automaten namen af; het aantal vragen om terugbetaling om persoonlijke reden van de klant (bvb. n.a.v. een vergissing van de klant) steeg daarentegen.

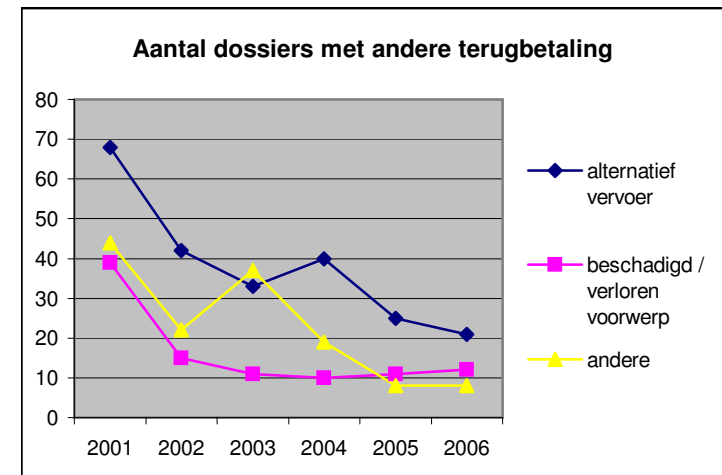
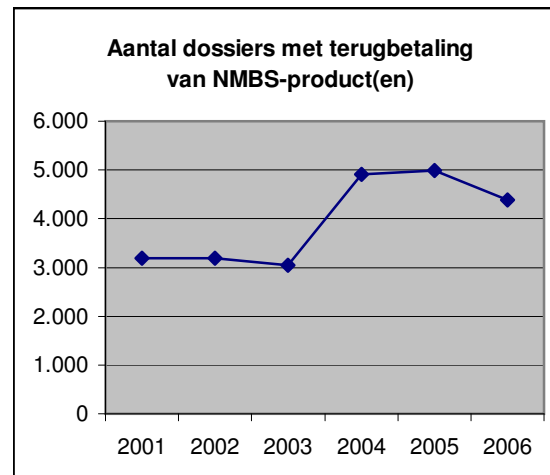
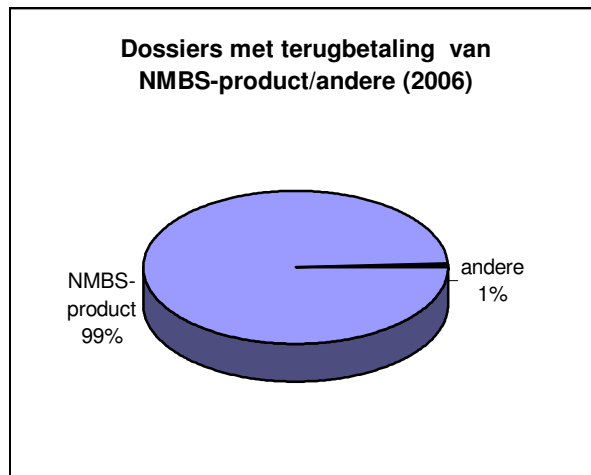
Het bedrag dat naar VERA-dossiers ging, daalde navenant: in 2004 bedroeg het 20.680 €, in 2005 nog 19.223 € en in 2006 daalde het tot 14.087 €.



TERUGBETALINGEN

Aantal dossiers met terugbetaling, per voorwerp terugbetaling

voorwerp terugbetaling	aantal reacties					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
NMBS-product	3.185	3.192	3.043	4.913	4.991	4.381
alternatief vervoer	68	42	33	40	25	21
beschadigd / verloren voorwerp	39	15	11	10	11	12
andere	44	22	37	19	8	8
totaal	3.336	3.271	3.124	4.982	5.035	4.422



Net als andere jaren betaalde de klantendienst hoofdzakelijk eigen producten terug. Het aantal dossiers met terugbetaling van een NMBS-product daalde wel in vergelijking met 2004 en 2005.

