

24/04/2012

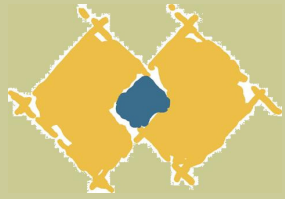
Guido Herman
Jean-Marc Jeanfils

DE OMBUDSMAN
VOOR DE TREINREIZIGERS



LE MÉDIATEUR
POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES

Voorstelling jaarverslag
Présentation du rapport annuel
2011



Aantal dossiers

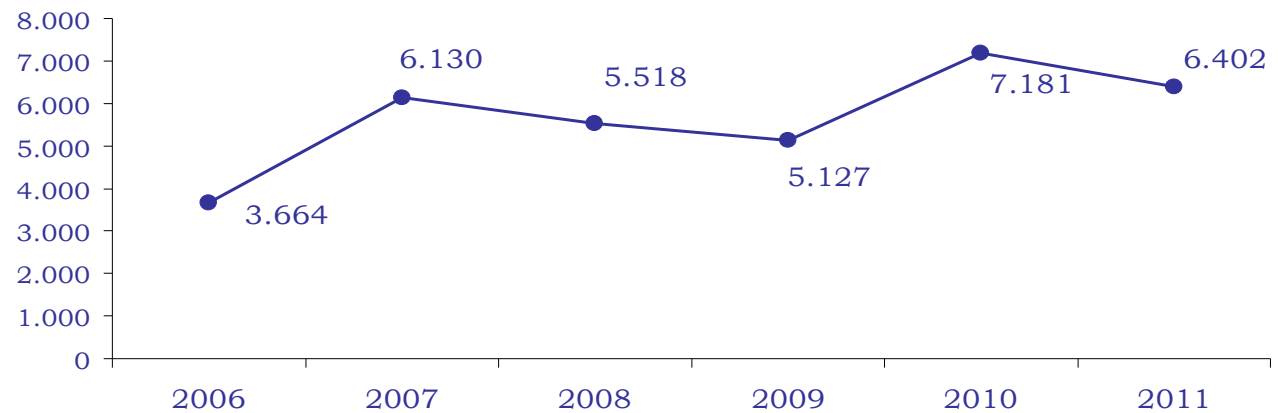
Nombre de dossiers

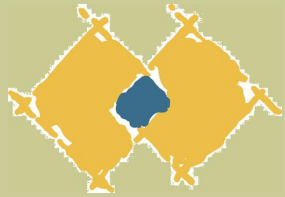
DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

Aantal dossiers <i>Nombre de dossiers</i>	2007	2008	2009	2010	2011
Nederlands <i>Néerlandais</i>	5.123	4.394	4.265	5.870	5.247
Frans <i>Français</i>	1.007	1.124	862	1.311	1.155
Totaal <i>Total</i>	6.130	5.518	5.127	7.181	6.402





