



Le Service Central Clientèle De Centrale Klantendienst

Rapport d'activités : Statistiques Jaarverslag : Statistieken

2008

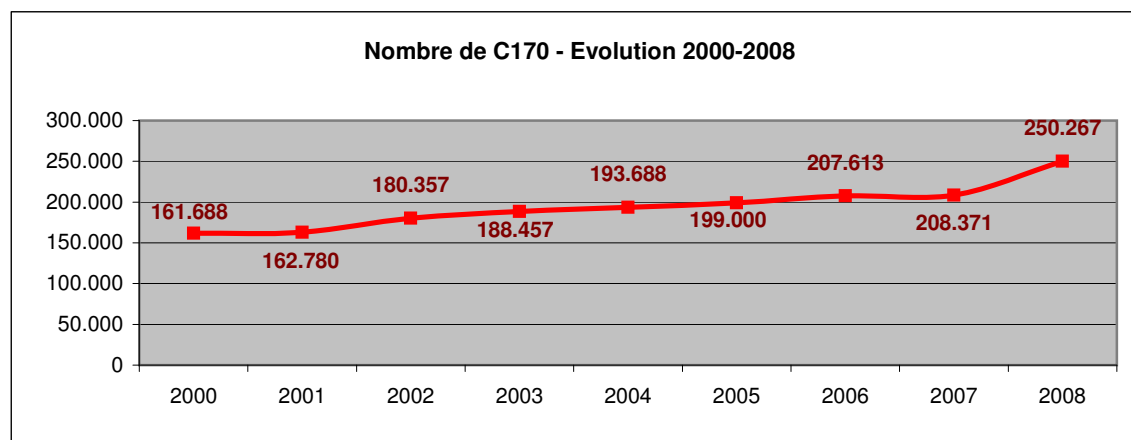
SNCB Direction Voyageurs
Service Central Clientèle
B-VN.06 – section 13/7
Av. de la porte de Hal 40
B-1060 Bruxelles

NMBS Directie Reizigers
Centrale Klantendienst
B-RN.06 – sectie 13/7
Hallepoortlaan 40
B-1060 Brussel

ANNEXE 1 : LES IRRÉGULARITÉS

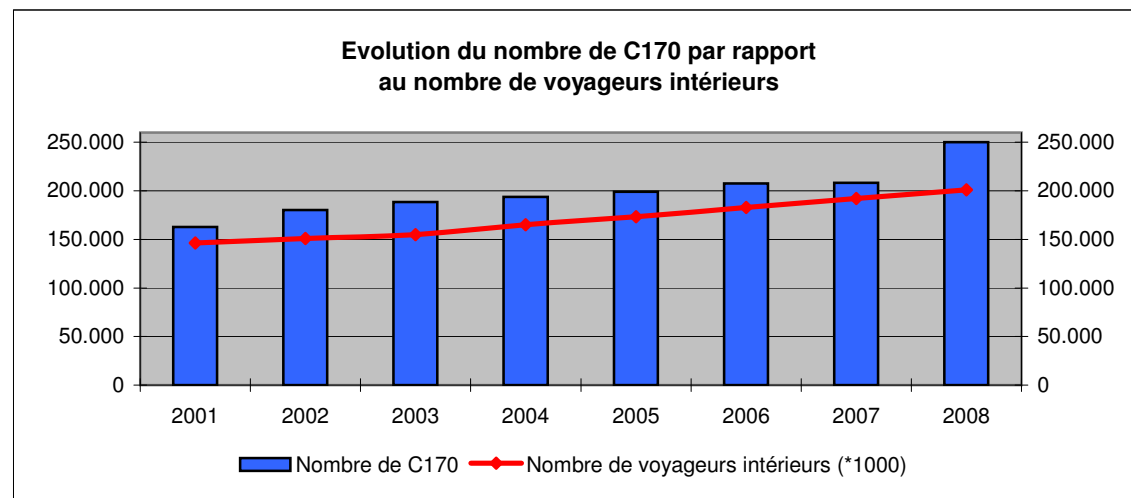
0. Généralités

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 %
2007	208.371	+ 0,37%
2008	250.267	+ 20,11%



En 2008, 250.267 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 20,11% par rapport à l'année 2007. Cette augmentation est la plus importante jamais connue. L'effet "IBIS" en est certainement la cause principale. En effet, depuis mai 2008, l'encodage des C170 se fait directement dans le train via le portable IBIS. Le nombre de voyageurs transportés connaît également une croissance (+ 4,5%), mais dans une moindre mesure que le nombre de constats d'irrégularité rédigés.

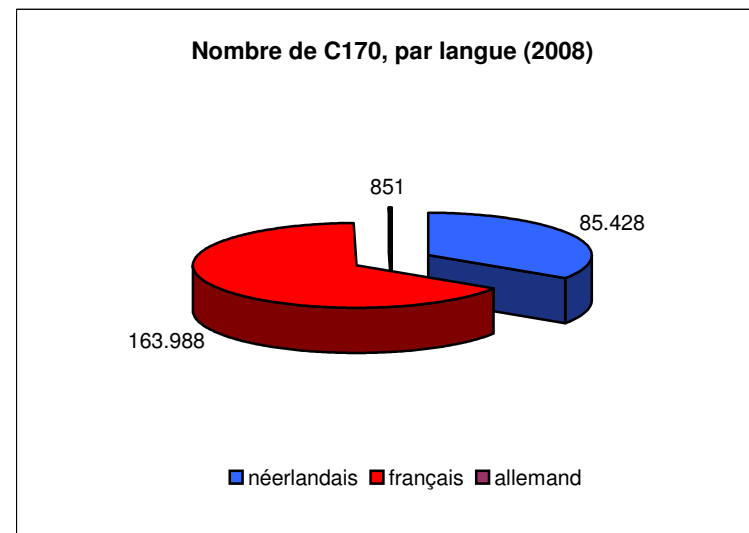
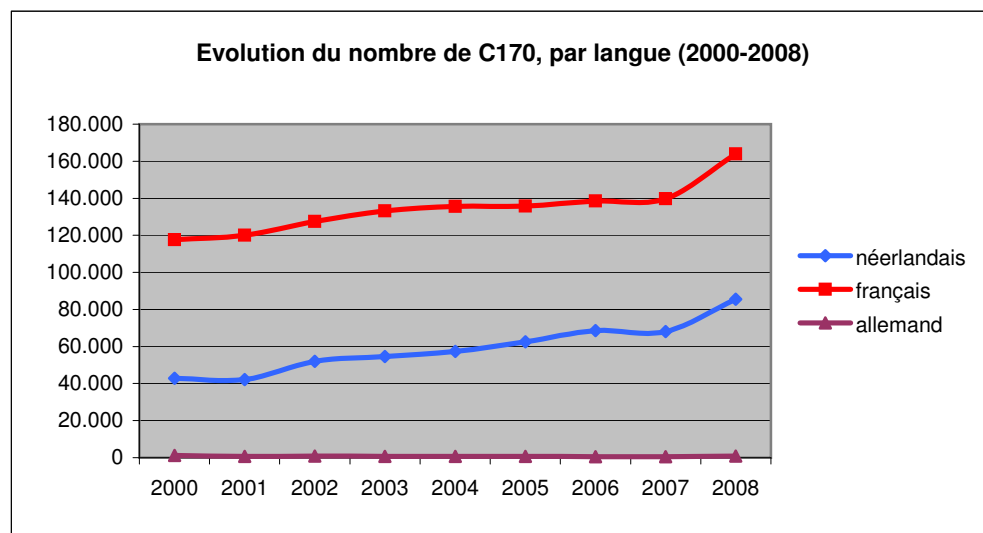
Année	Nombre de C170	Nombre de voyageurs
2001	162.780	146.468
2002	180.357	150.842
2003	188.457	154.946
2004	193.688	165.093
2005	199.000	173.417
2006	207.613	182.849
2007	208.371	192.246
2008	250.267	200.926



I.1 Le profil du voyageur en irrégularité

Nombre de constats d'irrégularité, répartis par langue

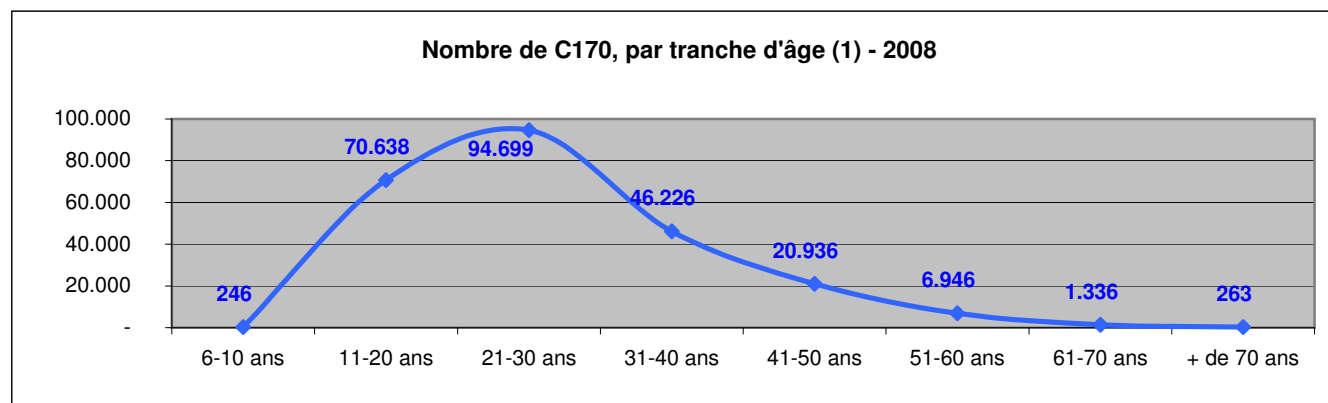
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
néerlandais	42.919	42.135	51.999	54.600	57.274	62.612	68.596	68.115	85.428
français	117.586	120.009	127.508	133.112	135.640	135.783	138.467	139.703	163.988
allemand	1.183	636	850	745	774	605	550	553	851
	161.688	162.780	180.357	188.457	193.688	199.000	207.613	208.371	250.267



Environ 65,5% 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)

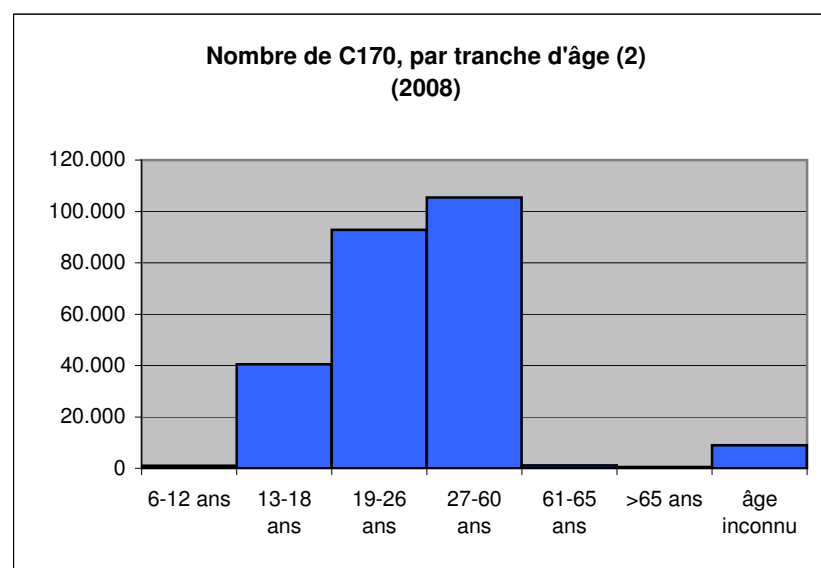
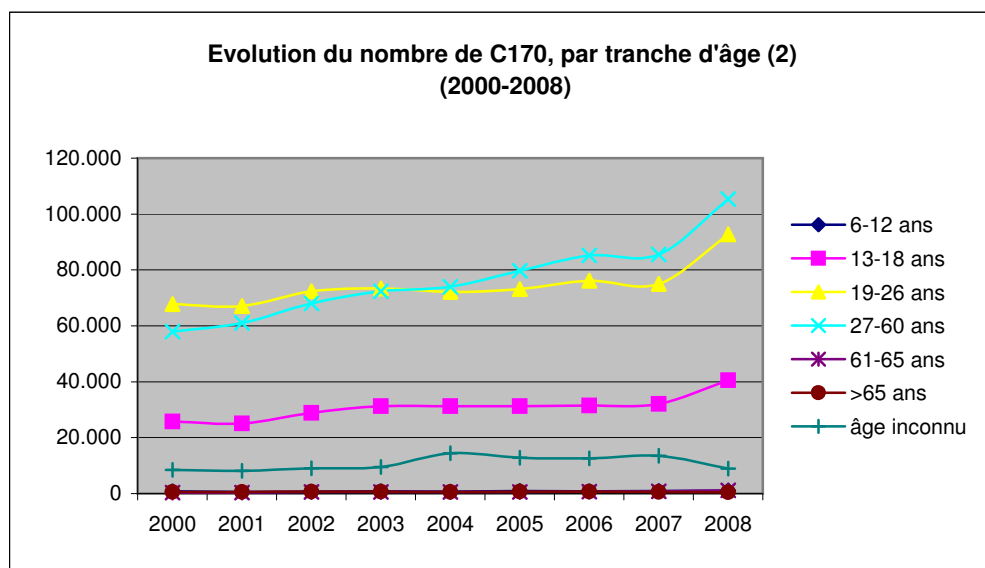
		%
6-10 ans	246	0,10%
11-20 ans	70.638	28,23%
21-30 ans	94.699	37,84%
31-40 ans	46.226	18,47%
41-50 ans	20.936	8,37%
51-60 ans	6.946	2,78%
61-70 ans	1.336	0,53%
+ de 70 ans	263	0,11%
âge inconnu	8.977	3,59%
	250.267	100,00%



Tenant compte du fait que dans environ 3% 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 18%).

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

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
6-12 ans	811	561	704	758	715	866	758	875	1.029
13-18 ans	25.716	25.097	28.875	31.273	31.231	31.204	31.521	32.085	40.489
19-26 ans	67.756	67.081	72.419	73.405	72.100	73.204	76.153	75.019	92.803
27-60 ans	57.935	61.026	68.040	72.336	74.015	79.705	85.211	85.485	105.370
61-65 ans	389	358	568	570	608	587	715	833	1.092
>65 ans	621	536	737	644	584	632	643	570	507
âge inconnu	8.460	8.121	9.014	9.471	14.435	12.802	12.612	13.504	8.977
	161.688	162.780	180.357	188.457	193.688	199.000	207.613	208.371	250.267



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 2008 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 (53,3%) 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 (70%) 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).

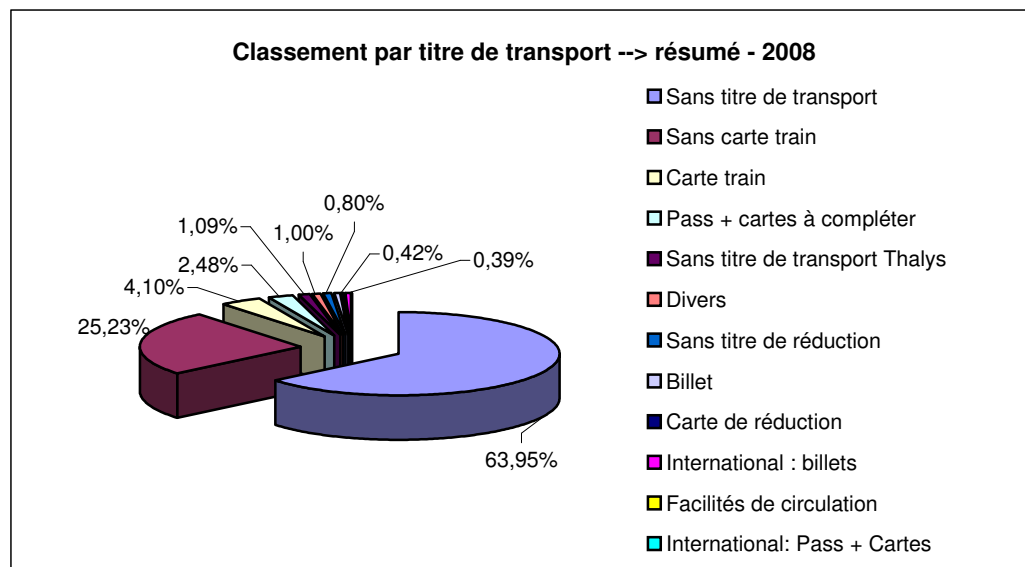
En outre, on relève un certain nombre de C170 - certes relativement faible - rédigés à l'encontre des enfants de moins de 12 ans. La gratuité leur ayant été accordée dans le cadre du deuxième avenant au deuxième contrat de gestion, la création de C170 résulte généralement du fait que l'adulte accompagnant 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	160.043	63,95%
Sans carte train	63.137	25,23%
Carte train	10.272	4,10%
Pass + cartes à compléter	6.199	2,48%
Sans titre de transport Thalys	2.728	1,09%
Divers	2.495	1,00%
Sans titre de réduction	2.008	0,80%
Billet	1.073	0,43%
Carte de réduction	1.052	0,42%
International : billets	986	0,39%
Facilités de circulation	211	0,08%
International: Pass + Cartes	63	0,03%
	250.267	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!)

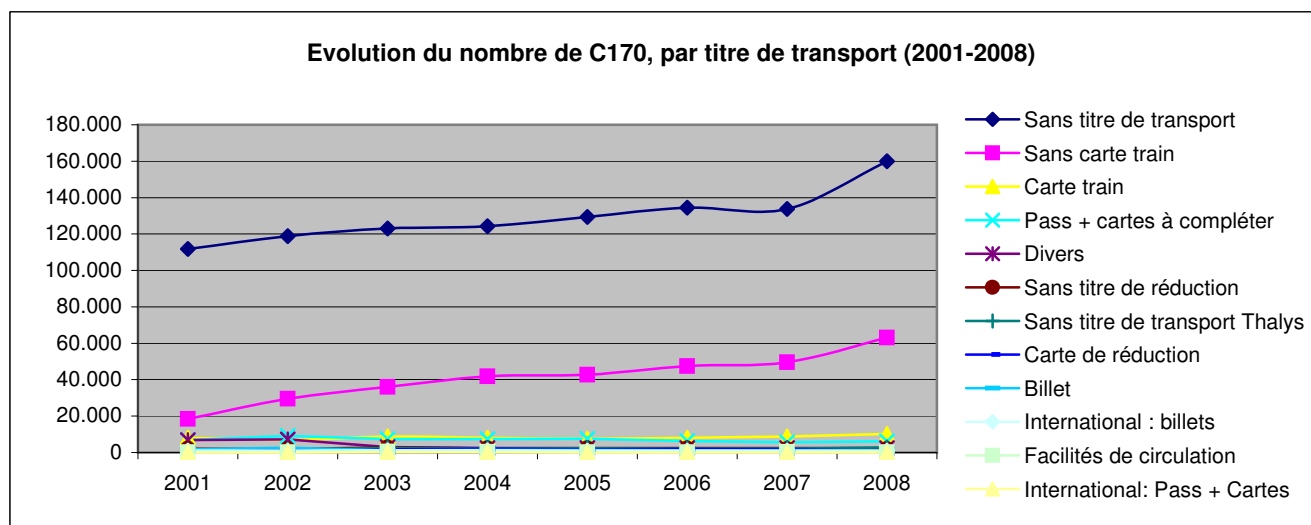
Parmi les voyageurs qui ont présenté une Carte Train non valable, il s'agit le plus souvent de Cartes Train périmées qui, volontairement ou non, n'ont pas été revalidées à temps...



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 (56,3%) 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 (25,6%) en regard des types d'infractions commises avec ce titre de transport. De plus, nous noterons encore que, dans 6,8% des cas, le détenteur du Go Pass n'a pas pu prouver son âge et que 12,8% des C170 concernent des Go Pass surchargés. Quant aux infractions commises avec la Key Card (30,7% des C170 relatifs à l'utilisation de Pass et de Cartes à compléter), il s'agit le plus souvent de Key Card non complétées (52%) utilisées hors parcours (13,8%) ou utilisées en 1ère classe (13,1%).

Evolution du nombre de C170, par titre de transport (2000-2008)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Sans titre de transport	111.779	118.756	122.979	124.346	129.415	134.446	133.730	160.043
Sans carte train	18.398	29.482	36.081	41.877	42.788	47.391	49.587	63.137
Carte train	8.080	6.799	8.865	8.147	7.635	8.087	8.822	10.272
Pass + cartes à compléter	6.855	9.118	7.459	7.370	7.574	6.391	5.673	6.199
Divers	6.854	7.163	3.027	2.414	2.533	2.406	2.541	2.495
Sans titre de réduction	2.028	1.962	2.824	2.304	2.301	2.210	2.013	2.008
Sans titre de transport Thalys	909	1.721	2.423	2.254	2.275	2.139	2.061	2.728
Carte de réduction	1.375	1.323	1.778	2.030	1.712	1.921	1.499	1.052
Billet	1.834	2.687	1.210	1.333	1.331	1.203	1.123	1.073
International : billets	991	1.024	1.206	1.226	1.132	1.120	995	986
Facilités de circulation	228	240	516	284	244	229	265	211
International: Pass + Cartes	70	82	89	103	60	70	62	63
	159.401	180.357	188.457	193.688	199.000	207.613	208.371	250.267



I.4b Détail

Description du titre de transport		2008	%
Divers	Sans titre de transport	160.043	63,95%
	Sans titre de réduction	2.008	0,80%
	Sans carte train	63.137	25,23%
	Sans titre de légitimation SNCB	113	0,05%
	Sans libre parcours SNCB	73	0,03%
	Souillure matériel	523	0,21%
	Interdiction de fumer	386	0,15%
	Usage abusif du signal d'alarme	37	0,01%
	Autre cas	243	0,10%
	Sans titre de transport Eurostar/ Thalys	2.723	1,09%
	Sans supplément EC/ Thalys	5	0,00%
	Retard de train	335	0,13%
	Occupation de plusieurs places assises	9	0,00%
	Sans carte inventaire	116	0,05%
	Sans libre parcours	60	0,02%
	Sans titre de transport pour un petit animal	214	0,09%
	Em/débarquer après le signal de départ	176	0,07%
	Non respect bagage à main	2	0,00%
	Dégradations	27	0,01%
	Train interdit	5	0,00%
	Sans titre de transport vélo	1	0,00%
	Irrégularités multiples	26	0,01%
		230.262	92,01%

Billet	Ordinaire	358	0,14%
	Weekend ou un jour	219	0,09%
	Zone	16	0,01%
	Evénements	3	0,00%
	B-Excursion	3	0,00%
	Militaire	1	0,00%
	Petit animal	19	0,01%
	Promotionnel	52	0,02%
	Bulk	239	0,10%
	Autre	32	0,01%
	Enfants - Gratuité	52	0,02%
	Seniors - Tarif préférentiel	50	0,02%
	SNCB CS Personnel	3	0,00%
	Groupe	2	0,00%
Débet	24	0,01%	
	1.073	0,43%	
Carte train	1, 3 ou 12 mois	8.448	3,38%
	Semaine	12	0,00%
	Scolaire journalier	56	0,02%
	Scolaire semaine : Campus	1.499	0,60%
	Réseau ordinaire	82	0,03%
	Réseau entreprise	2	0,00%
	Administration	3	0,00%
	Abonnement général urbain	66	0,03%
	Railflex	75	0,03%
	Autre	29	0,01%
	10.272	4,10%	

Carte de réduction	Famille nombreuse	409	0,16%
	V.I.P.O.	563	0,22%
	Prix fixe	12	0,00%
	Journaliste	12	0,00%
	Patriotique	29	0,01%
	Militaire	19	0,01%
	Marins	1	0,00%
	Autre	7	0,00%
		1.052	0,42%
Pass + Cartes à compléter	Go Pass	3.487	1,39%
	Golden Rail Pass	6	0,00%
	Carte Ligne 26	2	0,00%
	Carte aggro	3	0,00%
	B-Tourrail	1	0,00%
	Carte trajet	258	0,10%
	Carte ozone	1	0,00%
	Pass ou carte : autre	21	0,01%
	Rail Pass	460	0,18%
	Vélos / Tandems accompagnés	25	0,01%
	Sorry Pass	30	0,01%
	Key Card	1.905	0,76%
		6.199	2,48%

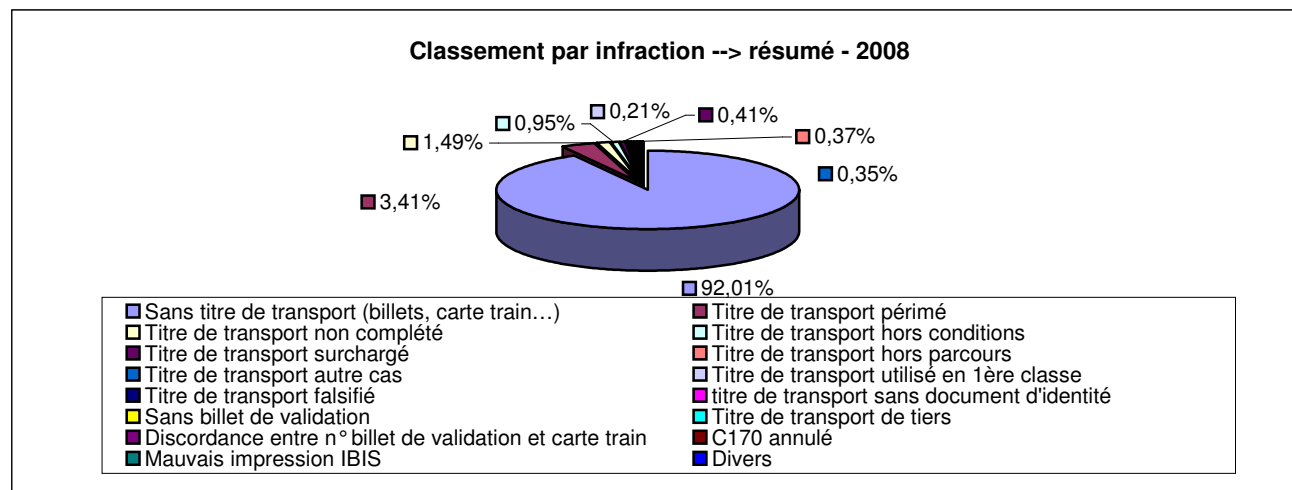
International: billets	Ordinaire	199	0,08%
	Bénélux Week-End	16	0,01%
	B.I.J.	11	0,00%
	Thalys	694	0,28%
	Eurostar	14	0,01%
	Euregio	15	0,01%
	Autre	37	0,01%
		986	0,39%
International : Pass + Cartes	Eurail / Flexi / Saver / Youth / Pass	26	0,01%
	Inter Rail	18	0,01%
	Trampoline	8	0,00%
	Réduction INTAL	1	0,00%
	Autre	10	0,00%
		63	0,03%
Facilité de circulation	Billet S.N.C.B.	84	0,03%
	Billet autre administration	46	0,02%
	Libre Parcours S.N.C.B.	22	0,01%
	Libre Parcours autre administration	2	0,00%
	Titre de légitimation	15	0,01%
	Carte inventaire	18	0,01%
	Billet F.I.P.	1	0,00%
	Carte F.I.P.	1	0,00%
	Autre	3	0,00%
	Activités policières	5	0,00%
	Carte accompagnateur malvoyant	11	0,00%
	Libre parcours d'un jour	3	0,00%
	211	0,08%	
Autre	149	0,06%	
TOTAL	250.267	100%	

I.5 Nombre de constats d'irrégularité - Classement par infraction --> résumé

		%
Sans titre de transport (billets, carte train...)	230.262	92,01%
Titre de transport périmé	8.538	3,41%
Titre de transport non complété	3.741	1,49%
Titre de transport hors conditions	2.390	0,95%
Titre de transport surchargé	1.036	0,41%
Titre de transport hors parcours	917	0,37%
Titre de transport autre cas	883	0,35%
Titre de transport utilisé en 1ère classe	529	0,21%
Titre de transport falsifié	429	0,17%
titre de transport sans document d'identité	413	0,17%
Sans billet de validation	380	0,15%
Titre de transport de tiers	324	0,13%
Discordance entre n° billet de validation et carte train	257	0,10%
C170 annulé	82	0,03%
Mauvais impression IBIS	66	0,03%
Divers	20	0,01%
	250.267	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.

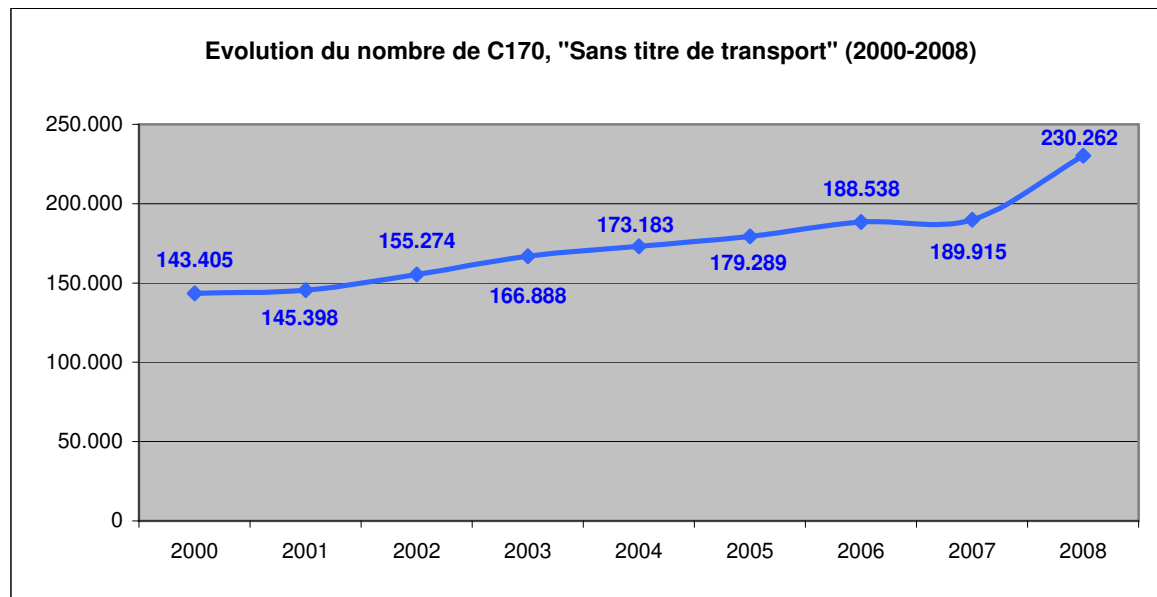
Parmi les voyageurs qui en disposent et font malgré tout l'objet d'un C170, on rencontre principalement des titulaires de Cartes Train périmées. Nous remarquons aussi que les problèmes liés aux titres de transport à compléter sont principalement dus au fait qu'ils ne le sont justement pas au moment du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

Evolution du nombre de C170, "Sans titre de transport" (2000-2008)



Année	Nombre de C170, "Sans titre de transport"	% variation annuelle
2000	143.405	
2001	145.398	+ 1,39%
2002	155.274	+ 6,80%
2003	166.888	+ 7,48%
2004	173.183	+ 3,77%
2005	179.289	+ 3,52%
2006	188.538	+ 5,16%
2007	189.915	+ 0,73%
2008	230.262	+ 21,25%

En 2008, 230.262 constats d'irrégularité ont été rédigés à l'encontre de voyageurs "sans titre de transport". La proportion a fortement évolué par rapport à 2007 (+ 21,25%).

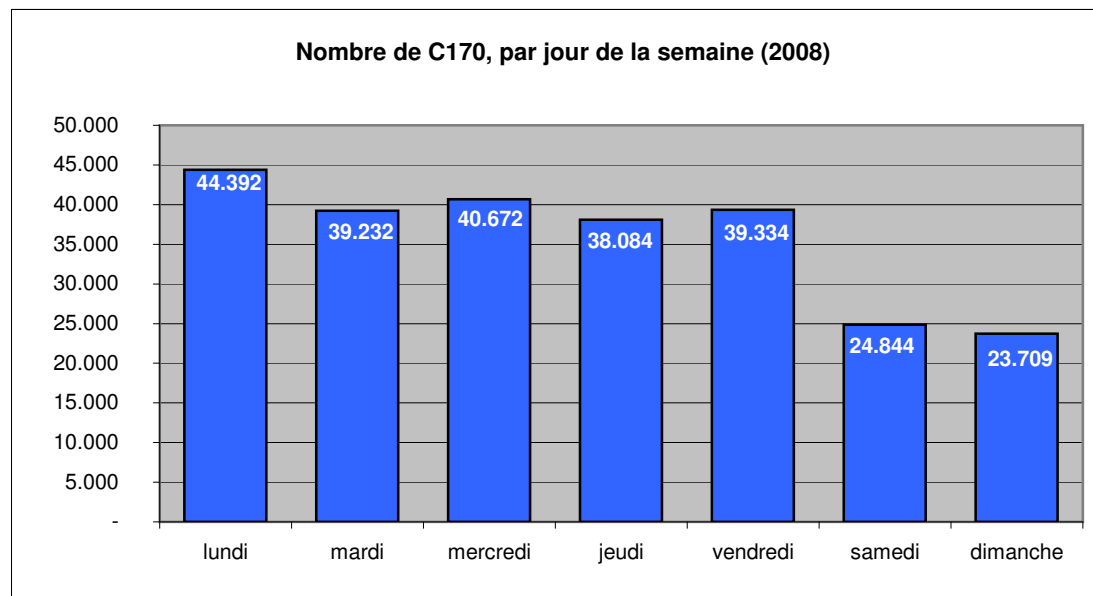
I.6 Nombre de C170 répertoriés selon le lieu du constat

		%
Bruxelles	41.853	16,72%
Antwerpen	25.666	10,26%
Charleroi	24.449	9,77%
Gent	23.130	9,24%
Liège	21.993	8,79%
Namur	18.482	7,38%
Mons	18.215	7,28%
Tournai	14.700	5,87%
Leuven	11.791	4,71%
Ottignies	11.594	4,63%
Aalst	10.130	4,05%
Brugge	9.833	3,93%
Kortrijk	6.411	2,56%
Hasselt	5.784	2,31%
Arlon	3.630	1,45%
Non définie	1.955	0,78%
SNCF	268	0,11%
CFL	227	0,09%
NS	139	0,06%
DB	17	0,01%
	250.267	100,00%
(--> dont Thalys)	3121	1,25%

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 de Contrôle y travaillent régulièrement en renfort du personnel de contrôle habituel. Les régions d'Anvers, Charleroi et Gent sont également particulièrement touchées et connaissent la création d'un pourcentage élevé de C170. Une proportion minimale de C170 est établie dans les trains internationaux desservant les pays frontaliers; par contre, les infractions constatées dans les Thalys sont plus fréquentes et en augmentation par rapport à 2007 (+ 36,9%).

I.7 Nombre de constats d'irrégularité, répartis par jour de la semaine

		%
lundi	44.392	17,74%
mardi	39.232	15,68%
mercredi	40.672	16,25%
jeudi	38.084	15,22%
vendredi	39.334	15,72%
samedi	24.844	9,93%
dimanche	23.709	9,47%
	250.267	100,00%

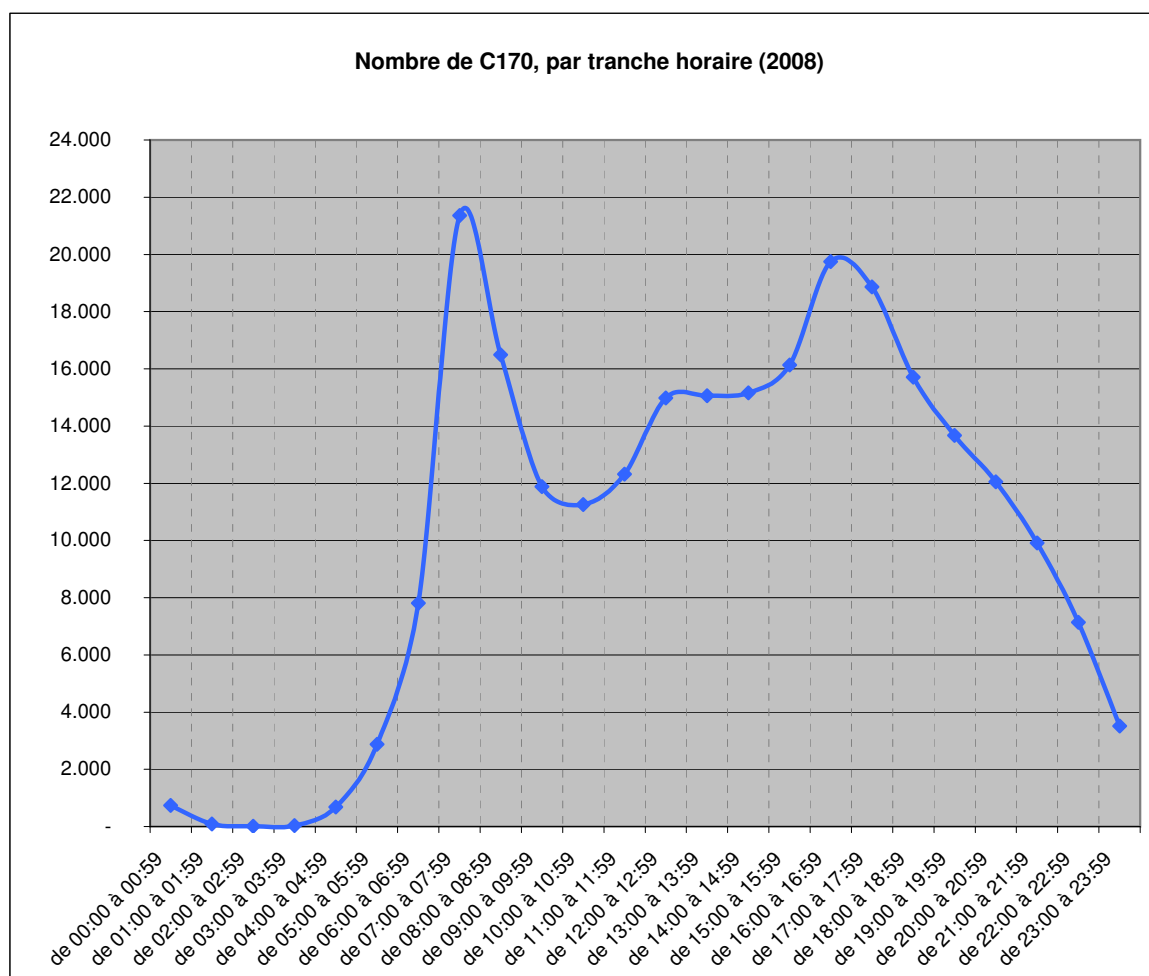


Il apparaît clairement que la majeure partie des constats concerne des voyages effectués en semaine (80,6%), ce qui s'explique par l'importance du nombre de personnes transportées durant ces jours. Ce sont donc en grande partie des navetteurs effectuant des déplacements du domicile vers le lieu de travail 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.8 Nombre de constats d'irrégularité, répartis par tranche horaire

		%
de 00:00 à 00:59	738	0,29%
de 01:00 à 01:59	95	0,04%
de 02:00 à 02:59	7	0,00%
de 03:00 à 03:59	29	0,01%
de 04:00 à 04:59	688	0,27%
de 05:00 à 05:59	2.879	1,15%
de 06:00 à 06:59	7.808	3,12%
de 07:00 à 07:59	21.355	8,53%
de 08:00 à 08:59	16.491	6,59%
de 09:00 à 09:59	11.883	4,75%
de 10:00 à 10:59	11.252	4,50%
de 11:00 à 11:59	12.324	4,92%
de 12:00 à 12:59	14.985	5,99%
de 13:00 à 13:59	15.061	6,02%
de 14:00 à 14:59	15.164	6,06%
de 15:00 à 15:59	16.137	6,45%
de 16:00 à 16:59	19.751	7,89%
de 17:00 à 17:59	18.869	7,54%
de 18:00 à 18:59	15.708	6,28%
de 19:00 à 19:59	13.668	5,46%
de 20:00 à 20:59	12.050	4,81%
de 21:00 à 21:59	9.917	3,96%
de 22:00 à 22:59	7.134	2,85%
de 23:00 à 23:59	3.510	1,40%
inconnue	2.764	1,10%
	250.267	100,00%

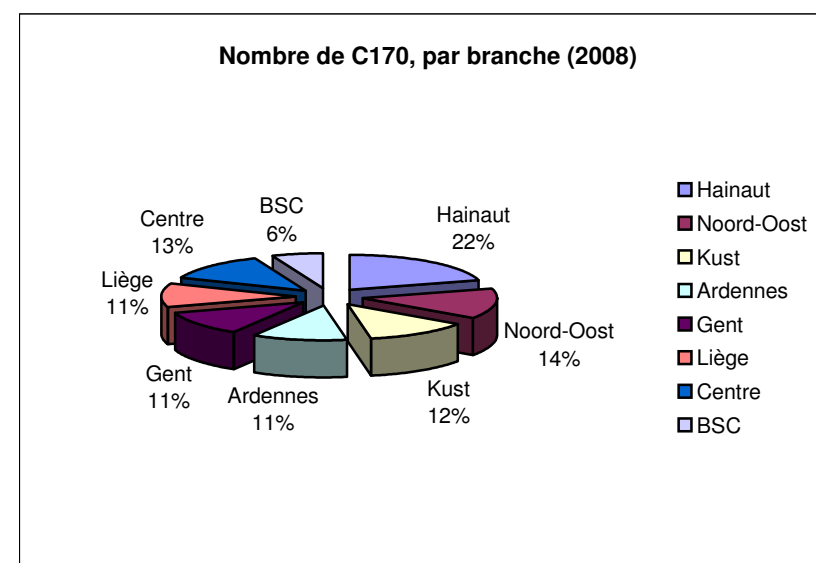
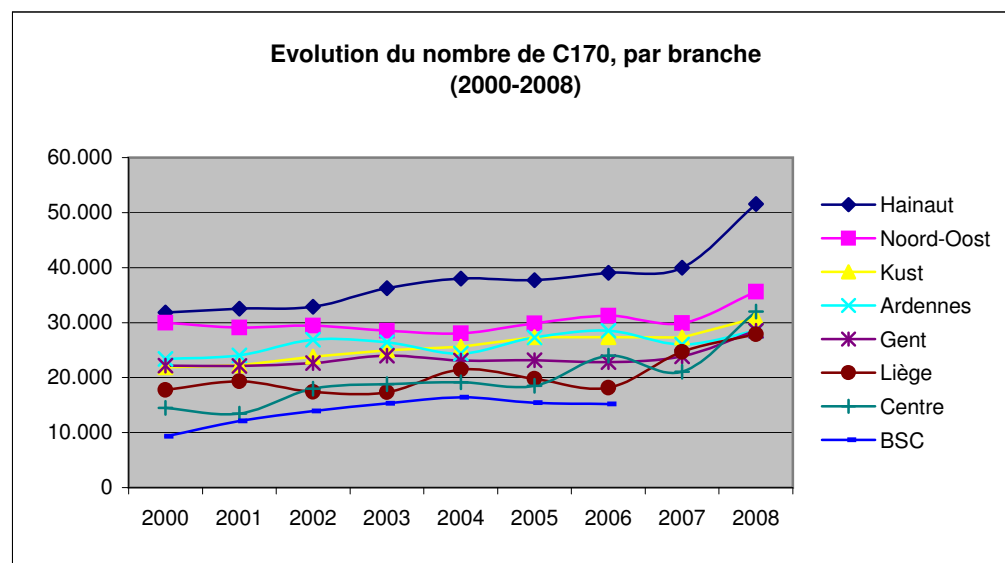


La majorité des voyageurs en irrégularité se trouve dans les trains circulant le matin aux heures de pointe (15,12% entre 7 H 00 et 9 H 00).

Quant au retour, il s'effectue de manière beaucoup plus étalée: de 12 H 00 à 19 H 00 (46,22%), avec un nombre plus important d'infractions constatées entre 16 H 00 et 18 H 00 (15,43%).