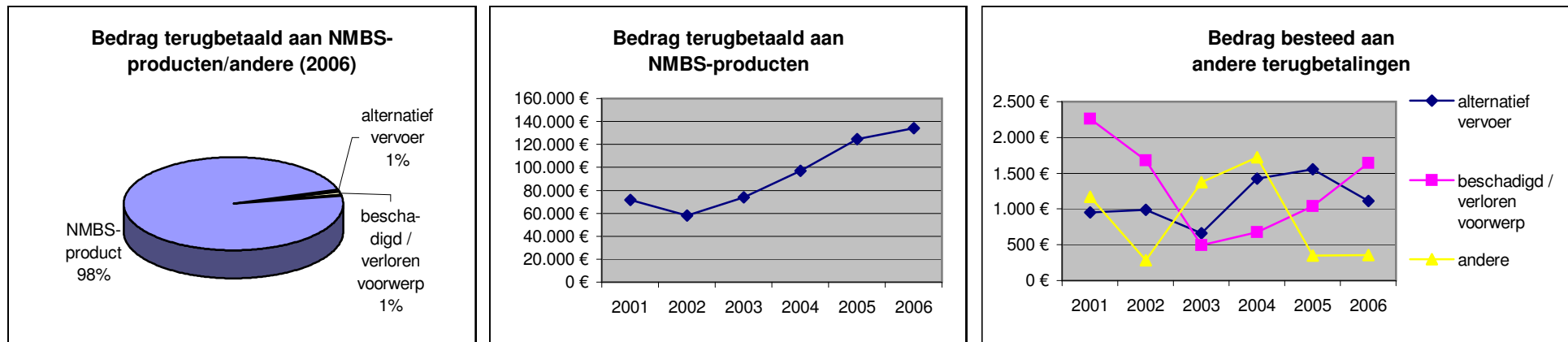
Andere terugbetalingen gingen naar alternatief vervoer (taxi enz.) en de vergoeding van beschadigde of (door nalatigheid van de NMBS) verloren voorwerpen. Deze stagneerden quasi.

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetalingen per voorwerp terugbetaling

voorwerp terugbetaling	bedrag (€): totaal					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
NMBS-product	71.836	58.230	73.713	97.112	124.651	134.080
alternatief vervoer	950	985	662	1.425	1.553	1.111
beschadigd / verloren voorwerp	2.259	1.682	498	678	1.036	1.645
andere	1.171	281	1.377	1.724	351	356
totaal	76.216	61.177	76.249	100.938	127.591	137.192

* 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.



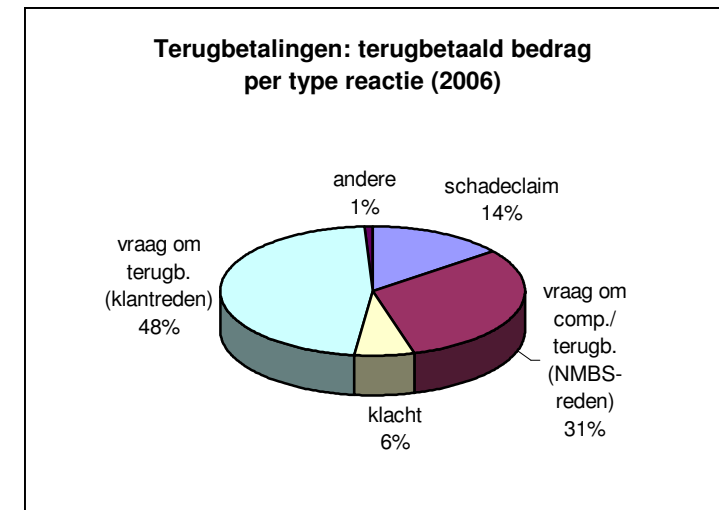
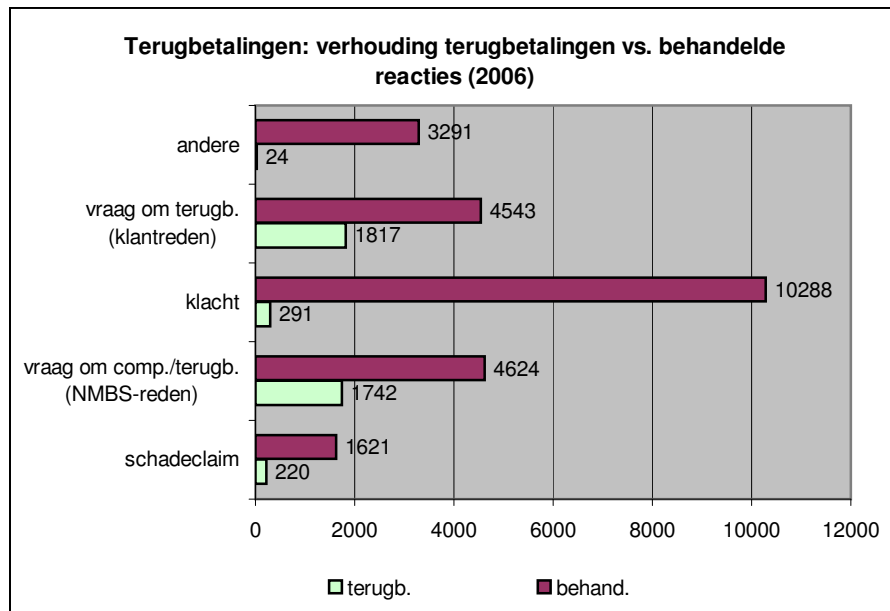
Ook het bedrag dat aan terugbetalingen wordt besteed, gaat logischerwijs bijna integraal naar de terugbetaling van eigen producten. Terwijl we een daling van het *aantal* dossiers met terugbetaling vaststellen, merken we op dat het *bedrag* dat in totaal terugbetaald werd toch hoger lag dan in 2005.