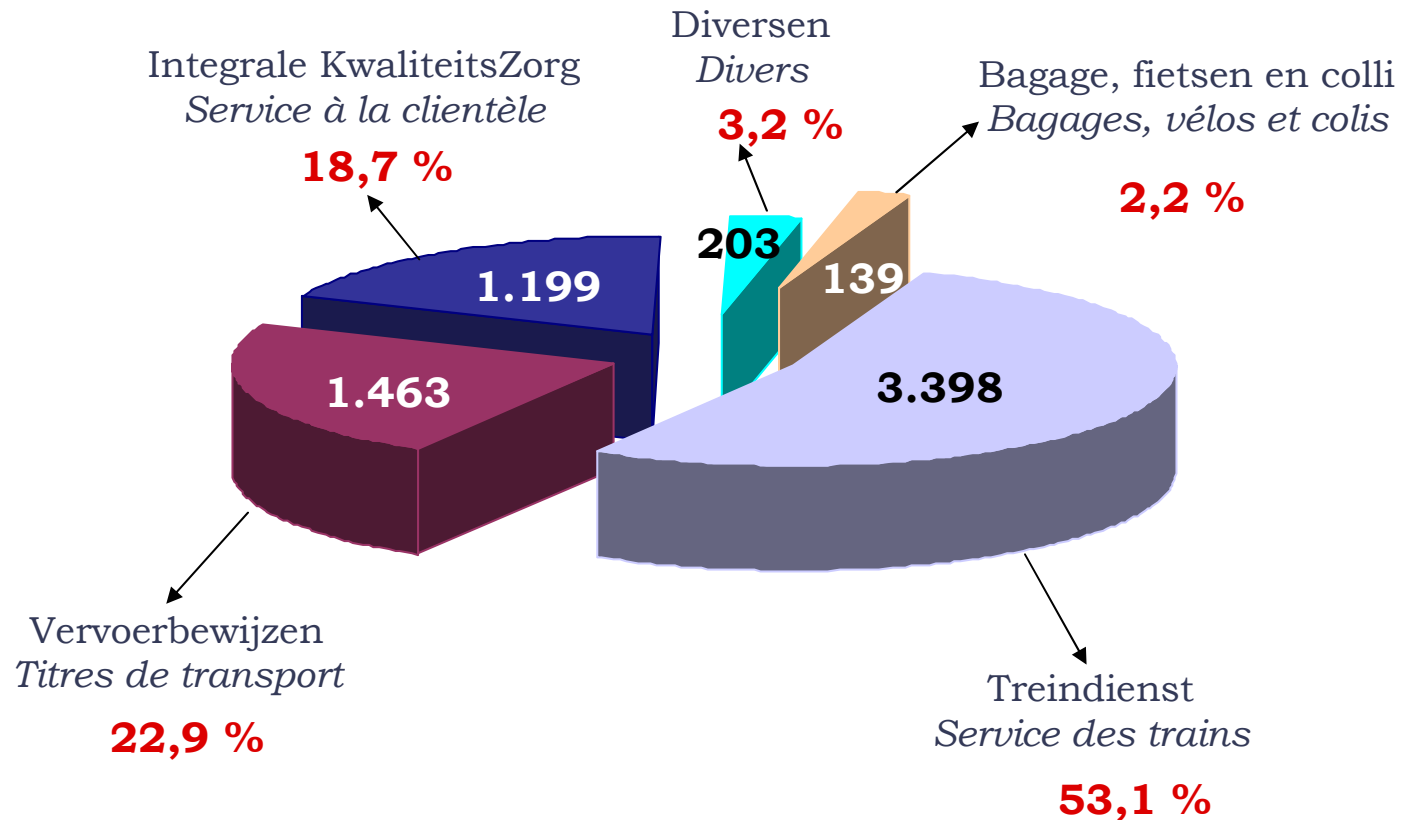
Aantal en aard van de klachten

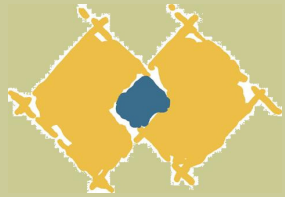
Nombre et motifs des plaintes

DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES





Aantal dossiers & klanten

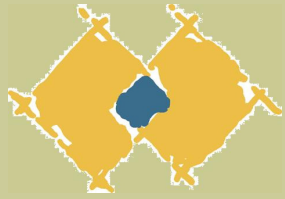
Nombre de dossiers & de clients

DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

	AANTAL DOSSIERS NOMBRE DE DOSSIERS	AANTAL KLANTEN NOMBRE DE CLIENTS
2000	2.416	2.762
2001	2.847	3.372
2002	2.486	2.925
2003	2.339	2.668
2004	2.378	2.381
2005	2.961	3.438
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011	6.402	8.610
TOTAAL TOTAL	49.449	62.742



Top vijf van alle categorieën

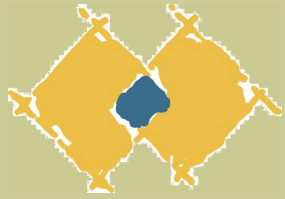
Top cinq toutes catégories

DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

	2011	2010	2009
Vertragingen <i>Retards</i>	2083	2.357	1369
Afschaffingen <i>Suppressions</i>	585	665	391
Treinkaarten <i>Cartes Train</i>	426	414	379
Personeel <i>Personnel</i>	418	361	250
Binnenlandse vervoerbewijzen: <i>Titres de transport en service intérieur</i>	411	420	350