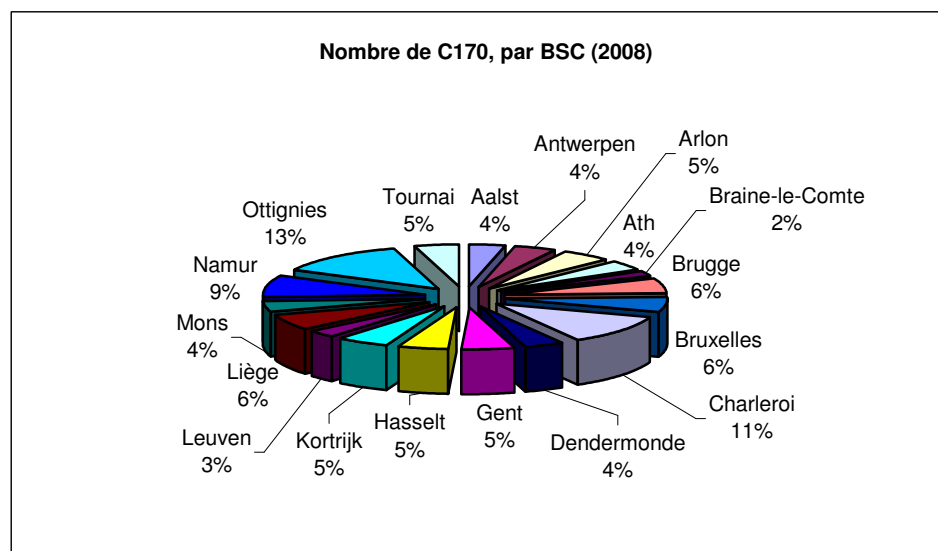
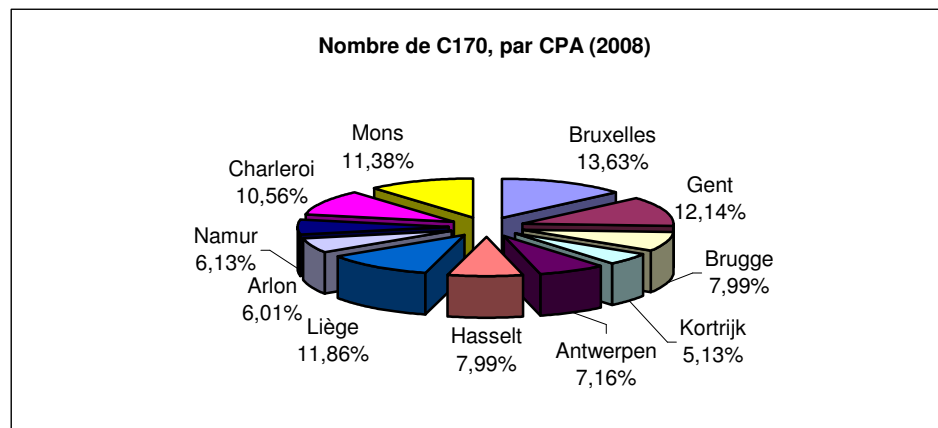
II.1a Nombre de constats d'irrégularité, répartis par branche

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	% (2008)
Hainaut	31.846	32.560	32.859	36.250	38.006	37.697	39.025	39.970	51.538	20,59%
Noord-Oost	29.982	29.075	29.427	28.515	28.027	29.876	31.260	29.928	35.601	14,23%
Kust	21.894	22.205	23.815	24.989	25.631	27.335	27.347	27.292	30.827	12,32%
Ardennes	23.422	24.018	26.886	26.450	24.363	27.317	28.516	26.015	28.537	11,40%
Gent	22.153	22.142	22.658	23.999	23.112	23.184	22.824	23.887	28.532	11,40%
Liège	17.747	19.306	17.391	17.333	21.481	19.761	18.132	24.684	27.871	11,14%
Centre	14.502	13.447	17.996	18.818	19.156	18.528	23.994	21.040	32.031	12,80%
BSC			9.311	12.089	13.888	15.290	16.411	15.415	15.213	6,08%
Divers	142	27	14	14	4	12	104	140	117	0,05%
	161.688	162.780	180.357	188.457	193.668	199.000	207.613	208.371	250.267	100,00%



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

Branche	CPA		%
Centre	Bruxelles	32.031	12,80%
Gent	Gent	28.532	11,40%
Kust	Brugge	18.771	7,50%
	Kortrijk	12.056	4,82%
Noord-Oost	Antwerpen	16.824	6,72%
	Hasselt	18.777	7,50%
Liège	Liège	27.871	11,14%
Ardennes	Arlon	14.131	5,65%
	Namur	14.406	5,76%
Hainaut	Charleroi	24.802	9,91%
	Mons	26.736	10,68%
BSC	Aalst	564	0,23%
	Antwerpen	628	0,25%
	Arlon	771	0,31%
	Ath	570	0,23%
	Braine-le-Comte	290	0,12%
	Brugge	908	0,36%
	Bruxelles	882	0,35%
	Charleroi	1.724	0,69%
	Dendermonde	609	0,24%
	Gent	781	0,31%
	Hasselt	748	0,30%
	Kortrijk	820	0,33%
	Leuven	417	0,17%
	Liège	941	0,38%
	Mons	621	0,25%
	Namur	1.297	0,52%
	Ottignies	1.950	0,78%
Tournai	692	0,28%	
Divers	Divers	117	0,05%
		250.267	100,00%



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

	Nb de C170	%	Nb agents*	Moy.C170/agent/an
Aalst	2.646	1,06%	56	47
Aarschot	1.265	0,51%	24	53
Antwerpen	15.465	6,18%	160	97
Arlon	8.233	3,29%	97	85
Ath	2.069	0,83%	37	56
Bertrix	687	0,27%	27	25
Braine-le-Comte	1.021	0,41%	13	79
Brugge	6.889	2,75%	102	68
Bruxelles	32.031	12,80%	255	126
Charleroi	17.176	6,86%	119	144
De Panne	1.727	0,69%	22	79
Dendermonde	4.617	1,84%	71	65
Essen	1.359	0,54%	15	91
Gent St Pieters	11.220	4,48%	151	74
Geraardsbergen	3.829	1,53%	73	52
Gouvy	555	0,22%	26	21
Hasselt	6.422	2,57%	113	57
Huy	1.369	0,55%	13	105
Jemelle	4.621	1,85%	55	84
Kortrijk	8.156	3,26%	99	82
La Louvière	4.823	1,93%	57	85
Landen	984	0,39%	25	39
Leuven	6.489	2,59%	88	74
Liège	16.198	6,47%	164	99
Mariembourg	937	0,37%	21	45
Mol	3.617	1,45%	51	71
Mons	8.135	3,25%	73	111
Namur	10.751	4,30%	123	87

Au travers du tableau présenté ci-contre, on observe que chaque accompagnateur (hors BSC) a établi en moyenne 79 C170 au cours de l'année 2008 (moyenne en 2007: 68 et en 2006: 73 C170).

Concernant exclusivement les BSC, la moyenne du nombre de constats d'irrégularité rédigés s'établit à environ 256 C170 par agent en 2008 (moyenne en 2007: 264 et en 2006: 278 C170).

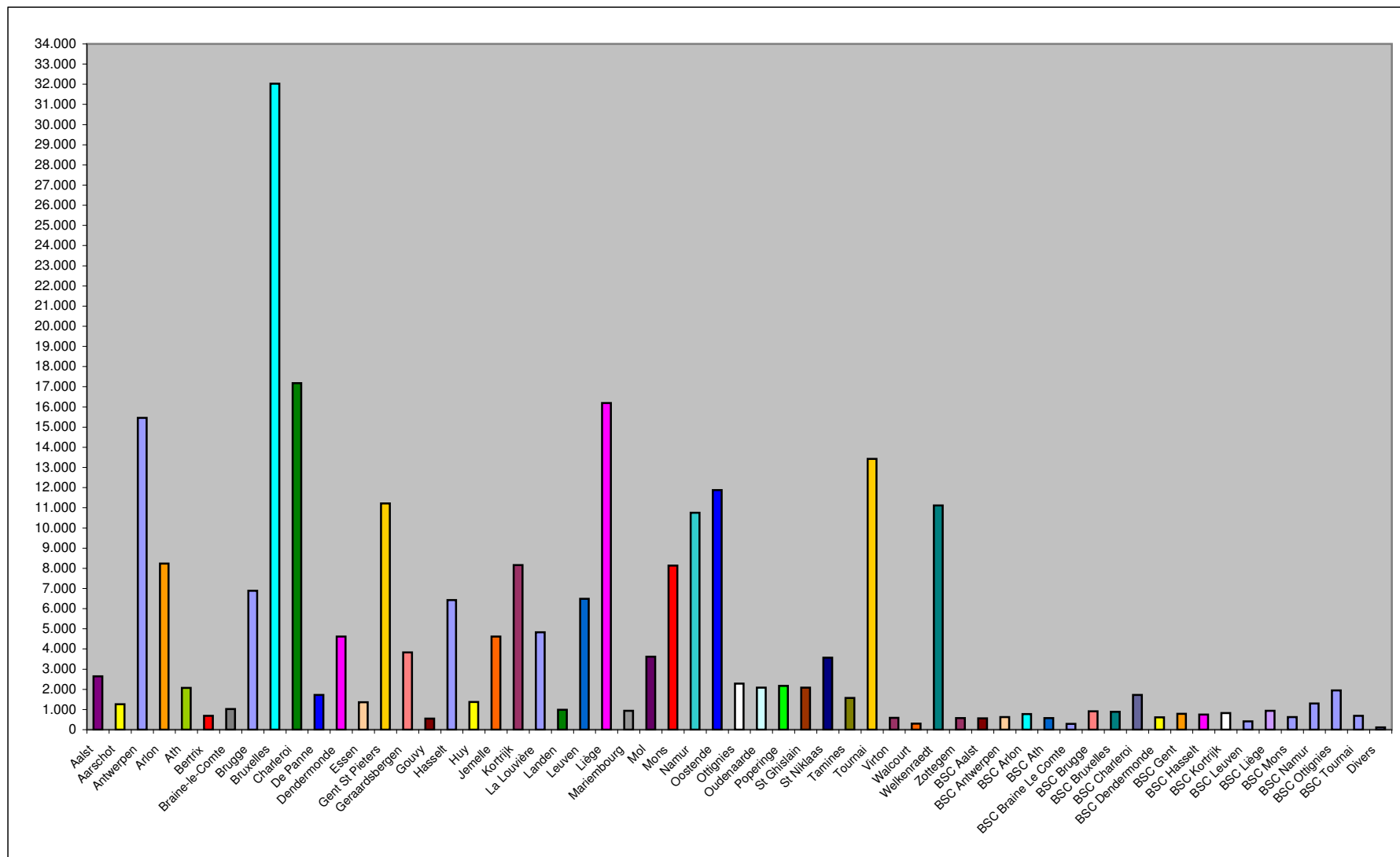
On note également que ce n'est pas nécessairement au sein des dépôts les plus importants que le nombre de constats établis par les agents sont les plus nombreux...

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	11.882	4,75%	87	137
Ottignies	2.286	0,91%	35	65
Oudenaarde	2.078	0,83%	38	55
Poperinge	2.173	0,87%	30	72
St Ghislain	2.083	0,83%	37	56
St Niklaas	3.571	1,43%	47	76
Tamines	1.567	0,63%	15	104
Tournai	13.428	5,37%	70	192
Virton	590	0,24%	10	59
Walcourt	299	0,12%	3	100
Welkenraedt	11.118	4,44%	97	115
Zottegem	571	0,23%	19	30
BSC Aalst	564	0,23%	4	141
BSC Antwerpen	628	0,25%	6	105
BSC Arlon	771	0,31%	3	257
BSC Ath	570	0,23%	3	190
BSC Braine Le Comte	290	0,12%	2	145
BSC Brugge	908	0,36%	2	454
BSC Bruxelles	882	0,35%	6	147
BSC Charleroi	1.724	0,69%	4	431
BSC Dendermonde	609	0,24%	2	305
BSC Gent	781	0,31%	3	260
BSC Hasselt	748	0,30%	3	249
BSC Kortrijk	820	0,33%	3	273
BSC Leuven	417	0,17%	3	139
BSC Liège	941	0,38%	3	314
BSC Mons	621	0,25%	2	311
BSC Namur	1.297	0,52%	0	-
BSC Ottignies	1.950	0,78%	7	279
BSC Tournai	692	0,28%	2	346
Divers	117	0,05%		
	250.267	100,00%		

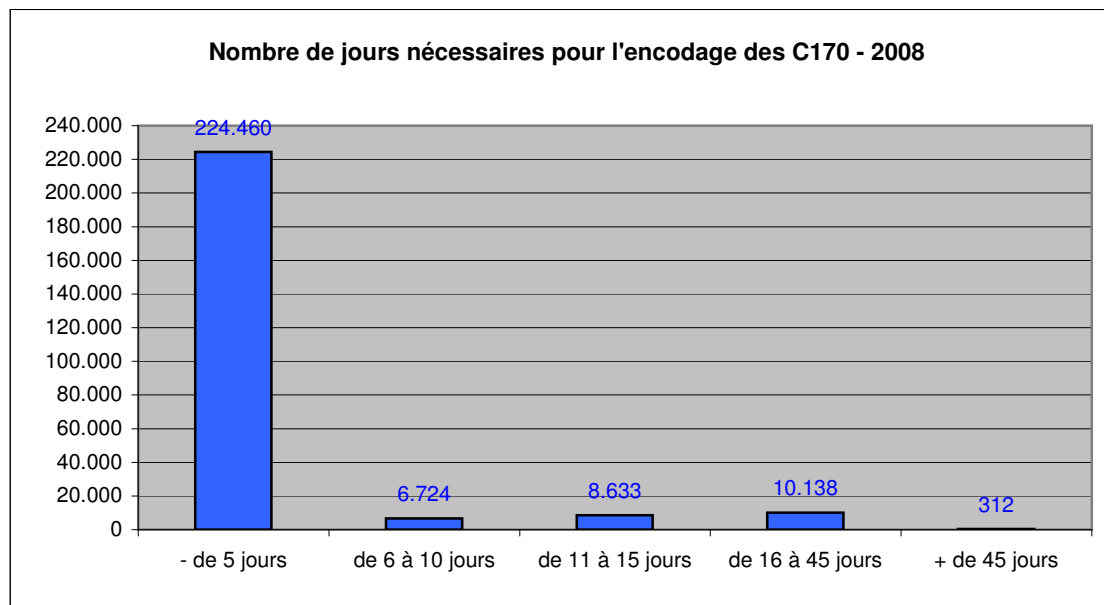
* Il s'agit de l'effectif moyen des accompagnateurs, B.A.F. et personnel d'encadrement ayant rédigé des C170 au cours de l'année 2008.

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



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

		%
- de 5 jours	224.460	89,69%
de 6 à 10 jours	6.724	2,69%
de 11 à 15 jours	8.633	3,45%
de 16 à 45 jours	10.138	4,05%
+ de 45 jours	312	0,12%
	250.267	100,00%

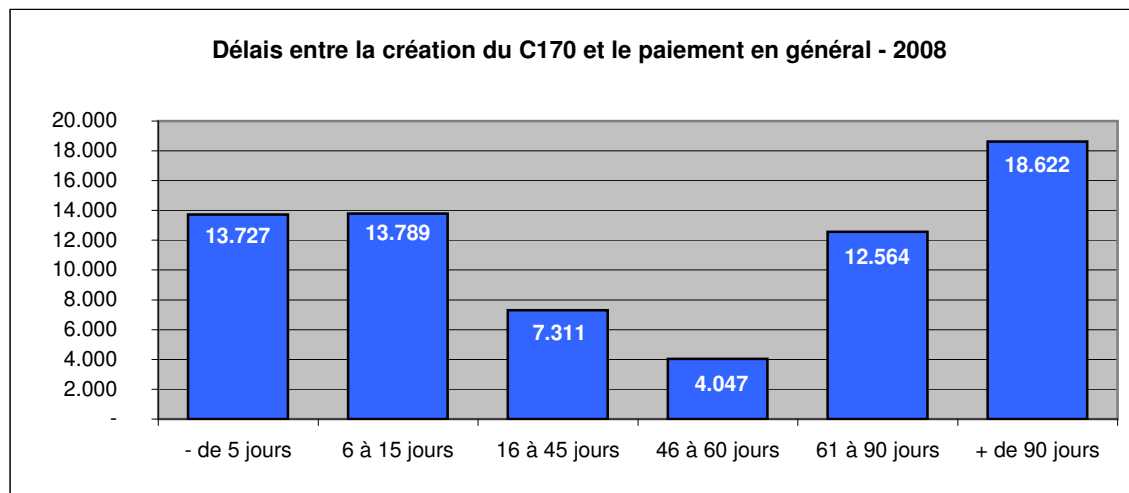


Depuis mai 2008, l'encodage des C170 se fait directement dans le train via le portable IBIS. Cet automatiser a apporté une amélioration. En effet, en 2008, on constate que 89,69% des C170 sont encodés dans les 5 jours (contre 80,66% en 2007).

Sachant que les voyageurs sont tenus de se mettre en ordre dans les 15 jours calendrier suivant les faits, il était 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.

II.4a Délais de paiement des C170 en général

	<u>Nbre de paiements</u>	<u>%</u>
- de 5 jours	13.727	19,59%
6 à 15 jours	13.789	19,68%
16 à 45 jours	7.311	10,44%
46 à 60 jours	4.047	5,78%
61 à 90 jours	12.564	17,93%
+ de 90 jours	18.622	26,58%
	70.060	100,00%

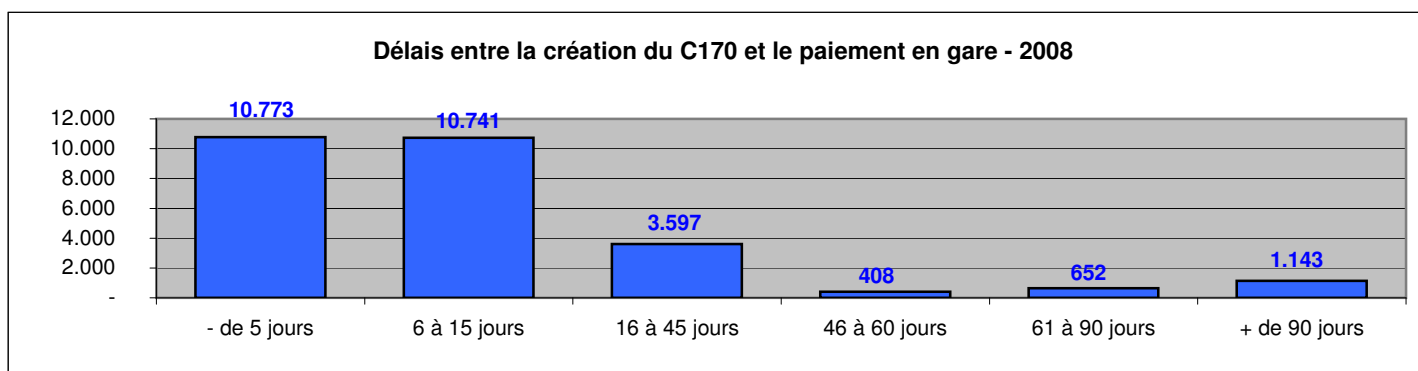


En février 2009, 61.129 dossiers de l'an 2008 sur un total de 250.267 - soit 24,4% - ont été payés, (sans compter le pourcentage de dossiers réglés gratuitement pour oubli de Carte Train ou présentation d'une Carte Train périmée de maximum 1 jour). Ces 61.129 constats d'irrégularité réglés ont fait l'objet de 70.060 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 moins de 20% seulement le sont dans les 5 jours calendrier. Environ 40% des dossiers sont clôturés au cours des 15 premiers jours suivant les faits et un peu moins de 50% 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 55,49% des constats d'irrégularité sont payés. Notons à ce sujet également que B-VN.064 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	10.773	39,44%
6 à 15 jours	10.741	39,32%
16 à 45 jours	3.597	13,17%
46 à 60 jours	408	1,49%
61 à 90 jours	652	2,39%
+ de 90 jours	1.143	4,18%
	27.314	100,00% (du total des C170 payés)

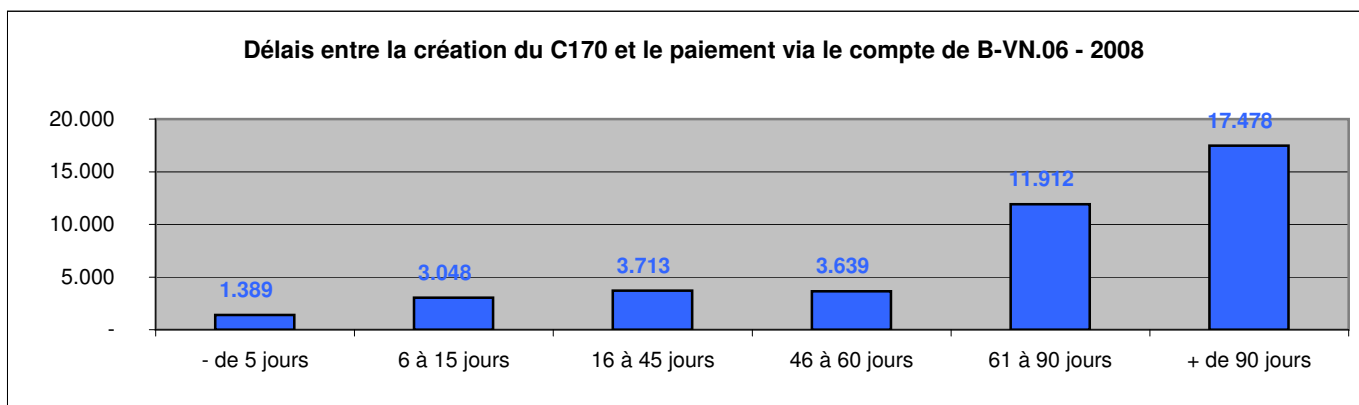


De manière plus précise, il apparaît que 44,7% des paiements sont effectués en gare, ce qui reste parfaitement stable par rapport à l'année précédente. Les autres interviennent via virement bancaire sur le compte de B-VN.06 ou directement à l'accompagnateur de train, le C170 étant alors créé notamment en raison du retrait du titre de transport litigieux.

On note par ailleurs que la majorité des paiements effectués en gare (environ 78,76%) l'est dans les 15 jours calendrier.

II.4c Délais de paiement des C170 via le compte bancaire de B-VN.06

	<u>Nbre de paiements</u>	<u>%</u>
- de 5 jours	1.389	3,37%
6 à 15 jours	3.048	7,40%
16 à 45 jours	3.713	9,02%
46 à 60 jours	3.639	8,84%
61 à 90 jours	11.912	28,93%
+ de 90 jours	17.478	42,44%
	41.179	100,00% (du total des C170 payés)

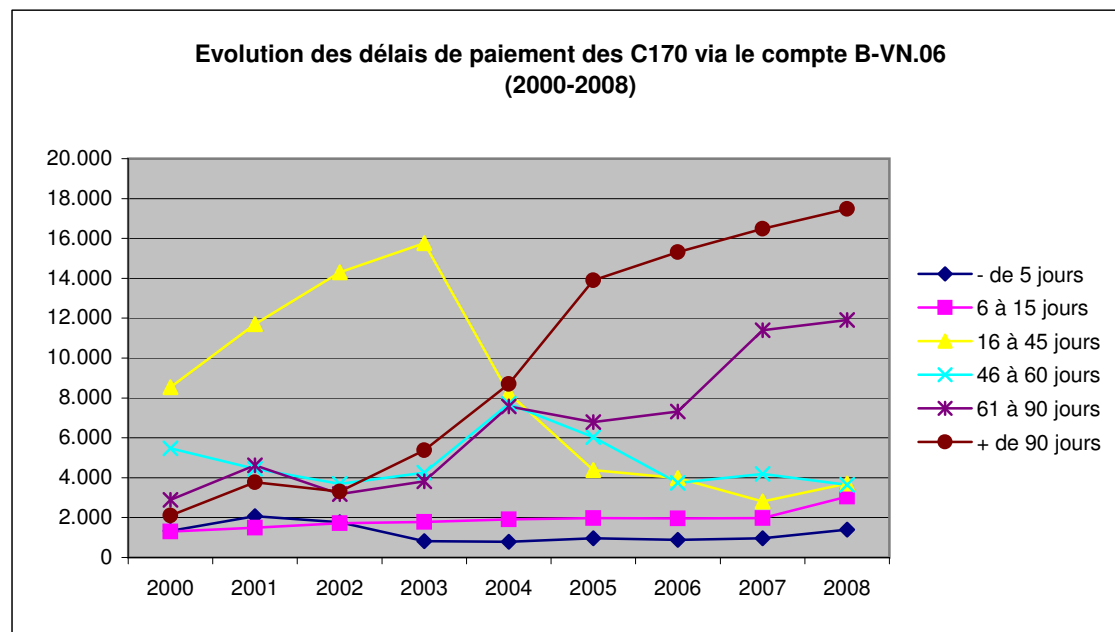


De manière plus précise, il apparaît que 67,4% des paiements sont effectués sur le compte bancaire de B-VN.06 (+ 1,4% par rapport à 2007). Les autres font l'objet d'un règlement via la gare ou directement dans le train, à l'accompagnateur, le C170 étant alors créé notamment en raison du retrait du titre de transport litigieux.

On note par ailleurs que la majorité des paiements effectués sur le compte bancaire de B-VN.06 intervient au-delà de 16 jours après les faits, ce qui s'explique sans aucun doute par le fait que, tant la lettre de rappel que la mise en demeure adressées respectivement 15 et 45 jours suivant le constat, comportent un bulletin de versement précomplété.

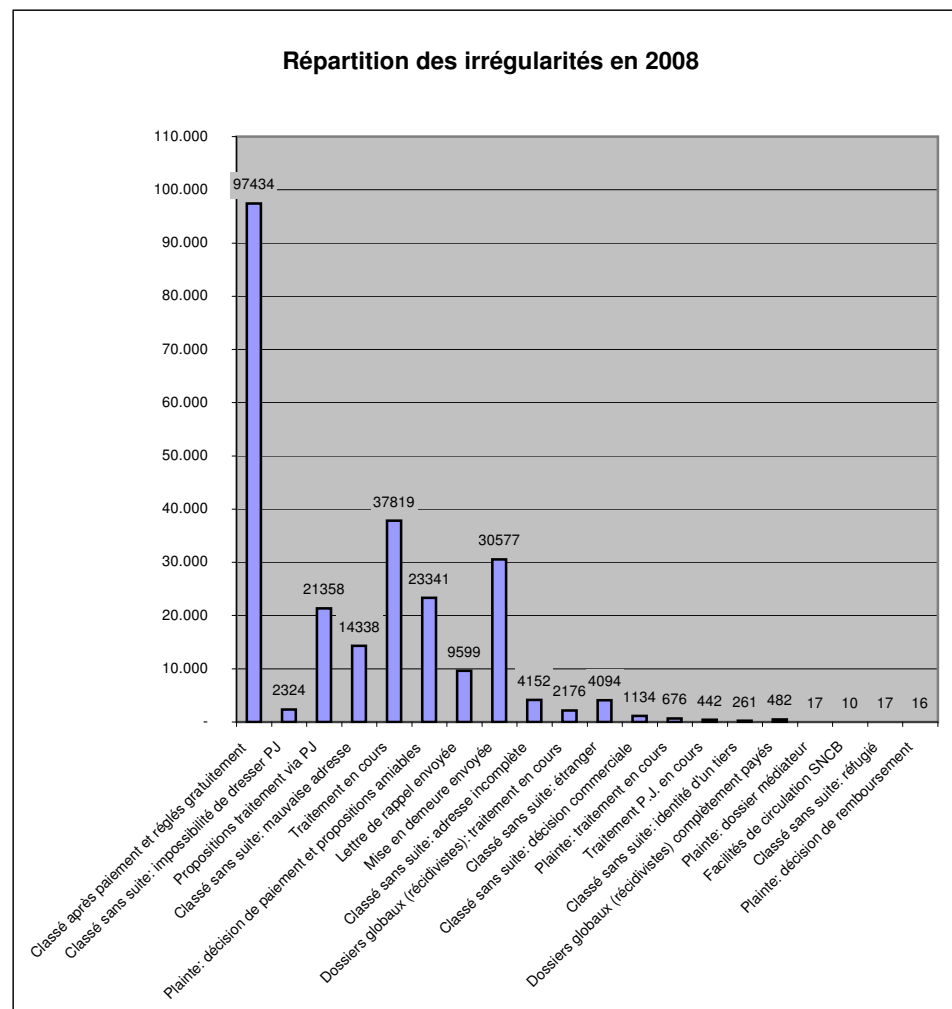
Evolution des délais de paiement des C170 via le compte B-VN.06 (2000-2008)

	Nombre de paiements								
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
- de 5 jours	1.326	2.078	1.771	823	787	965	877	957	1.389
6 à 15 jours	1.297	1.485	1.712	1.780	1.912	1.969	1.957	1.970	3.048
16 à 45 jours	8.541	11.708	14.294	15.759	8.232	4.380	3.980	2.817	3.713
46 à 60 jours	5.470	4.444	3.692	4.251	7.697	6.035	3.744	4.192	3.639
61 à 90 jours	2.884	4.615	3.185	3.821	7.572	6.784	7.320	11.390	11.912
+ de 90 jours	2.103	3.771	3.310	5.385	8.707	13.896	15.311	16.485	17.478
	21.621	28.101	27.964	31.819	34.907	34.029	33.189	37.811	41.179



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

Catégorie	Nombre
Classé après paiement et réglés gratuitement	97.434
Classé sans suite: impossibilité de dresser PJ	2.324
Propositions traitement via PJ	21.358
Classé sans suite: mauvaise adresse	14.338
Traitement en cours	37.819
Plainte: décision de paiement et propositions amiables	23.341
Lettre de rappel envoyée	9.599
Mise en demeure envoyée	30.577
Classé sans suite: adresse incomplète	4.152
Dossiers globaux (récidivistes): traitement en cours	2.176
Classé sans suite: étranger	4.094
Classé sans suite: décision commerciale	1.134
Plainte: traitement en cours	676
Traitement P.J. en cours	442
Classé sans suite: identité d'un tiers	261
Dossiers globaux (récidivistes) complètement payés	482
Plainte: dossier médiateur	17
Facilités de circulation SNCB	10
Classé sans suite: réfugié	17
Plainte: décision de remboursement	16
	250.267



Parmi les 250.267 constats d'irrégularités voyageurs rédigés en 2008, on observe (en février 2009) que:

- **38,93%** des dossiers de 2008 ont été **payés ou réglés gratuitement**,

- **10,52%** des dossiers ont été **classés sans suite**. On distingue 7 catégories:

1. Classé sans suite - mauvaise adresse	5,73%
2. Classé sans suite - étranger	1,64%
3. Classé sans suite - adresse incomplète	1,66%
4. Classé sans suite - réfugié	0,01%
5. Classé sans suite - décision commerciale	0,45%
6. Classé sans suite - identité d'un tiers	0,10%
7. Classé sans suite - impossibilité de dresser PJ	0,93%

Ces dossiers, bien que classés, peuvent toutefois être rouverts, 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.

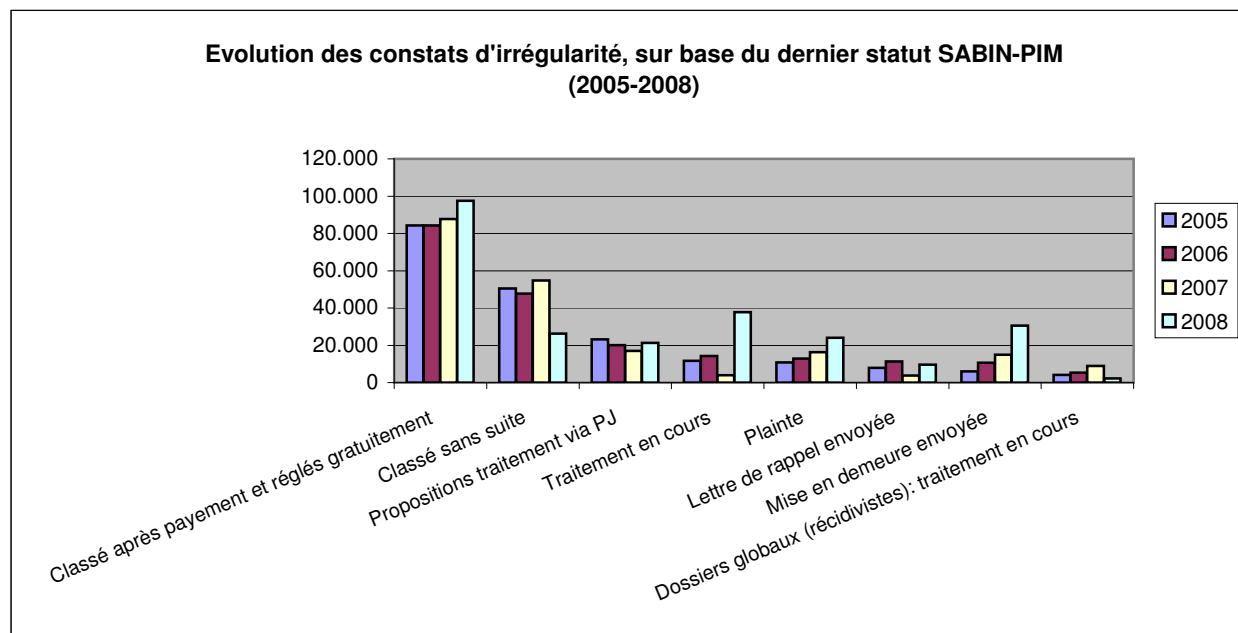
- En février 2009, quelques 78 000 dossiers - soit **31,16%** - étaient toujours **en cours**. 15,11% sont en préparation pour traitement, pour 3,84% des dossiers une lettre de rappel est envoyée et pour 12,22% des dossiers une mise en demeure a été adressée au voyageur.

- **9,77%** des dossiers sont en **traitement PJ ou sous forme de dossiers globaux (récidivistes) et actuellement pris en charge par B-AD.22**.

- **9,61%** des dossiers faisaient l'objet d'une **plainte** en 2008, et sont **actuellement toujours en cours**.

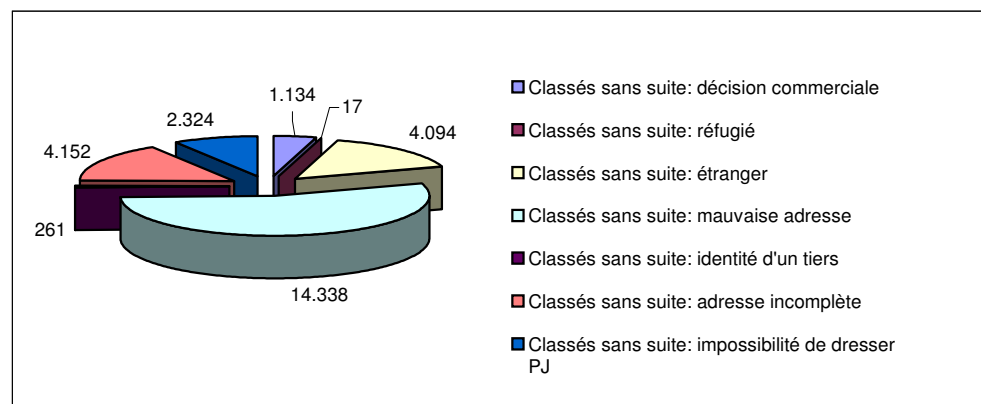
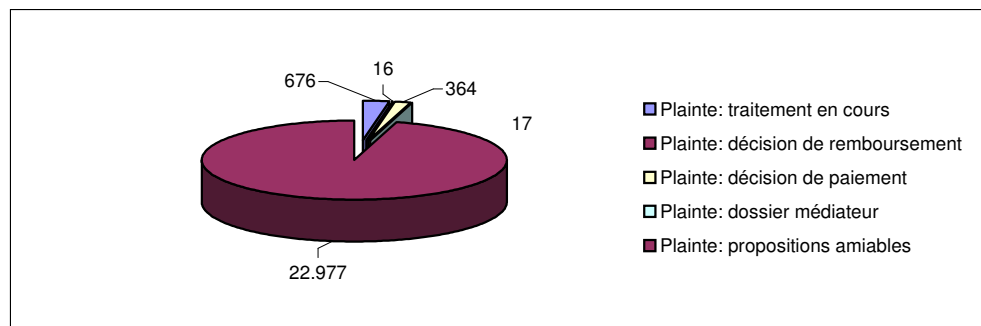
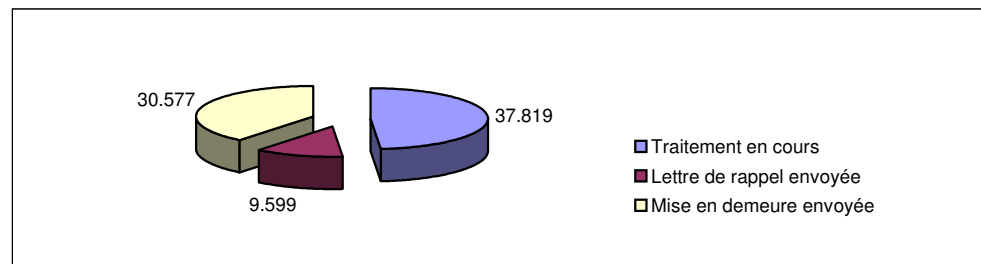
Evolution des constats d'irrégularité, sur base du dernier statut encodé dans SABIN-PIM (2005-2008)

Catégorie	Nombre			
	2005	2006	2007	2008
Classé après paiement et réglés gratuitement	84.309	84.262	87.665	97.434
Classé sans suite	50.479	47.731	54.686	26.320
Propositions traitement via PJ	23.146	20.067	17.000	21.358
Traitement en cours	11.681	14.325	4.022	37.819
Plainte	10.804	12.932	16.340	24.050
Lettre de rappel envoyée	7.828	11.351	3.824	9.599
Mise en demeure envoyée	5.989	10.685	14.976	30.577
Dossiers globaux (récidivistes): traitement en cours	4.204	5.389	8.995	2.176
Traitement P.J. en cours	468	546	481	442
Dossiers globaux (récidivistes) complètement payés	71	290	360	482
Facilités de circulation SNCB	21	35	22	10
	199.000	207.613	208.371	250.267



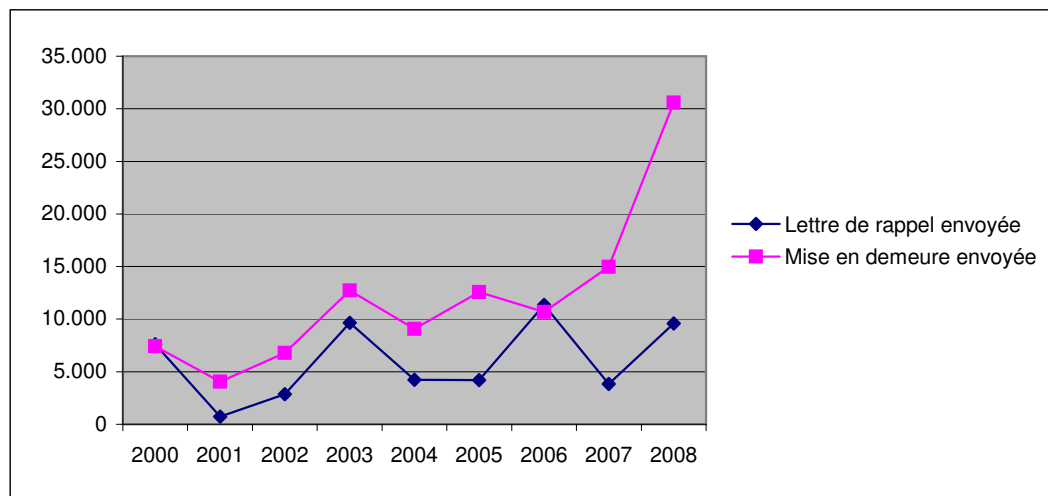
II.5b --> Détail: répartition des irrégularités en 2008

<u>Catégorie</u>	<u>Nombre</u>
Traitement en cours	37.819
Lettre de rappel envoyée	9.599
Mise en demeure envoyée	30.577
	77.995
Plainte: traitement en cours	676
Plainte: décision de remboursement	16
Plainte: décision de paiement	364
Plainte: dossier médiateur	17
Plainte: propositions amiables	22.977
	24.050
Facilités de circulation SNCB	10
Classés après payement	97.434
Traitement P.J. ou dossiers globaux (récidivistes)	24.458
Classés sans suite: décision commerciale	1.134
Classés sans suite: réfugié	17
Classés sans suite: étranger	4.094
Classés sans suite: mauvaise adresse	14.338
Classés sans suite: identité d'un tiers	261
Classés sans suite: adresse incomplète	4.152
Classés sans suite: impossibilité de dresser PJ	2.324
	26.320

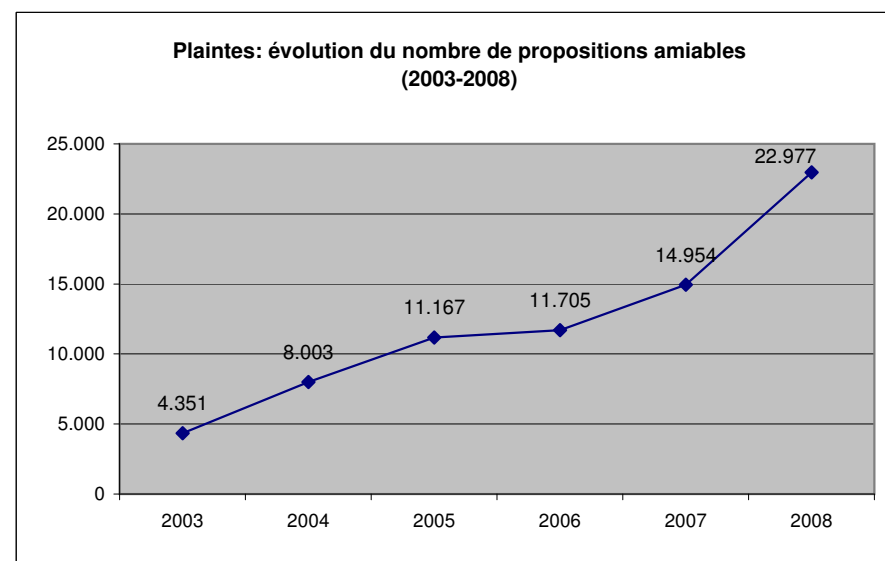
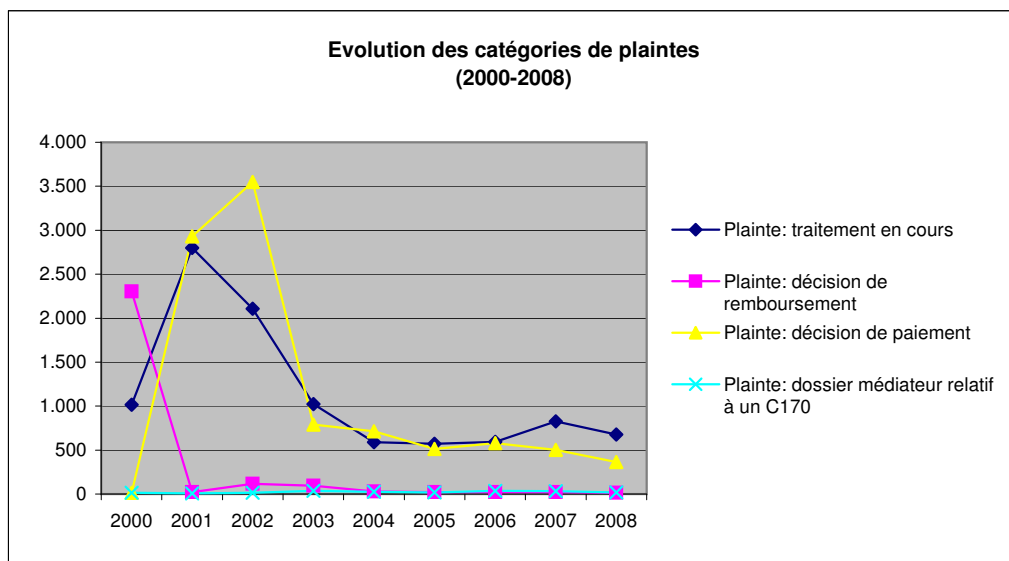


Evolution de la répartition des irrégularités (2000-2008)

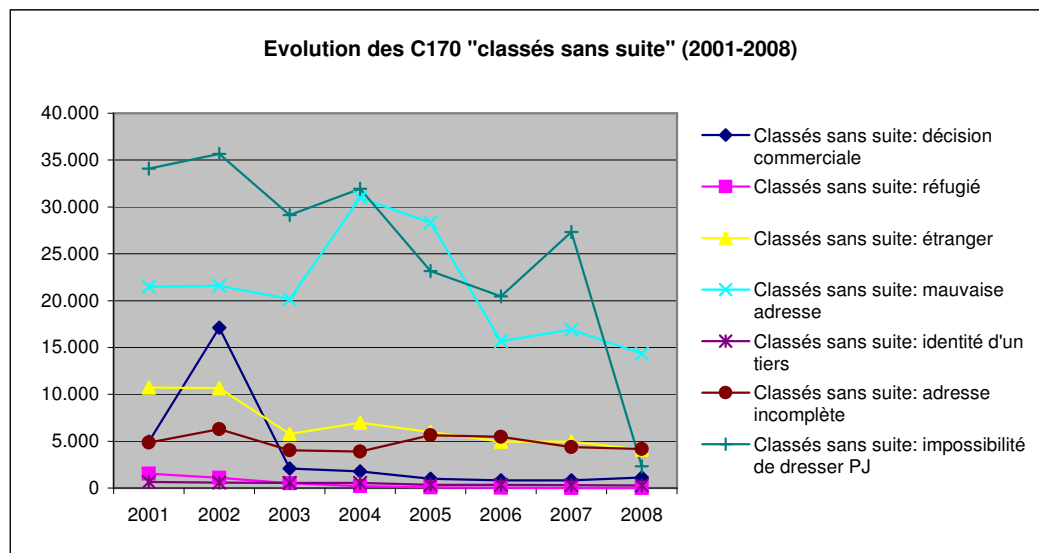
Catégorie	Nombre								
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Lettre de rappel envoyée	7.611	740	2.868	9.662	4.234	4.204	11.351	3.824	9.599
Mise en demeure envoyée	7.411	4.047	6.802	12.732	9.064	12.564	10.685	14.976	30.577
	15.022	4.787	9.670	22.394	13.298	16.768	22.036	18.800	40.176



	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Plainte: traitement en cours	1.015	2.800	2.108	1.023	588	570	593	828	676
Plainte: décision de remboursement	2.303	23	115	95	30	21	21	22	16
Plainte: décision de paiement	13	2.929	3.550	788	712	514	577	504	364
Plainte: dossier médiateur relatif à un C170	13	8	15	36	27	20	36	32	17
Plainte: propositions amiables				4.351	8.003	11.167	11.705	14.954	22.977
	3.344	5.752	5.773	6.293	9.360	12.292	12.932	16.340	24.050



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Classés sans suite: décision commerciale	4.951	17.113	2.100	1.760	1.003	812	821	1.134
Classés sans suite: réfugié	1.530	1.089	519	189	71	28	12	17
Classés sans suite: étranger	10.729	10.651	5.780	6.956	5.989	4.939	4.964	4.094
Classés sans suite: mauvaise adresse	21.480	21.581	20.165	30.991	28.316	15.686	16.901	14.338
Classés sans suite: identité d'un tiers	635	577	552	554	346	334	292	261
Classés sans suite: adresse incomplète	4.844	6.276	4.037	3.882	5.642	5.474	4.356	4.152
Classés sans suite: impossibilité de dresser PJ	34.083	35.670	29.146	31.947	23.146	20.458	27.340	2.324



II.6a Sommes encore à recevoir en 2008 suite à des dossiers en cours de traitement

Totaux (y compris montants forfaitaires):

	€	%
- lettres de rappel	258.747,04 €	2,46%
- mises en demeure	6.395.429,16 €	60,69%
- plaintes	1.495.530,63 €	14,19%
- Pro Justitia en cours	1.233.924,66 €	11,71%
- autres	1.154.097,05 €	10,95%
	10.537.728,54 €	100,00%

Trajets uniquement:

€
89.889,44 €
280.029,16 €
277.055,43 €
241.772,66 €
545.407,45 €
1.434.154,14 €

On estime, en février 2009, le montant des recettes restant à percevoir pour des dossiers de l'an 2008 encore ouverts à environ 1.434.100,00 EUR en ce qui concerne exclusivement le montant des prix des trajets effectués et à plus de 10,537 millions d'euros si l'on tient compte également des frais administratifs et montants forfaitaires facturés.