Het gemiddelde bedrag dat per dossier werd terugbetaald is m.a.w. gestegen. Dit is o.a. het gevolg van het feit dat de klantendienst meer terugbetalingen van treinkaarten diende uit te voeren (in het kader van het tariefvoordeel vanaf 01/02/2006 voor +18-jarigen met een schooltreinkaart en de prijswijziging bij de MIVB eind 2005, die een weerslag had op de gemengde treinkaarten).

TERUGBETALINGEN

Terugbetalingen in 2006 (van reacties geregistreerd én behandeld in 2006) per type reactie

type reactie	aantal reacties			% terugb./behand.	terugb. bedrag (€)
	geregistr.	behand.	terugb.		
schadeclaim	1701	1621	220	13,6	18.901
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	5317	4624	1742	37,7	41.059
klacht	12083	10288	291	2,8	8.475
vraag om terugb. (klantredenen)	4949	4543	1817	40,0	62.029
andere	3683	3291	24	0,7	939
totaal	27733	24367	4094	16,8	131.403



In 40% van de gevallen dat de klant *om persoonlijke redenen* om een terugbetaling vroeg, reageerde de klantendienst positief (in 2005 bedroeg dit percentage nog 46%).

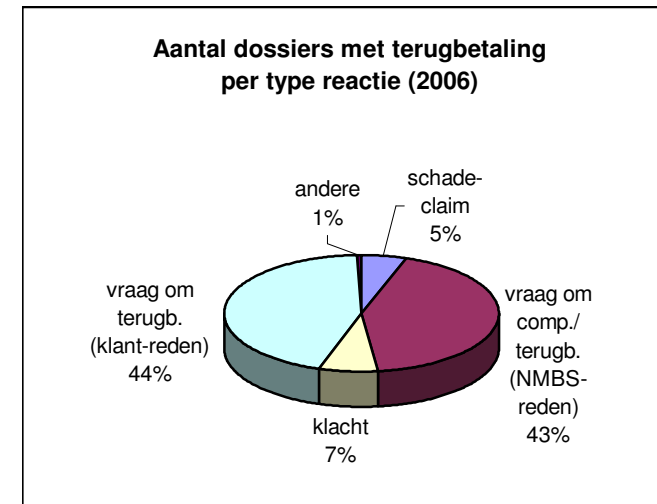
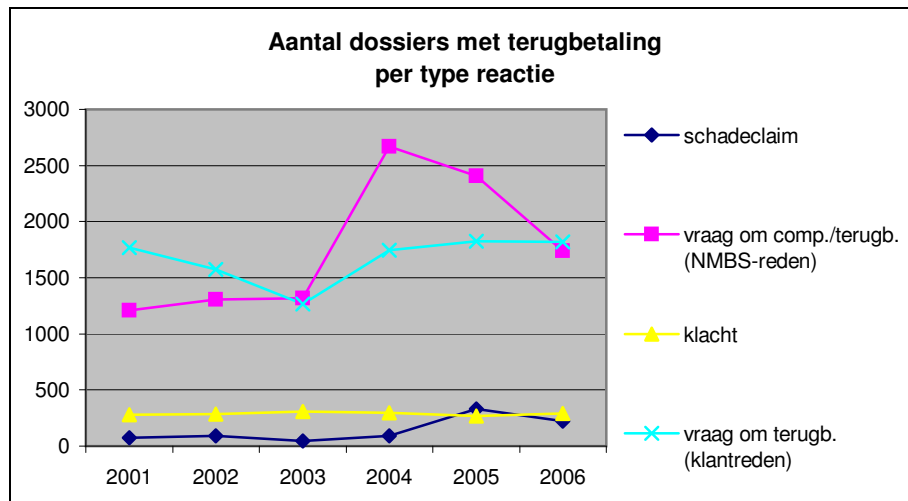
Verder resulteerde 38% van de dossiers waarin om een *compensatie* gevraagd werd, in een financiële tegemoetkoming door de NMBS (nog 63% in 2004; 50% in 2005). Ten slotte werd ook op 14% van de *schadeclaims* ingegaan (tegen 20% in 2004 en 24% in 2005).