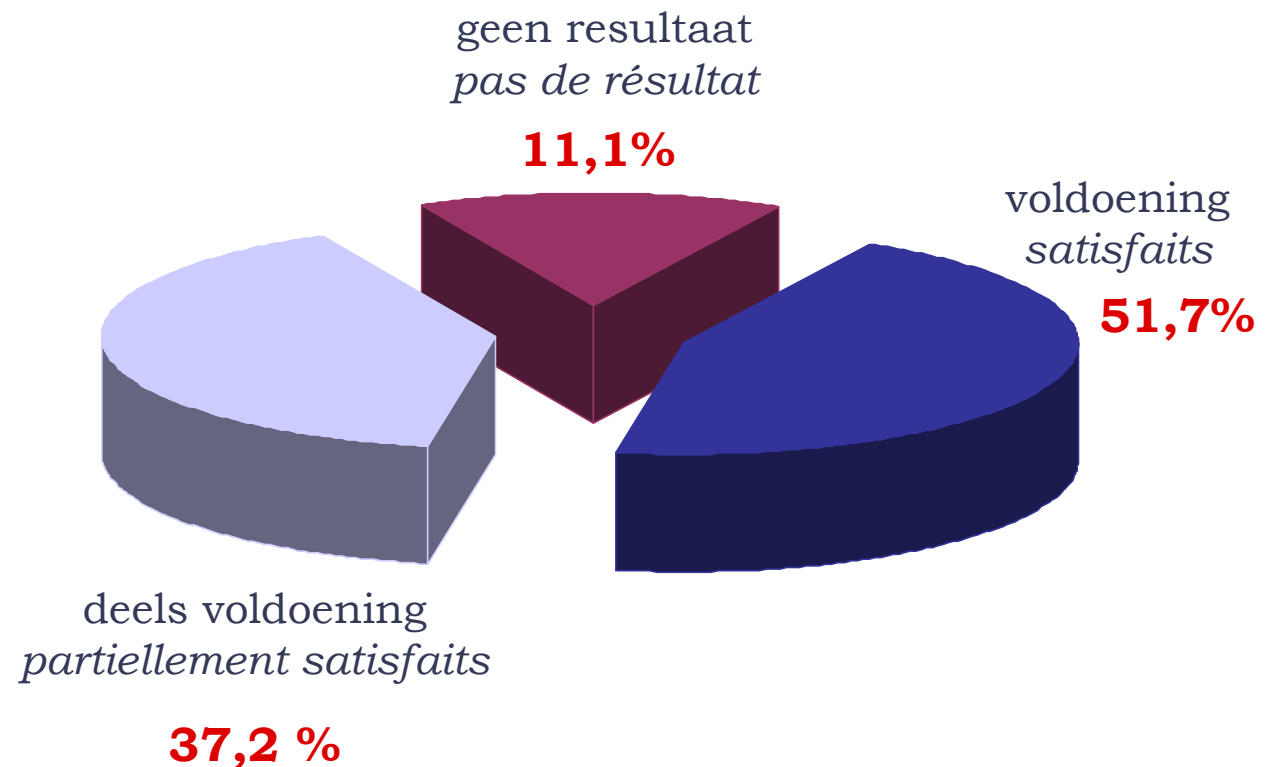
Bemiddelingsresultaten

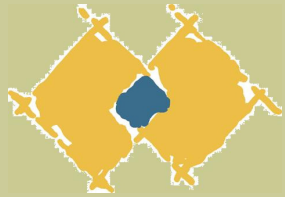
Résultats des interventions

DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES





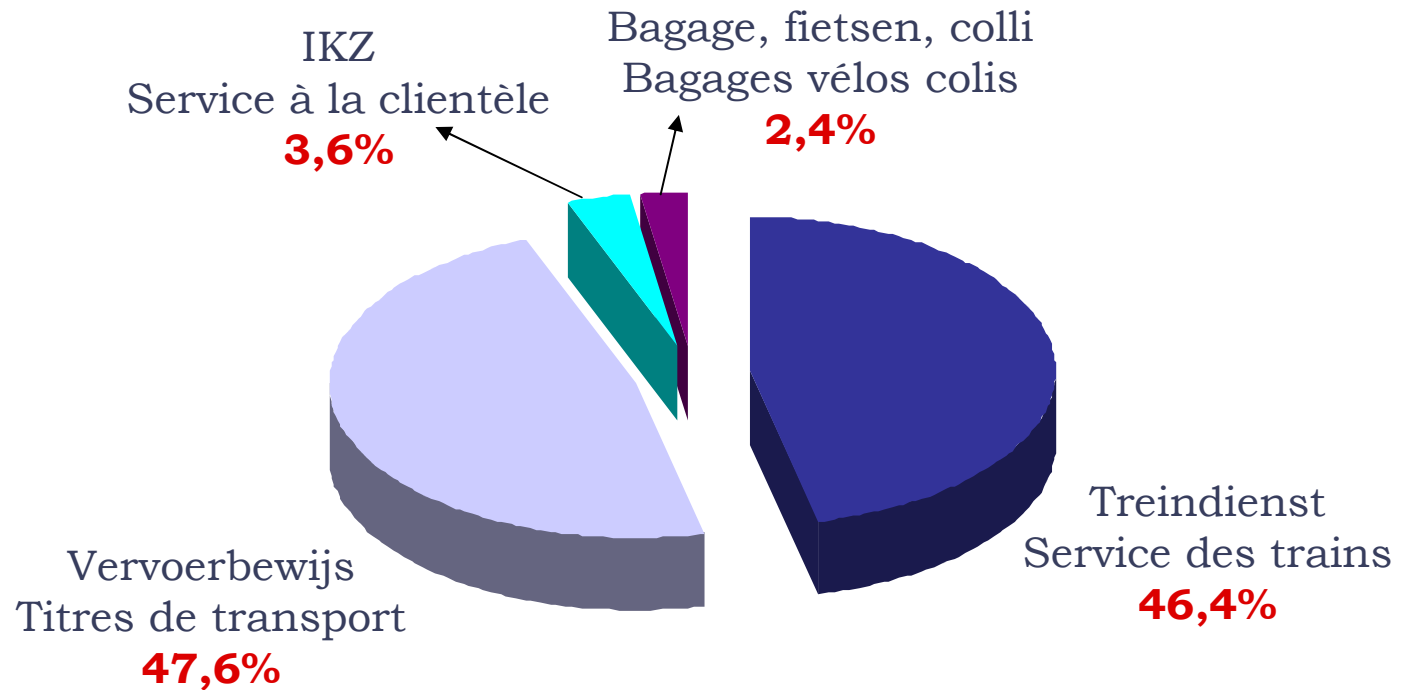
Adviezen per groep

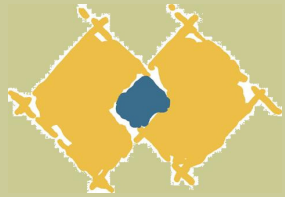
Avis par groupe

DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES





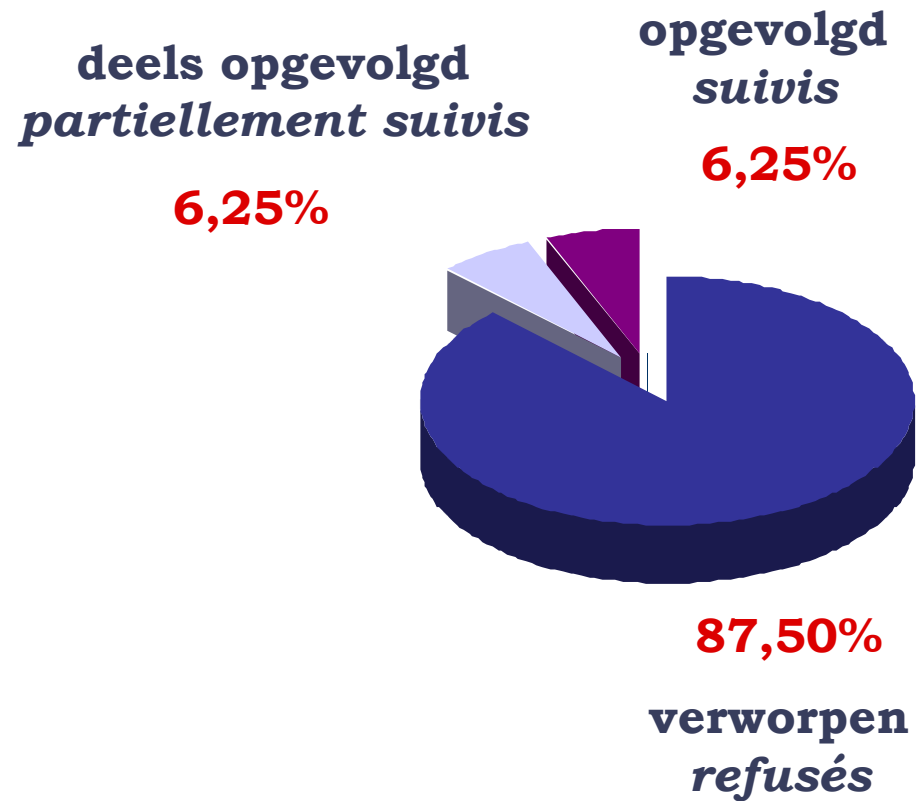
Resultaten van de adviezen

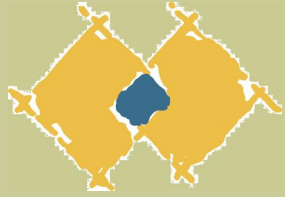
Résultats des avis

DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES





Stiptheid-Afschaffing

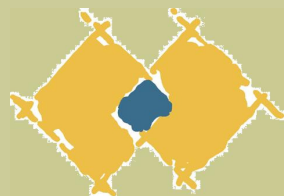
Ponctualité-Suppressions

DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