II.6b Sommes perdues en 2008 suite à des dossiers classés

Totaux (y compris montants forfaitaires):

	€	%
- adresses incomplètes	231.490,60 €	15,40%
- identités de tiers	14.027,10 €	0,93%
- étrangers	484.390,00 €	32,22%
- réfugiés	1.133,60 €	0,08%
- mauvaises adresses	772.542,56 €	51,38%
	1.503.583,86 €	100,00%

Trajets uniquement:

€
61.714,60 €
2.690,30 €
92.899,60 €
252,00 €
163.755,36 €
321.311,86 €

De la même manière, on observe que le montant des sommes irrécouvrables s'élève à environ 321.000 EUR en terme de trajets non payés et à un peu plus d'un million et demi d'euros si l'on tient compte des frais administratifs et montants forfaitaires facturés. Notons par ailleurs à ce sujet que 5,7% des C170 sont classés pour adresse incorrecte suite au renvoi de notre courrier par la Poste (contre 14,23% en 2005, 7,56 en 2006 et 8,11 en 2007)... Toutefois, l'interprétation de ces chiffres doit être faite avec grande prudence; en effet, les statistiques ne sont pas toujours réalisées à la même date anniversaire. Complémentairement, on relèvera qu'en 2008, 58,4% des C170 (contre 60,23 % 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 2008 suite à la création d'un C170

	Nbre de paiements	€	%
- payé au contrôleur	1.563	28.262,69	1,60%
- payé en gare	27.314	525.769,99	29,69%
- payé sur compte VN.06	41.179	1.287.501,67	72,71%
- payé sur compte H-LA.003	4	30,00	0,00%
- réglés gratuitement (CT oubliée, mais valable)	55.944	0,00	0,00%
- réglés gratuitement (CT périmée max. 1 jour)	4.586	0,00	0,00%
- remboursements doubles paiements	2.165	-70.862,11	-4,00%
		1.770.702,24	100,00%

Par rapport à l'année précédente, les recettes ont augmenté de 8,7%. De plus, sur le plan des dossiers réglés gratuitement (Avis 8 VN/2002), il apparaît que:

- le nombre de C170 créés pour les oublis de Carte Train a augmenté de 27,3% par rapport à 2007, et que le nombre de régularisations gratuites a également connu une hausse d'une même proportion (+ 30,1%).
- concernant les Cartes train périmées de maximum 1 jour calendrier, le nombre de C170 rédigés est également en hausse (+ 18,5%), et les régularisations gratuites ont augmenté de 27,7%...

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-VN.061 (ex: diminution de la surtaxe due à un paiement tardif mais expliqué et justifié dans le chef du plaignant...).

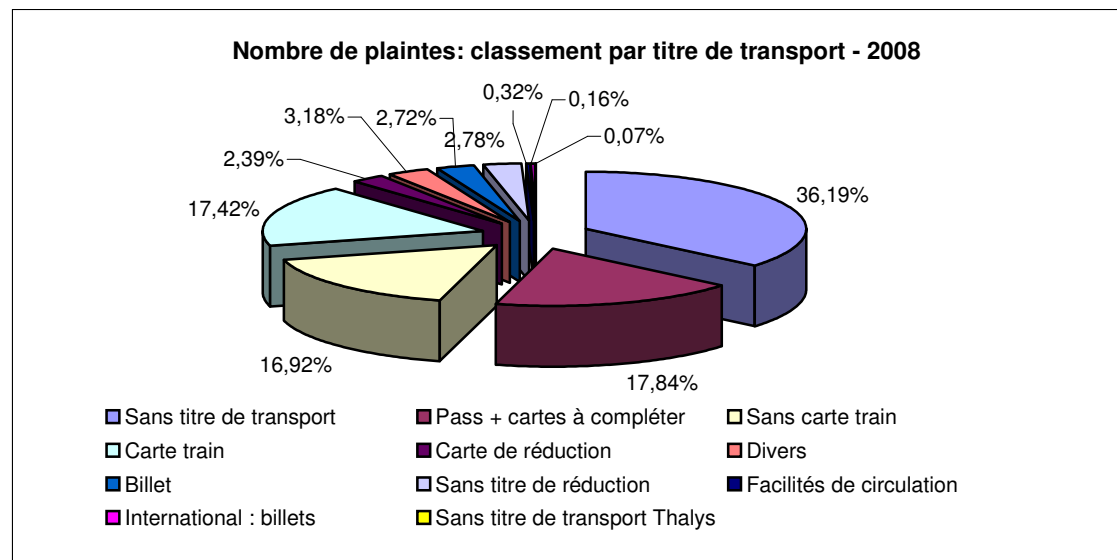
Un autre élément à relever est que les C170 réglés sont, à raison de 63,2%, des constats pour lesquels l'identité du voyageur avait été relevée sur base d'un document officiel. Si la priorité reste bien entendu d'établir le constat sur présentation d'un document officiel d'identité, à défaut, il n'en reste pas moins nécessaire d'accepter tout autre document ou déclaration verbale du contrevenant!

Enfin, remarquons encore que, pour 2008, outre la rédaction de C170, le montant total des régularisations effectuées dans le train (via IBIS; source: travail A208) atteint 20.160.166,48 EUR.

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

Plaintes écrites :

	Nbre C170	%
Sans titre de transport	2.686	36,19%
Pass + cartes à compléter	1.324	17,84%
Sans carte train	1.256	16,92%
Carte train	1.293	17,42%
Carte de réduction	177	2,39%
Divers	236	3,18%
Billet	202	2,72%
Sans titre de réduction	206	2,78%
Facilités de circulation	24	0,32%
International : billets	12	0,16%
Sans titre de transport Thalys	5	0,07%
International : Pass + Cartes	-	0,00%
	7.421	100,00%



Plaintes par téléphone :

3.692 C170
(dont 51,3% traités immédiatement)

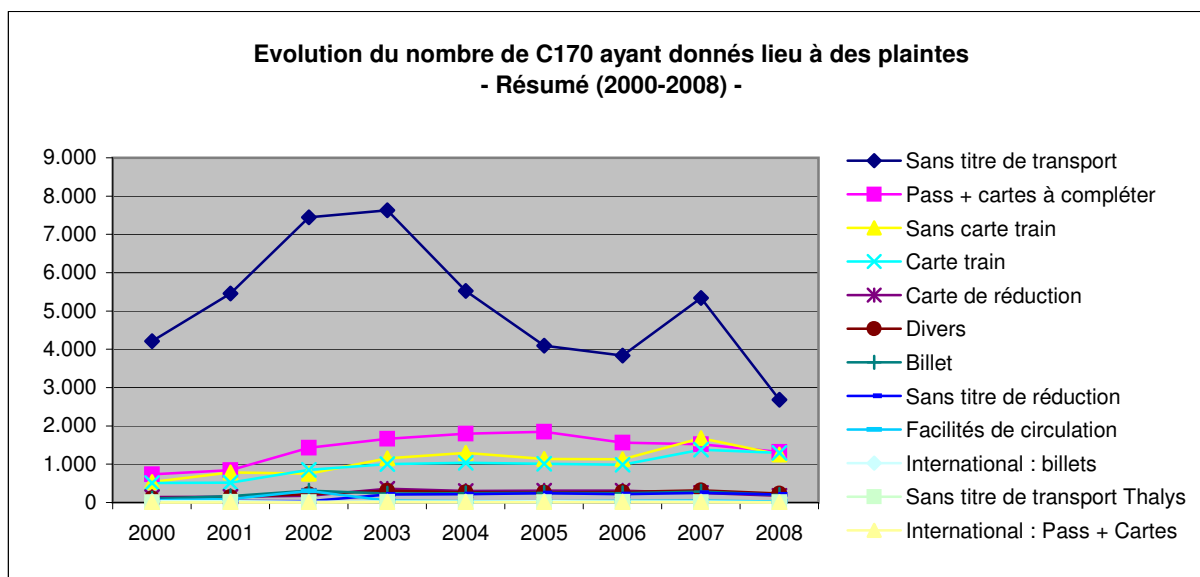
Le bureau B-VN.061 a traité 7.421 C170 ayant fait l'objet de plaintes écrites, 3.692 C170 suite à des réclamations téléphoniques, mais aussi 857 plaintes relatives à des régularisations effectuées à bord des trains (RBR) et pour lesquelles un supplément a naturellement été réclamé selon les conditions 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.

Quant aux appels téléphoniques, ils proviennent soit directement des voyageurs, via le Call Center; 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.

Evolution du nombre de C170 ayant donnés lieu à des plaintes: Classement par titre de transport (résumé 2000-2008)

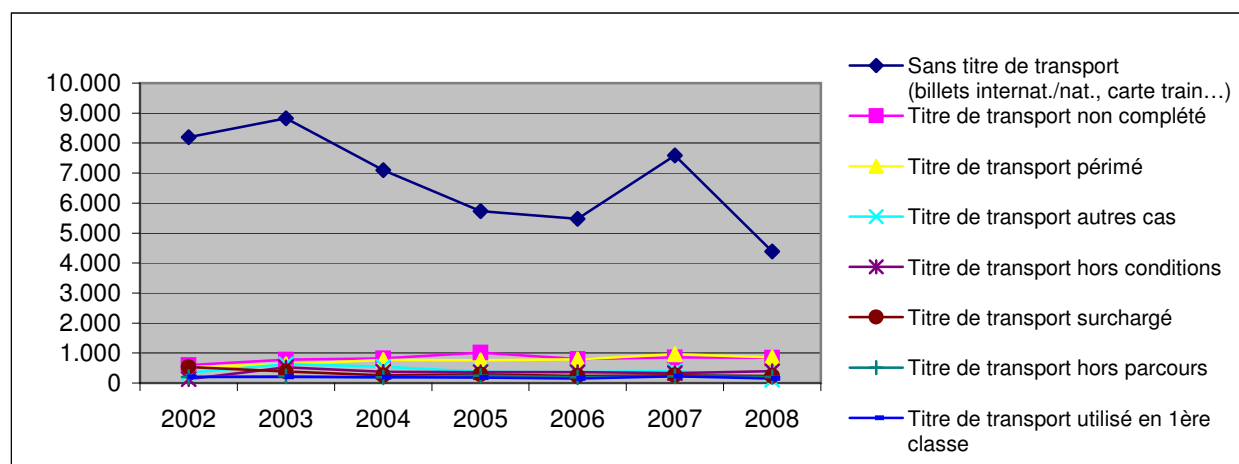
	Nombre de C170									
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
Sans titre de transport	4.211	5.458	7.448	7.630	5.524	4.091	3.839	5.339	2.686	
Pass + cartes à compléter	739	844	1.426	1.666	1.796	1.847	1.563	1.519	1.324	
Sans carte train	532	785	749	1.156	1.293	1.139	1.130	1.681	1.256	
Carte train	508	522	849	1.003	1.036	1.007	983	1.380	1.293	
Carte de réduction	146	148	175	362	300	312	312	251	177	
Divers	109	138	218	307	265	257	276	315	236	
Billet	98	163	307	237	244	250	241	286	202	
Sans titre de réduction	66	42	36	211	214	239	218	247	206	
Facilités de circulation	60	95	298	46	30	35	38	48	24	
International : billets	34	32	16	29	28	32	26	28	12	
Sans titre de transport Thalys	8	13	9	19	12	12	16	9	5	
International : Pass + Cartes	4	2	1	5	11	5	6	7	0	
	6.515	8.242	11.532	12.671	10.753	9.226	8.648	11.110	7.421	



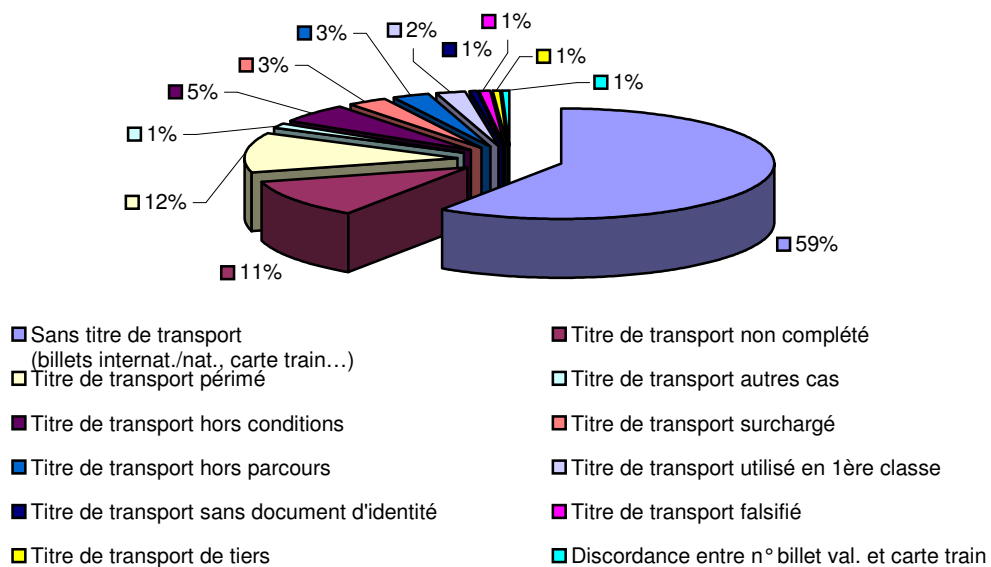
III.2 Nombre de plaintes: classement par infraction --> résumé

Plaintes écrites :

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	%(2008)
Sans titre de transport (billets internat./nat., carte train...)	8.197	8.821	7.093	5.730	5.479	7.590	4.382	59,05%
Titre de transport non complété	600	776	825	1.011	803	849	845	11,39%
Titre de transport périmé	530	628	767	763	788	965	858	11,56%
Titre de transport autres cas	346	628	549	369	364	405	104	1,40%
Titre de transport hors conditions	131	518	374	367	360	332	400	5,39%
Titre de transport surchargé	536	386	256	283	234	261	240	3,23%
Titre de transport hors parcours	198	223	194	241	196	219	198	2,67%
Titre de transport utilisé en 1ère classe	199	208	189	183	151	226	153	2,06%
Titre de transport sans document d'identité	102	148	171	100	113	90	48	0,65%
Titre de transport falsifié	72	118	113	82	81	72	60	0,81%
Titre de transport de tiers	54	108	110	70	51	53	40	0,54%
Discordance entre n° billet val. et carte train	26	81	78	24	28	45	46	0,62%
Accompagnateur sans titre de transport valable	0	0	0	0	0	2	2	0,03%
C170 annulé	0	0	0	0	0	1	6	0,08%
Autres	541	28	34	3	0	0	39	0,53%
	11.532	12.671	10.753	9.226	8.648	11.110	7.421	100,00%



Nombre de plaintes: classement par infraction (2008)



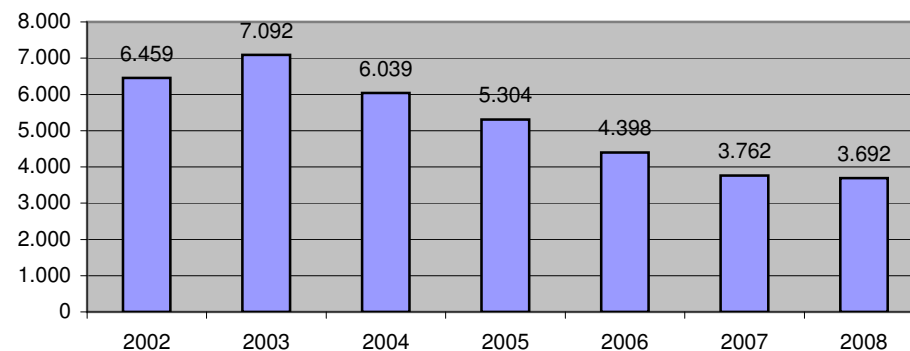
La majorité des plaintes concerne des voyageurs qui n'ont pu présenter un titre de transport au moment du contrôle; toutefois, il s'agit tantôt de voyageurs n'ayant pas eu le temps de se procurer un billet au guichet, tantôt de titulaires de carte train qui ont oublié leur titre de transport valable 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.

Plaintes par téléphone :

(évolution 2002-2008)

2002	6.459
2003	7.092
2004	6.039
2005	5.304
2006	4.398
2007	3.762
2008	3.692

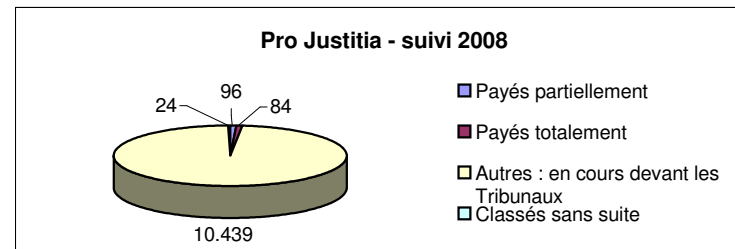


IV.1 Dossiers transmis à l'UCC AJ : Pro Justitia

Nombre de Pro Justitia créés en 2008: **10.643** (soit 8,4% des C170 non réglés, sauf classés sans suite)
(soit 7% du total des C170 non payés)

Suite donnée à ces Pro Justitia:

	<u>Nbre PJ</u>	<u>%</u>	<u>Recettes (€)</u>
Payés partiellement	96	0,90%	4.696,64
Payés totalement	84	0,79%	17.119,08 €
Autres : en cours devant les Tribunaux	10.439	-	-
Classés sans suite	24	0,23%	-
Total	10.643	1,92%	21.815,72 €



Par rapport à 2007, le nombre de Pro Justitia créés a sensiblement diminué (- 1,6%).

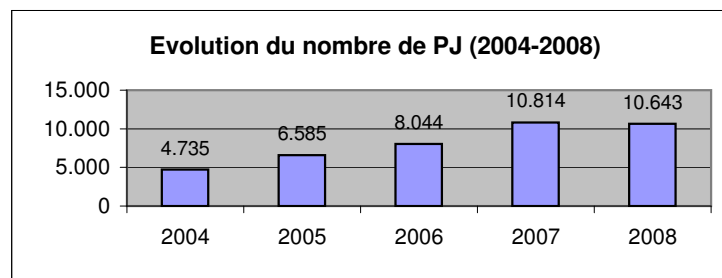
Par ailleurs, nous notons également:

- que le nombre de dossiers entièrement payés, de même que celui des C170 payés partiellement sont en légère diminution;
- que le montant des recettes a diminué de 2,44% 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.

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 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.

Evolution du nombre de PJ créés de 2004 à 2008:

<u>Année</u>	<u>Nbre de PJ</u>
2004	4.735
2005	6.585
2006	8.044
2007	10.814
2008	10.643



Montant des recettes 2008, indépendamment de l'année de création des PJ:

<u>Année</u>	<u>Nbre PJ</u>	<u>Recettes (€)</u>
2001	1	9,30 €
2002	22	26,88 €
2003	17	614,92 €
2004	23	508,23 €
2005	46	752,35 €
2006	108	4.464,18 €
2007	340	18.532,55 €
2008	230	18.694,82 €
	787	43.603,23 €

Nombre d'audiences fixées par les Procureurs en 2008, indépendamment de l'année de création des PJ:

3550

Répartition des audiences en fonction des Tribunaux de Police:

Arlon	:	38
Charleroi	:	0
Dinant	:	0
Eupen	:	0
Huy	:	144
Liège	:	243
Marche-en-Famenne	:	38
Mons	:	128
Namur	:	46
Neufchâteau	:	1
Nivelles	:	5
Tournai	:	22
Verviers	:	83
Bruxelles / Brussel	:	1.954
Aalst	:	0
Antwerpen	:	193
Brugge	:	272
Dendermonde	:	0
Gent	:	0
Hal	:	53
Hasselt	:	37
leper	:	0
Kortrijk	:	0
Leuven	:	77
Mechelen	:	46
Oudenaarde	:	16
Tongeren	:	0
Turnhout	:	20
Vilvoorde	:	100
Veurne	:	28
Sint-Truiden	:	4
Sint-Niklaas	:	0
Beringen	:	2
		<hr/>
		3.550

IV.2 Dossiers transmis aux Services Juridiques: AUTRES

(février 2009)

Types de dossiers transmis aux services juridiques:

	Nbre de dossiers globalisés par voyageur	Nbre de C170 concernés
Dossiers relatifs à une agression verbale (traités par B-AD.22)	67	2.081
Dossiers relatifs à une agression physique (traités par B-AD.22 ou H-LA.003)	7	99
Dossiers relatifs à des interventions de CPAS, minimexés...	45	2.894
Dossiers relatifs à des multirécidivistes - autres	79	2.225
Dossiers constitués suite à une convocation du tribunal (suite PJ...)	20	113
Dossiers relatifs à des jeunes en institution	44	166
Dossiers constitués dans le cadre de citations directes	13	194
Dossiers constitués dans le cadre de règlements collectifs de dette	333	4.087
Total	608	11.859

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-VN.64.

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-VN.064 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.003 - 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 2008, **795 C170** ont fait l'**objet de déclarations complémentaires du PAT** via de tels documents dont, plus précisément, 417 formulaire post-agression qui ont pu être directement reliés à des constats d'irrégularité voyageur.

STATISTIQUES 'C170' - 2008 / 2007

Le profil du voyageur en irrégularité

	2002	2003	2004	2005	2006	2008
Nombre de C170	10.439	188.457	193.688	199.000	207.613	250.267

Répartition selon l'âge

Tranches d'âge	Constats 2007	Constats 2008	2008/2007
6-10 ans	0,12%	0,10%	-
11-20 ans	26,38%	28,23%	+
21-30 ans	37,32%	37,84%	+
31-40 ans	17,91%	18,47%	+
41-50 ans	8,42%	8,37%	-
51-60 ans	2,70%	2,78%	+
61-70 ans	0,51%	0,53%	+
+ de 70 ans	0,16%	0,11%	-
âge inconnu	6,48%	3,59%	-

Les types de titres de transport concernés

Types de titre de transport	Constats 2007	Constats 2008	2008/2007
Sans titre de transport	64,18%	63,95%	-
Sans carte train	23,80%	25,23%	+
Carte train	4,23%	4,10%	-
Pass + cartes à compléter	2,72%	2,48%	-
Divers	1,22%	1,09%	-
Sans titre de réduction	0,97%	1,00%	+
Sans titre de transport Thalys	0,99%	0,80%	-
Carte de réduction	0,72%	0,43%	-
Billet	0,54%	0,42%	-
International: billets	0,48%	0,39%	-
Facilités de circulation	0,13%	0,08%	-
International: Pass + cartes	0,03%	0,03%	=

Les types d'infractions constatées

Description de l'infraction	Constats 2007	Constats 2008	2008/2007
Sans titre de transport (billets, carte train...)	89,18%	92,01%	+
Titre de transport périmé	3,59%	3,41%	-
Titre de transport non complété	1,47%	1,49%	+
Titre de transport hors conditions	0,90%	0,95%	+
Titre de transport surchargé	0,45%	0,41%	-
Titre de transport hors parcours	0,39%	0,37%	-
Titre de transport autre cas	0,98%	0,35%	-
Titre de transport utilisé en 1ère classe	0,32%	0,21%	-
Titre de transport falsifié	0,20%	0,17%	-
titre de transport sans document d'identité	0,24%	0,17%	-
Sans billet de validation	-	0,15%	+
Sans titre de réduction	0,97%	-	-
Sans titre de transport Eurostar-Thalys	0,98%	-	-
Titre de transport de tiers	0,21%	0,13%	-
Discordance entre n° billet de validation et C.T.	0,10%	0,10%	=
C170 annulé	-	0,03%	+
Mauvaise impression IBIS	-	0,03%	+
Divers	0,02%	0,01%	-

Le lieu où les constats sont rédigés

Région	Constats 2007	Constats 2008	2008/2007
Bruxelles	17,05%	16,72%	-
Antwerpen	9,70%	10,26%	+
Liège	9,50%	8,79%	-
Charleroi	9,26%	9,77%	+
Gent	8,66%	9,24%	+
Namur	7,70%	7,38%	-
Mons	7,39%	7,28%	-
Ottignies	5,26%	4,63%	-
Tournai	4,91%	5,87%	+
Leuven	4,85%	4,71%	-
Aalst	4,15%	4,05%	-
Brugge	3,96%	3,93%	-
Kortrijk	2,34%	2,56%	+
Hasselt	2,04%	2,31%	+
Arlon	1,53%	1,45%	-
CFL	0,24%	0,09%	-
SNCF	0,18%	0,11%	-
NS	0,13%	0,06%	-
DB	0,02%	0,01%	-
Non définie	1,12%	0,78%	-

Le moment où les constats sont rédigés

<i>Jour de la semaine</i>	<i>Constats 2007</i>	<i>Constats 2008</i>	<i>2008/2007</i>
lundi	18,06%	17,74%	-
mardi	15,80%	15,68%	-
mercredi	16,41%	16,25%	-
jeudi	15,40%	15,22%	-
vendredi	15,35%	15,72%	+
samedi	9,61%	9,93%	+
dimanche	9,37%	9,47%	+

<i>Tranche horaire</i>	<i>Constats 2007</i>	<i>Constats 2008</i>	<i>2008/2007</i>
de 00:00 à 00:59	0,31%	0,29%	-
de 01:00 à 01:59	0,04%	0,04%	=
de 02:00 à 02:59	0,01%	0,00%	-
de 03:00 à 03:59	0,02%	0,01%	-
de 04:00 à 04:59	0,32%	0,27%	-
de 05:00 à 05:59	1,23%	1,15%	-
de 06:00 à 06:59	3,44%	3,12%	-
de 07:00 à 07:59	8,76%	8,53%	-
de 08:00 à 08:59	6,48%	6,59%	+
de 09:00 à 09:59	4,69%	4,75%	+
de 10:00 à 10:59	4,60%	4,50%	-
de 11:00 à 11:59	4,98%	4,92%	-
de 12:00 à 12:59	6,06%	5,99%	-
de 13:00 à 13:59	5,93%	6,02%	+
de 14:00 à 14:59	5,77%	6,06%	+
de 15:00 à 15:59	6,18%	6,45%	+
de 16:00 à 16:59	7,48%	7,89%	+
de 17:00 à 17:59	7,06%	7,54%	+
de 18:00 à 18:59	5,95%	6,28%	+
de 19:00 à 19:59	5,30%	5,46%	+
de 20:00 à 20:59	4,64%	4,81%	+
de 21:00 à 21:59	4,05%	3,96%	-
de 22:00 à 22:59	2,82%	2,85%	+
de 23:00 à 23:59	1,34%	1,40%	+
inconnue	2,55%	1,10%	-

Modes et délais de paiement - Généralités

Mode de paiement	Nbre C170 payés		Total recettes		Recette moyenne par C170	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Au contrôleur	1.654	1.563	28.981,80 €	28.262,69 €	17,52 €	18,08 €
En gare	25.490	27.314	489.090,50 €	525.769,99 €	19,19 €	19,25 €
Sur le compte B-VN.06 / B-AD.22 et H-LA.021	38.166	41.183	1.110.332,06 €	1.287.531,67 €	29,09 €	31,26 €
Réglés gratuitement (CT oubliées ou périmées d'1 j. max)	46.586	60.530	0,00 €	0,00 €	-	-
	111.896	130.590	1.628.404,36 €	1.841.564,35 €	14,55 €	14,10 €

Délais de paiement - en général	Constats 2007	Constats 2008	2008/2007
- de 5 jours	18,81%	19,59%	+
6 à 15 jours	18,61%	19,68%	+
16 à 45 jours	9,88%	10,44%	+
46 à 60 jours	7,01%	5,78%	-
61 à 90 jours	18,33%	17,93%	-
+ de 90 jours	27,36%	26,58%	-

Délais de paiement en gare	Constats 2007*	Constats 2008*	2008/2007
- de 5 jours	37,93%	39,44%	+
6 à 15 jours	39,95%	39,32%	-
16 à 45 jours	14,26%	13,17%	-
46 à 60 jours	1,50%	1,49%	-
61 à 90 jours	2,26%	2,39%	+
+ de 90 jours	4,11%	4,18%	+

* 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 B-VN.06	Constats 2007*	Constats 2008*	2008/2007
- de 5 jours	2,53%	3,37%	+
6 à 15 jours	5,21%	7,40%	+
16 à 45 jours	7,45%	9,02%	+
46 à 60 jours	11,09%	8,84%	-
61 à 90 jours	30,12%	28,93%	-
+ de 90 jours	43,60%	42,44%	-

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

Etat de suivi des constats

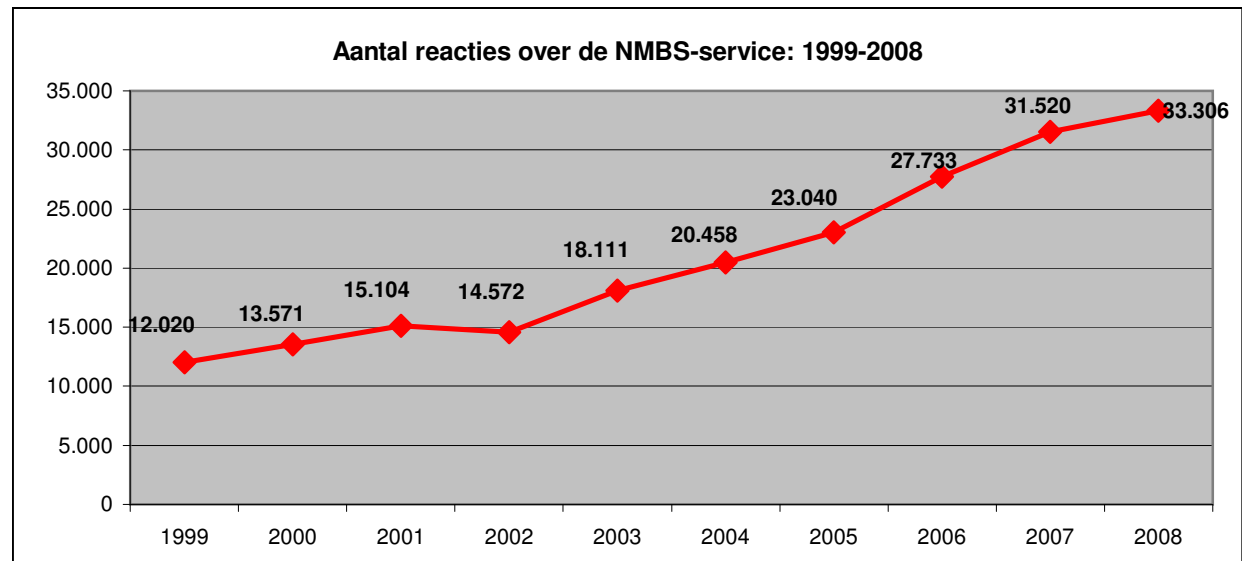
Etat de suivi des dossiers	Constats 2007	Constats 2008	2008/2007
Dossiers payés	42,07%	38,93%	-
En cours de traitement : envoi des rappels et mises en demeure de paiement	10,96%	31,16%	+
En cours de traitement suite réclamations adressées par le voyageur à B-VN.06	0,66%	0,43%	-
Dossiers partiellement payés du fait de l'octroi d'un paiement échelonné par le bureau « contentieux »	7,18%	9,18%	+
Dossiers impayés:	26,24%	10,52%	-
1) classés sans suite (déc. commerciale)	0,39%	0,45%	+
2) réfugiés :	0,01%	0,01%	=
3) domiciliés à l'étranger :	2,38%	1,64%	-
4) adresse erronée ou incomplète:	10,20%	7,39%	-
5) usurpation d'identité :	0,14%	0,10%	-
6) classés temporairement sans suite : (impossibilité de rédiger des PJ...)	13,12%	0,93%	-
Dossiers en traitement - recouvrement jud.:			
1) PJ	0,23%	0,18%	-
2) Autres (multirécidivistes, agressions...)	4,32%	0,87%	-

ANNEXE 2 : LES AUTRES RÉACTIONS

REACTIES

Aantal reacties

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
2007	31.520	13,7
2008	33.306	5,7



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*.

In 2008 registreerde de klantendienst in totaal 33.306 reacties, of bijna 6% meer dan het voorgaande jaar.

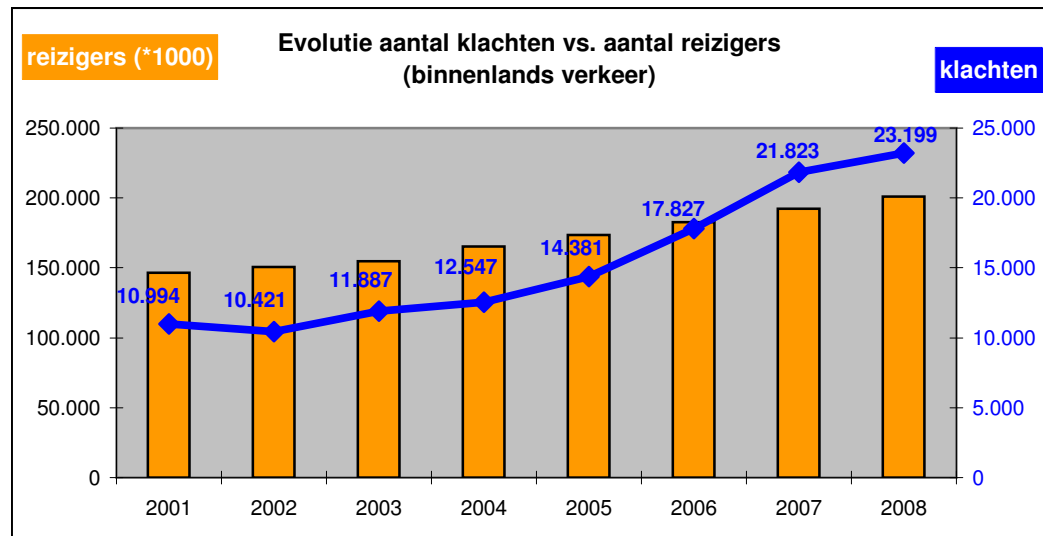
Het aantal reacties gaat al jaren de hoogte in. Volgende oorzaken lagen aan de basis van de markantste stijgingen:

- overname van dossiers van Reizigers Internationaal (dossiers grensoverschrijdend/klassiek internationaal verkeer en VERA-dossiers in 2003);
- de introductie van de nieuwe dienstregeling (2007);
- mindere stiptheid (vanaf 2005).

REACTIES

Verhouding aantal reizigers - aantal klachten in binnenlands verkeer

jaar (J)	aantal reacties	aantal klachten	aantal klachten binnenland	klachten-evolutie (verschil met J-1)	aantal reizigers binnenland (*1000)	reizigers-evolutie (verschil met J-1)
2001	15.104	10.994	10.994		146.468	
2002	14.572	10.421	10.421	-5,2%	150.842	3,0%
2003	18.111	12.514	11.887	14,1%	154.946	2,7%
2004	20.458	13.347	12.547	5,6%	165.093	6,5%
2005	23.040	15.596	14.381	14,6%	173.417	5,0%
2006	27.733	19.101	17.827	24,0%	182.849	5,4%
2007	31.520	22.961	21.823	22,4%	192.246	5,1%
2008	33.306	23.321	23.199	6,3%	200.926	4,5%



De klantendienst registreerde 33.306 reacties. 23.321 hiervan (70%) waren klachten. Van die klachten betroffen 23.199 het binnenlands reizigersverkeer; de overige handelden over het grensoverschrijdend of klassiek internationaal verkeer.

In 2008 steeg het aantal klachten i.v.m. het binnenlands verkeer met 6%. Dit is een duidelijke positieve trendbreuk met de vorige jaren - in 2007 werd nog een stijging van 22% opgetekend tov 2006! Toch nam het aantal klachten nog steeds iets sterker toe dan het aantal binnenlandse reizigers, dat met 5% steeg.

In 2007 dienden 114 klanten op 1 miljoen een klacht in; in 2008 115.

REACTIES

Antwoordtermijn (enkel voor de dossiers rechtstreeks gericht aan de klantendienst)

Aantal reacties behandeld binnen x weken

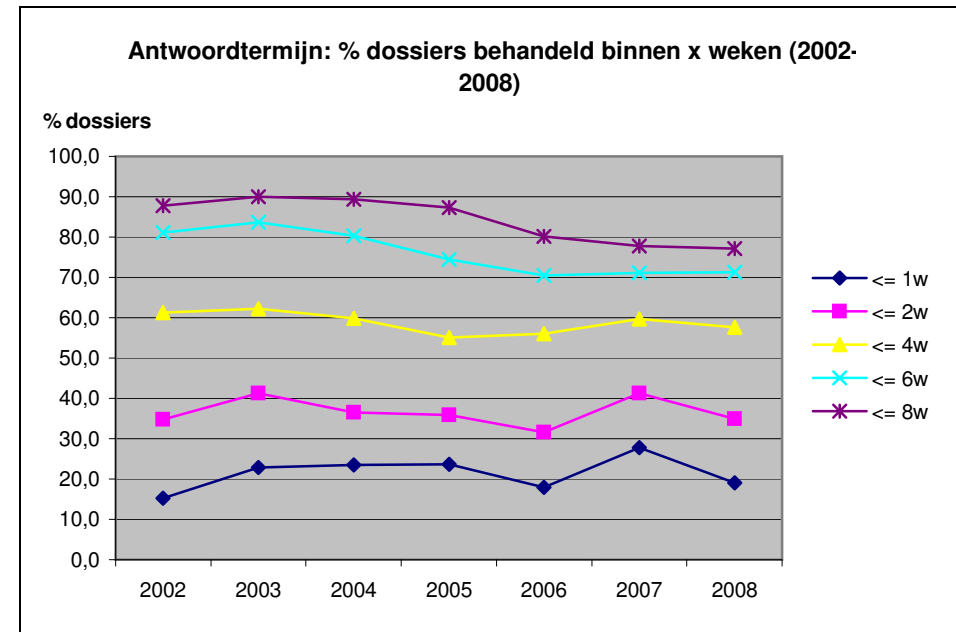
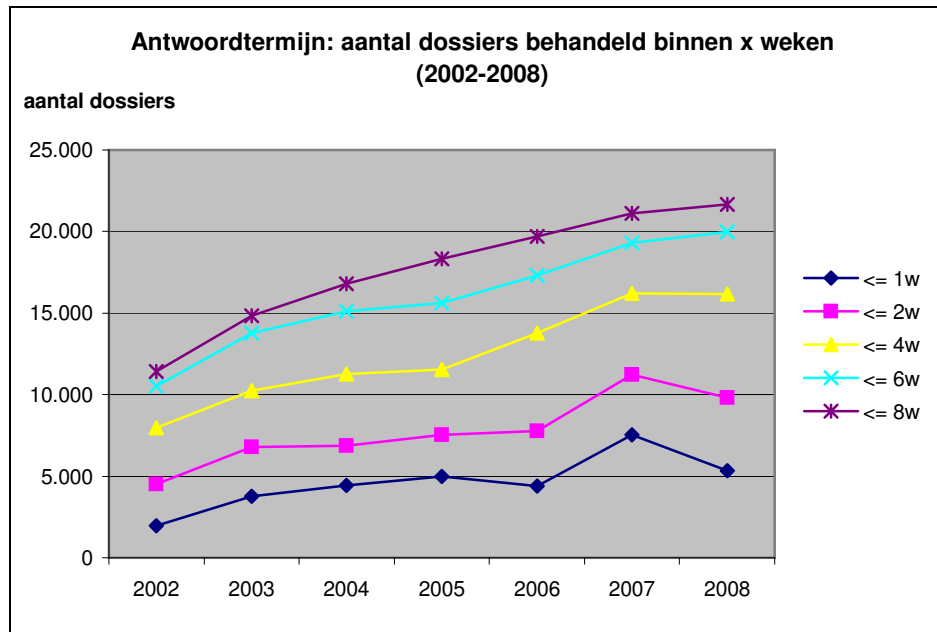
# reacties	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<= 1w	1.981	3.764	4.431	4.982	4.403	7.545	5.327
<= 2w	4.517	6.787	6.857	7.537	7.774	11.220	9.807
<= 3w	6.467	8.682	9.329	9.441	11.425	14.004	13.513
<= 4w	7.952	10.241	11.250	11.556	13.761	16.228	16.172
<= 5w	9.600	12.326	13.540	13.647	15.686	18.053	18.361
<= 6w	10.532	13.785	15.105	15.616	17.299	19.307	19.991
<= 7w	11.048	14.448	16.118	17.346	18.705	20.355	20.891
<= 8w	11.402	14.826	16.805	18.328	19.688	21.134	21.659
> 8w	1.581	1.647	2.014	2.669	3.344	1.913	2.118
zonder gevolg					1.527	1.994	1.971
nog in behandeling op 30/01						2.117	2.300
totaal	12.983	16.473	18.819	20.997	24.559	27.158	28.048
overgemaakt aan andere dienst voor behandeling					157		32

Percentage reacties behandeld binnen x weken

% reacties	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<= 1w	15,3	22,8	23,5	23,7	17,9	27,8	19,0
<= 2w	34,8	41,2	36,4	35,9	31,7	41,3	35,0
<= 3w	49,8	52,7	49,6	45,0	46,5	51,6	48,2
<= 4w	61,2	62,2	59,8	55,0	56,0	59,8	57,7
<= 5w	73,9	74,8	71,9	65,0	63,9	66,5	65,5
<= 6w	81,1	83,7	80,3	74,4	70,4	71,1	71,3
<= 7w	85,1	87,7	85,6	82,6	76,2	75,0	74,5
<= 8w	87,8	90,0	89,3	87,3	80,2	77,8	77,2
> 8w	12,2	10,0	10,7	12,7	13,6	7,0	7,6
zonder gevolg					6,2	7,3	7,0
nog in behandeling op 30/01						7,8	8,2

REACTIES

Antwoordtermijn (enkel voor de dossiers rechtstreeks gericht aan de klantendienst)



In 2008 registreerde de klantendienst 28.080 reacties die rechtstreeks aan de dienst zelf waren gericht. Een aantal hiervan werd echter om diverse redenen (ontbreken van gegevens, uitblijven van antwoordelementen enz.) zonder gevolg geklasseerd (7%).

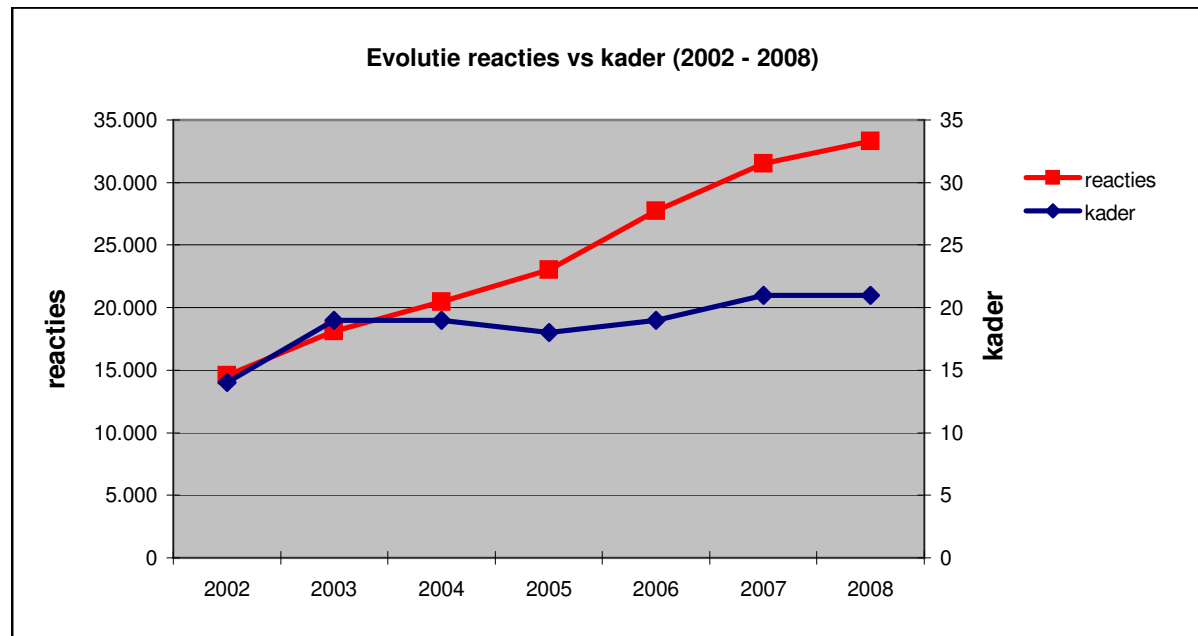
In absolute cijfers bekeken, behandelde de klantendienst merkelijk minder dossiers op korte termijn (1 tot 2 weken nadat de klant de dienst aanschreef) dan in 2007, en meer dossiers na 6 tot 8 weken.

Ook procentueel gezien gaat het bergafwaarts. Tot 2004 behandelde de klantendienst nog meer dan 80% van de dossiers binnen de 6 weken (= ook de max. antwoordtermijn voor ombudsdossiers). Vanaf 2005 dook dit percentage echter onder de 75%.

REACTIES

Verhouding aantal reacties - kader

	reacties	kader
2002	14.572	14
2003	18.111	19
2004	20.458	19
2005	23.040	18
2006	27.733	19
2007	31.520	21
2008	33.306	21

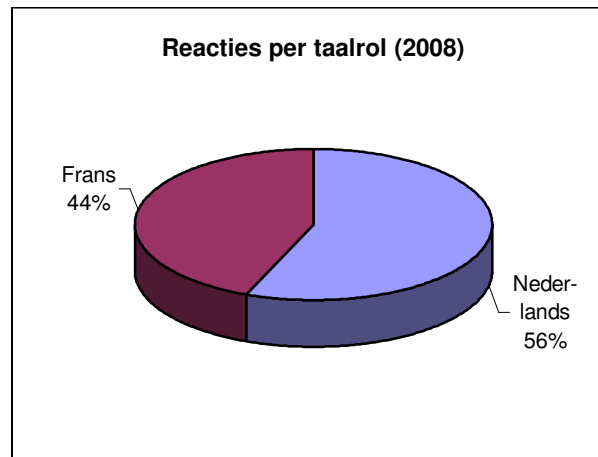
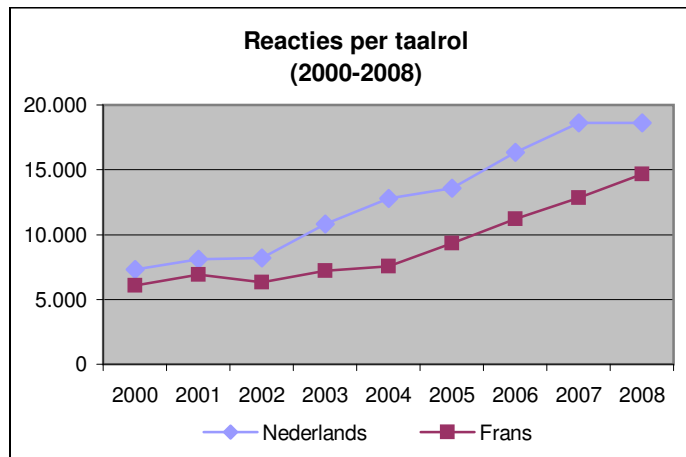


Na 2003 evolueerden het aantal klantenreacties enerzijds, en het aantal dossierbeheerders voorzien in het kader van B-RN.062 anderzijds, niet langer parallel. Het aantal geregistreerde reacties nam met bijna 84% toe, terwijl het aantal medewerkers slechts met 11% steeg. Ondanks de assistentie die het bureau compensaties (B-RN.061) weerom bood bij de behandeling van reacties over het treinverkeer, bleef menige reactie dan ook onbeantwoord. Een kleine 2000 geregistreerde reacties werden zonder verder gevolg geklasseerd. Daarnaast werden ook een paar duizend reacties niet geregistreerd en evenmin behandeld.