Het percentage dossiers waarbij een terugbetaling werd toegezegd nam in 2006 dus op de hele lijn af.

TERUGBETALINGEN

Aantal dossiers met terugbetaling, per type reactie (2001-2006)

type reactie	aantal reacties					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
schadeclaim	73	94	43	89	328	220
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	1211	1307	1315	2668	2406	1742
klacht	282	284	309	294	270	291
vraag om terugb. (klantredenen)	1767	1573	1267	1744	1824	1817
andere	3	13	17	11	6	24
totaal	3336	3271	2951	4806	4834	4094

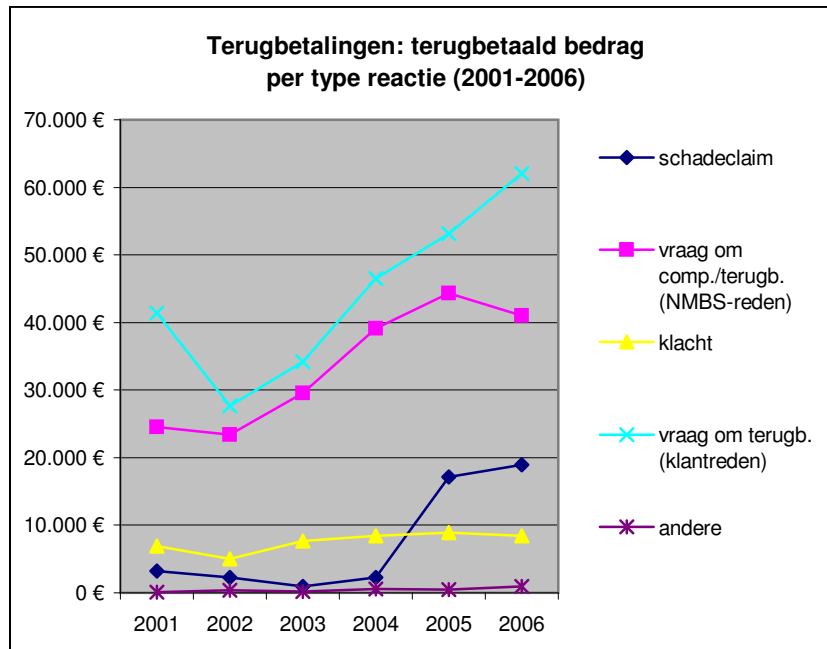


Het aantal klantreacties steeg de laatste jaren, terwijl het aantal dossiers met effectieve terugbetaling daalde. Dit was in het bijzonder het geval voor de dossiers waarbij de klant zelf een compensatie vroeg voor een gebrekkige service. Deze daling is deels het gevolg van de start van de compensatieregeling: sinds september 2006 komen de vragen om compensatie bij vertraging in binnenlands verkeer immers in een aparte databank terecht. Toch verklaart dit de terugval niet volledig, aangezien in 2006 slechts 454 claims voor vertraging werden geregistreerd.