	Stiptheid (%) zonder neutralisatie <i>Ponctualité sans neutralisation</i>	Stiptheid (%) met neutralisatie <i>Ponctualité avec neutralisation</i>	aantal geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen <i>Nombre de trains totalement ou partiellement supprimés</i>
2000	90,7	93,6	5.836
2001	91,2	94,2	9.657
2002	92,6	95,2	6.228
2003	92,6	95,3	6.807
2004	93,2	95,7	6.909
2005	91,9	94,8	8.426
2006	90,3	94,0	8.801
2007	89,2	93,6	15.849
2008	90,2	94,3	14.288
2009	88,9	92,9	21.556
2010	85,7	90,4	25.192
2011	87,0	91,9	22.154



Dossiers Stiptheid

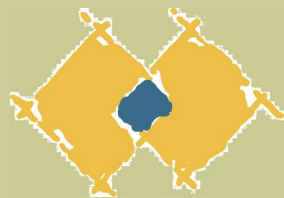
Dossiers Ponctualité

DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

	DOSSIERS				
	T=totaal aantal dossiers <i>T= total nombre de dossiers</i>	Treindienst <i>Service des trains</i>		Vertragingen <i>Retards</i>	
		aantal <i>nombre</i>	% van T <i>% de T</i>	aantal <i>nombre</i>	% van T <i>% de T</i>
2000	2.416	916	37,9	356	14,7
2001	2847	966	33,9	337	11,8
2002	2.486	728	29,3	253	10,2
2003	2.339	690	29,5	255	10,9
2004	2.378	530	22,3	166	7,0
2005	2.961	871	29,4	332	11,2
2006	3.664	1371	37,4	583	15,9
2007	6130	3.612	58,9	1.095	17,9
2008	5.518	3.009	54,5	1.258	22,8
2009	5.127	2.757	53,8	1.369	26,7
2010	7.181	4.047	56,4	2.357	32,8
2011	6.402	3.398	53,1	2.083	32,5



Evolutie van de vertraginggerelateerde klachten

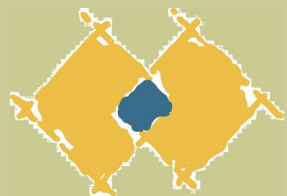
Evolution du nombre de dossiers concernant la ponctualité et des domaines liés

DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

	DOSSIERS					
	T = TOTAAL TOTAL	VERTRAGINGSGERELATEERDE DOSSIERS DOSSIERS CONCERNANT LA PONCTUALITÉ ET DES DOMAINES LIÉS				
		VERTRAGING RETARDS	AFSCHAFFING SUPPRESSIONS	AANSLUITING CORRESPONDANCES	TOTAAL TOTAL	% T
2000	2.416	356	155	89	600	24,83
2001	2.847	337	249	115	701	24,62
2002	2.486	253	150	84	487	19,59
2003	2.339	255	106	76	437	18,68
2004	2.378	166	46	76	288	12,11
2005	2.961	332	167	107	606	20,47
2006	3.664	583	120	139	842	22,98
2007	6.130	1.095	294	186	1.575	25,69
2008	5.518	1.258	426	124	1.808	32,77
2009	5.127	1.369	391	100	1.860	36,28
2010	7.181	2.357	665	157	3.179	44,27
2011	6.402	2.083	585	112	2.780	43,42



Evolutie van de vertraginggerelateerde klachten

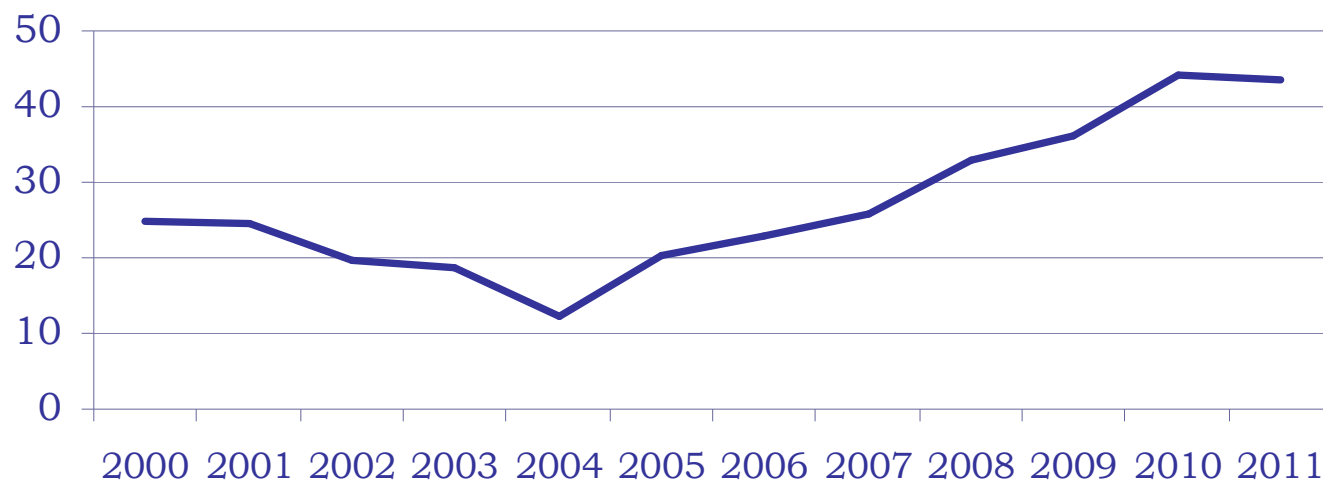
Evolution du nombre de dossiers concernant la ponctualité et des domaines liés

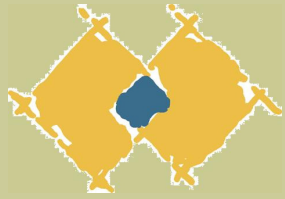
DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

Evolutie van het aandeel vertraginggerelateerde klachten (%)
Evolution de la part des dossiers concernant la ponctualité et des domaines liés (%)





DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

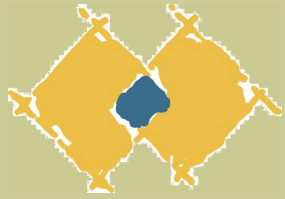
LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

De statistieken voorbij

Au-delà des statistiques

- Een betrouwbaar en performant mobiliteitsnetwerk

-
- *Un réseau de mobilité fiable et performant*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