REACTIES

Aantal reacties per taalrol

taalrol	jaar									
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
Nederlands	7.313	8.117	8.222	10.838	12.793	13.563	16.356	18.640	18.637	
Frans	6.080	6.900	6.313	7.221	7.560	9.348	11.226	12.835	14.642	
Engels	168	81	30	41	93	118	148	43	23	
Duits	10	6	7	11	12	11	3	2	4	
totaal	13.571	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733	31.520	33.306	



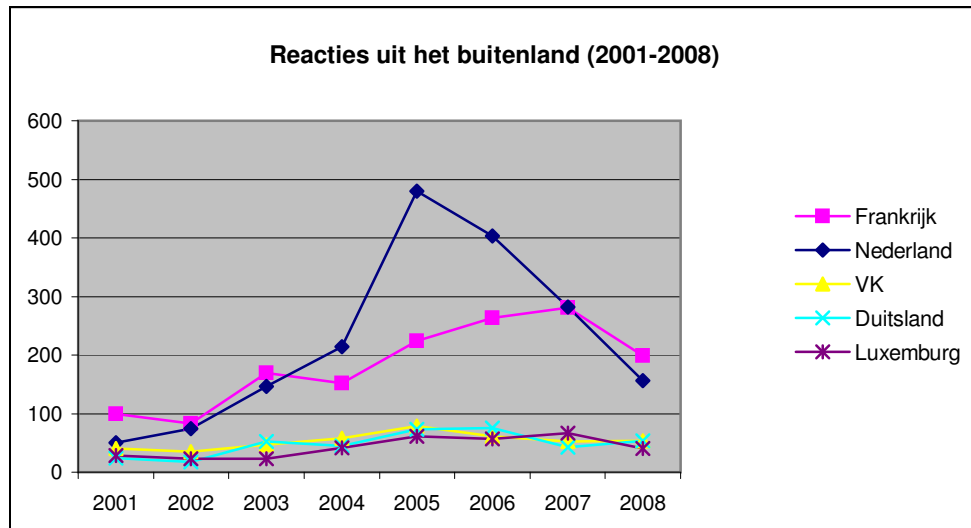
Terwijl in 2000, 2001 en 2002 het aantal Nederlands- en Franstalige reacties nog redelijk dicht bij elkaar lag, nam het verschil tussen beide de volgende jaren met rasse schreden toe, tot 26% in 2004. Vanaf 2005 nam het verschil opnieuw iets af, met 22% in 2005 over 18% in 2006 en 2007 tot 12% in 2008.

Toch blijft het verschil beduidend. Bovendien wordt het niet vertaald naar de personeelsbezetting. De Nederlandstalige dossierbeheerders bij de klantendienst staan dus onder hoge werkdruk, des te meer omdat het merendeel van de ombudsdossiers Nederlandstalig is (zie verder).

REACTIES

Aantal reacties uit België/het buitenland

land	jaar							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
België	14.812	14.260	17.562	19.722	21.921	26.663	30.610	32.650
Frankrijk	99	83	169	152	224	263	281	199
Nederland	50	74	146	214	480	403	282	156
VK	40	35	47	58	79	61	52	54
Duitsland	24	18	53	45	73	75	43	54
Luxemburg	28	23	23	41	61	57	67	40
andere	51	79	111	226	202	211	185	153
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733	31.520	33.306



Vanzelfsprekend was het merendeel van de reacties, namelijk 98%, uit België afkomstig.

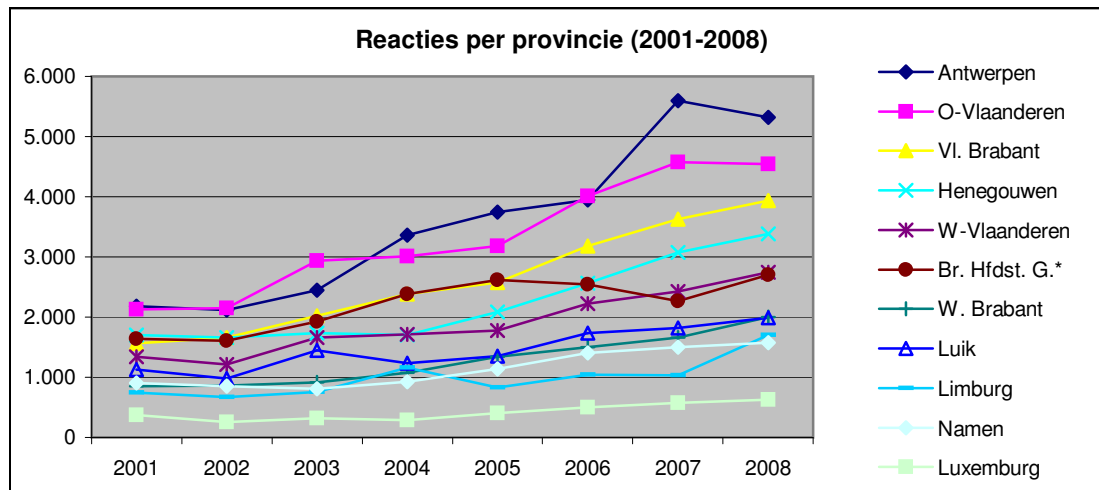
In 2008 valt vooral de algemene terugval van reacties uit het buitenland op. Dit is vooral het gevolg van de overname van de dossiers mbt het klassiek internationaal verkeer door B-RI in de loop van het jaar.

REACTIES

Aantal reacties per provincie

provincie	aantal reacties							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Antwerpen	2.180	2.122	2.445	3.357	3.747	3.942	5.592	5.318
O-Vlaanderen	2.129	2.145	2.936	3.014	3.185	4.015	4.578	4.540
Vi. Brabant	1.562	1.661	2.023	2.385	2.571	3.179	3.629	3.938
Henegouwen	1.700	1.659	1.735	1.700	2.088	2.560	3.072	3.381
W-Vlaanderen	1.343	1.211	1.664	1.710	1.772	2.226	2.427	2.747
Br. Hfdst. G.*	1.638	1.604	1.921	2.379	2.615	2.540	2.269	2.703
W. Brabant	849	859	910	1.071	1.342	1.500	1.657	2.005
Luik	1.126	981	1.443	1.233	1.356	1.732	1.815	1.992
Limburg	740	675	759	1.158	832	1.045	1.028	1.701
Namen	908	852	811	929	1.137	1.401	1.500	1.574
Luxemburg	376	253	324	287	402	501	579	629
?	261	238	591	499	874	2.022	2.464	2.778
totaal	14.812	14.260	17.562	19.722	21.921	26.663	30.610	33.306

* geen provincie



Blikvanger blijft onveranderd de provincie Antwerpen: bijna 1 op 6 reacties is uit deze provincie afkomstig. De actiegroep Turnhout-Manage neemt de laatste jaren een niet onbelangrijk deel van die reacties voor zijn rekening...

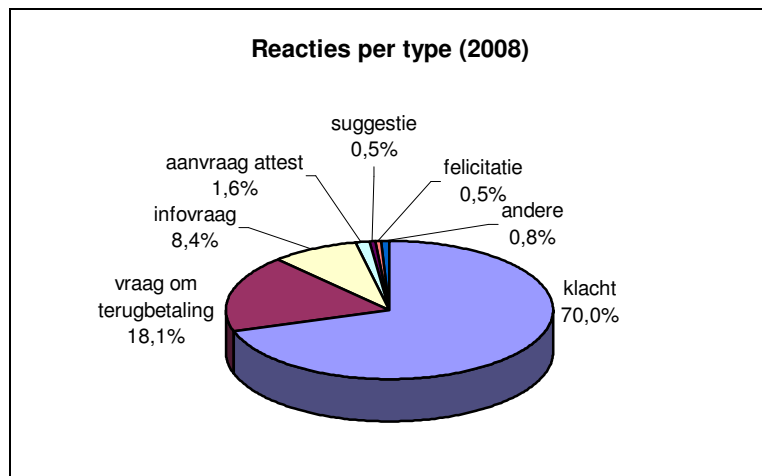
Deze cijfers leiden we af uit de postcodes van de afzenders van de klantreacties. Een reactie uit een bepaalde provincie handelt echter nog niet noodzakelijk over de dienstverlening in die provincie.

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 '?'. Deze rubriek wordt ieder jaar belangrijker...

REACTIES

Aantal reacties per type

type reactie	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
klacht	7.744	7.500	9.218	8.457	8.922	12.083	16.718	16.649	-0,4
vraag om compensatie	2.852	2.553	2.977	4.412	5.048	5.317	4.833	5.502	13,8
schadeclaim	398	368	319	478	1.626	1.701	1.410	1.170	-17,0
negatieve reacties	10.994	10.421	12.514	13.347	15.596	19.101	22.961	23.321	1,6
vraag om terugbetaling	3.092	2.866	2.730	3.957	4.185	4.949	5.990	6.029	0,7
infovraag	657	896	2.316	2.511	2.547	2.715	1.897	2.805	47,9
aanvraag attest	112	104	144	100	212	311	243	540	122,2
suggestie	141	107	176	278	249	288	194	179	-7,7
felicitering	86	112	157	192	182	196	144	178	23,6
andere	22	66	74	73	69	173	91	254	179,1
andere reacties	4.110	4.151	5.597	7.111	7.444	8.632	8.559	9.985	16,7
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733	31.520	33.306	5,7

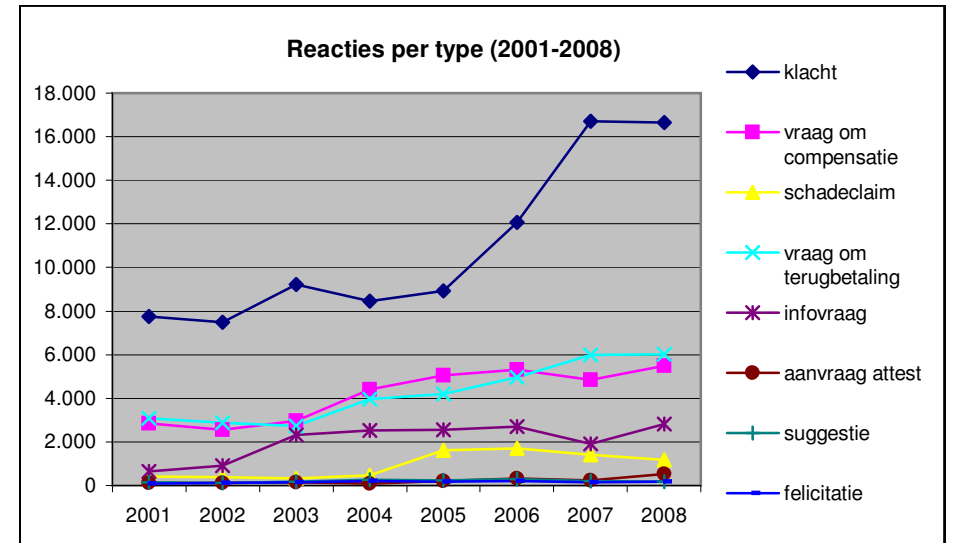
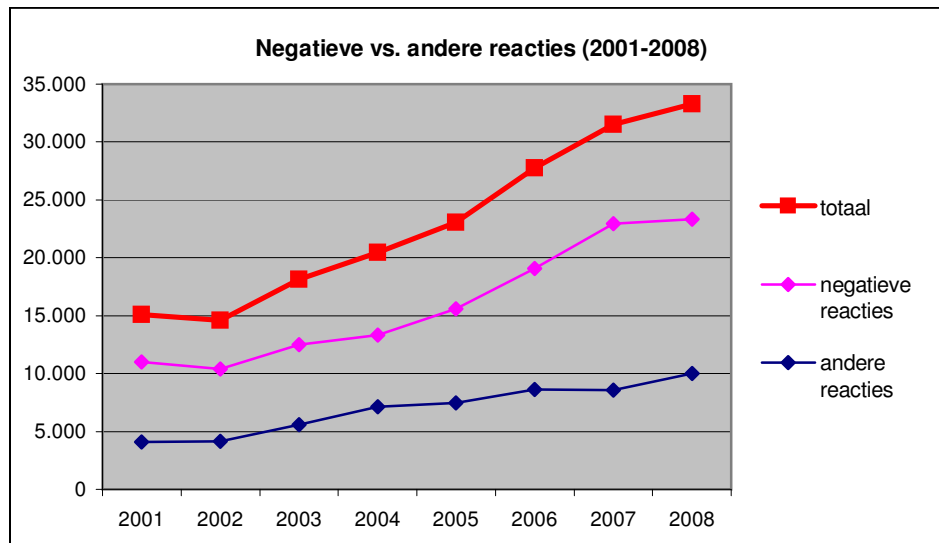


De klantendienst behandelt niet alleen klachten. 70% van alle reacties die we in 2008 noteerden, was inderdaad negatief: het betrof dan regelrechte schadeclaims, vragen om compensatie of terugbetaling omdat de NMBS volgens de klant in gebreke bleef of 'gewone' klachten, zonder een expliciete vraag om een financiële tegemoetkoming.

Vragen om terugbetaling van een NMBS-product om persoonlijke redenen van de klant vormen, met 18%, ook een flinke punt van de taart. Informatievragen zijn goed voor 8% van het totaal aantal reacties.

REACTIES

Verhouding negatieve vs. andere reacties



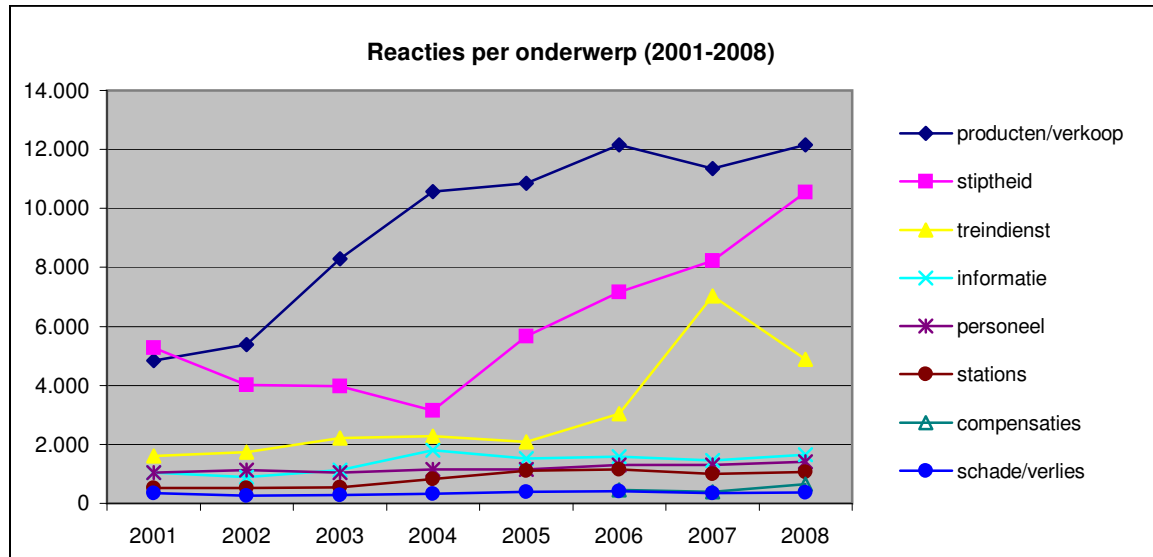
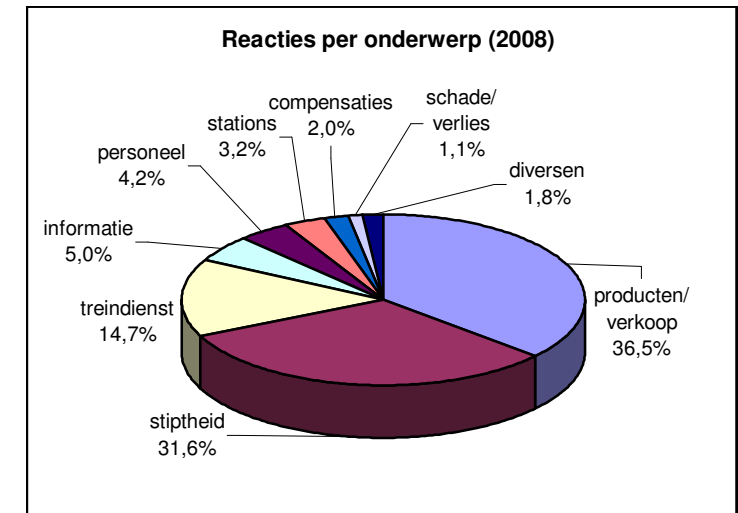
Het aantal negatieve reacties steeg de laatste jaren duidelijk sneller dan het aantal andere klantreacties. In 2008 werd deze tendens echter afgeremd. Terwijl het aantal negatieve reacties in 2007 nog met 20% toenam, steeg dit aantal in 2008 slechts met 2%! Dit kan ondermeer het gevolg zijn van de compensatieregeling: terwijl klanten vroeger een klacht indienden ivm problemen met de stiptheid, dienen ze nu sneller een compensatieclaim in. Let wel: deze claims worden hier niet meegerekend, want komen in een ander databestand terecht!

Bij de 'andere' reacties valt vooral een stijging van de infovragen en aanvragen voor attesten (veelal vertragingsattesten voor de werkgever) op.

REACTIES

Aantal reacties per onderwerp

onderwerp	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
producten/verkoop	4.836	5.378	8.288	10.577	10.847	12.156	11.349	12.147	7,0
stiptheid	5.265	4.010	3.979	3.158	5.657	7.166	8.216	10.540	28,3
treindienst	1.599	1.738	2.220	2.275	2.074	3.045	7.040	4.884	-30,6
informatie	1.044	891	1.138	1.800	1.520	1.592	1.460	1.651	13,1
personeel	1.044	1.134	1.050	1.150	1.156	1.302	1.302	1.410	8,3
stations	511	519	537	828	1.107	1.159	1.006	1.057	5,1
compensaties						454	383	650	69,7
schade/verlies	348	250	277	332	385	402	350	379	8,3
diversen	457	652	622	338	294	457	414	588	42,0
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733	31.520	33.306	5,7



In 2008 springt vooral de terugval van het aantal reacties over de treindienst in het oog. In 2007 oogste de nieuwe treindienst dan ook uitzonderlijk veel kritiek.

Verder valt de steile klim van van de reacties over de stiptheid op.

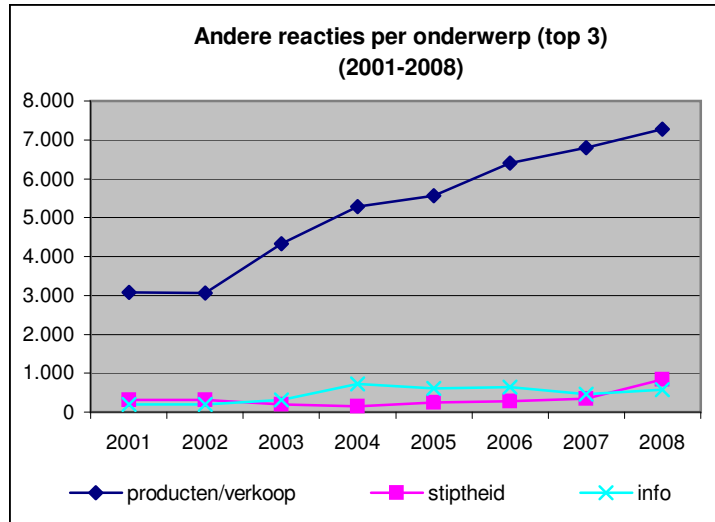
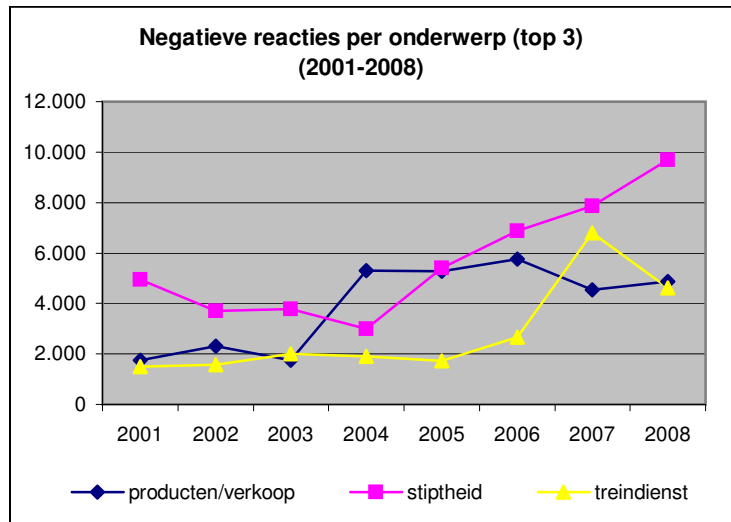
Lang niet alle reacties over de diverse onderwerpen zijn echter klachten. Op de volgende pagina's maken we het onderscheid tussen klachten en andere reacties. Vooral de producten/verkoop, toch de rubriek die jaarlijks de meeste reacties genereert, zorgt voor anderssoortige reacties.

REACTIES

Aantal negatieve*/andere reacties per onderwerp

onderwerp reactie	negatieve reacties								andere reacties							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
producten/verkoop	1.758	2.315	1.758	5.300	5.282	5760	4545	4868	3.078	3.063	4.324	5.277	5.565	6.396	6.804	7.279
stiptheid	4.949	3.694	3.788	3.002	5.411	6880	7877	9701	316	316	191	156	246	286	339	839
treindienst	1.490	1.581	1.999	1.906	1.719	2655	6799	4606	109	157	221	369	355	390	241	278
personeel	955	1.024	926	1.001	1.014	1144	1189	1254	89	110	124	149	142	158	113	156
info	845	695	826	1.081	910	958	993	1076	199	196	312	719	610	634	467	575
stations	450	445	456	683	911	972	865	891	61	74	81	145	196	187	141	166
compensaties						293	250	426						161	133	224
schade/verlies	268	179	185	211	216	263	240	245	80	71	92	121	169	139	110	134
diversen	279	488	370	163	133	176	203	254	178	164	252	175	161	321	211	334
totaal	10.994	10.421	10.308	13.347	15.596	19.101	22.961	23.321	4.110	4.151	5.597	7.111	7.444	8.672	8.559	9.985

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

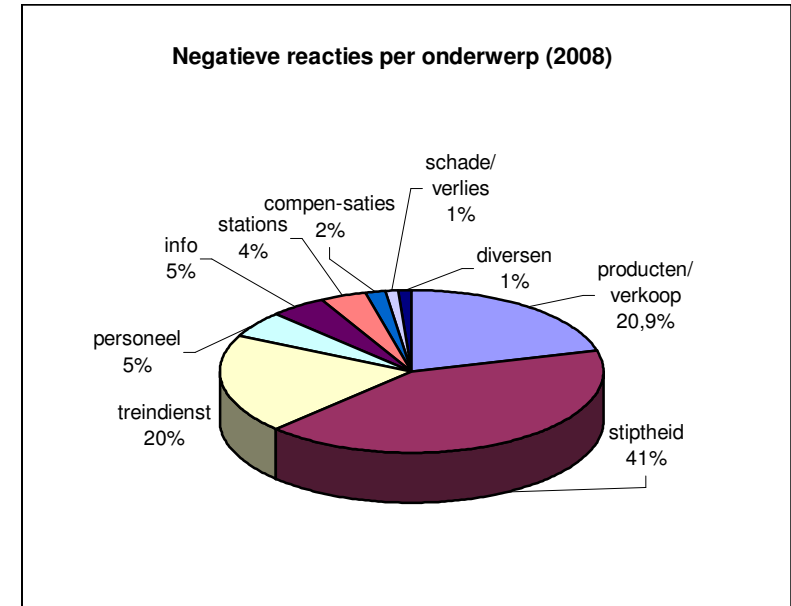
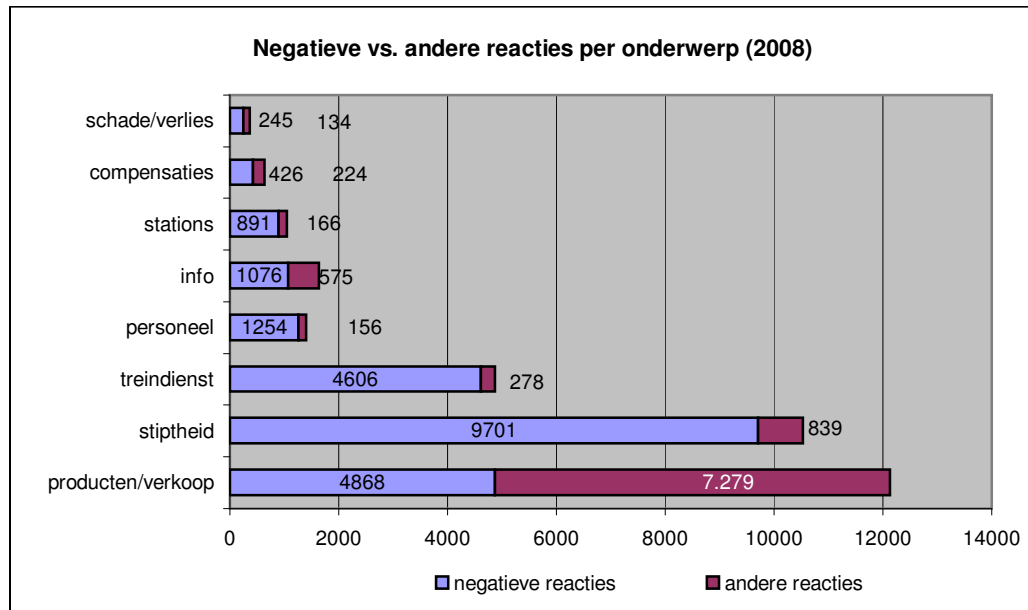


De producten en verkoop ervan genereren al jaren de meeste reacties. Veelal betreft het echter geen klachten, maar andere reacties (zoals vragen om terugbetaling).

Bij de klachten onderscheiden we 2 markante evoluties. De stiptheid, al vanaf 2005 aan een opmars bezig, oogste 23% meer klachten dan in 2007. Het aantal klachten over de treindienst zelf viel daarentegen met 32% terug.

REACTIES

Aantal negatieve*/andere reacties per onderwerp (vervolg)



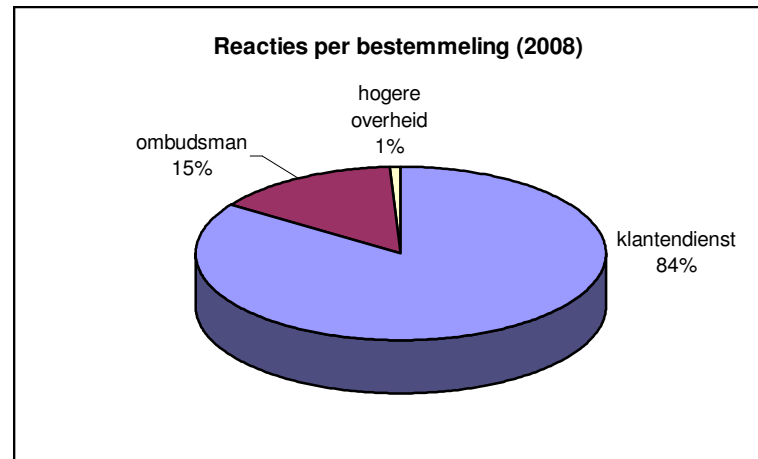
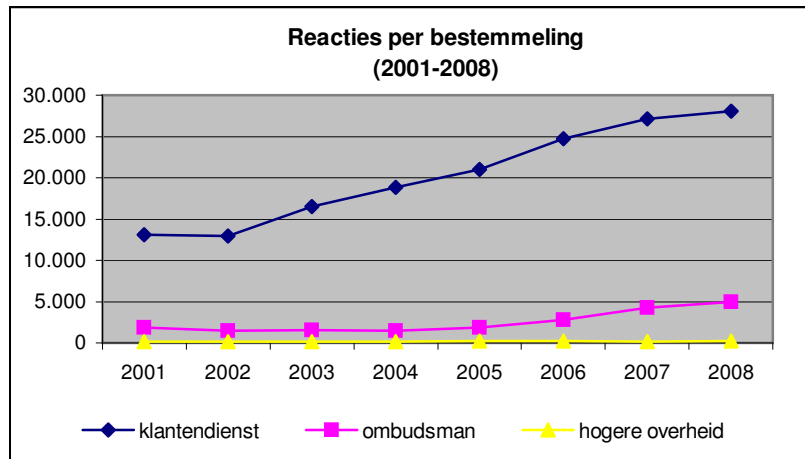
'Producten/verkoop' oogst lang niet alleen klachten. Onder de 'andere' reacties (60% van de reacties over dit onderwerp!) vinden we vooral vragen om terugbetaling (om persoonlijke redenen van de klant) terug, maar ook vragen om info.

Wanneer we enkel de klachten uit 2008 beschouwen, valt vooral het grote aandeel klachten over de stiptheid op.

REACTIES

Aantal reacties per bestemming

bestemming	jaar							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
klantendienst	13.081	12.983	16.473	18.819	20.997	24.716	27.158	28.080
ombudsman	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823	2.791	4.236	4.984
hogere overheid	185	140	118	193	220	226	166	242
totaal	15.104	14.572	18.111	20.458	23.040	27.733	31.560	33.306



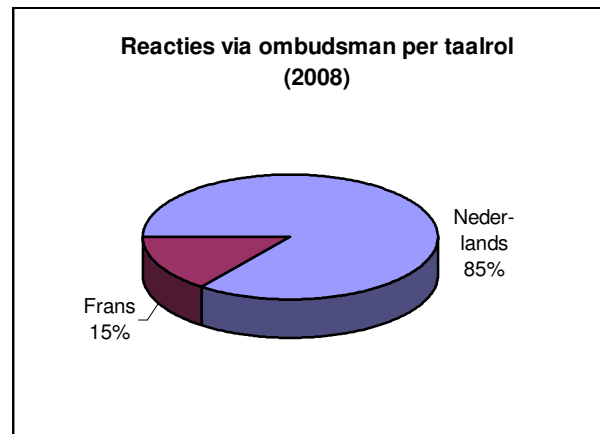
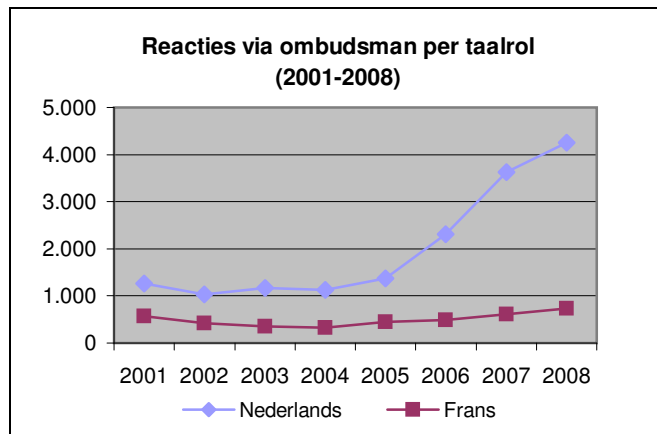
Het aantal reacties dat de klantendienst via de ombudsman ontving, steeg in 2007 opmerkelijk (met 52%). In 2008 nam dit aantal nogmaals toe, maar niet zo drastisch als het vorige jaar (met 18%). Toch stellen we vast dat het aantal ombudsdossiers sneller steeg dan het aantal dossiers dat rechtstreeks bij de klantendienst werd ingediend (dat slechts met 3% steeg ten opzichte van 2007).

De ombudsdossiers maakten in 2008 15% van het totaal aantal dossiers uit.

REACTIES

Aantal reacties via ombudsman per taalrol

taalrol	jaar							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Nederlands	1.270	1.029	1.168	1.122	1.371	2.306	3.626	4.253
Frans	566	420	352	322	451	484	608	729
andere	2	0	0	2	1	1	2	2
totaal	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823	2.791	4.236	4.984



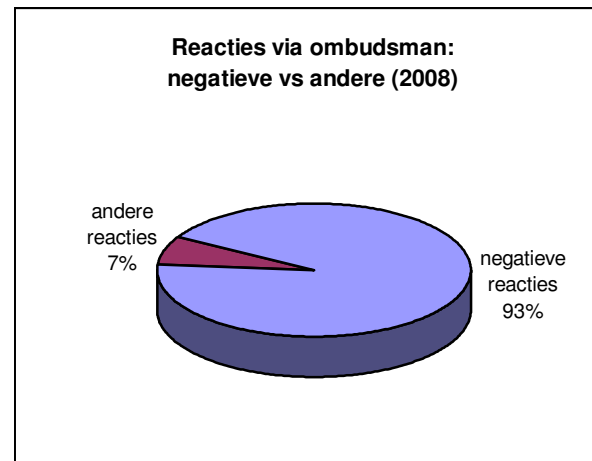
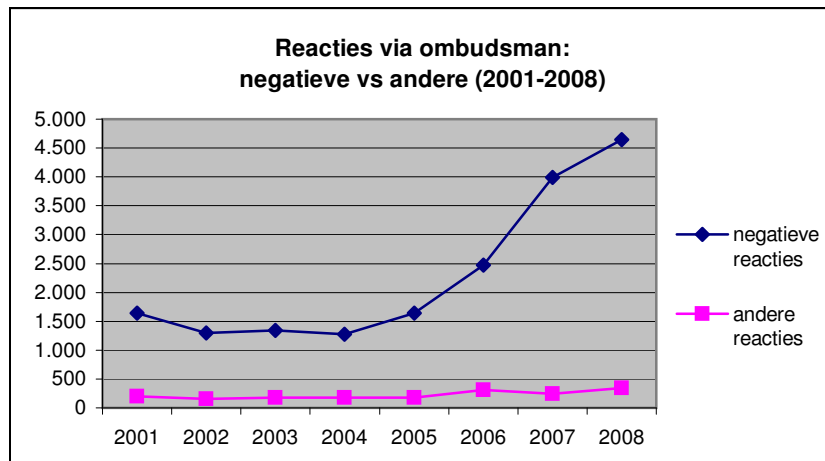
Van alle dossiers was 56% Nederlandstalig, 44% Franstalig. Wanneer we enkel de ombudsdossiers bekijken, is dit verschil echter veel meer uitgesproken: 85% van de dossiers zijn van Nederlandstaligen afkomstig!

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								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
schadeclaim	35	25	13	22	90	67	35	44	25,7
vraag om comp./ terugbetaling (NMBS-reden)	146	112	83	108	162	219	237	342	44,3
klacht	1.458	1.160	1.247	1.143	1.389	2.191	3.717	4.257	14,5
negatieve reacties (subtotaal)	1.639	1.297	1.343	1.273	1.641	2.477	3.989	4.643	16,4
vraag om terugbetaling (klantreden)	89	43	54	66	73	96	117	115	-1,7
infolvraag	56	81	86	77	85	137	95	144	51,6
aanvraag attesten	30	10	15	6	11	20	8	37	362,5
suggestie	16	10	14	11	7	40	14	22	57,1
felicitatie	6	6	5	11	6	11	10	8	-20,0
andere	2	2	3	2	0	10	3	15	400,0
andere reacties (subtotaal)	199	152	177	173	182	314	247	341	38,1
totaal	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823	2.791	4.236	4.984	17,7



Net als de klantendienst ontvangt ook de ombudsman niet alleen klachten. Natuurlijk wendden vooral ontevreden klanten zich tot zijn dienst. Toch was 7% van de reacties in 2008 niet negatief.

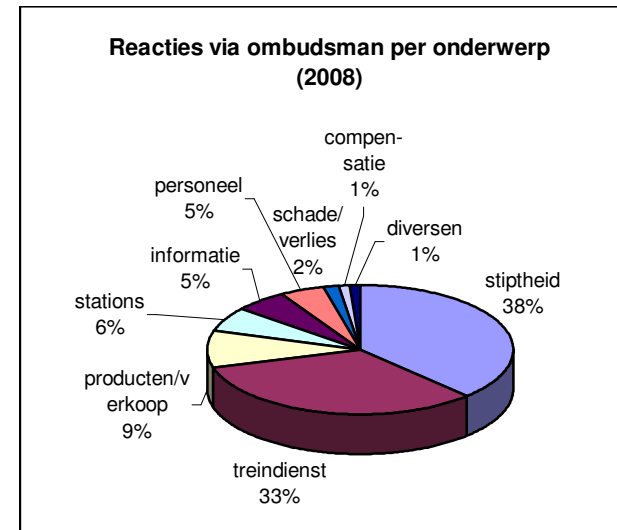
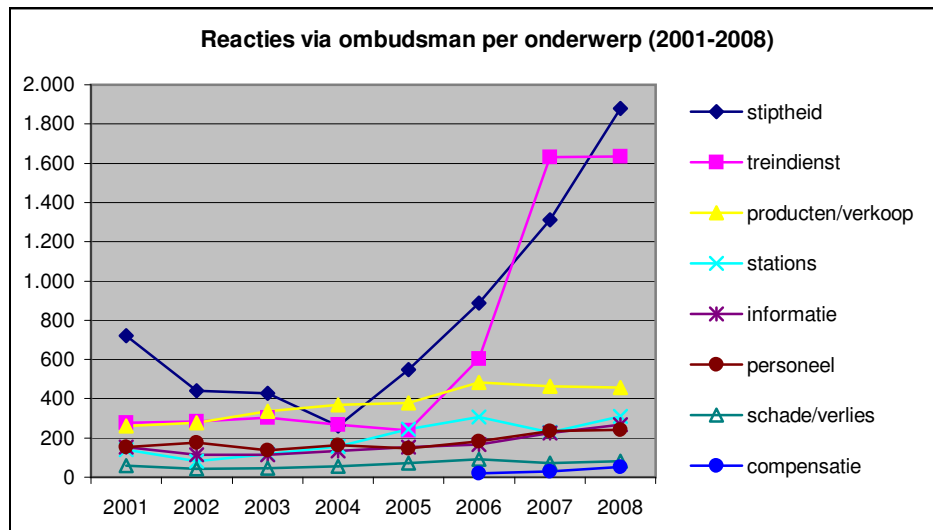
REACTIES

Aantal reacties via ombudsman per onderwerp

onderwerp reactie	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
stiptheid	722	439	428	260	547	887	1.313	1.880	43,2
treindienst	277	285	303	267	238	604	1.631	1.633	0,1
producten/verkoop	262	277	335	370	378	482	464	456	-1,7
stations	141	83	116	158	244	308	229	311	35,8
informatie	154	114	113	135	152	168	224	269	20,1
personeel	153	177	137	162	148	183	236	241	2,1
schade/verlies	60	41	47	56	72	92	73	81	11,0
compensatie						19	29	52	79,3
diversen	69	33	41	38	44	48	37	61	64,9
totaal	1.838	1.449	1.520	1.446	1.823	2.791	4.236	4.984	17,7

De toename van het aantal klachten over de stiptheid viel reeds op in de grafiek met alle klachten per onderwerp.

Wanneer we louter de ombudsdossiers beschouwen, is de aandacht die naar dit onderwerp gaat echter nog markanter: het aantal ombudsdossiers hierover nam met 43% toe tov 2007.



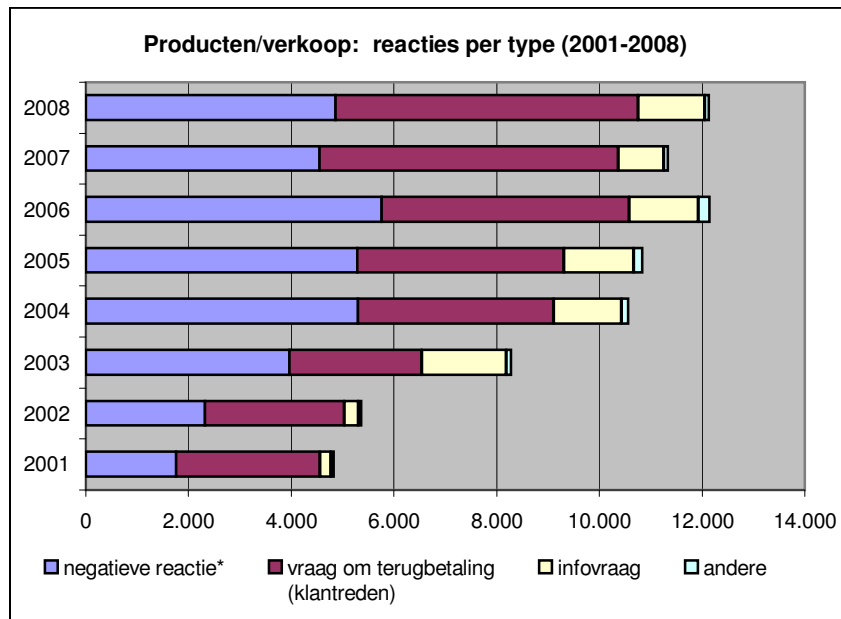
Bij de ombudsdossiers over de treindienst bemerken we dan weer een stagnatie tov 2007 - dus niet zo'n scherpe terugval als bij alle klachten (rechtstreeks of via de ombudsman) samen.

PRODUCTEN / VERKOOP

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
negatieve reactie*	1.758	2.315	3.964	5.300	5.282	5.760	4.545	4.868	7,1
vraag om terugbetaling (klantreden)	2.809	2.722	2.586	3.811	4.028	4.819	5.826	5.896	1,2
infovraag	208	276	1.641	1.327	1.364	1.348	881	1.285	45,9
andere	61	65	97	139	173	229	97	98	1,0
totaal	4.836	5.378	8.288	10.577	10.847	12.156	11.349	12.147	7,0

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



De reacties over de producten en de verkoop ervan maakten in 2008 maar liefst 37% 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 (49% van het totaal aantal reacties over producten/verkoop).

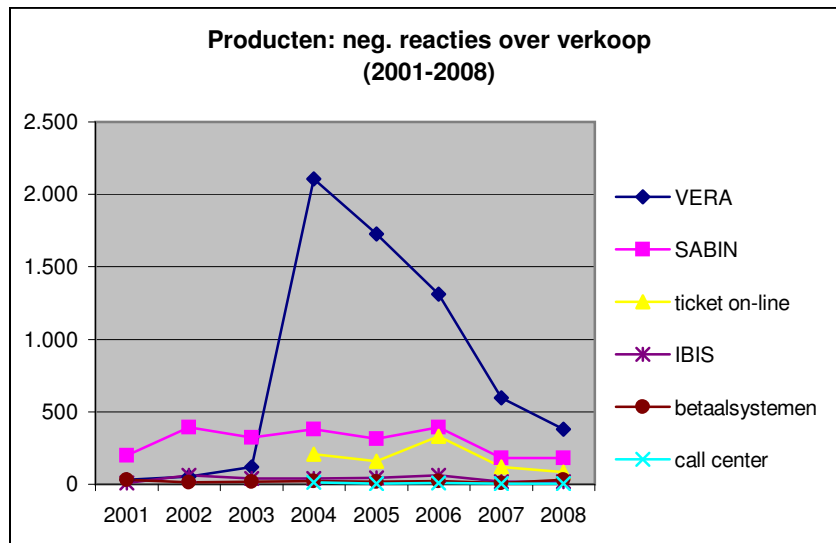
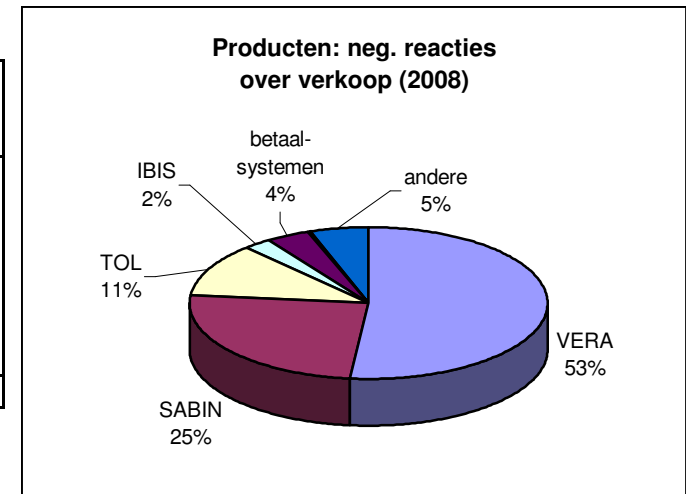
De verhouding tussen de klachten enerzijds en vragen om terugbetaling anderzijds bleef in 2008 nagenoeg ongewijzigd. Het waren daarentegen vooral de infovragen over onze producten en diverse verkoopkanalen die sterk in aantal toenamen.

PRODUCTEN / VERKOOP

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

afleverings-/betaalwijze	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
VERA	32	53	119	2.108	1.729	1.314	595	378	-36,5
SABIN	198	392	321	378	315	394	181	182	0,6
ticket on-line				209	160	333	121	83	-31,4
IBIS	11	61	40	41	46	63	16	18	12,5
betaalsystemen	29	12	18	20	18	20	10	29	190,0
call center				13	4	8	4	3	-25,0
andere	37	72	115	98	65	38	34	38	11,8
totaal	307	590	613	2.867	2.337	2.170	961	731	-23,9

* 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 is de evolutie van de klachten over de verkoop via VERA. In de loop van 2003 nam de klantendienst de terugbetaling van vervoerbewijzen die niet (correct) werden afgeleverd door VERA-automaten over van Reizigers Internationaal. Dit zorgde voor een piek aan reacties - en extra werklust - in 2004. Gelukkig viel het aantal VERA-dossiers nadien geleidelijk aan terug. Die evolutie is grotendeels te danken aan de inspanningen die worden geleverd om zoveel mogelijk dossiers meteen aan het loket te regelen.