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetalingen per type reactie (2001-2006)

type reactie	2001	2002	2003	2004	2005	2006
schadeclaim	3.254	2.307	975	2.264	17.189	18.901
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	24.570	23.409	29.562	39.167	44.292	41.059
klacht	6.895	5.041	7.688	8.474	8.862	8.475
vraag om terugb. (klantredenen)	41.410	27.627	34.239	46.500	53.170	62.029
andere	88	336	171	535	430	939
totaal	76.216	58.719	72.635	96.940	123.943	131.403



We merkten reeds op dat het aantal vragen om compensatie waarop positief werd gereageerd in 2006 aanzienlijk daalde. Logisch dus dat het bedrag dat hieraan werd besteed, eveneens afnam.

Wat hier echter meer opvalt, is de stijging van het bedrag dat naar schadeclaims ging. Dit is echter vooral het gevolg van een ruimere definiëring van het begrip 'schadeclaim': 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.

De vragen om terugbetaling om persoonlijke redenen van de klant maakten in 2006 echter de hoofdbrok uit van de reacties die resulteerden in een terugbetaling. Een type reactie dat ieder jaar een hoger kostenplaatje genereert...

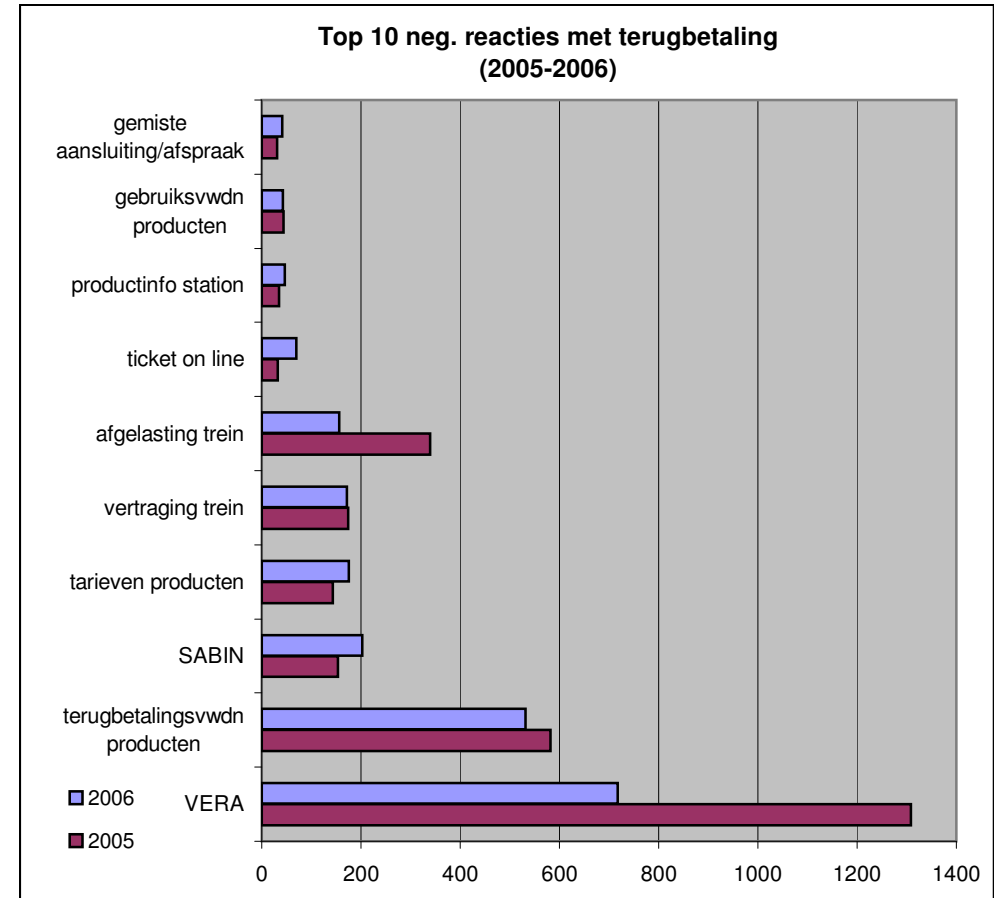
TERUGBETALINGEN

Top 10 van onderwerpen van neg. reacties die leidden tot een terugbetaling (top 2006 vs 2005)

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

onderwerp reactie	aantal reacties	
	2005	2006
VERA	1309	717
terugbetalingsvwdn producten	582	532
SABIN	154	203
tarieven producten	143	175
vertraging trein	174	172
afgelasting trein	339	156
ticket on line	32	70
productinfo station	35	46
gebruiksvwdn producten	44	43
gemiste aansluiting/afpraak	31	41

Blikvanger blijft hier VERA. Niettegenstaande het aantal vragen om terugbetaling n.a.v. het disfunctioneren van de VERA-toestellen in 2006 afnam in vergelijking met 2004, blijft dit onderwerp de meeste vragen genereren. Op de tweede plaats ressorteren de reacties van klanten die zich, omwille van de soms te strikte terugbetalingsvoorwaarden, tot de klantendienst wendden. Zo worden bijvoorbeeld biljetten die vooraf werden aangekocht maar door een stakingsactie niet konden worden gebruikt, terugbetaald door onze dienst.