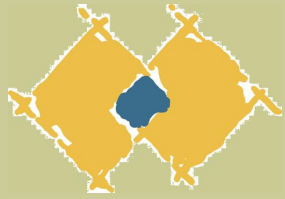
LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

De statistieken voorbij

Au-delà des statistiques

- Een betrouwbaar en performant mobiliteitsnetwerk
- De trein: een sleutelrol

-
- *Un réseau de mobilité fiable et performant*
 - *Le train : un maillon essentiel*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

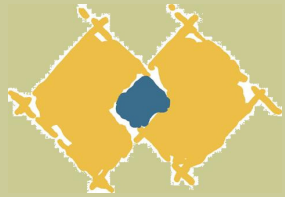
LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

De statistieken voorbij

Au-delà des statistiques

- Een betrouwbaar en performant mobiliteitsnetwerk
- De trein: een sleutelrol
- Verwachtingen - ervaringen

-
- *Un réseau de mobilité fiable et performant*
 - *Le train : un maillon essentiel*
 - *Attentes et expériences*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

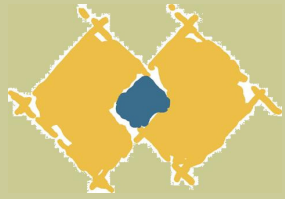
LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

Compensaties

Compensations

■ 2006-2012 : 20 vertragingen in 6 maand!

■ *2006-2012 : 20 retards en 6 mois !*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

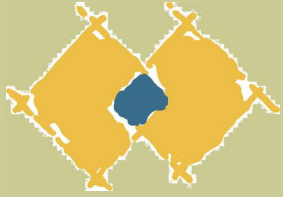
LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

Compensaties

Compensations

- 2006-2012 : 20 vertragingen in 6 maand!
- **Compensatieformulier en bureaucratie**

-
- *2006-2012 : 20 retards en 6 mois!*
 - *Formulaire et bureaucratie*



Dienstregelingen

Horaires

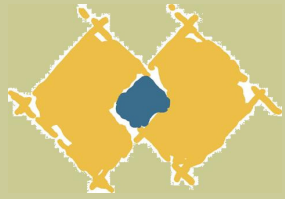
DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

■ Aansluitingen... geduld

■ *Correspondances et patience*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

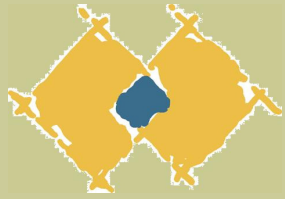
LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

Internationaal verkeer

Trafic international

- Ondoorzichtigheid van tarieven en aanbod

-
- *L'opacité de la tarification et de l'offre*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011

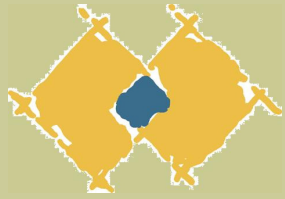
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

Internationaal verkeer

Trafic international

- Ondoorzichtigheid van tarieven en aanbod
 - De Europese intenties en het segmenteren van contracten
-
- *L'opacité de la tarification et de l'offre*
 - *Esprit européen et segmentation des contrats*



De motor van de kwaliteit

Le moteur de la qualité

DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

- Nieuwe opties in een netwerkmodel

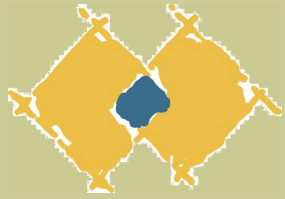
Jaarverslag

2011

Rapport annuel

-
- *Des nouvelles options pour un réseau*

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011

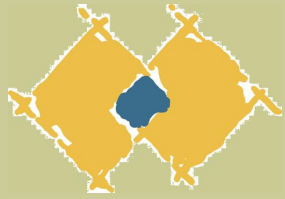
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

De motor van de kwaliteit

Le moteur de la qualité

- Nieuwe opties in een netwerkmodel
 - Structurele problemen - de stem van de reiziger - de feedback
-
- *Des nouvelles options pour un réseau*
 - *Problèmes structurels : la voix du voyageur et le feedback*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011