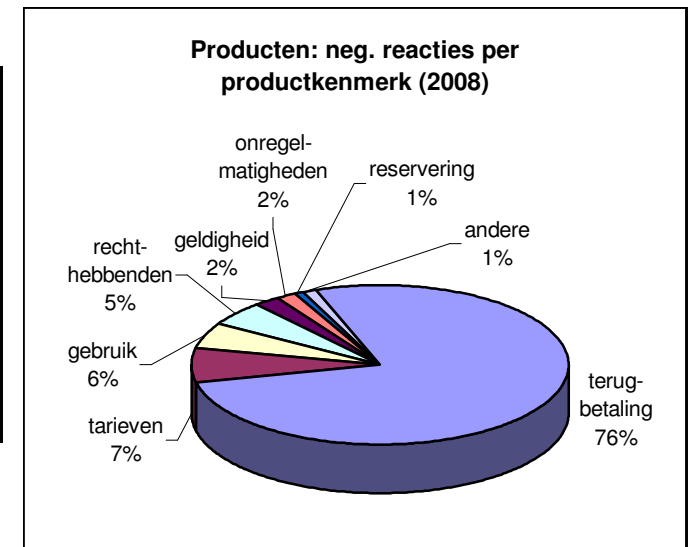
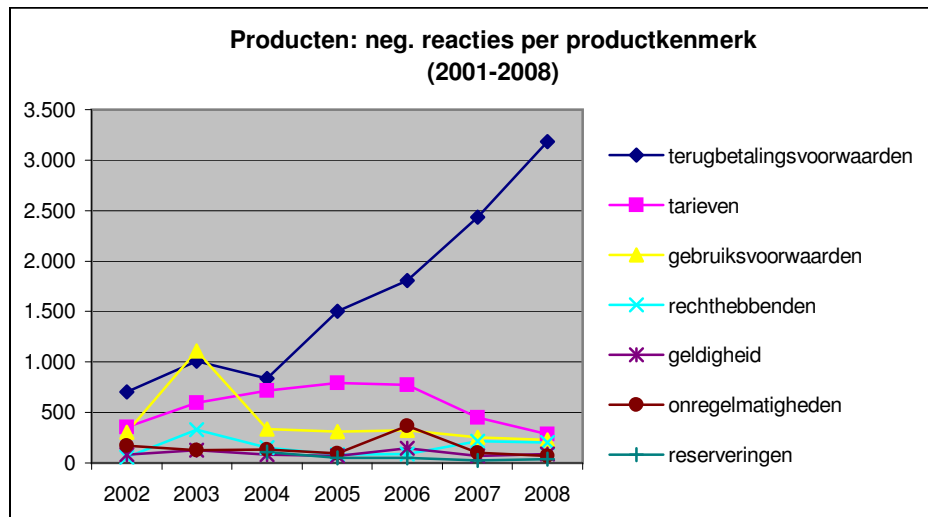
Verder is ook het aantal klachten over ticket on-line de laatste jaren opmerkelijk gedaald, terwijl dit verkoopkanaal toch aan belang gewonnen heeft.

PRODUCTEN / VERKOOP

Aantal neg. reacties* per productkenmerk

productkenmerk	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
terugbetalingsvoorwaarden	377	704	1.005	839	1.501	1.804	2.436	3.183	30,7
tarieven	315	352	597	717	795	774	448	283	-36,8
gebruiksvoorwaarden	379	304	1.111	336	309	325	253	228	-9,9
recht-hebbenden	42	54	332	153	85	89	214	206	-3,7
geldigheid	125	83	124	83	69	144	70	89	27,1
onregelmatigheden	160	170	125	135	93	369	101	67	-33,7
reserveringen				108	53	50	23	36	56,5
andere	53	58	57	62	40	35	39	45	15,4
totaal	1.451	1.725	3.351	2.433	2.945	3.590	3.584	4.137	15,4

* 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 steeds vlotter de weg naar de klantendienst om een commerciële geste te bedingen dan de regeling aan het loket.

In 2007 maakten de klachten over de terugbetalingsvoorwaarden 67% van de klachten over de productkenmerken uit; in 2008 reeds 76%.

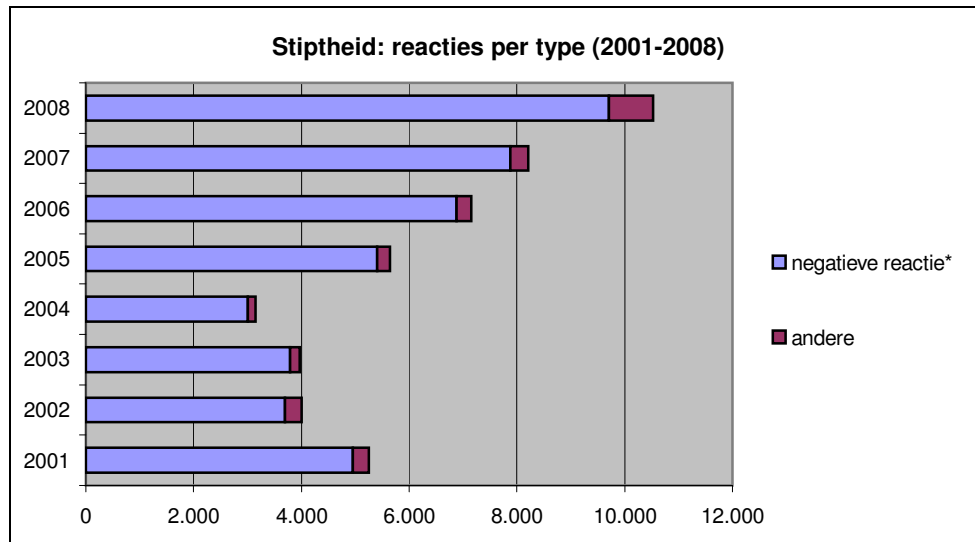
Een positieve tendens is de daling van het aantal klachten over de tarieven de laatste jaren.

STIPTHEID

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar								verschil 2007-2008 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
negatieve reactie*	4.949	3.694	3.788	3.002	5.411	6.880	7.877	9.701	23,2
andere	316	316	191	156	246	286	339	839	147,5
totaal	5.265	4.010	3.979	3.158	5.657	7.166	8.216	10.540	28,3

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



Vanaf 2005 braken we helaas met een positieve evolutie: na een jarenlange daling van het aantal reacties over de stiptheid, nam dit aantal vanaf 2005 fenomenaal toe.

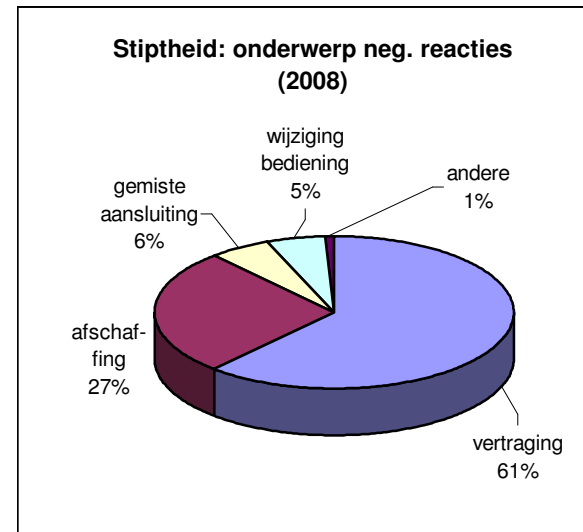
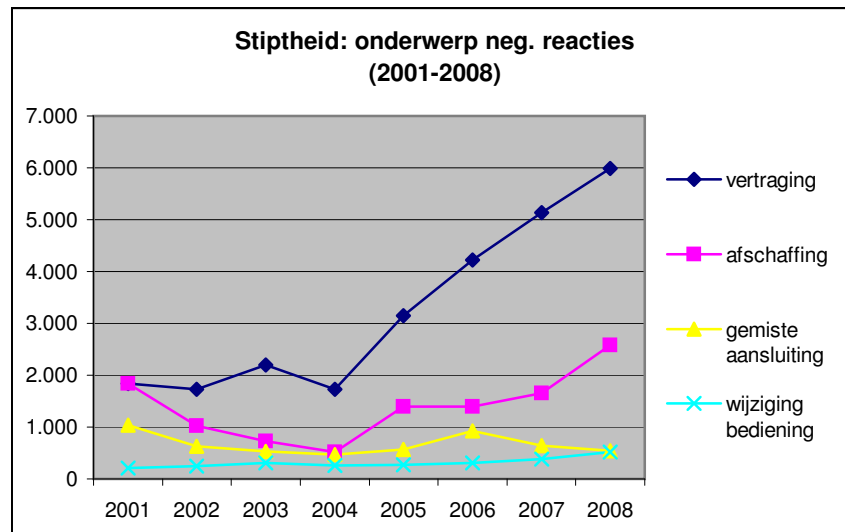
Ook in 2008 nam het aantal reacties hierover toe tov het voorgaande jaar. Het aantal klachten steeg met 23%, het aantal anderssoortige reacties (vaak aanvragen voor vertragingsattesten) met bijna 150%. En hierbij dienen eigenlijk ook nog de compensatieclaims ingediend bij het bureau compensaties opgeteld.

STIPTHEID

Onderwerp negatieve* reacties

onderwerp reactie	jaar								verschil 2007-2008 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
vertraging	1.844	1.729	2.194	1.726	3.149	4.219	5.135	5.982	16,5
afschaffing	1.835	1.029	730	513	1.395	1.389	1.653	2.576	55,8
gemiste aansluiting	1.035	635	527	470	562	920	647	548	-15,3
wijziging bediening	211	252	310	263	271	314	382	523	36,9
andere	24	49	27	30	34	38	60	72	20,0
totaal	4.949	3.694	3.788	3.002	5.411	6.880	7.877	9.701	23,2

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



Het aantal reacties in 2008 steeg over de hele lijn met bijna 6%. Wanneer we echter inzoomen op de reacties over de stiptheid, merken we dat die in aantal beduidend sterker toenamen, nl. met 23%.

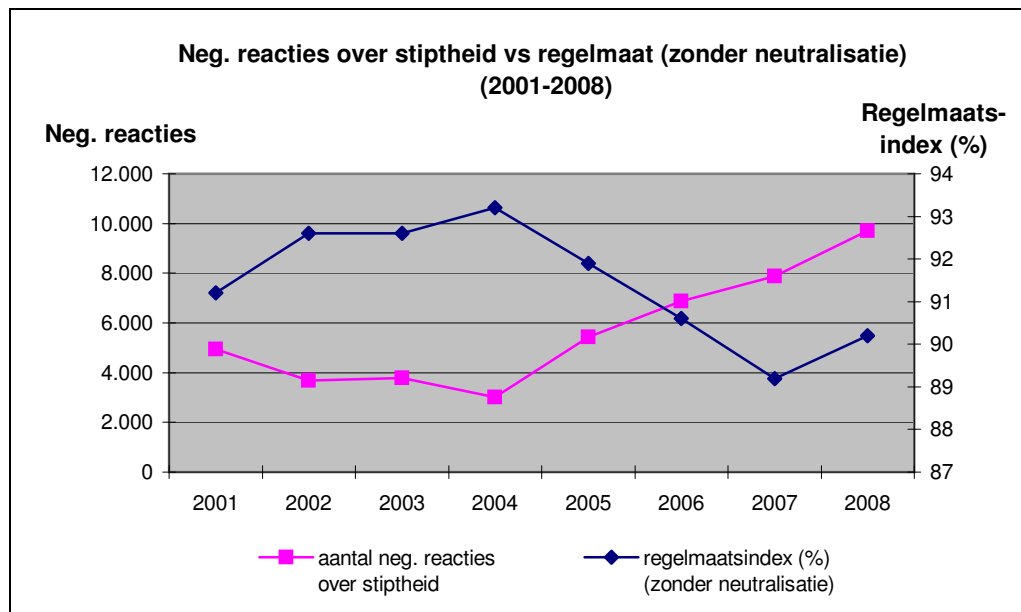
Vooraf de afschaffing van treinen kwam in 2008 meer onder vuur te liggen dan in 2007 (+ 56%).

STIPTHEID

Relatie aantal negatieve reacties* - regelmaatsindex (zonder neutralisatie)

	jaar							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
aantal neg. reacties	4.949	3.695	3.788	3.002	5.441	6.880	7.877	9.701
regelmaatsindex (%)	91,2	92,6	92,6	93,2	91,9	90,6	89,2	90,2

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



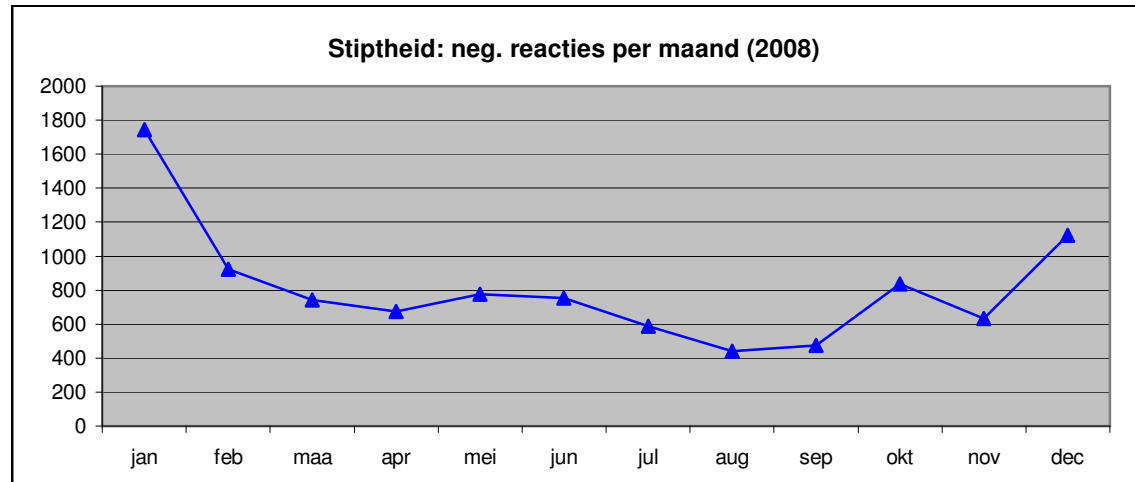
T.e.m. 2007 bestond er een duidelijk verband tussen de evolutie van de stiptheid en het aantal klachten erover. In 2007 lag de regelmaatsindex het laagst sinds jaren; het aantal klachten over de stiptheid was dan ook nog nooit zo hoog.

In 2008 echter, ging de regelmaatsindex erop vooruit, maar het aantal klachten over de stiptheid daalde niet, wel integendeel.

STIPTHEID

Aantal negatieve reacties* per maand

maand	2008
jan	1743
feb	921
maa	741
apr	676
mei	776
jun	752
jul	586
aug	440
sep	475
okt	836
nov	634
dec	1121
totaal	9.701



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

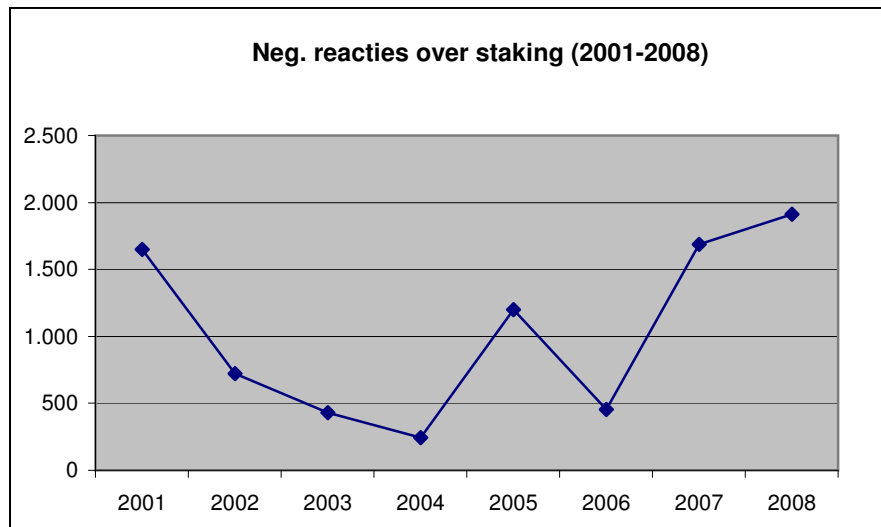
Uit deze grafiek blijkt duidelijk dat de stiptheid vooral tijdens de wintermaanden slecht scoorde bij het publiek. Belangrijkste boosdoeners waren sociale acties (diverse in januari 2008 en een op 20/05 en op 6/10), de vondst van een bom uit WO II in Gent Sint Pieters in december, problemen met de bovenleiding en weersomstandigheden.

STIPTHEID

Aantal negatieve reacties* over staking

	jaar								verschil
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2007-2008 (%)
neg. reacties	1.648	720	430	245	1.202	456	1.688	1.911	13,2

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



De diverse stakingsacties genereerden net als in 2008 nog meer negatieve reacties over de stiptheid dan de voorgaande jaren.

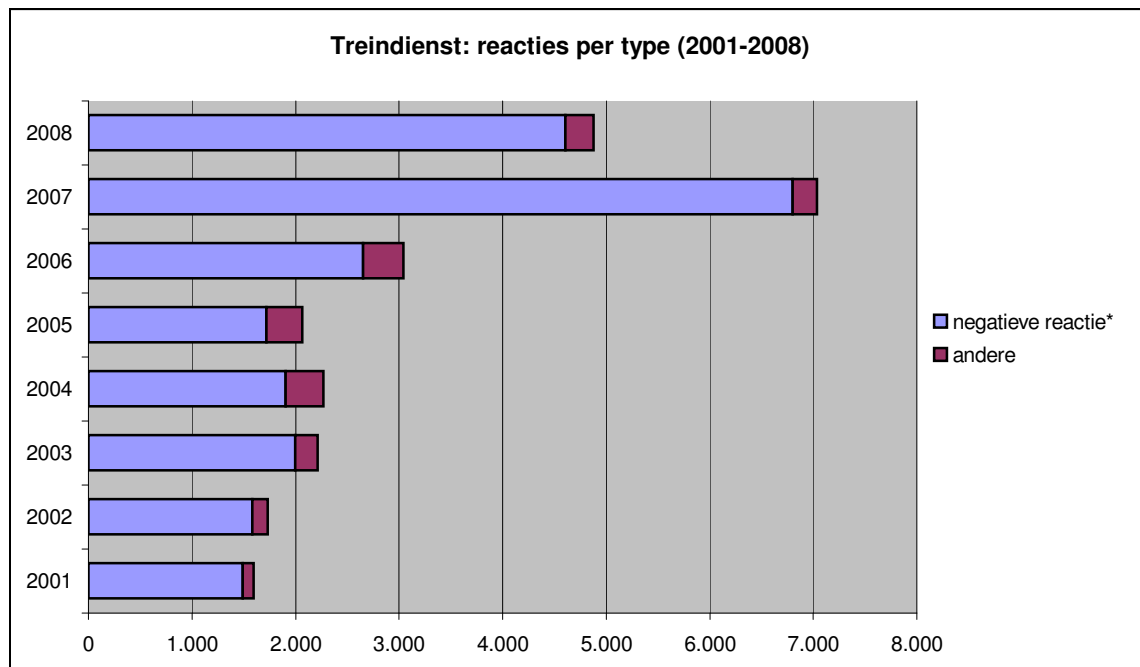
Bij deze cijfers dienen trouwens ook nog de compensatieaanvragen geteld te worden in het kader van het beheerscontract.

TREINDIENST

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
negatieve reactie*	1.490	1.581	1.999	1.906	1.719	2.655	6.799	4.606	-32,3
andere	109	157	221	369	355	390	241	278	15,4
totaal	1.599	1.738	2.220	2.275	2.074	3.045	7.040	4.884	-30,6

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



Het aantal reacties over de treindienst steeg in 2007 fenomenaal. Gelukkig viel dit aantal in 2008 gevoelig terug, al bleef het zich hoger situeren dan de jaren vóór 2007.

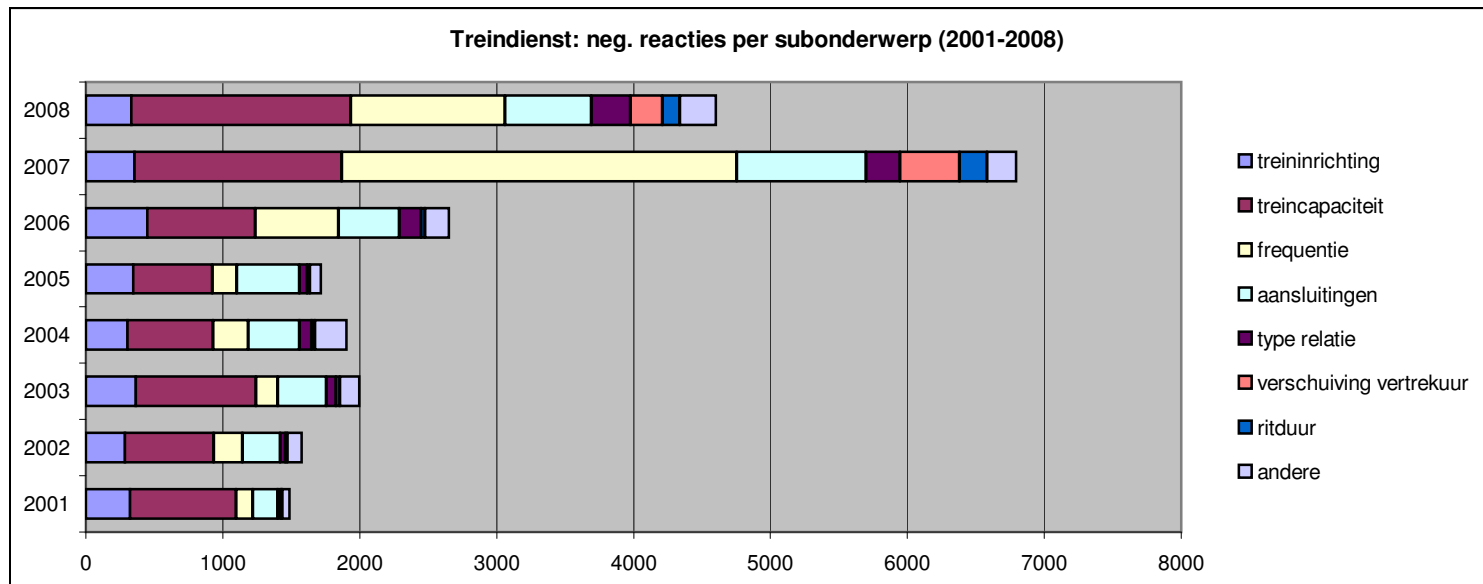
Dit kwam doordat ook in het begin van 2008 nog veel klachten over de nieuwe treindienst van december 2007 (en de bijsturing ervan begin 2008) werden verwerkt.

Het hoge aantal was dus niet zozeer te wijten aan misnoegen over de nieuwe dienstregeling die eind 2008 werd geïntroduceerd.

TREINDIENST

Aantal negatieve reacties* per subonderwerp (1)

subonderwerp	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
treininrichting	324	284	367	302	344	449	355	332	-6,5
treincapaciteit	774	649	877	630	581	790	1513	1604	6,0
frequentie	124	214	158	254	178	609	2.885	1.126	-61,0
aansluitingen	182	276	354	377	459	441	948	631	-33,4
type relatie	22	37	72	89	55	161	248	285	14,9
verschuiving vertrekkur							432	235	-45,6
ritduur	11	14	27	20	19	27	201	128	-36,3
andere	53	107	144	234	83	178	217	265	22,1
totaal	1.490	1.581	1.999	1.906	1.719	2.655	6.799	4.606	-32,3

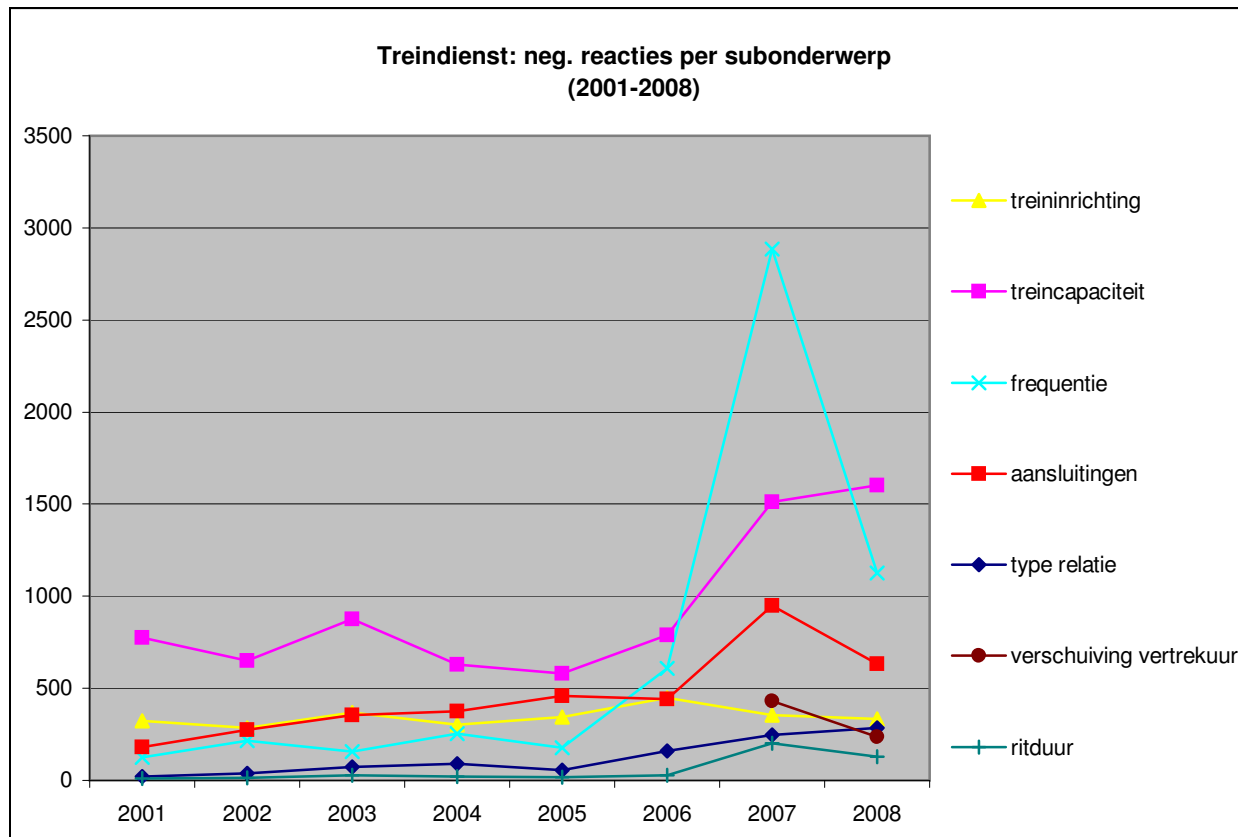


Het aantal klachten over de treindienst viel in 2008 met 32% terug tov 2007.

Bijna over de ganse lijn van onderwerpen nam de kritiek af: over de frequentie, de aansluitingen, de ritduur, verschuivingen in vertrekkur.

TREINDIENST

Aantal negatieve reacties* per subonderwerp (2)



De toename van het aantal klachten over de frequentie van treinen was dé blikvanger in 2007. In 2008 namen de klachten over dit onderwerp gelukkig met meer dan 60% af.

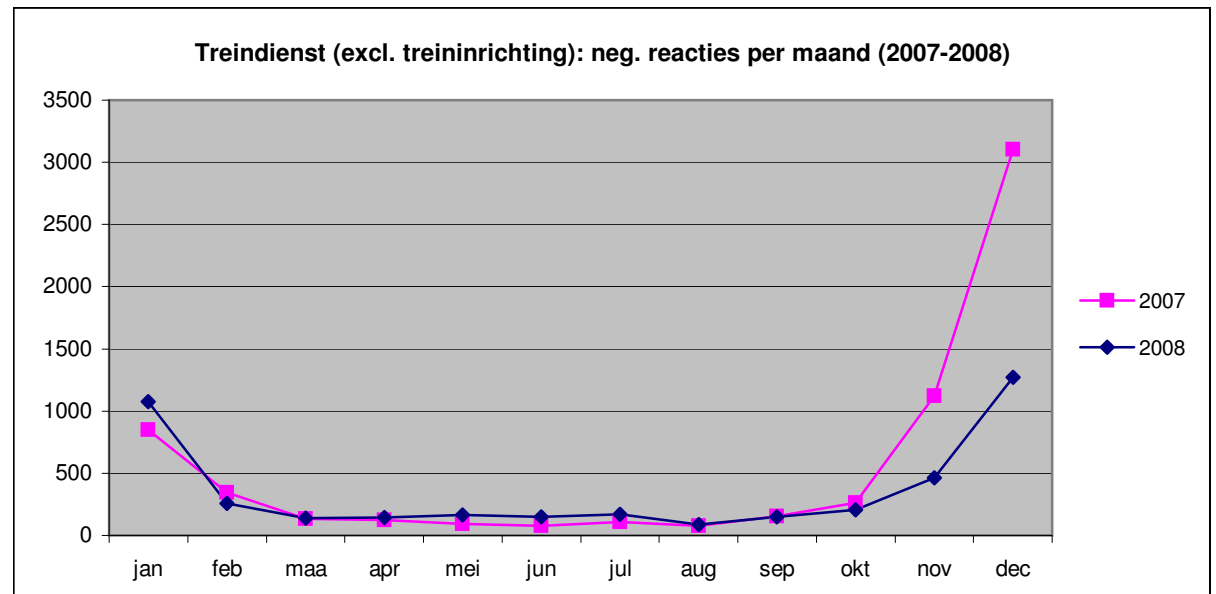
Hierdoor ressorteerde de frequentie niet langer op de eerste plaats als onderwerp van klachten over de treindienst: ze werd ingehaald door de treincapaciteit, meteen ook de enige stijger in 2008.

Het derde onderwerp van de klachtentop 3, de aansluitingen, oogste eveneens merkbaar minder kritiek in 2008.

TREINDIENST

Aantal negatieve reacties* over de treindienst (exclusief treininrichting) per maand

maand	2007	2008	verschil (%)
jan	847	1078	27,3
feb	344	258	-25,0
maa	135	141	4,4
apr	123	143	16,3
mei	94	164	74,5
jun	79	149	88,6
jul	108	169	56,5
aug	78	86	10,3
sep	152	149	-2,0
okt	260	207	-20,4
nov	1120	461	-58,8
dec	3104	1269	-59,1
totaal	6.444	4.274	-33,7



Uit de klachten over het treinaanbod filterden we die over de treininrichting, omdat die niet periodegebonden zijn. Op de volgende pagina geven we meer details over deze categorie klachten.

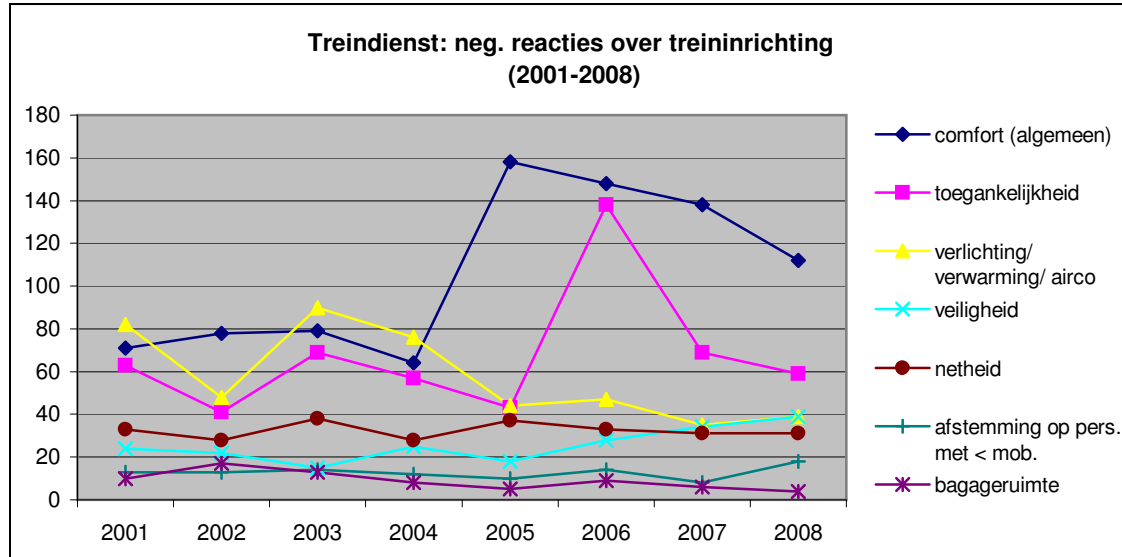
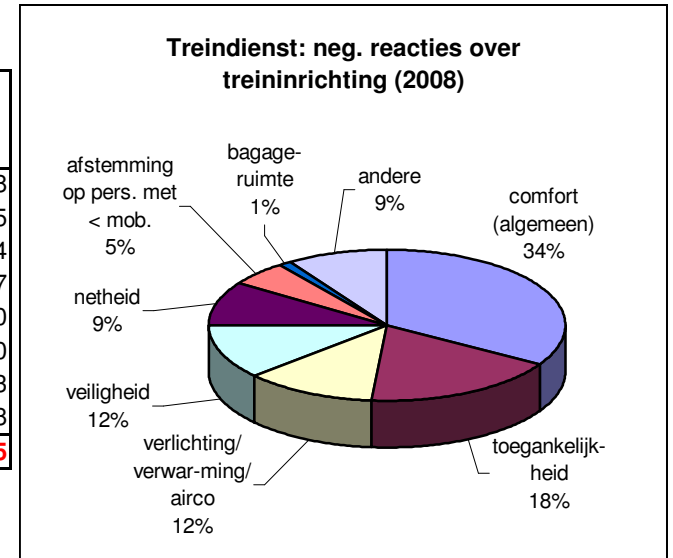
De overige klachten over de treindienst (frequentie, capaciteit enz.) zijn daarentegen wel duidelijk periodegebonden. Eind 2007, na de introductie van de nieuwe treindienst, nam het aantal klachten fenomenaal toe (in december 2007 vervijfvoudigde het bijna t.o.v. december 2006). In 2008 was de toename van het aantal klachten n.a.v. de nieuwe dienstregeling in december gelukkig minder prominent. De klachten die in januari en februari 2008 werden genoteerd, betroffen trouwens nog de nieuwe dienstregeling van december 2007 (en de bijstellingen ervan begin 2008).

TREINDIENST

Aantal negatieve reacties* over treininrichting

kwaliteitscriterium	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
comfort (algemeen)	71	78	79	64	158	148	138	112	-18,8
toegankelijkheid	63	41	69	57	43	138	69	59	-14,5
verlichting/ verwarming/ airco	82	48	90	76	44	47	35	39	11,4
veiligheid	24	22	15	25	18	28	34	39	14,7
netheid	33	28	38	28	37	33	31	31	0,0
afstemming op pers. met < mob.	13	13	14	12	10	14	8	18	125,0
bagageruimte	10	17	13	8	5	9	6	4	-33,3
andere	28	37	49	32	23	32	34	30	-11,8
totaal	352	284	367	302	338	449	355	332	-6,5

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



Het aantal klachten over de treininrichting nam in 2007 af in vergelijking met 2006; in 2008 werd die positieve trend verdergezet. Er werden vooral minder klachten genoteerd over het comfort in het algemeen, en over de toegankelijkheid van of in de trein. Deze laatste klachten handelen 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. We merken trouwens dat de klachten over dit onderwerp verdubbelden in 2008 - al blijven ze relatief gezien gering in aantal.

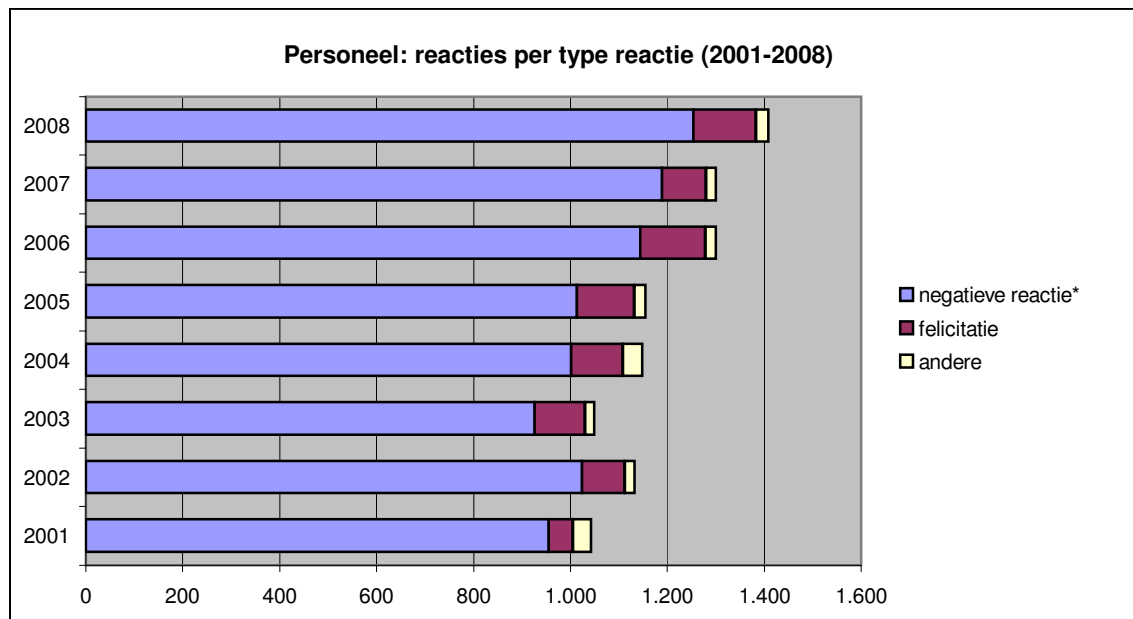
Het aantal klachten over netheid en veiligheid blijft beperkt.

PERSONEEL

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
negatieve reactie*	955	1.024	926	1.001	1.014	1.144	1.189	1.254	5,5
feliciteatie	50	88	105	108	118	135	91	129	41,8
andere	39	22	19	41	24	23	22	27	22,7
totaal	1.044	1.134	1.050	1.150	1.156	1.302	1.302	1.410	8,3

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



Het aantal reacties over het personeel nam in 2008 met 8% toe tov 2007.

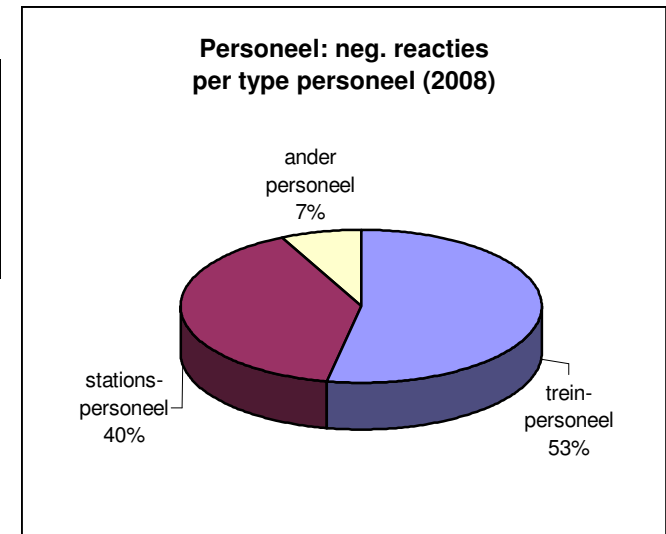
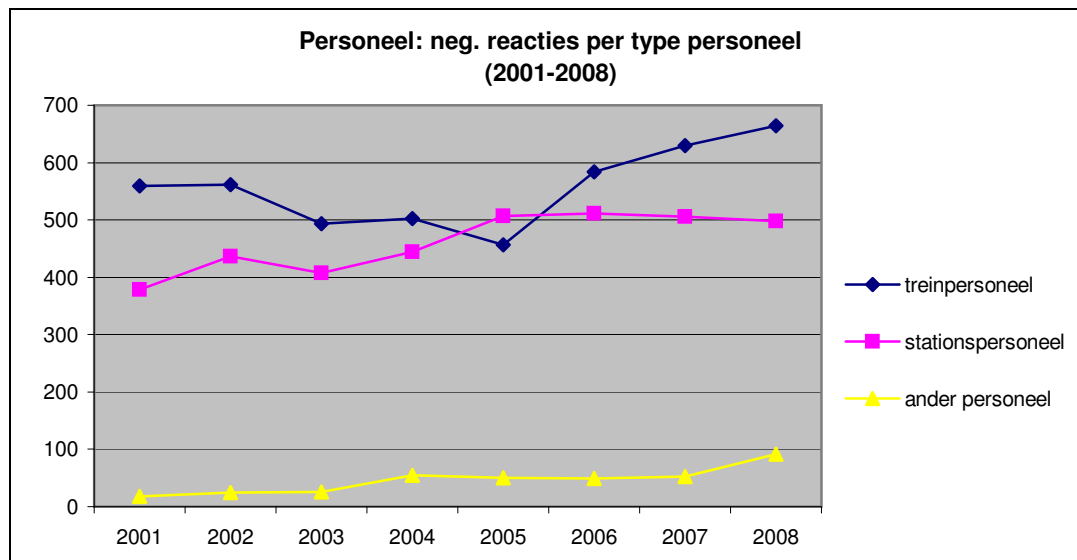
De klachten stegen echter slechts met 6%, terwijl de felicitaties aan het adres van het personeel met 42% toenamen!

PERSONEEL

Aantal negatieve reacties* per type personeel

type personeel	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
treinpersoneel	559	562	493	502	457	584	630	664	5,4
stationspersoneel	378	437	407	444	507	511	506	498	-1,6
ander personeel	18	25	26	55	50	49	53	92	73,6
totaal	955	1.024	926	1.001	1.014	1.144	1.189	1.254	5,5

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



In 2005 oogstte het stationspersoneel meer klachten dan het treinpersoneel. Dit bleek echter een eenmalig feit.

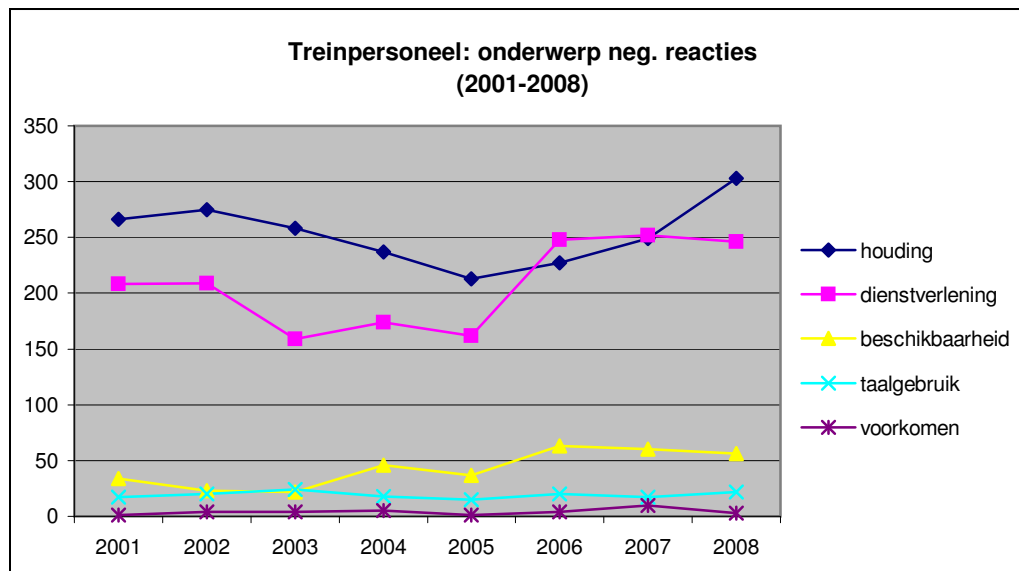
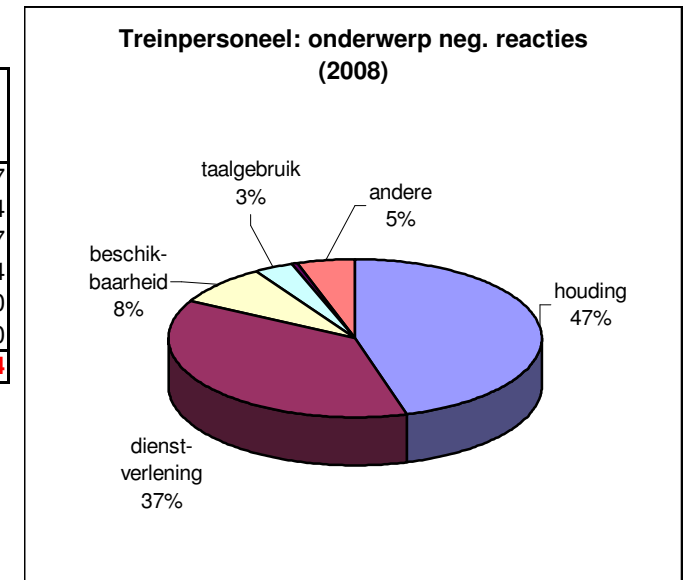
De jaren erna lokte het treinpersoneel meer klachten uit, en die gingen steeds in stijgende lijn. Het aantal klachten over het stationspersoneel stagneerde daarentegen.

Let wel: de klachten over de *informatieverstrekking* door het personeel worden hier niet meegerekend: die ressorteren onder het hoofdstuk 'informatie'.

PERSONEEL

Onderwerp negatieve reacties* over treinpersoneel

onderwerp reactie	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
houding	266	275	258	237	213	227	249	303	21,7
dienstverlening	208	209	159	174	162	248	252	246	-2,4
beschikbaarheid	34	23	22	46	37	63	60	56	-6,7
taalgebruik	17	20	24	18	15	20	17	22	29,4
voorkomen	1	4	4	5	1	4	10	3	-70,0
andere	33	31	26	22	29	22	42	34	-19,0
totaal	559	562	493	502	457	584	630	664	5,4



De houding en de dienstverlening van de treinbegeleiders oogsten steeds de meeste klachten.