PRODUCTEN

Bedrag besteed aan producten (2001-2006)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006		
	totale prijs (€)*					totale prijs (€)*	neg. reactie**	andere reactie
compensatiebonnen	2.377,50	4.632,50	8.130,00	9.820,00	13.157,50	18.056	10.812	7.244
compensatiebiljetten	2.837,42	1.070,26	2.743,70	1.869,98	2.028,50	2.105	1.583	522
geschenkbiljetten	1.996,68	1.012,46	1.729,84	1.459,38	1.740,56	2.212	2.093	119
Rail Passes	1.203,60	768,40	6.174,40	2.985,20	3.175,60	3.101	456	2.645
Go Passes	4.779,00	2.646,00	2.380,50	3.334,50	3.348,00	3.231	486	2.745
Golden Railpasses	1.605,83	571,83	258,50	305,50	0,00	0	0	0
totaal	14.800	10.701	21.417	19.775	23.450	28.705	15.430	13.275

* prijs berekend op basis van tarieven voor 2006, behalve Golden Rail Pass (2003) en geschenk/comp.biljetten 1e klas (2004)

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

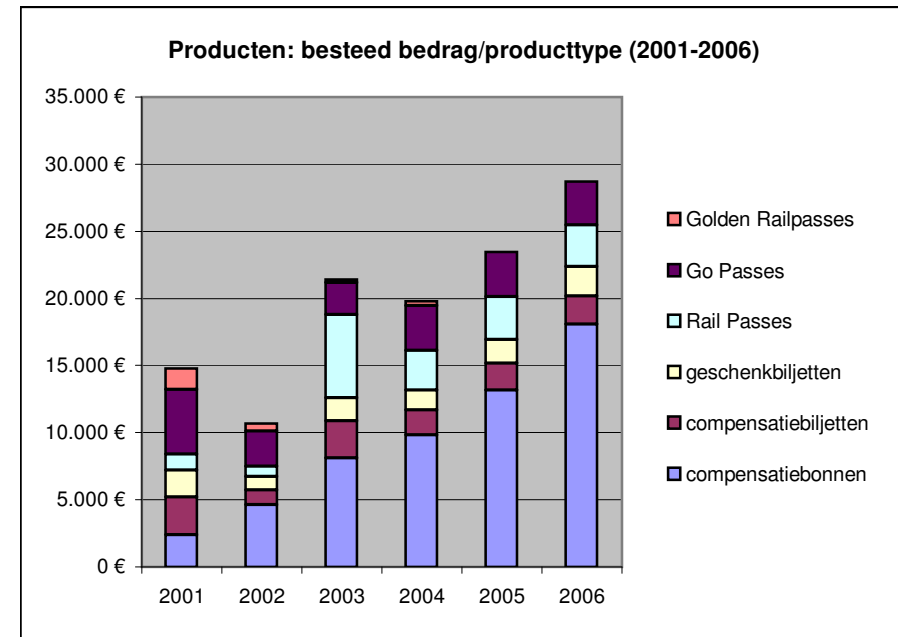
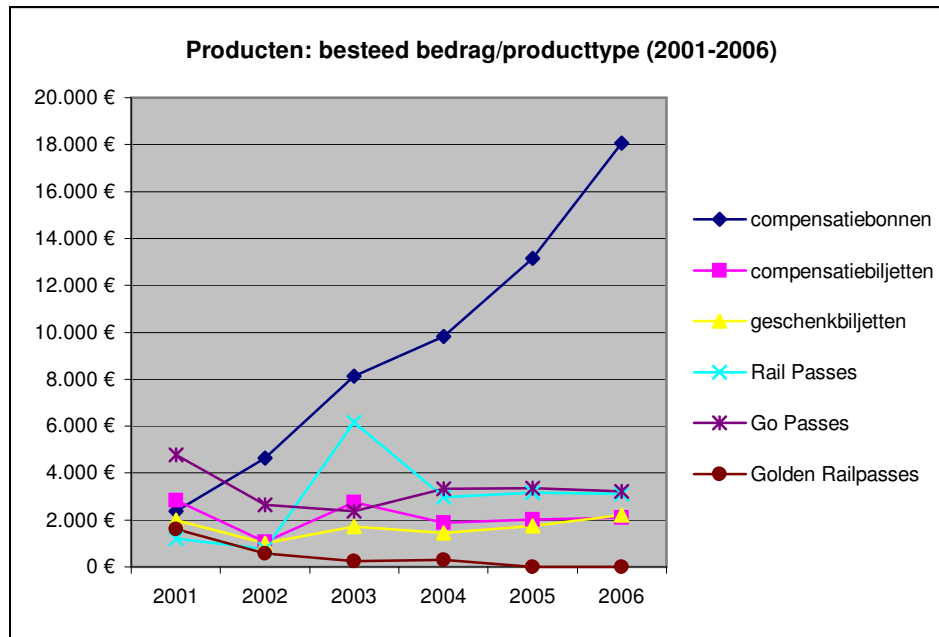