In 2008 kreeg het treinpersoneel echter opvallend meer kritiek op zijn houding, terwijl het aantal klachten over de dienstverlening stabiel bleef.

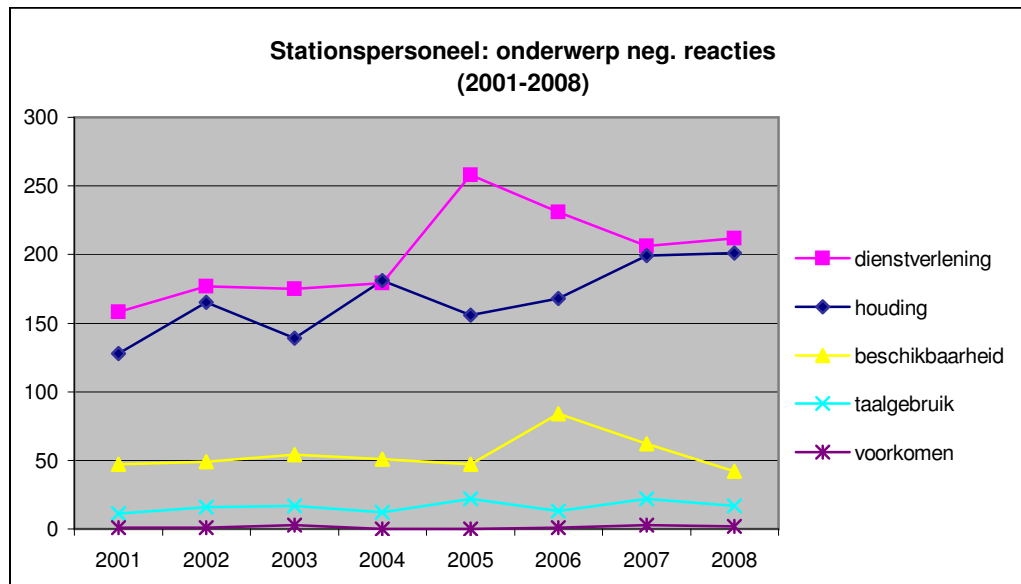
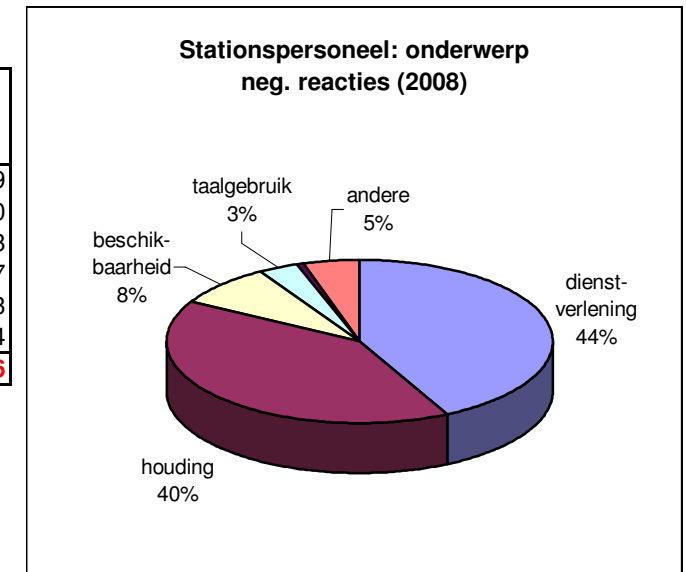
Voor de klachten over de *informatieverstrekking* door het treinpersoneel: zie het hoofdstuk 'informatie'.

PERSONEEL

Onderwerp negatieve reacties* over stationspersoneel

onderwerp reactie	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
dienstverlening	158	177	175	179	258	231	206	212	2,9
houding	128	165	139	181	156	168	199	201	1,0
beschikbaarheid	47	49	54	51	47	84	62	42	-32,3
taalgebruik	11	16	17	12	22	13	22	17	-22,7
voorkomen	1	1	3	0	0	1	3	2	-33,3
andere	33	29	19	21	24	14	14	24	71,4
totaal	378	437	407	444	507	511	506	498	-1,6

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



Ook bij het stationspersoneel spannen de klachten over hun dienstverlening en houding de kroon. In 2008 bemerken we quasi een stagnatie van de kritiek op beide.

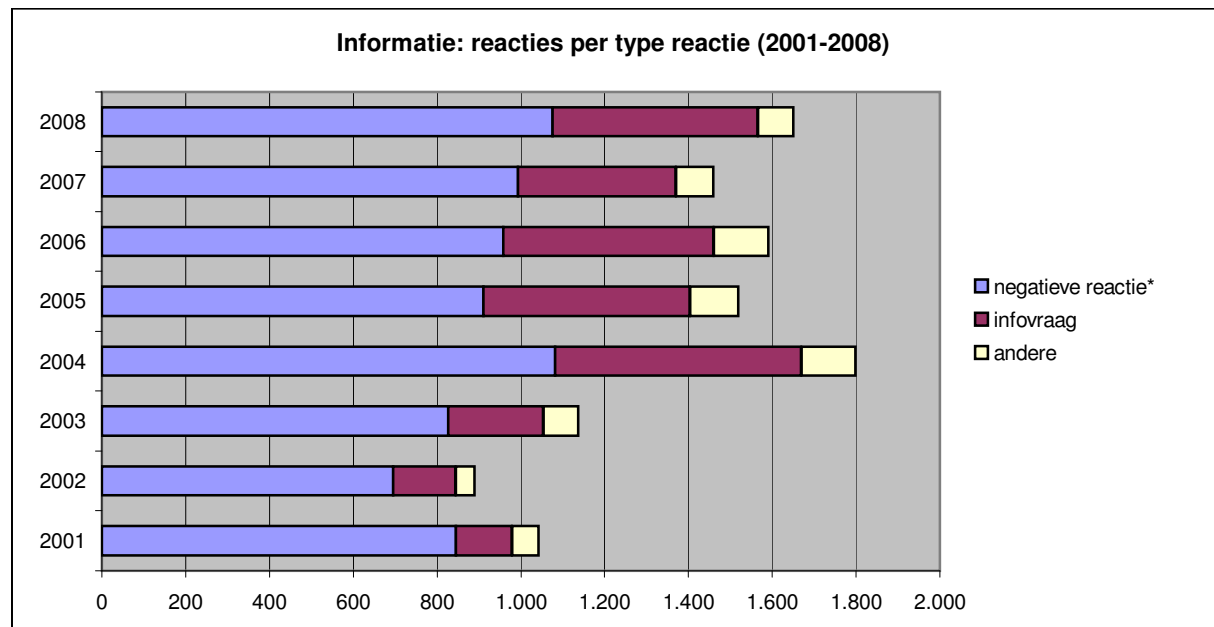
Voor de klachten over de *informatieverstrekking* door het stationspersoneel: zie het hoofdstuk 'informatie'. De infoverstrekking genereert nog veel meer commentaar dan de dienstverlening en de houding van dit personeel!

INFORMATIE

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
negatieve reactie*	845	695	826	1.081	910	958	993	1.076	8,4
infvraag	134	150	228	589	494	502	378	490	29,6
andere	65	46	84	130	116	132	89	85	-4,5
totaal	1.044	891	1.138	1.800	1.520	1.592	1.460	1.651	13,1

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



Het aantal geregistreerde reacties over de informatieverstrekking nam in 2008 met 13% toe. Gelukkig zijn het in de eerste plaats bijkomende infovragen die in aantal stijgen, en dan pas de klachten.

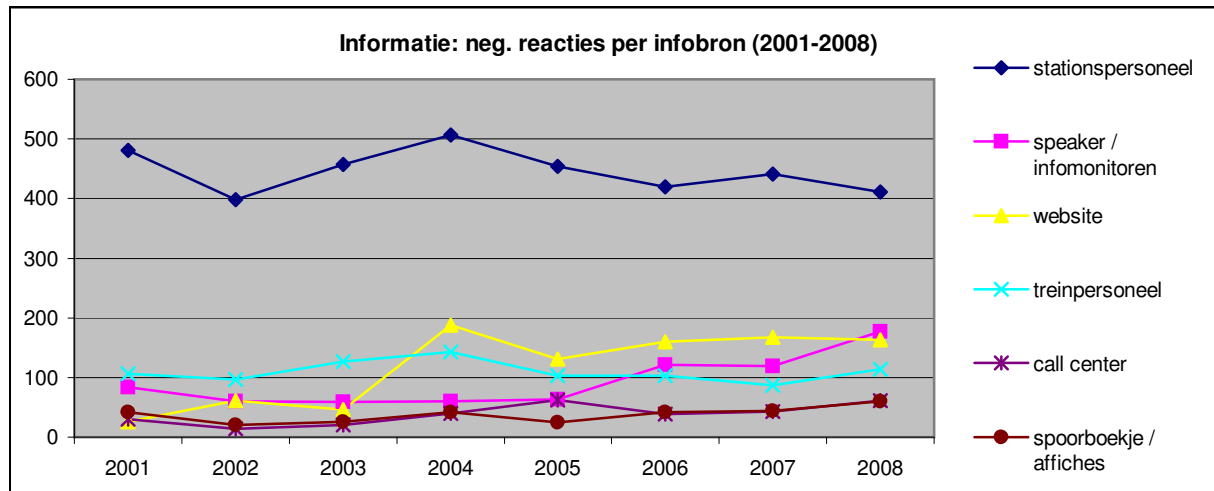
Het werkelijk aantal reacties ligt echter wellicht nog hoger: bij hoge werkdruk worden sommige vragen om informatie via e-mail nl. niet geregistreerd, maar onmiddellijk voor behandeling doorgegeven aan het call center.

INFORMATIE

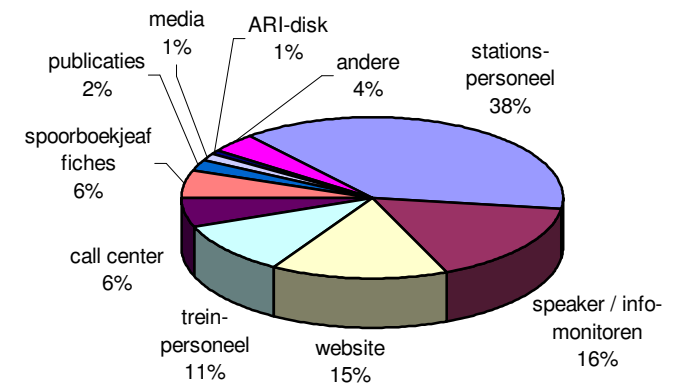
Aantal negatieve reacties* per infobron

type reactie	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
stationspersoneel	481	398	457	507	454	420	441	411	-6,8
speaker / infomontoren	84	60	59	60	63	121	119	177	48,7
website	26	61	46	188	131	160	167	163	-2,4
treinpersoneel	106	97	127	143	103	103	87	114	31,0
call center	30	14	20	40	62	39	43	61	41,9
spoorboekje / affiches	42	20	26	42	25	42	44	60	36,4
publicaties	36	16	14	28	27	22	30	23	-23,3
media	9	3	6	10	3	12	5	15	200,0
ARI-disk	9	3	12	21	6	4	8	10	25,0
andere	22	23	59	42	36	35	49	42	-14,3
totaal	845	695	826	1.081	910	958	993	1.076	8,4

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



Informatie: neg. reacties per infobron (2008)



De infoverstreking door het stationspersoneel leverde zoals steeds veel meer klachten op dan de andere infobronnen. Het aantal klachten hierover daalde in 2008 echter tov 2007.

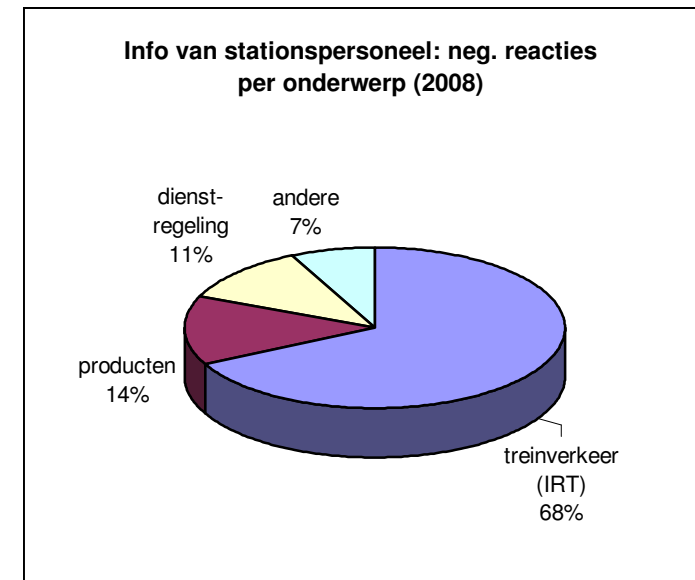
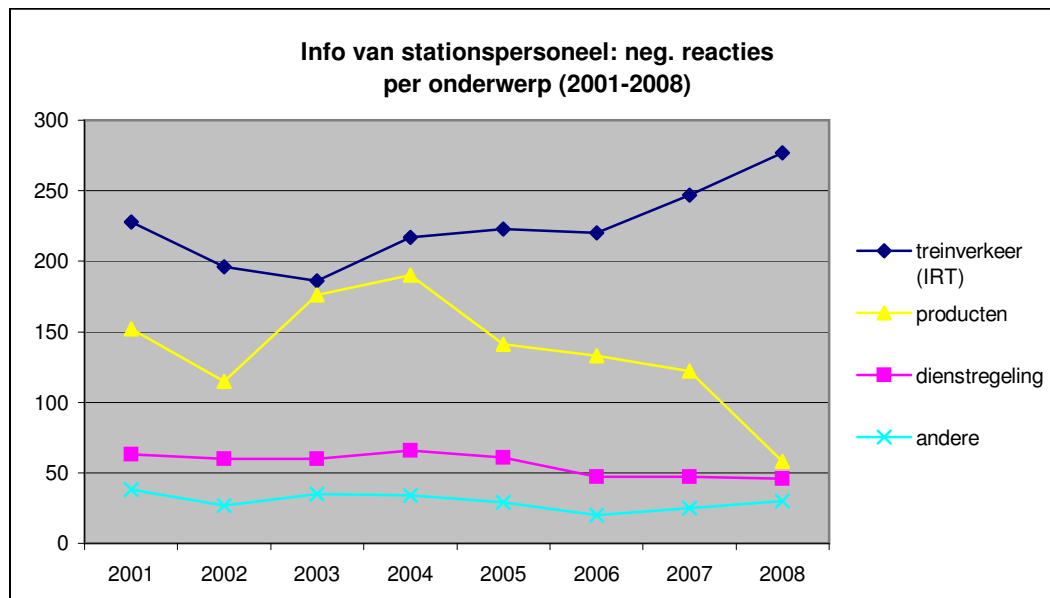
De klachten over de info verstrekt door speakers/infomontoren zaten daarentegen sterk in de lift.

INFORMATIE

Aantal negatieve reacties* over info verstrekt door stationspersoneel per onderwerp

onderwerp	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
treinverkeer (IRT)	228	196	186	217	223	220	247	277	12,3
producten	152	115	176	190	141	133	122	58	-8,3
dienstregeling	63	60	60	66	61	47	47	46	0,0
andere	38	27	35	34	29	20	25	30	25,0
totaal	481	398	457	507	454	420	441	411	5,0

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



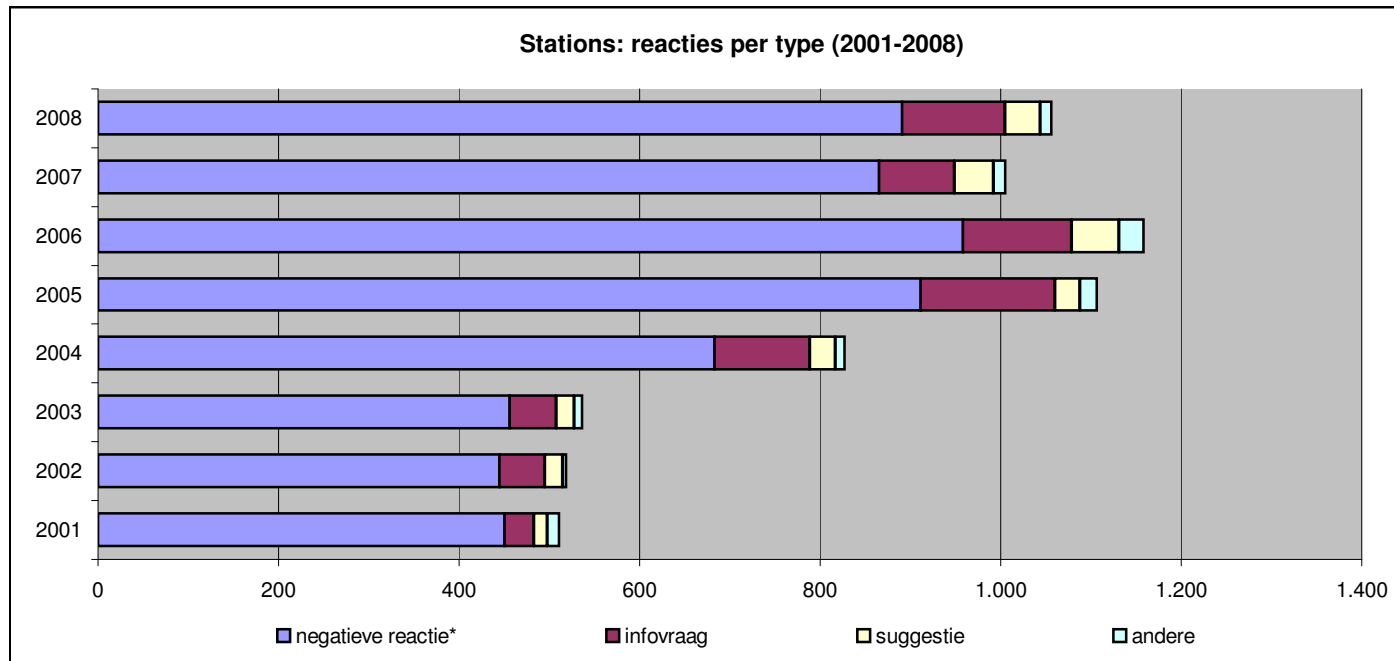
Het stationspersoneel krijgt vooral kritiek op de infoverschaffing ivm het treinverkeer. Vraag is echter of het probleem hier steeds bij het personeel gelegen is, of bij de verwachtingen van de klant die soms niet kunnen worden ingelost. Informatie verstrekken over het treinverkeer in real time is immers geen gemakkelijke taak...

STATION

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
negatieve reactie*	450	445	456	683	911	958	865	891	3,0
infolvraag	33	50	52	106	149	121	84	114	35,7
suggestie	15	20	20	28	28	52	43	39	-9,3
andere	13	4	9	11	19	28	14	13	-7,1
totaal	511	519	537	828	1.107	1.159	1.006	1.057	5,1

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



Het aantal reacties over de stations nam met 5% toe tov 2007.

De klachten stegen echter slechts met 3%; het waren vooral de infovragen die in aantal toenamen.

STATION

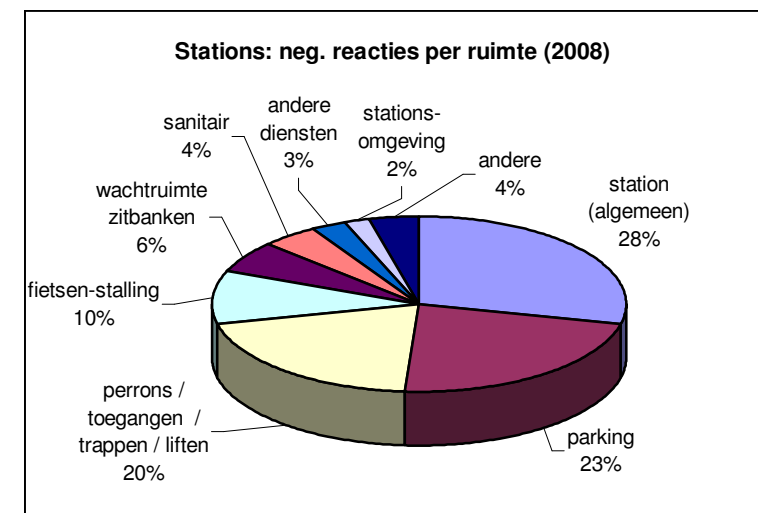
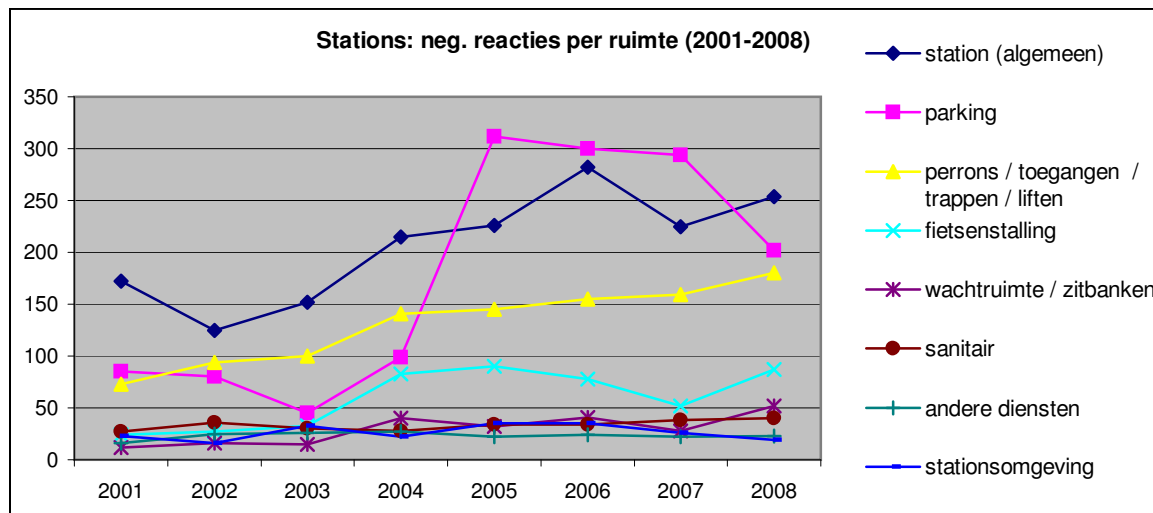
Aantal negatieve reacties* per stationsruimte

stationsruimte	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
station (algemeen)	172	125	152	215	226	282	225	254	12,9
parking	85	80	45	99	312	300	294	202	-31,3
perrons / toegangen / trappen / liften	73	94	100	141	145	155	159	180	13,2
fietsenstalling	24	27	33	83	90	78	52	87	67,3
wachruimte / zitbanken	12	16	15	40	32	41	28	52	85,7
sanitair	27	36	30	28	34	34	38	40	5,3
andere diensten	16	25	26	27	22	24	22	23	4,5
stationsomgeving	23	16	33	22	35	35	26	19	-26,9
andere	18	26	22	28	15	23	21	34	61,9
totaal	450	445	456	683	911	972	865	891	3,0

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

Sinds 2005, het jaar van de introductie van het proefproject voor gratis parkeren aan een aantal stations, torende het aantal klachten over de parkings steeds hoog uit boven alle andere onderwerpen. In 2008 moet dit onderwerp echter plaats ruimen voor klachten over het station in het algemeen.

Rubrieken die daarentegen wel in de lift zaten in 2008, waren de fietsenstallingen en de wachruimtes en zitbanken in het station.



STATION

Aantal negatieve reacties* per kwaliteitsaspect

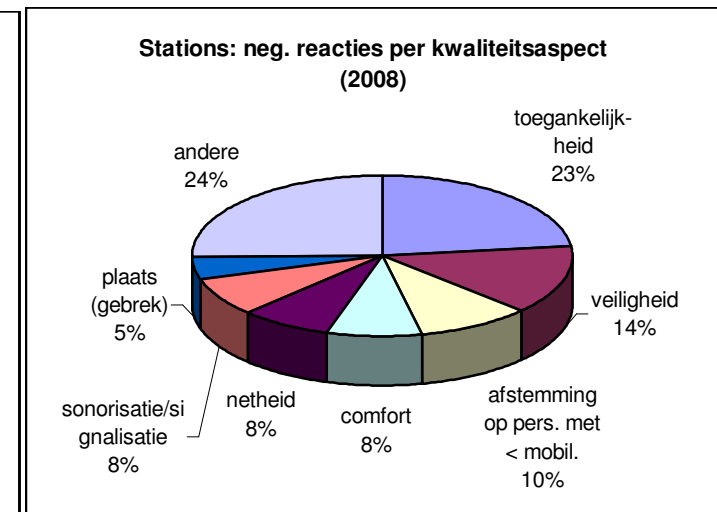
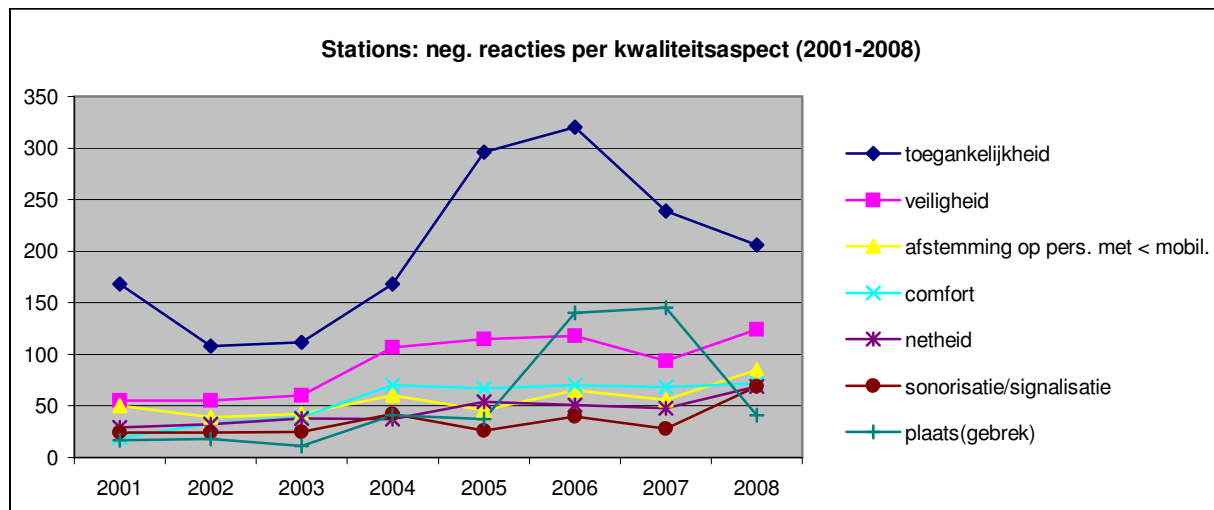
kwaliteitscriterium	aantal neg. reacties								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
toegankelijkheid	168	108	112	168	296	320	239	206	-13,8
veiligheid	55	55	60	107	115	118	94	124	31,9
afstemming op pers. met < mobil.	50	39	42	60	46	65	56	85	51,8
comfort	19	33	39	70	67	70	68	72	5,9
netheid	29	32	38	37	54	51	48	69	43,8
sonorisatie/signalisatie	24	24	25	42	26	40	28	69	146,4
plaats(gebrek)	17	18	11	41	37	140	145	41	-71,7
andere	88	136	129	158	270	168	187	225	20,3
totaal	450	445	456	683	911	972	865	891	-11,0

* 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.

Toch bemerken we hier vooral een stijging van de klachten over de sonorisatie/signalisatie, de afstemming op personen met beperkte mobiliteit, de netheid en de veiligheid in het station.

De klachten over plaatsgebrek in (hoofdzakelijk de parking van) het station vielen dan weer fel terug.

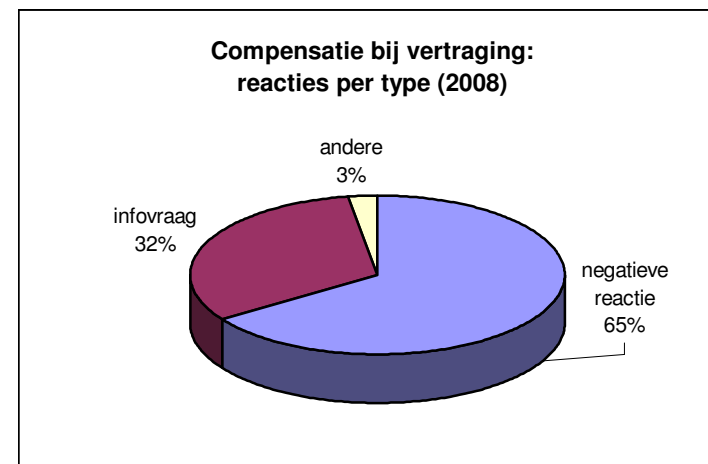
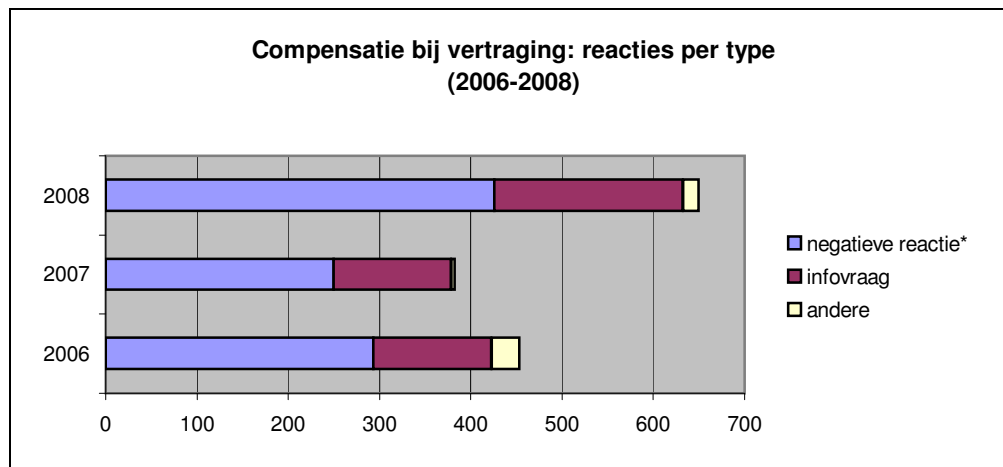


COMPENSATIE BIJ VERTRAGING

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar			verschil 2007/8 (%)
	2006	2007	2008	
negatieve reactie*	293	250	426	70,4
infolraag	130	129	207	60,5
andere	31	4	17	325,0
totaal	454	383	650	69,7

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



De compensatieregeling bij vertraging trad op 1 september 2006 in voege. De klantendienst ontving in de eerste 4 maanden meer klachten en infovragen over de regeling, dan echte compensatieaanvragen. Dit was echter niet zo verbazend, aangezien de regeling nog in de startblokken stond.

De kritiek luwde wat in 2007, om in 2008 opnieuw toe te nemen. Dit was mede het gevolg van de nieuwe, soepeler compensatieregeling die vanaf 1 september 2008 intrad. Niet alleen het aantal concrete compensatieclaims nam vanaf dan drastisch toe; ook het aantal klachten en allerlei praktische vragen (over de gehanteerde principes, toekenningsvoorwaarden, berekeningswijzen enz.) steeg in belangrijke mate.

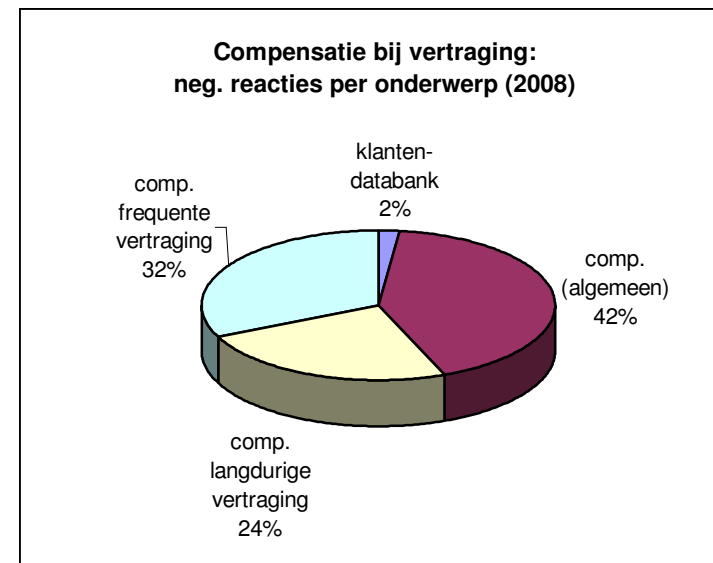
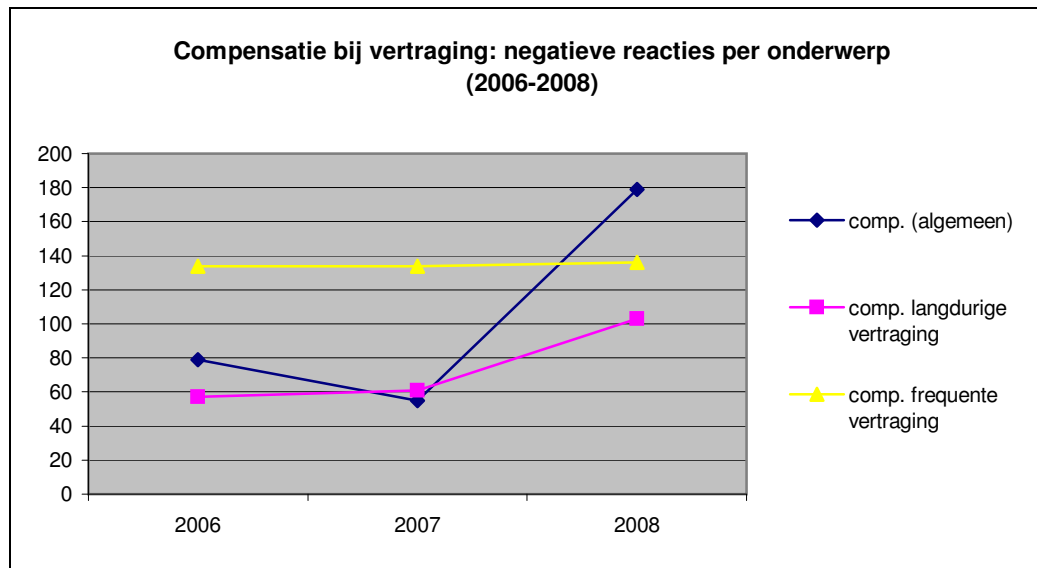
COMPENSATIE BIJ VERTRAGING

Aantal negatieve reacties per onderwerp

type reactie	jaar			verschil 2007/8 (%)
	2006	2007	2008	
klantendatabank	23	0	8	100,0
comp. (algemeen)	79	55	179	225,5
comp. langdurige vertraging	57	61	103	68,9
comp. frequente vertraging	134	134	136	1,5
totaal	293	250	426	70,4

vraag om compensatie/terugbetaling

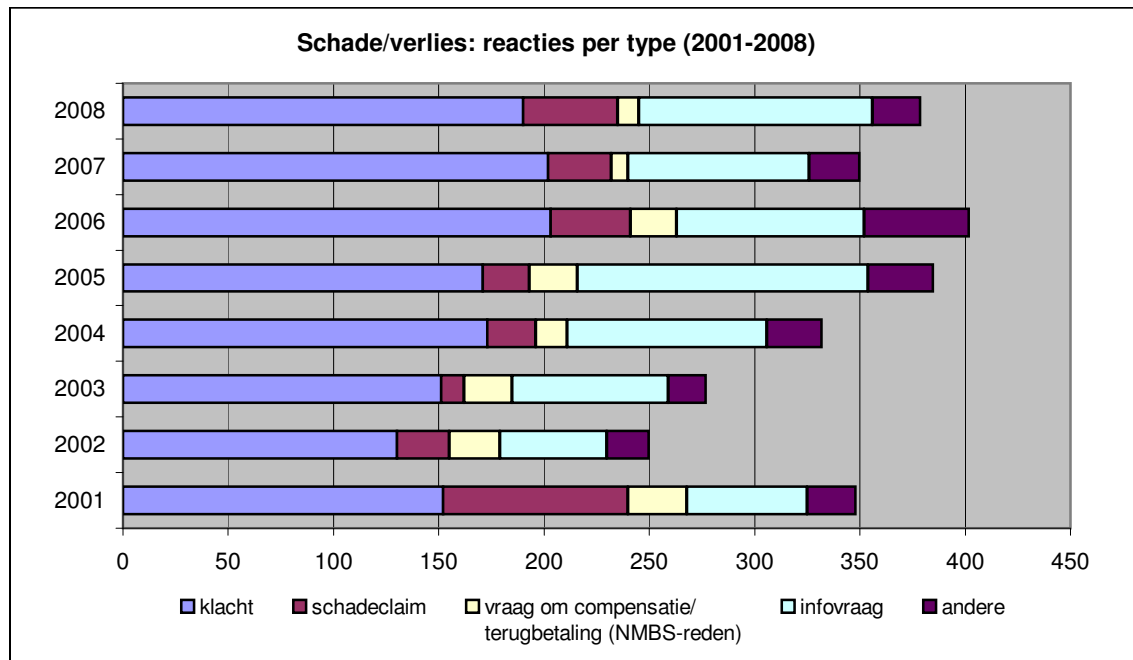
Het aantal klachten over het compensatiesysteem bij frequente vertraging blijkt een constante. Het aantal klachten over de compensatieregeling in het algemeen en die voor langdurige vertragingen steeg daarentegen markant tov 2007. Dit laatste was zeker niet onlogisch, want ook het aantal claims voor langdurige vertragingen zat sterk in de lift, vooral na de introductie van de nieuwe regeling vanaf september 2008. Klanten dienden in de eerste plaats een klacht in wanneer geen positief gevolg werd gegeven aan hun claim.



SCHADE/VERLIES

Aantal reacties per type reactie

type reactie	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
klacht	152	130	151	173	171	203	202	190	-5,9
schadeclaim	88	25	11	23	22	38	30	45	50,0
vraag om compensatie/ terugbetaling (NMBS-reden)	28	24	23	15	23	22	8	10	25,0
infolvraag	57	51	74	95	138	89	86	111	29,1
andere	23	20	18	26	31	50	24	23	-4,2
totaal	348	250	277	332	385	402	350	379	8,3



Het aantal reacties over geleden schade/verlies nam na de terugval in 2002 jaarlijks toe. (Met "schade/verlies" bedoelen we opgelopen lichamelijke of materiële schade of verlies van bezittingen van de klant tijdens de reis of in onze installaties) Vanaf 2005 overstijgt het aantal reacties zelfs het 'niveau' van 2001, toen de brand in Brussel-Noord veel klachten en schadeclaims genereerde.

In 2008 valt ons gelukkig niet alleen een stijging van het aantal schadeclaims op; ook het aantal vragen om info (bijvoorbeeld over de procedure voor verloren voorwerpen) nam toe.

SCHADE/VERLIES

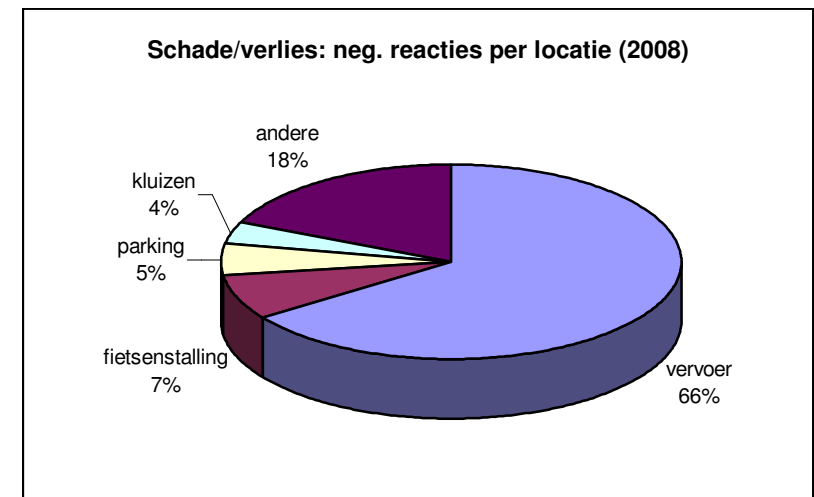
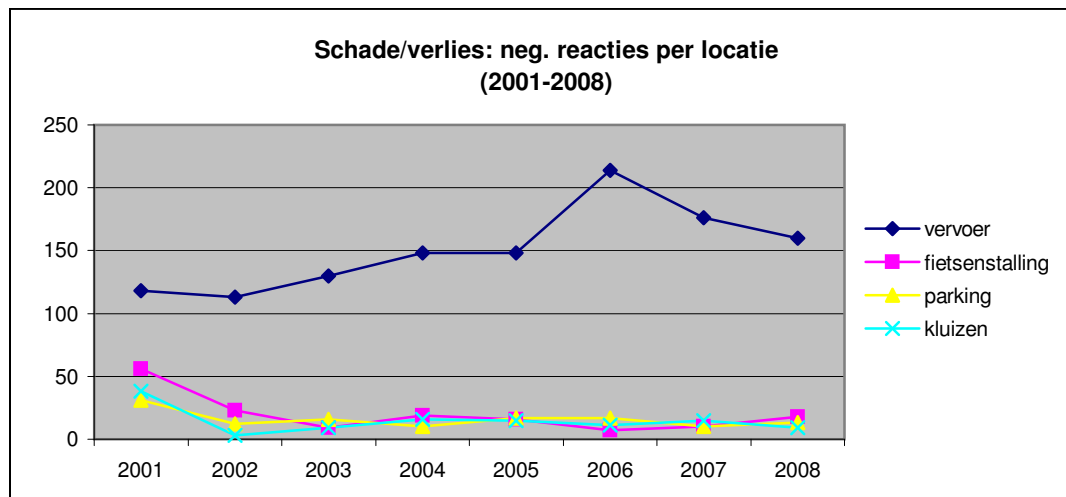
Aantal neg. reacties* over schade/verlies per locatie

locatie	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
vervoer	118	113	130	148	148	214	176	160	-9,1
fietsenstalling	56	23	9	19	16	7	10	18	80,0
parking	31	12	16	10	17	17	10	13	30,0
kluizen	38	3	9	16	15	11	15	9	-40,0
andere	25	28	21	18	20	14	29	45	55,2
totaal	268	179	185	211	216	263	240	245	2,1

* 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. Dit was in 2008 niet anders.

Verder bemerken we in 2008 een toename van het aantal klachten over fietsenstallingen.



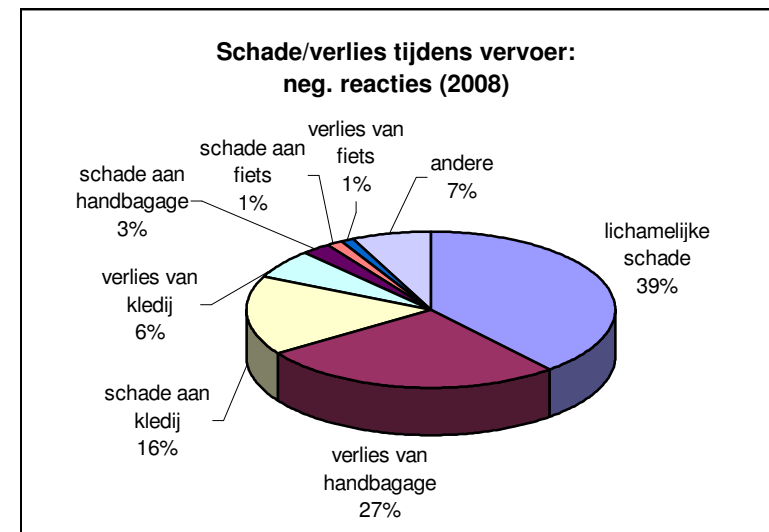
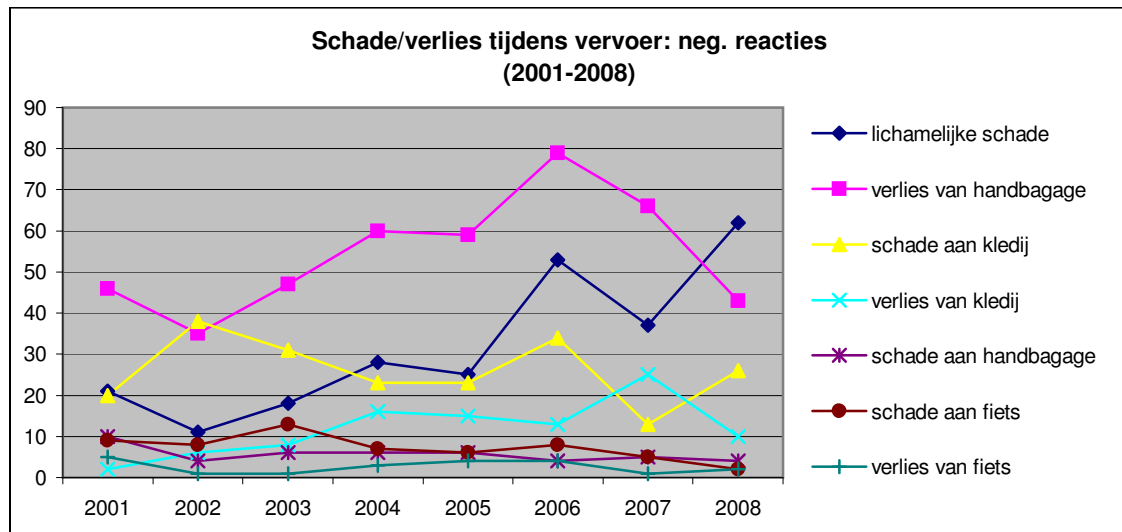
SCHADE/VERLIES

Aantal neg. reacties* over schade/verlies tijdens vervoer

type schade/verlies	jaar								verschil 2007/8 (%)
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
lichamelijke schade	21	11	18	28	25	53	37	62	67,6
verlies van handbagage	46	35	47	60	59	79	66	43	-34,8
schade aan kledij	20	38	31	23	23	34	13	26	100,0
verlies van kledij	2	6	8	16	15	13	25	10	-60,0
schade aan handbagage	10	4	6	6	6	4	5	4	-20,0
schade aan fiets	9	8	13	7	6	8	5	2	-60,0
verlies van fiets	5	1	1	3	4	4	1	2	100,0
andere	5	10	6	5	10	19	24	11	-54,2
totaal	118	113	130	148	148	214	176	160	-9,1

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

In tegenstelling tot voorgaande jaren, handelden de klachten in 2008 niet langer voornamelijk over het verlies van handbagage. Het aantal klachten over lichamelijke schade opgelopen tijdens de reis ressorteerde namelijk op de eerste plaats. De verdere afhandeling van deze dossiers gebeurt echter niet door de klantendienst, maar door de juridische diensten.



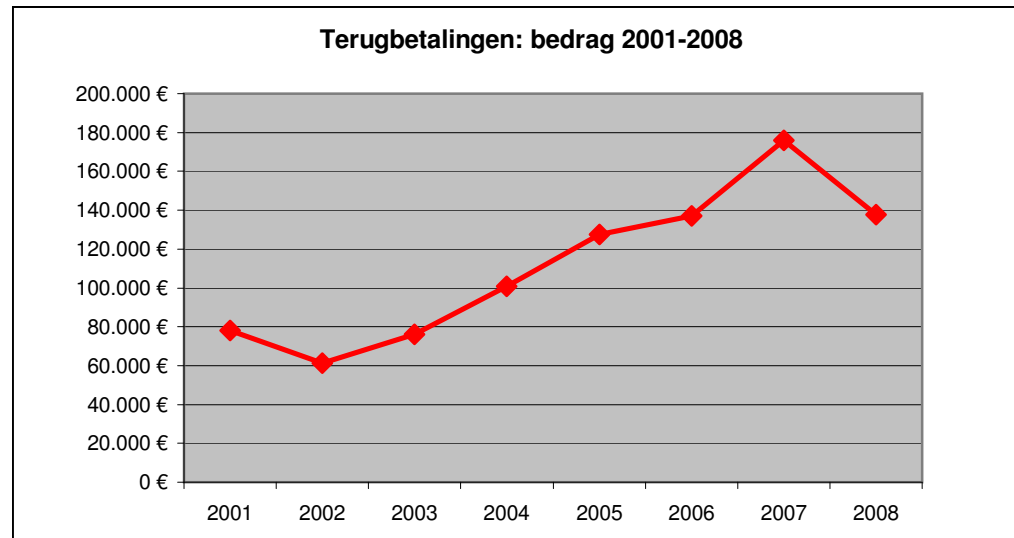
TERUGBETALINGEN

Bedrag besteed aan producten (2001-2007)

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
2007	175.885	28,20
2008	137.740	-21,69

Aantal reacties die leidden tot terugbetaling in 2008

jaar reactie	aantal reacties	bedrag (€)
2007	117	6.474
2008	4.504	131.266
totaal	4.621	137.740

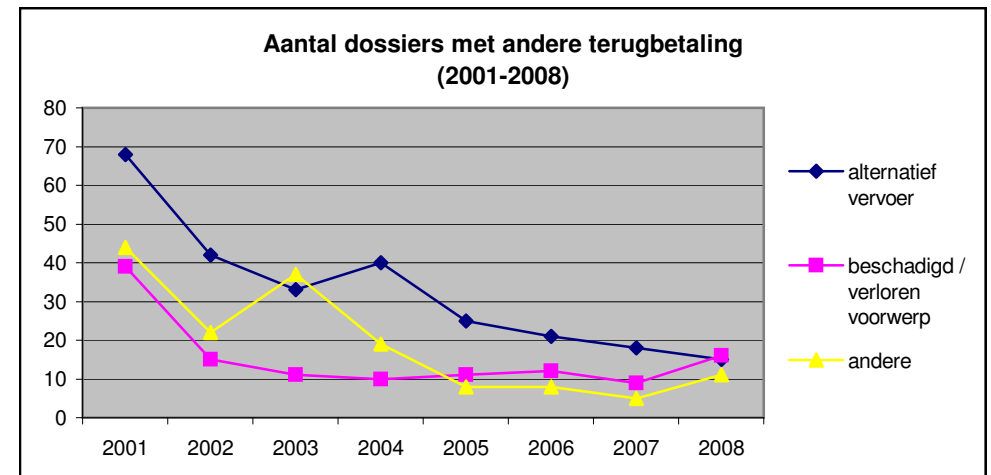
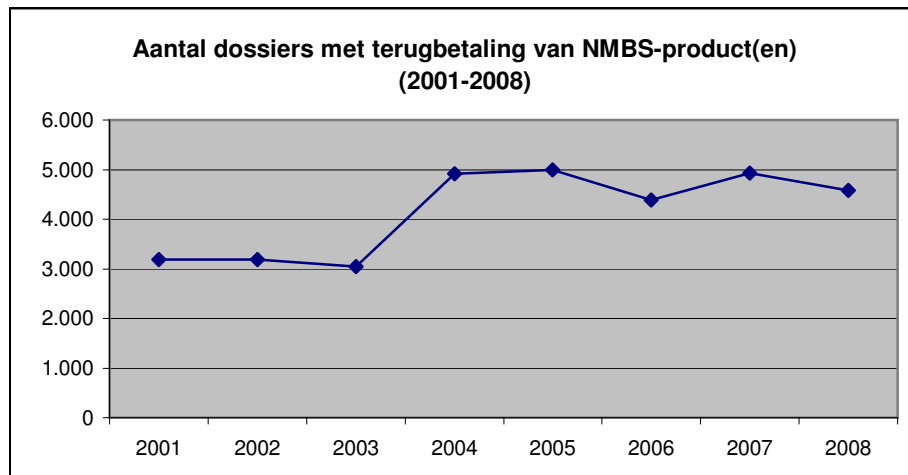


Het kostenplaatje voor 2008 was een stuk gunstiger dan voor 2007. Terwijl het met de uitgaven de laatste jaren continu in stijgende lijn ging, daalden de onkosten in 2008 terug tot het niveau van 2006.

TERUGBETALINGEN

Aantal dossiers met terugbetaling, per voorwerp terugbetaling

voorwerp terugbetaling	aantal dossiers							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
NMBS-product	3.185	3.192	3.043	4.913	4.991	4.381	4.932	4.579
alternatief vervoer	68	42	33	40	25	21	18	15
beschadigd / verloren voorwerp	39	15	11	10	11	12	9	16
andere	44	22	37	19	8	8	5	11
totaal	3.336	3.271	3.124	4.982	5.035	4.422	4.964	4.621



Net als andere jaren betaalde de klantendienst hoofdzakelijk eigen producten terug (in 99% van de gevallen).

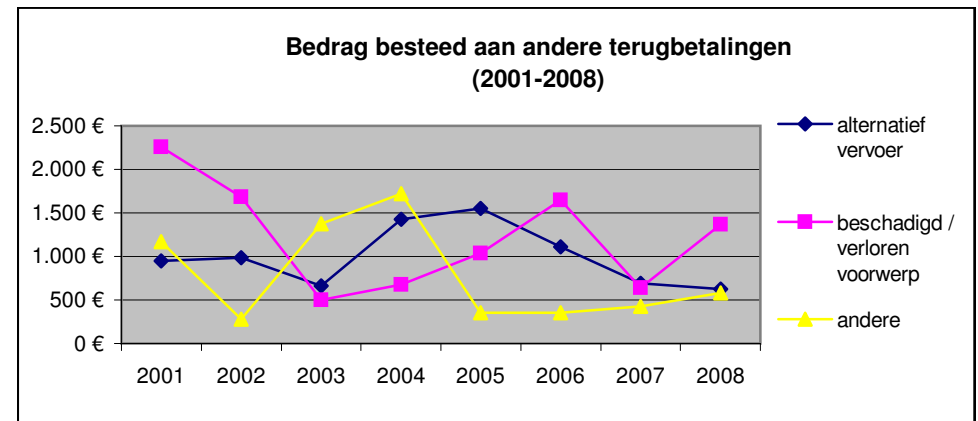
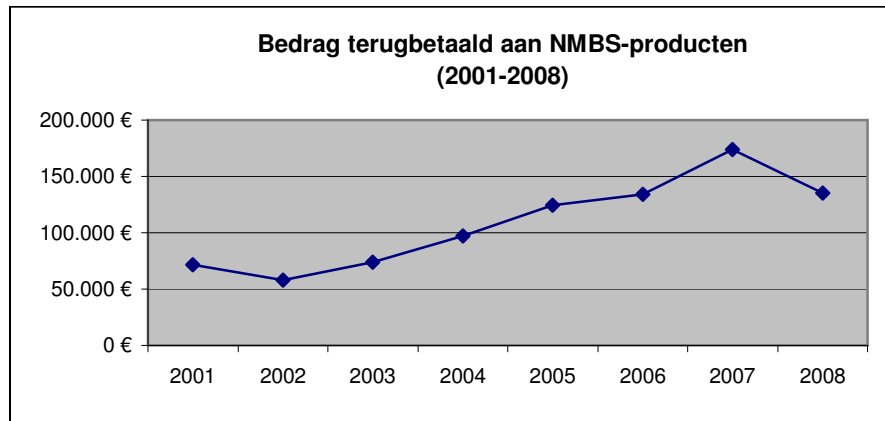
Andere terugbetalingen gingen naar alternatief vervoer (taxi enz.) en de vergoeding van beschadigde of (door nalatigheid van de NMBS) verloren voorwerpen. Dit aantal dossiers is echter quasi verwaarloosbaar.

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetalingen per voorwerp terugbetaling

voorwerp terugbetaling	totaalbedrag (€)							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
NMBS-product	71.836	58.230	73.713	97.112	124.651	134.080	174.126	135.159
alternatief vervoer	950	985	662	1.425	1.553	1.111	689	628
beschadigd / verloren voorwerp	2.259	1.682	498	678	1.036	1.645	643	1.371
andere	1.171	281	1.377	1.724	351	356	427	582
totaal	76.216	61.177	76.249	100.938	127.591	137.192	175.885	137.740

* 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.

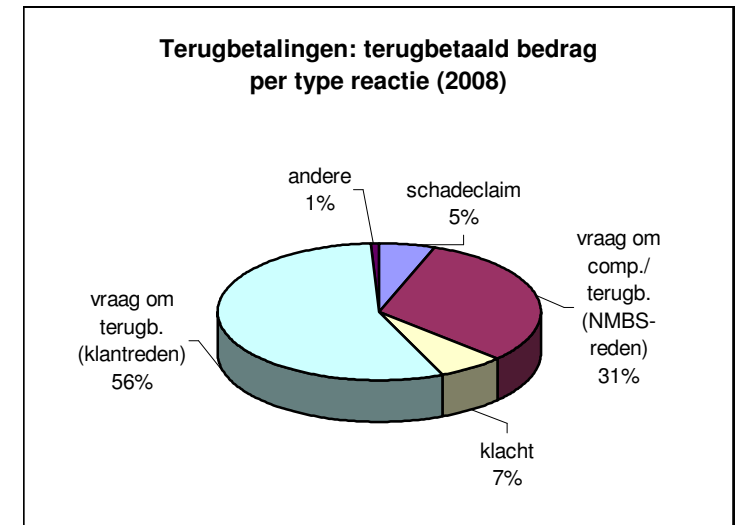
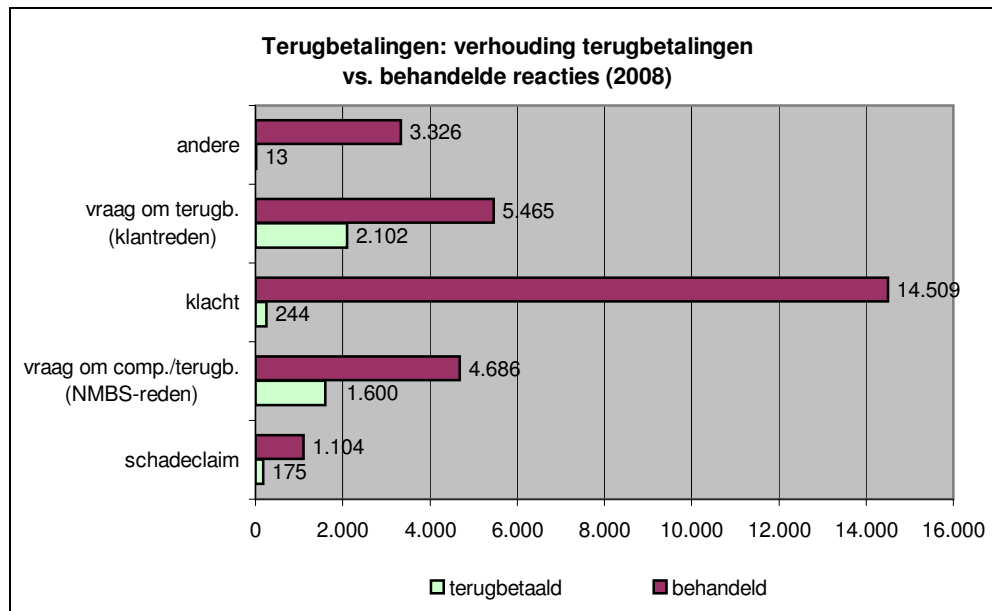


Ook het bedrag dat aan terugbetalingen wordt besteed, gaat logischerwijs bijna integraal naar de terugbetaling van eigen producten (voor 98%). Net zoals het *aantal* dossiers met terugbetaling daalde, nam ook het *bedrag* dat in totaal terugbetaald werd af t.o.v. 2007.

TERUGBETALINGEN

Terugbetalingen in 2008 (van reacties geregistreerd én behandeld in 2008) per type reactie

type reactie	aantal reacties			% terugb./behand.	terugb. bedrag (€)
	geregistreerd	behandeld	terugbetaald		
schadeclaim	1.170	1.104	175	15,9	7.191
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	5.502	4.686	1.600	34,1	41.196
klacht	16.649	14.509	244	1,7	8.785
vraag om terugb. (klantredenen)	6.029	5.465	2.102	38,5	73.045
andere	3.956	3.326	13	0,4	1.049
totaal	33.306	29.090	4.134	14,2	131.266



Bij 14% van de behandelde dossiers in 2008 werd uiteindelijk een financieel gebaar gesteld.

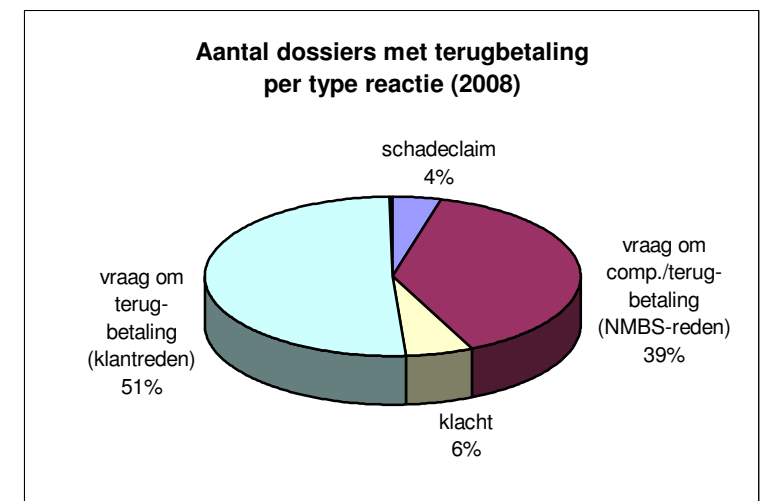
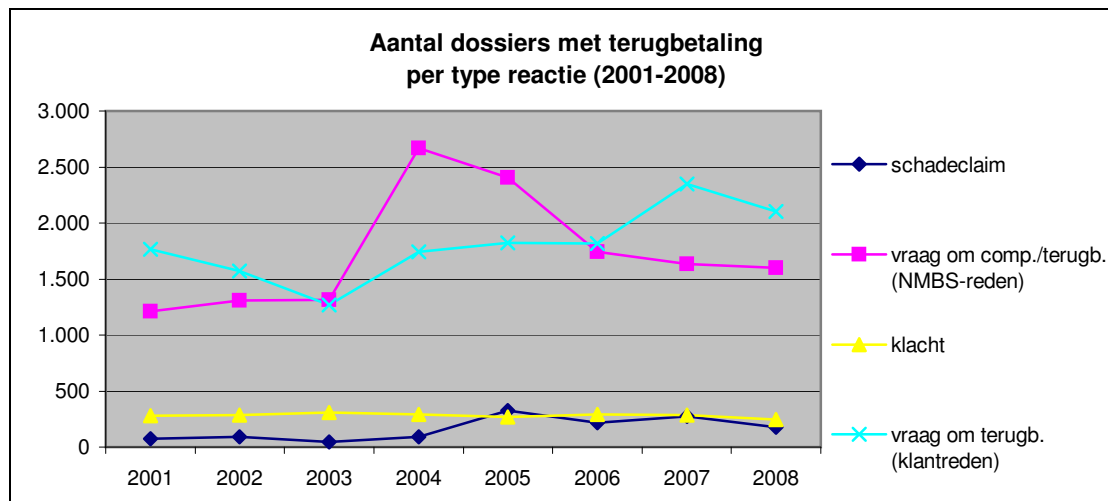
Meer dan de helft van het totaalbedrag dat werd uitgereikt, ging uiteindelijk naar dossiers naverkoop (vragen om terugbetaling om persoonlijke redenen van de klant).

Daarnaast ging nog eens 31% van het totaalbedrag naar dossiers waarin een compensatie gevraagd werd voor een gebrekkige dienstverlening. (Let wel: het betreft hier niet de compensatie bij vertraging; die gegevens komen in een aparte database terecht!)

TERUGBETALINGEN

Aantal dossiers met terugbetaling, per type reactie (2001-2008)

type reactie	aantal reacties							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
schadeclaim	73	94	43	89	328	220	272	175
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	1.211	1.307	1.315	2.668	2.406	1.742	1.632	1.600
klacht	282	284	309	294	270	291	284	244
vraag om terugb. (klantreden)	1.767	1.573	1.267	1.744	1.824	1.817	2.350	2.102
andere	3	13	17	11	6	24	9	13
totaal	3.336	3.271	2.951	4.806	4.834	4.094	4.547	4.134



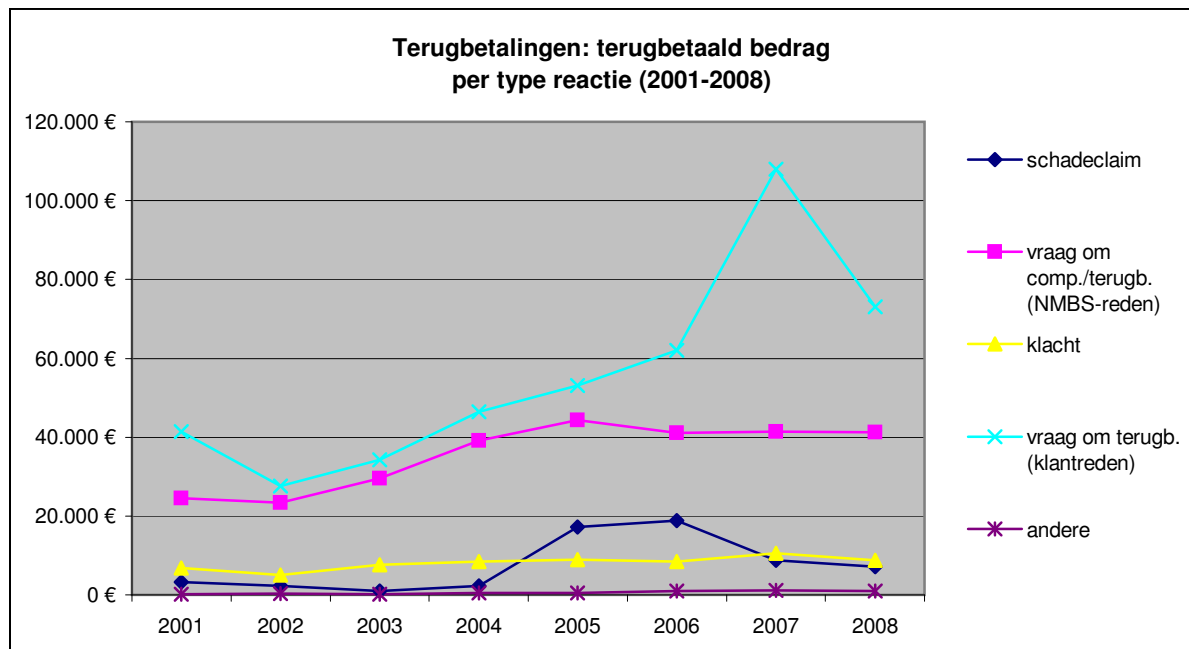
Ruim de helft van de reacties die tot een terugbetaling leiden, waren dossiers naverkoop. Nog eens 39% van de dossiers die uitmondten in een terugbetaling, waren vragen om compensatie omwille van een falende dienstverlening.

Het aantal dossiers waarbij een terugbetaling werd uitgevoerd, daalde in 2008 echter over de hele lijn tov 2007.

TERUGBETALINGEN

Bedrag terugbetalingen per type reactie (2001-2008)

type reactie	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
schadeclaim	3.254	2.307	975	2.264	17.189	18.901	8.831	7.191
vraag om comp./terugb. (NMBS-reden)	24.570	23.409	29.562	39.167	44.292	41.059	41.450	41.196
klacht	6.895	5.041	7.688	8.474	8.862	8.475	10.497	8.785
vraag om terugb. (klantredenen)	41.410	27.627	34.239	46.500	53.170	62.029	107.985	73.045
andere	88	336	171	535	430	939	1.194	1.049
totaal	76.216	58.719	72.635	96.940	123.943	131.403	169.957	131.266



De vragen om terugbetaling op persoonlijke redenen van de klant maken telkenmale de hoofdbrok uit van de reacties die leiden tot een terugbetaling.

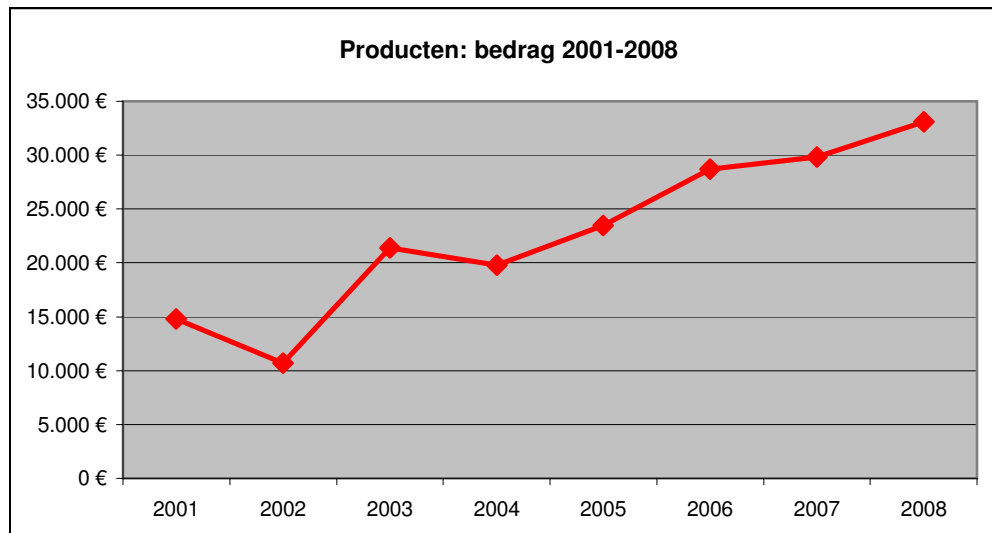
In 2008 valt echter een forse terugval op van het bedrag dat naar deze dossiers ging. Dit is deels te verklaren door het feit dat, in tegenstelling tot andere jaren, het totaal aantal vragen om een dergelijke terugbetaling in 2008 quasi niet toenam (+0,7% tov 2007).

PRODUCTEN

Bedrag besteed aan producten (2001-2008)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008		
	totale prijs (€)							totale prijs (€)	neg. reactie*	andere reactie
compensatiebonnen	2.378	4.633	8.130	9.820	13.158	18.056	17.968	20.288	10.350	9.939
compensatiebiljetten	2.837	1.070	2.744	1.870	2.029	2.105	2.228	2.529	2.065	464
geschenkbiljetten	1.997	1.012	1.730	1.459	1.741	2.212	1.432	2.218	2.103	116
Rail Passes	1.204	768	6.174	2.985	3.176	3.101	4.175	3.586	937	2.648
Go Passes	4.779	2.646	2.381	3.335	3.348	3.231	4.046	4.499	1.141	3.358
Golden Railpasses	1.606	572	259	306	0	0	0	0	0	0
totaal	14.800	10.701	21.417	19.775	23.450	28.705	29.849	33.119	16.595	16.524

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



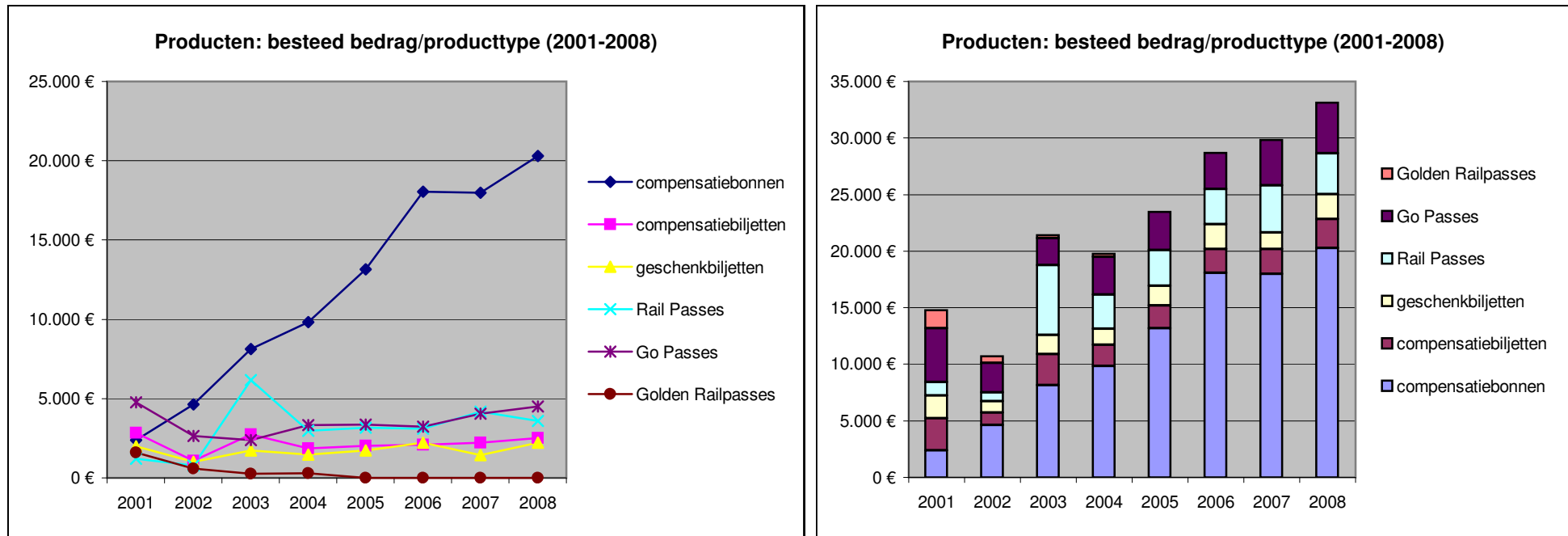
Terwijl het bedrag dat naar terugbetalingen ging in 2008 daalde, steeg de totaalsom die aan producten voor de klant werd besteed. Eerstgenoemde nam met 22% af t.o.v. het bedrag in 2007, laatstgenoemde steeg met 11%.

Toch gebeuren de meeste commerciële gestes nog steeds via een terugbetaling, en niet via waardebons of geschenkbiljetten. Aan de eerste categorie werd 137.740 € besteed, aan de tweede 33.119 €.

Zo werd in 2008 in totaal 170.859 € uitgegeven, tegen 205.734 € in 2007. Dit betekent dus een daling van de uitgaven van 17% t.o.v. 2007.

PRODUCTEN

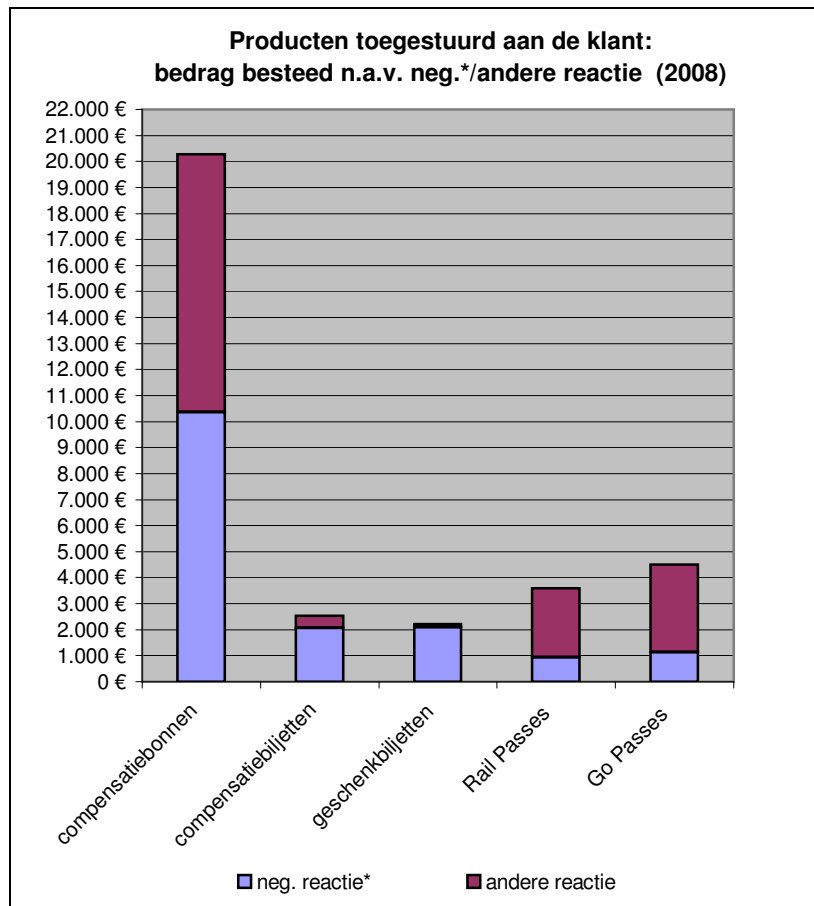
Bedrag besteed aan producten per producttype (2001-2008)



Wanneer we het bedrag besteed aan NMBS-producten opsplitsen volgens producttype, merken we meteen op dat vooral het bedrag uitgegeven aan compensatiebons al jaren de kroon spant. De toename van de uitgifte van compensatiebons 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. De klantendienst beschikt echter enkel over compensatiebons voor vaste bedragen, wat de flexibiliteit om gepaste commerciële gestes te doen, beperkt. Mocht het bureau compensatiebons voor *exacte* bedragen kunnen aanmaken, zou deze 'betaalwijze' nog optimaler benut kunnen worden.

PRODUCTEN

Bedrag besteed aan producten per type reactie (2008)

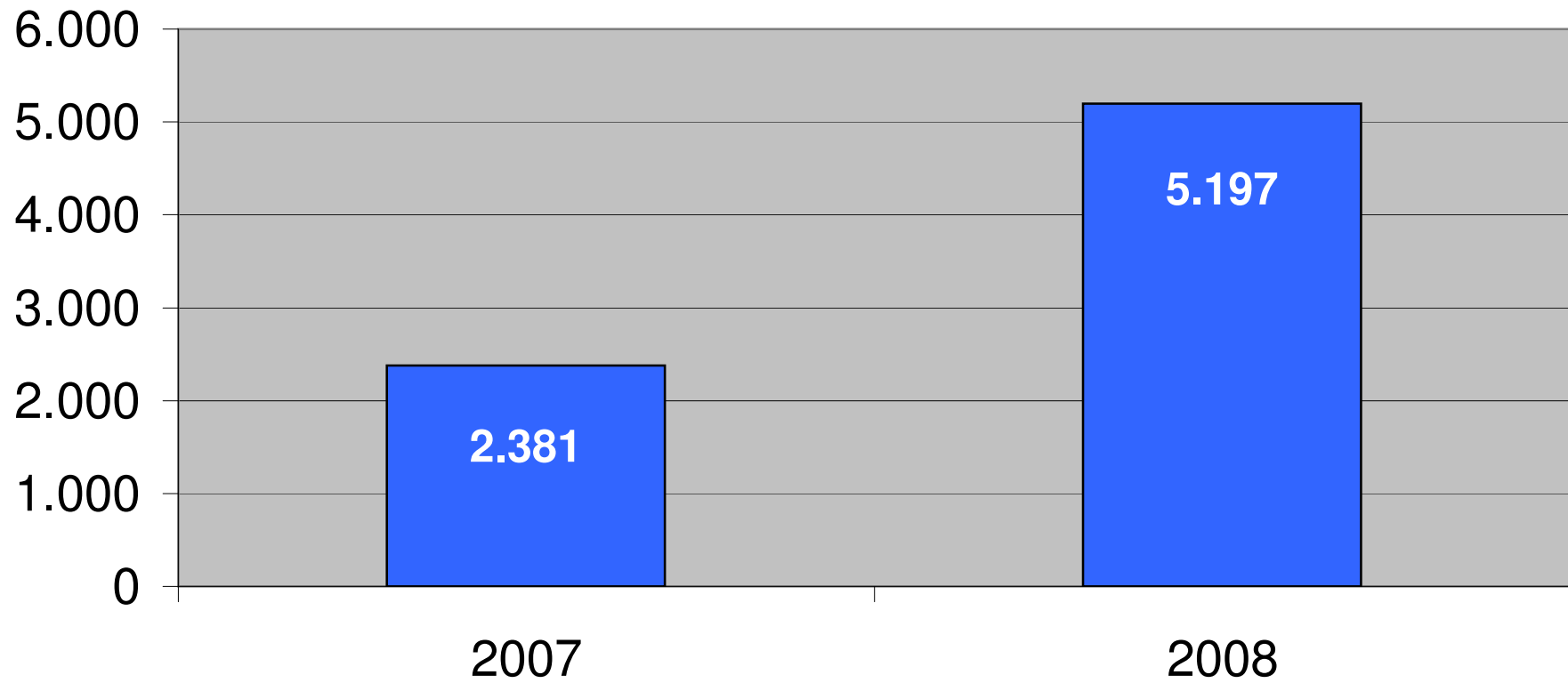


Deze grafiek illustreert mooi dat niet iedere schenking van een NMBS-product naar aanleiding van een klacht gebeurt. Net als bij de terugbetalingen, merken we dat veel gestes ook gebeuren na andere reacties van klanten, vragen om terugbetaling om privé-reden van de klant in het bijzonder. In die gevallen opteert de klantendienst immers liever voor het schenken van een product, dan voor een terugbetaling.

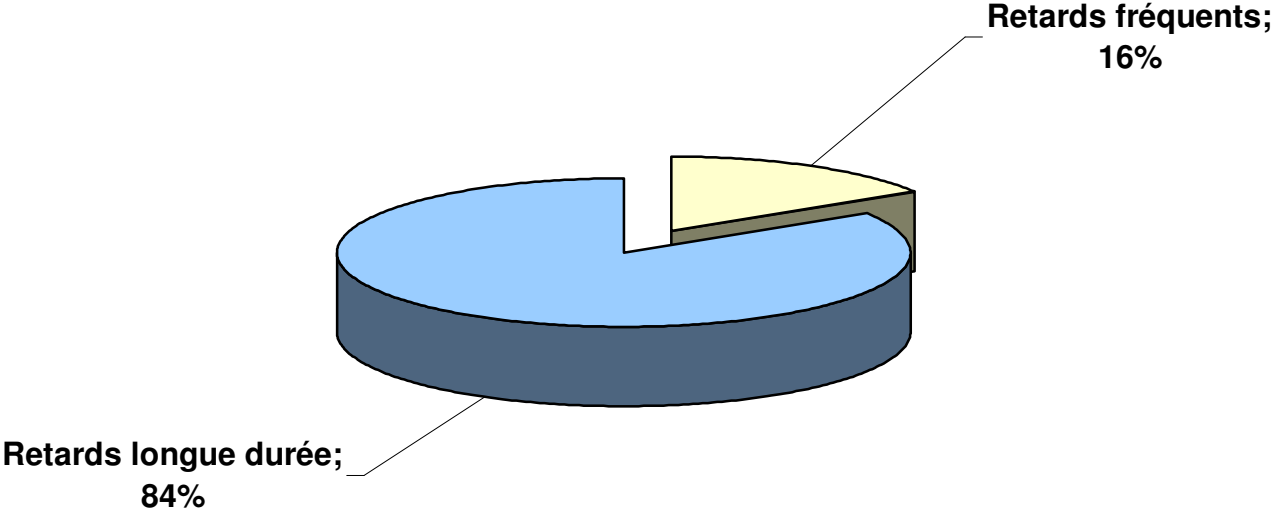
In 2008 ging 50% van het totaalbedrag besteed aan producten naar reizigers die een klacht indienden, en de andere 50% naar dossiers 'naverkoop'.

ANNEXE 3 : LES COMPENSATIONS

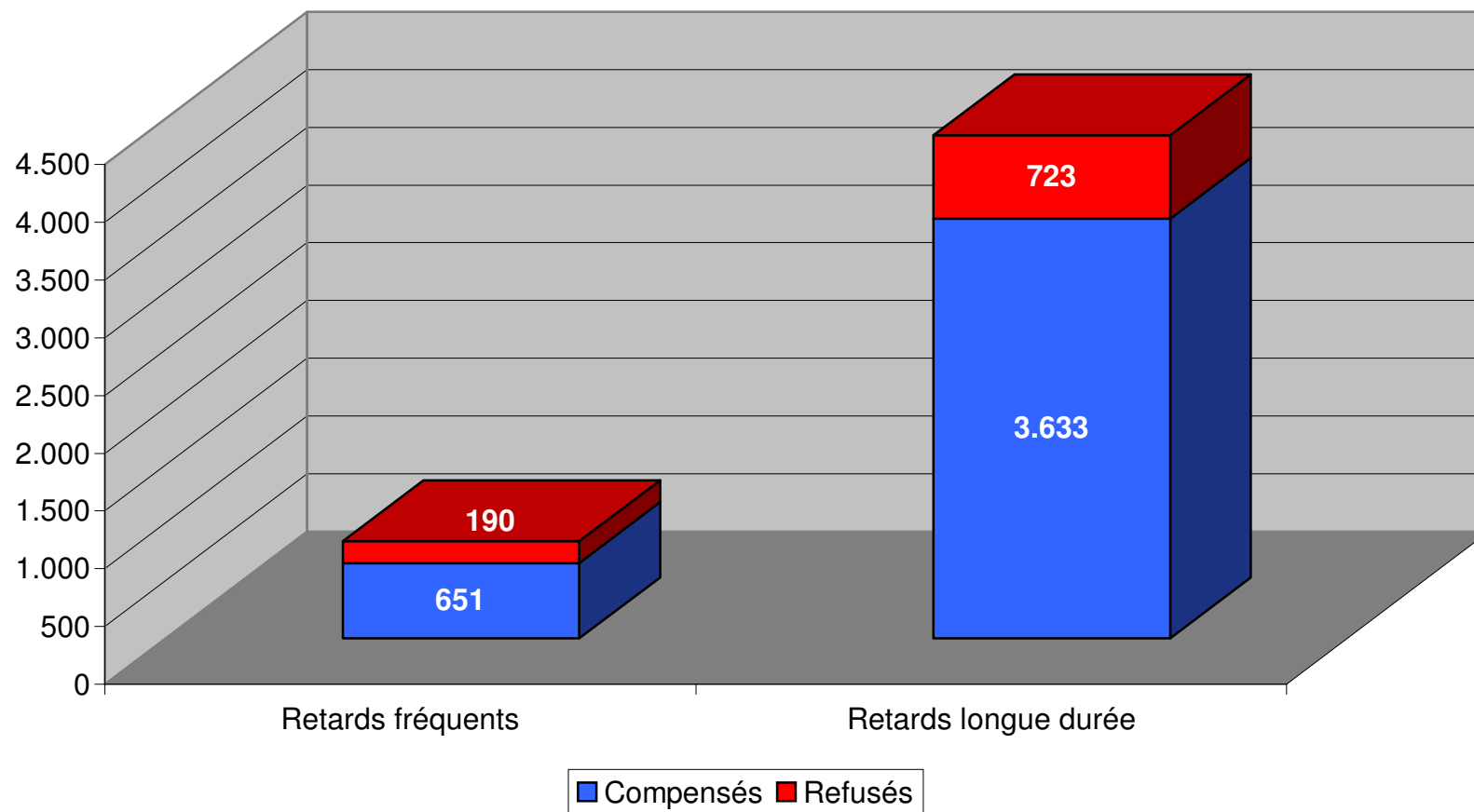
Demandes de compensations



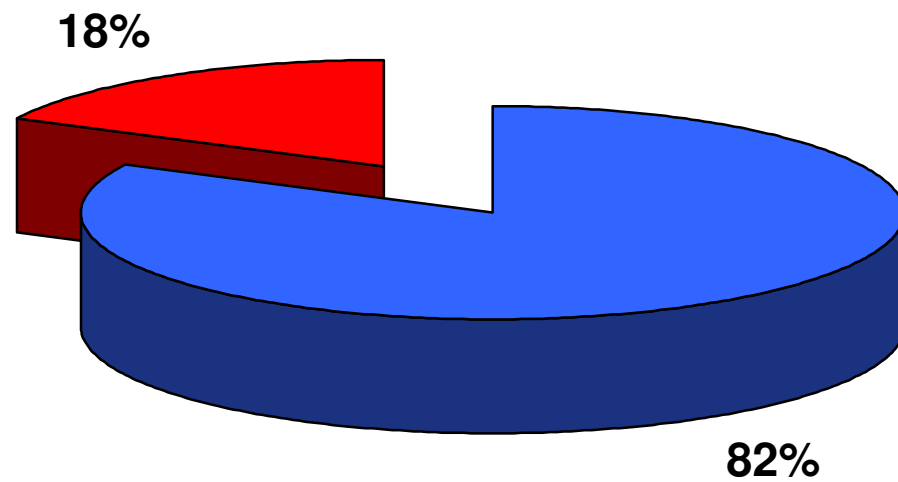
Compensations pour retard 2008



Dossiers compensés et refusés

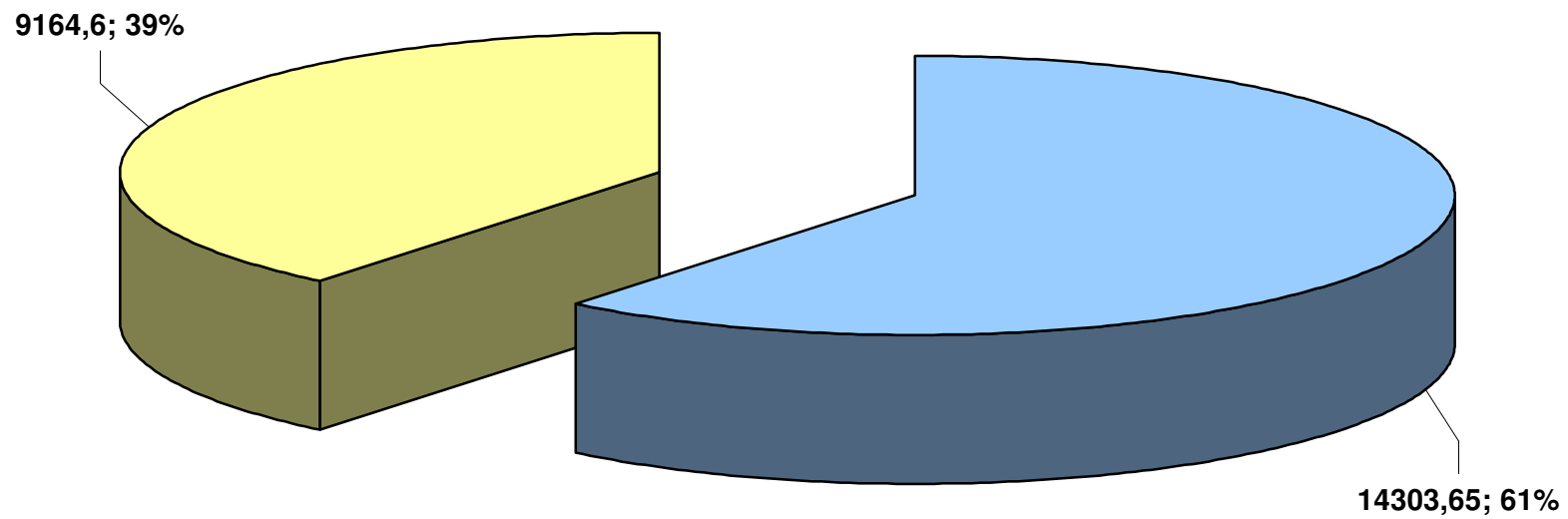


Dossiers compensés et refusés



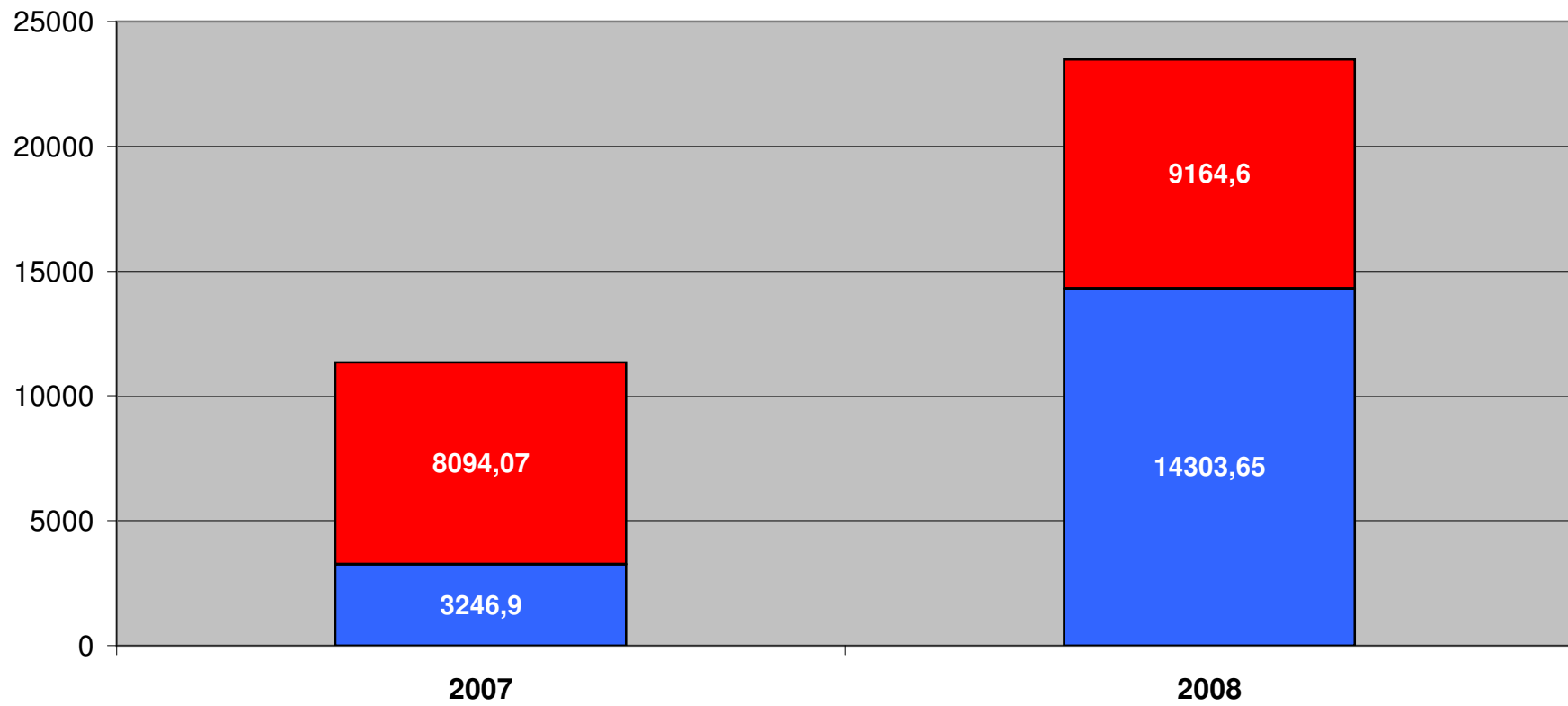
■ Compensés ■ Refusés

Montants compensés (2008)