Het bedrag dat B-RZ.042 aan producten voor de klant besteedde, zat, net als het bedrag dat naar terugbetalingen ging, opnieuw in de lift in 2006. Ook hier kwam de toename van het aantal reacties dus tot uiting.

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 137.200 besteed, aan de tweede iets meer dan 28.700 €. Om precies te zijn, werd in 2006 in totaal 165.897 € uitgegeven tegen 150.251 € in 2005. Dit betekent dus een stijging van 10%.

PRODUCTEN

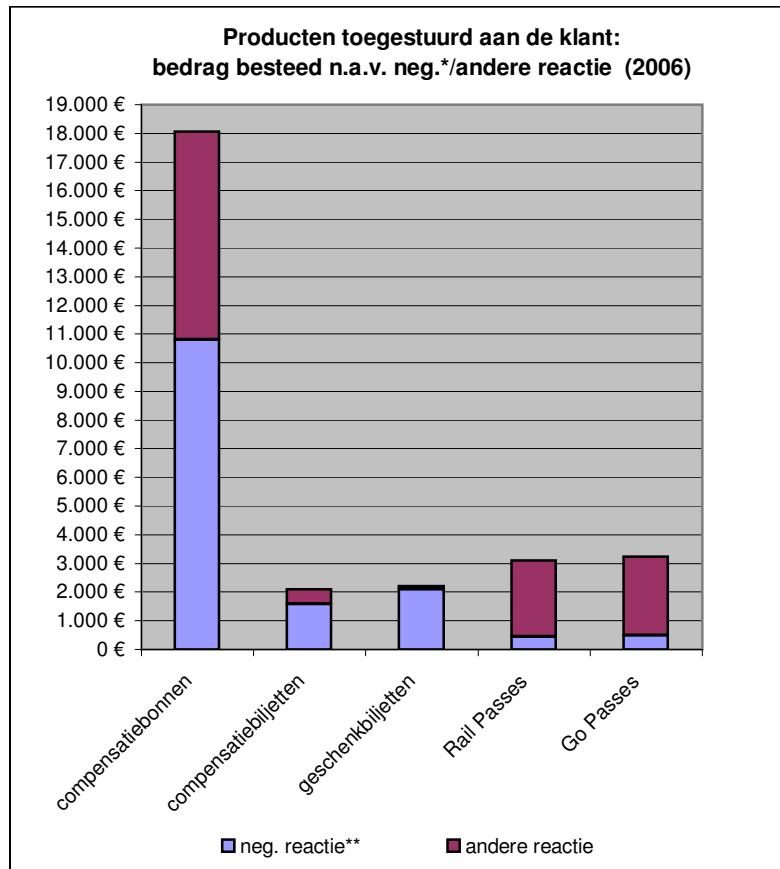
Bedrag besteed aan producten per producttype (2001-2006)



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... Technische beperkingen aan SABIN-zijde staan dit echter in de weg.

PRODUCTEN

Bedrag besteed aan producten per type reactie (2006)



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*...