■ Retards de longue durée ■ Retards fréquents

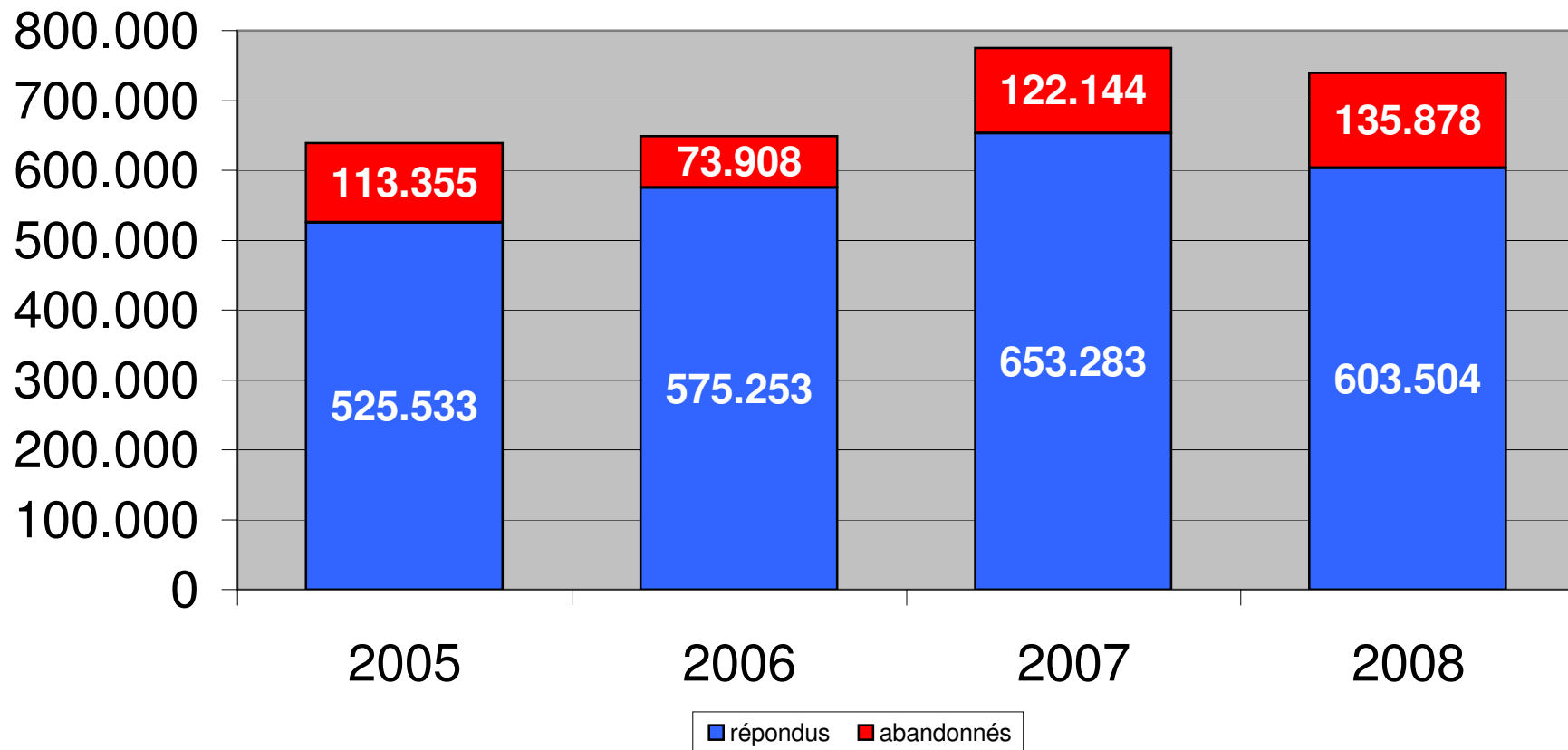
Compensations : retards fréquents et de longue durée



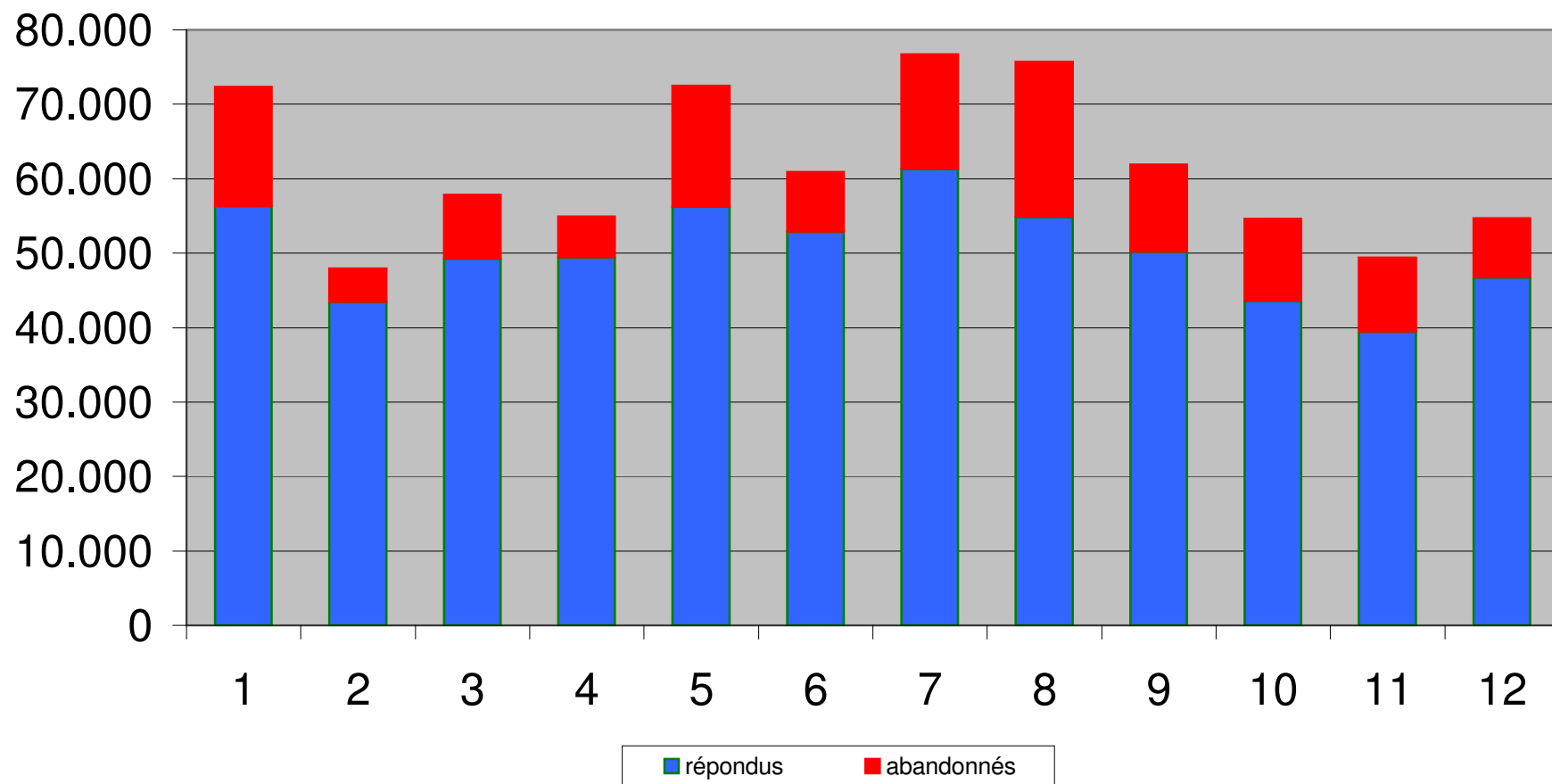
■ Retards longue durée ■ Retards fréquents

ANNEXE 4 : CALL CENTER NATIONAL

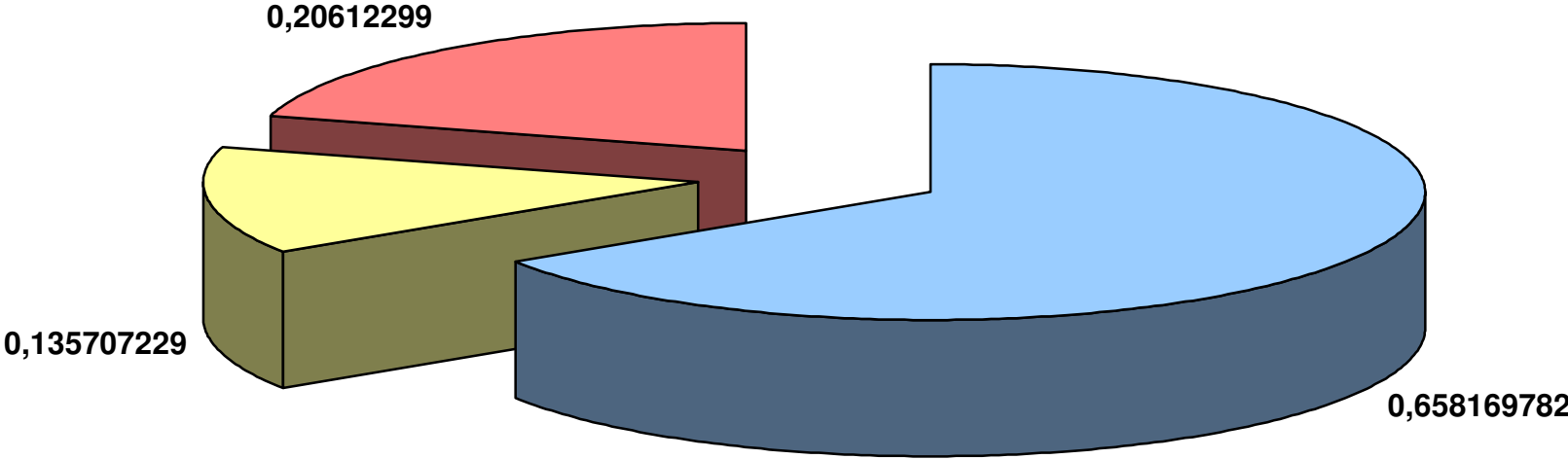
Call center Nat.



Nombre d'appels répondus/abandonnés (2008)

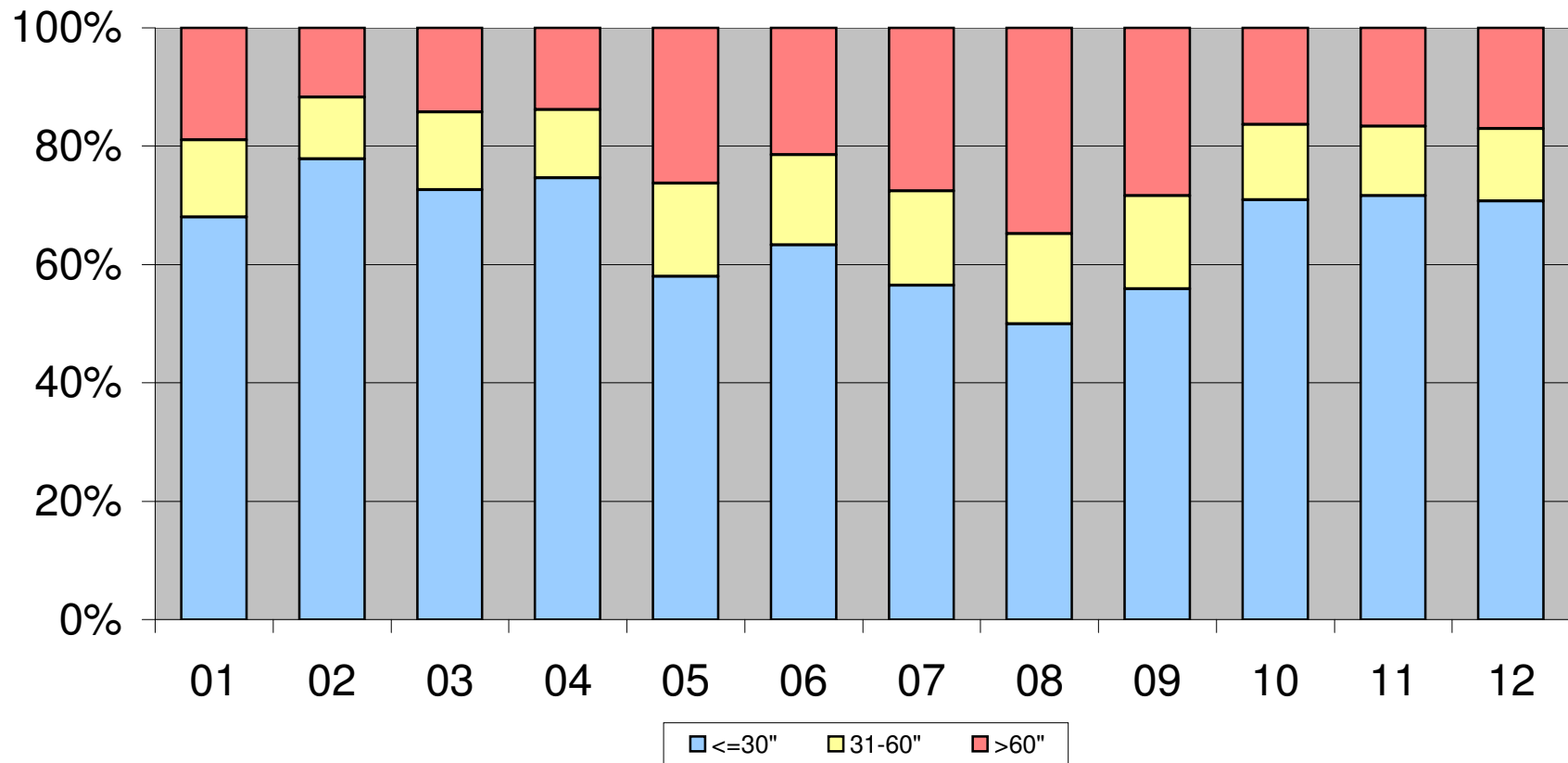


Délai de réponse 2008



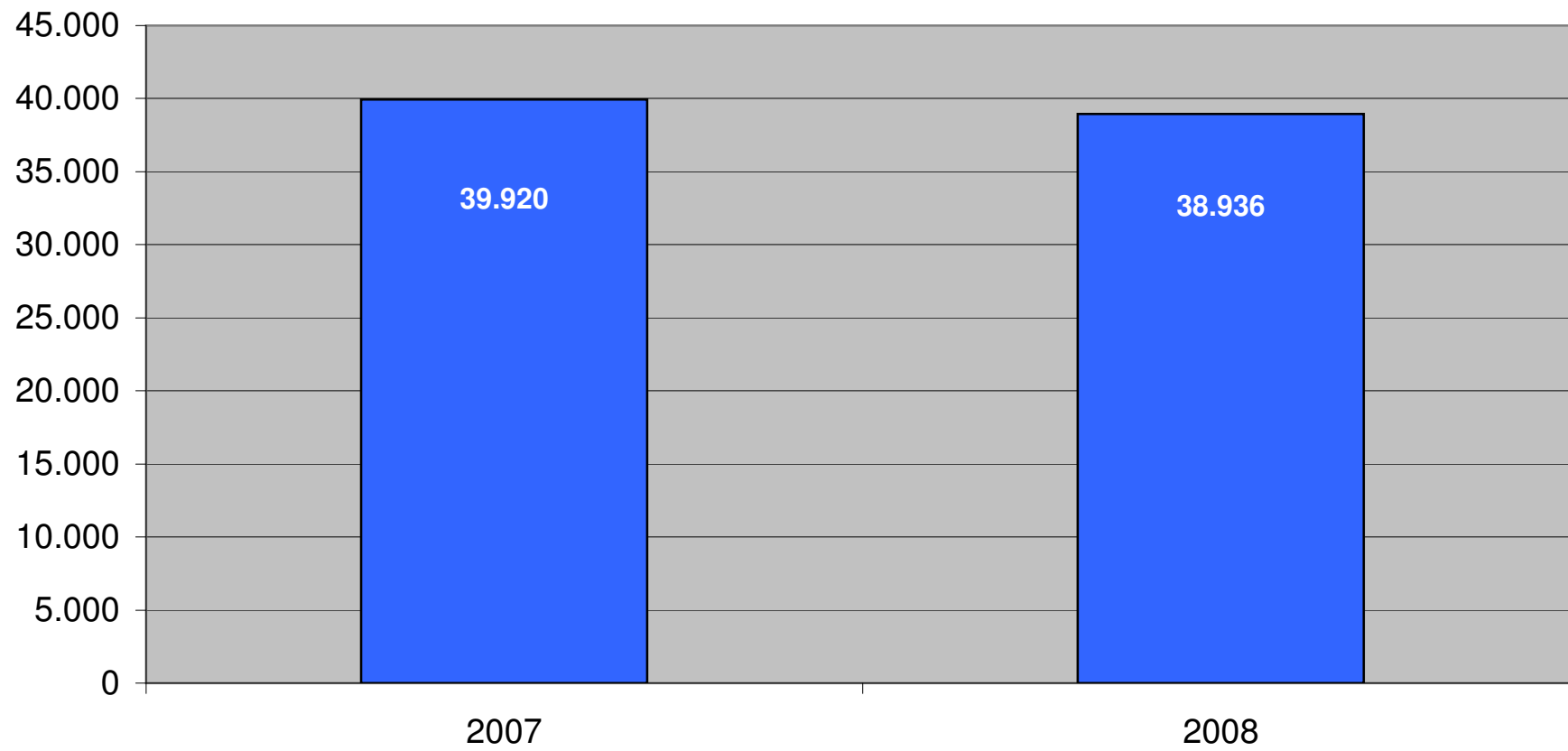
■ <=30" ■ 31-60" ■ >60"

Délai de réponse mensuel

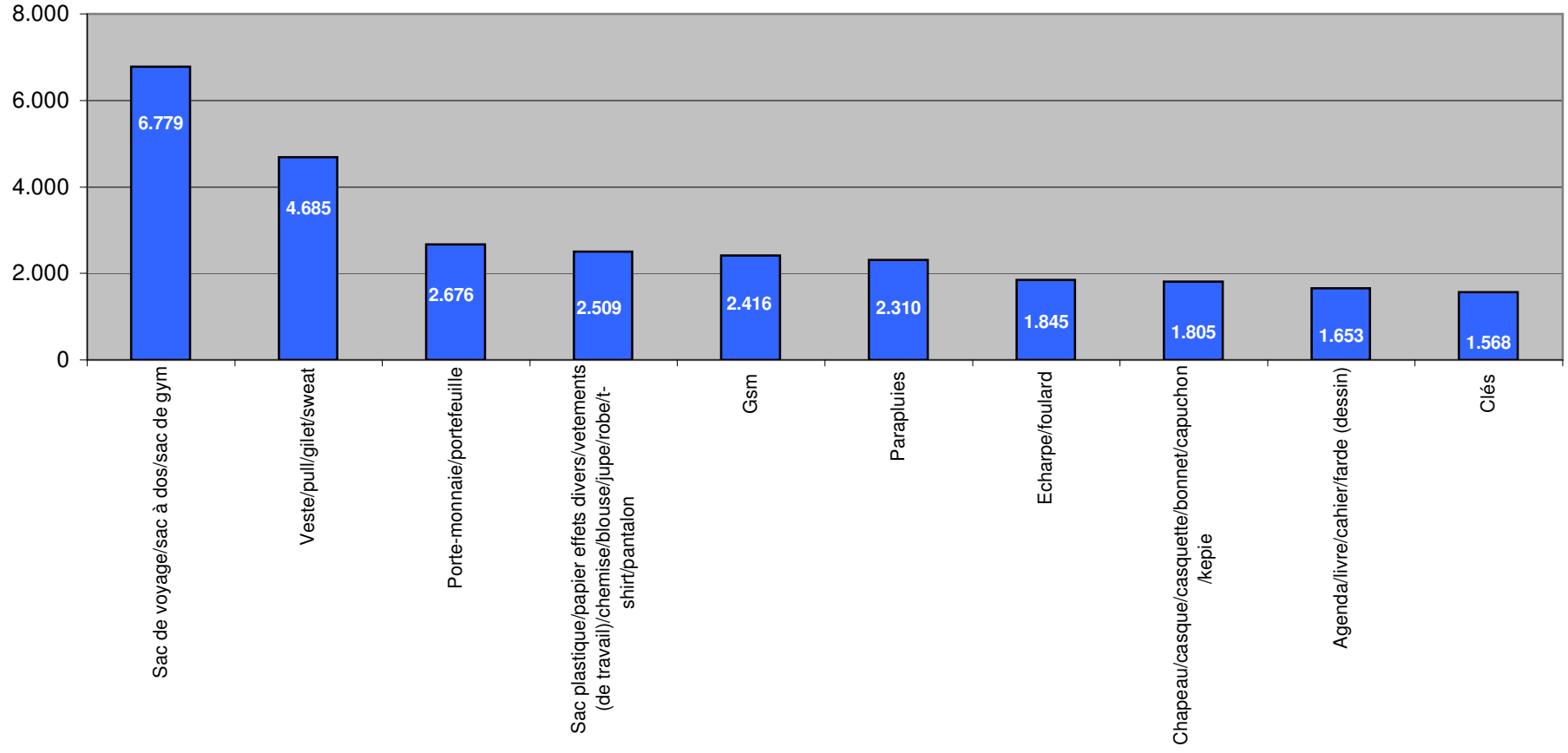


ANNEXE 5 : LES OBJETS TROUVÉS

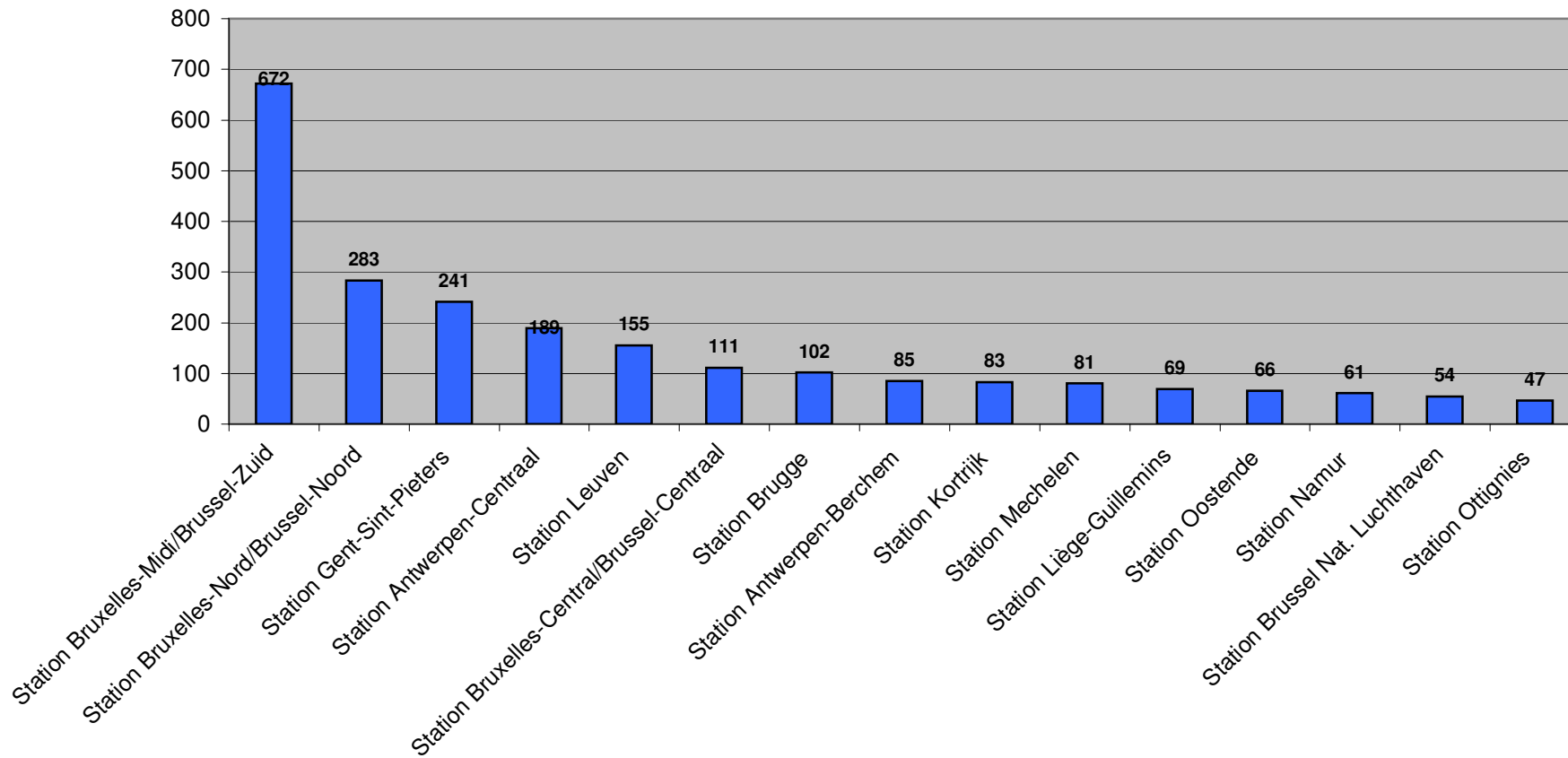
Nb d'objets trouvés



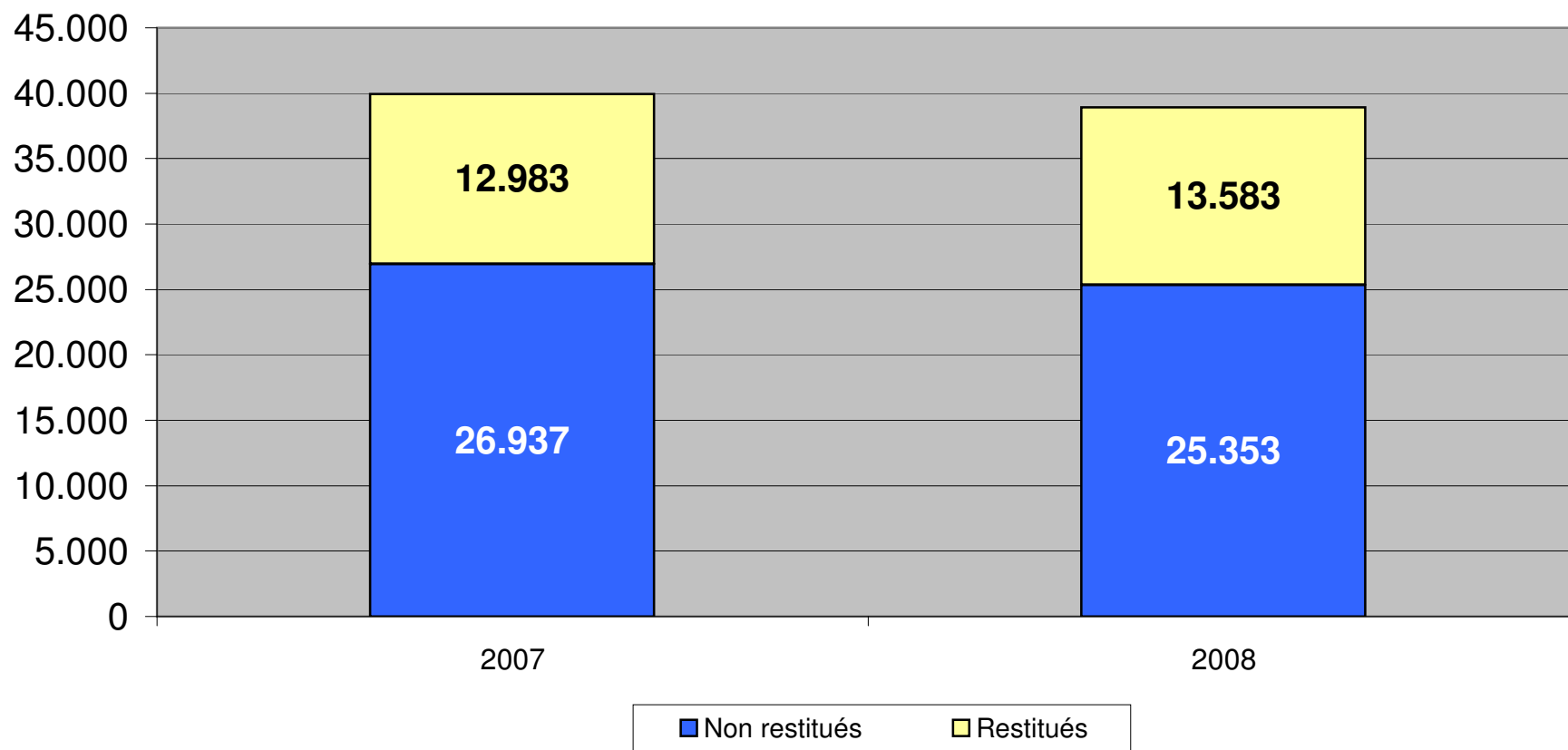
Top 10 des objets trouvés



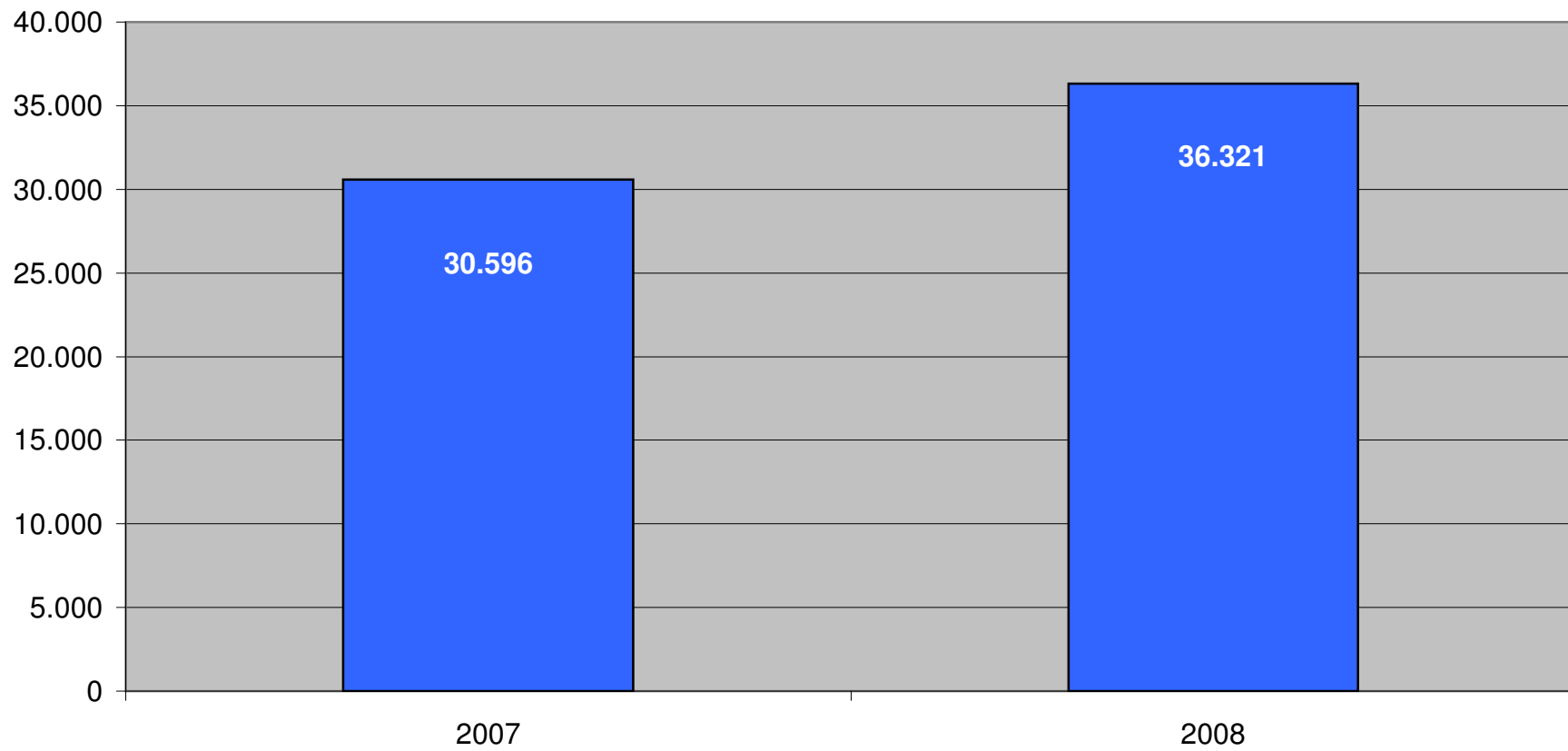
Top 15 des gares où les objets sont perdus



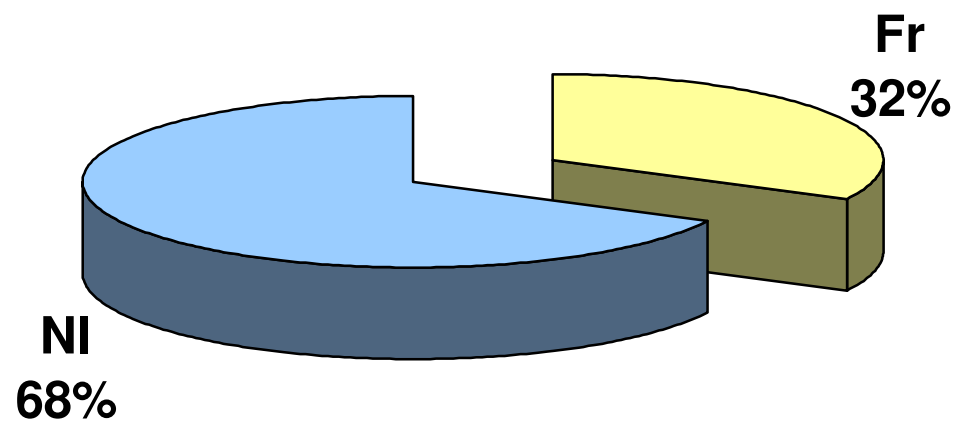
Objets restitués et non restitués



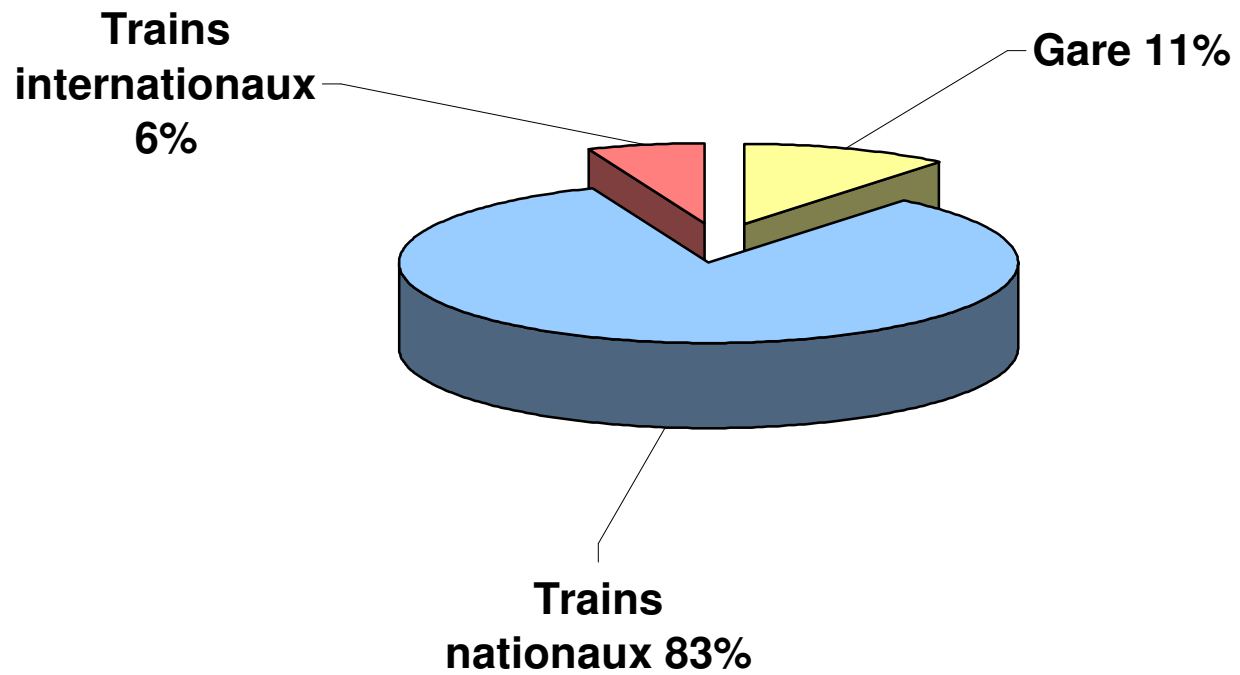
Nombre de R197 reçus



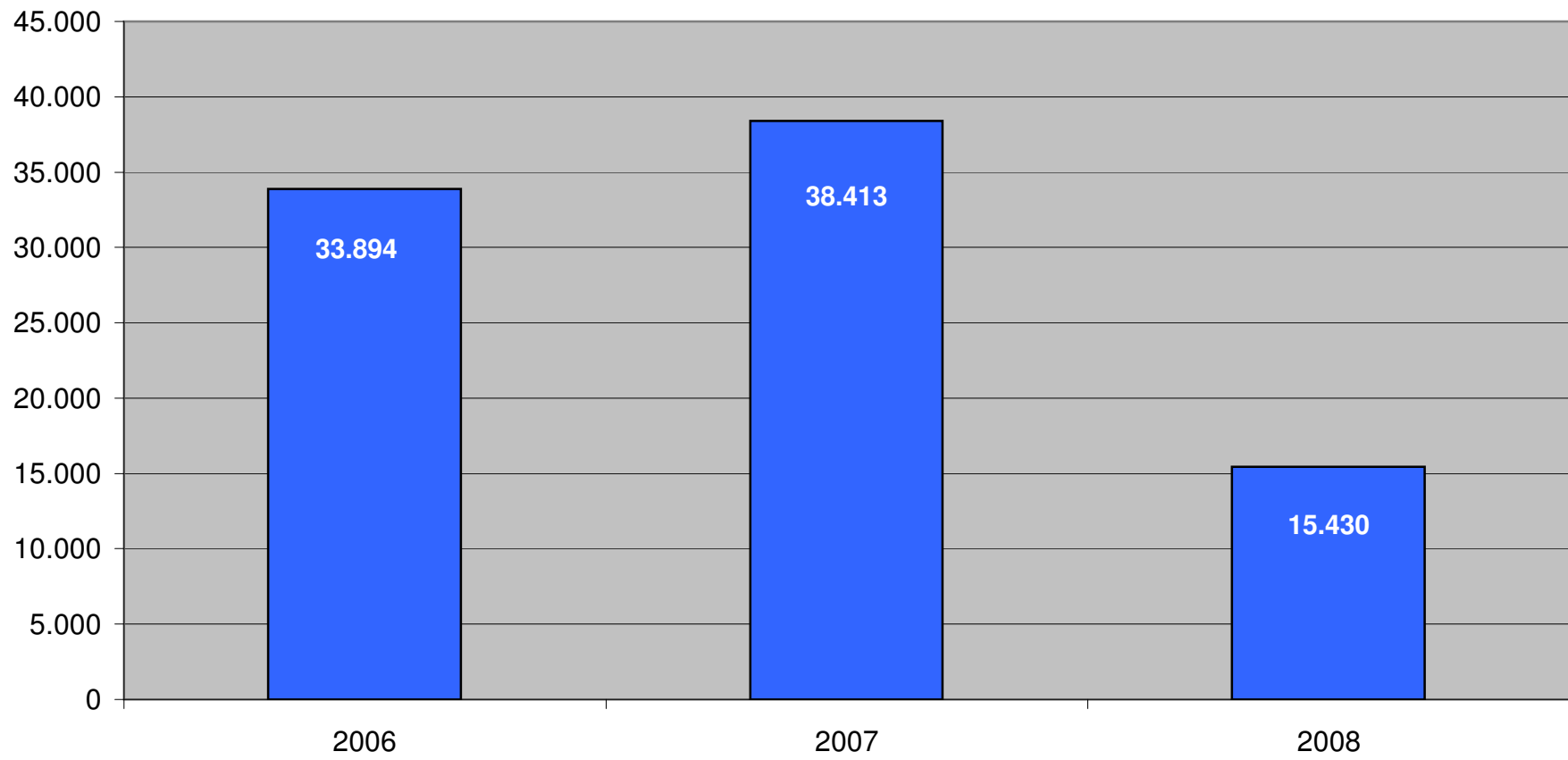
Langue d'introduction des R197



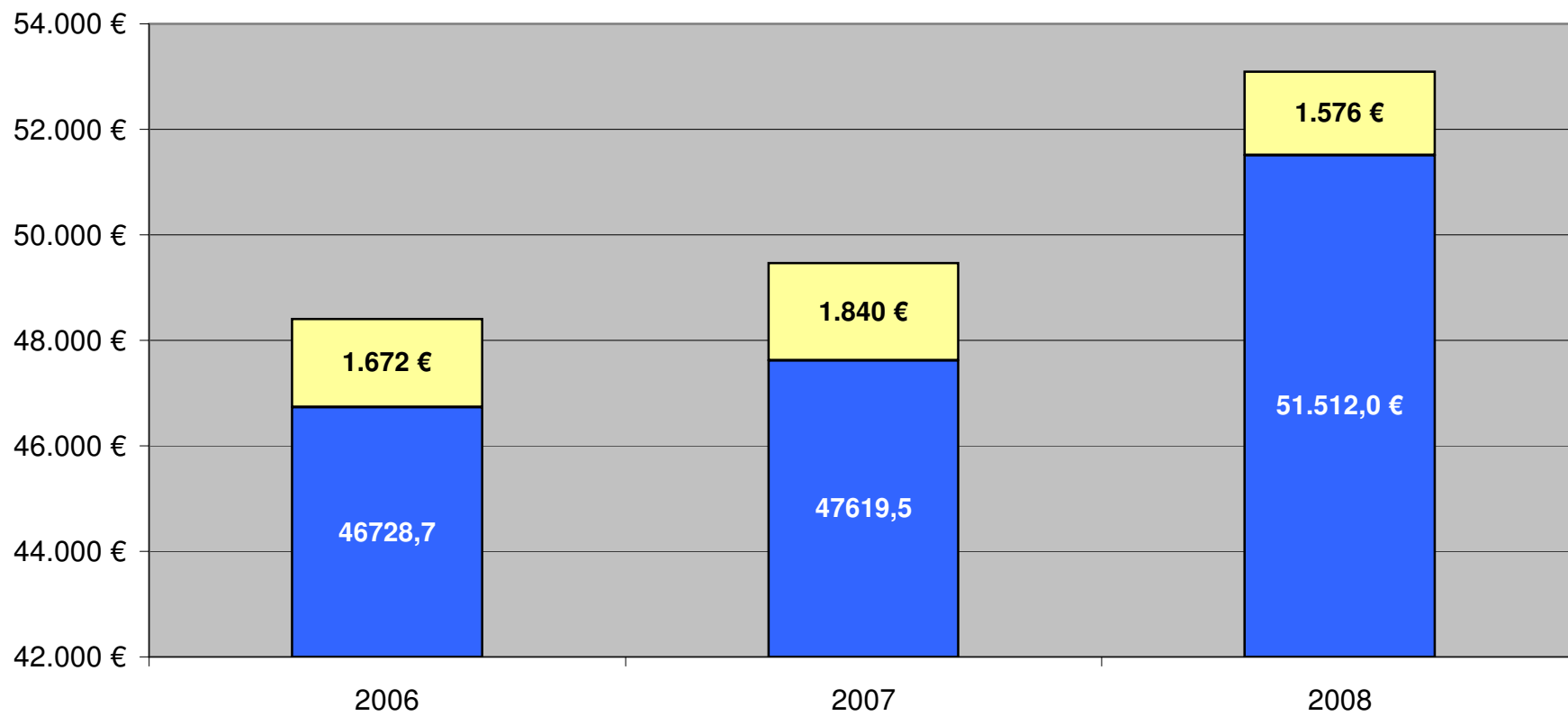
Lieu de la perte (R197)



Objets trouvés transmis au Service Domaines



Recettes de la SNCB pour l'activité "Objets trouvés"



■ Frais administratifs ■ SPF Finances