Rapport annuel

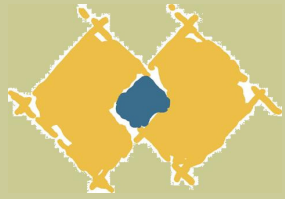
LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

De motor van de kwaliteit

Le moteur de la qualité

- Nieuwe opties in een netwerkmodel
- Structurele problemen - de stem van de reiziger - de feedback
- **Personeel : een moeilijke werksituatie**

-
- *Des nouvelles options pour un réseau*
 - *Problèmes structurels : la voix du voyageur et le feedback*
 - *Le personnel : des situations délicates*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011

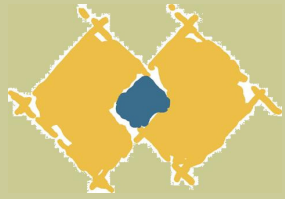
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

De motor van de kwaliteit

Le moteur de la qualité

- Nieuwe opties in een netwerkmodel
 - Structurele problemen - de stem van de reiziger - de feedback
 - Personeel : een moeilijke werksituatie
 - Realtime info - coördinatie
-
- *Des nouvelles options pour un réseau*
 - *Problèmes structurels : la voix du voyageur et le feedback*
 - *Le personnel : des situations délicates*
 - *Information en temps réel et coordination*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011

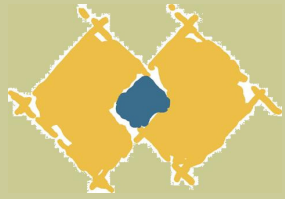
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

De motor van de kwaliteit

Le moteur de la qualité

- Nieuwe opties in een netwerkmodel
 - Structurele problemen - de stem van de reiziger - de feedback
 - Personeel : een moeilijke werksituatie
 - Realtime info – coördinatie
 - **TOL en automaten**
-
- *Des nouvelles options pour un réseau*
 - *Problèmes structurels : la voix du voyageur et le feedback*
 - *Le personnel : des situations délicates*
 - *Information en temps réel et coordination*
 - **TOL et automates**



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011

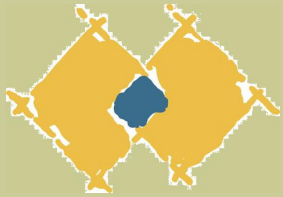
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

De motor van de kwaliteit

Le moteur de la qualité

- Nieuwe opties in een netwerkmodel
 - Structurele problemen - de stem van de reiziger - de feedback
 - Personeel : een moeilijke werksituatie
 - Realtime info – coördinatie
 - TOL en automaten
 - **Personen met Beperkte Mobiliteit**
-
- *Des nouvelles options pour un réseau*
 - *Problèmes structurels : la voix du voyageur et le feedback*
 - *Le personnel : des situations délicates*
 - *Information en temps réel et coordination*
 - *Automates et TOL*
 - ***Personnes à Mobilité Réduite***



Besluit

Conclusion

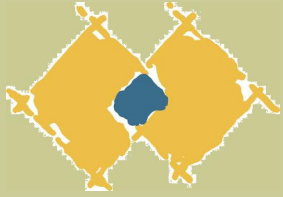
DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

- Bedrijfszekerheid: dienstregelingen en materieel

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

-
- *Fiabilité : horaires et matériel*

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

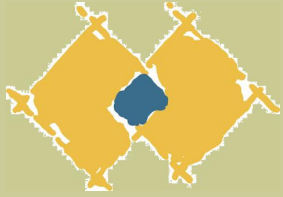
LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

Besluit

Conclusion

- Bedrijfszekerheid: Dienstregelingen en materieel
- Compensaties...En dan ?

-
- *Fiabilité : horaires et matériel*
 - *Toujours des compensations !*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

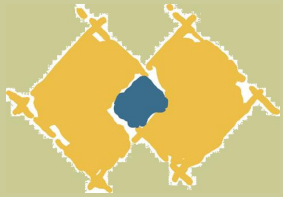
LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

Besluit

Conclusion

- Bedrijfszekerheid: Dienstregelingen en materieel
- Compensaties... En dan ?
- Toenemend aantal reizigers

-
- *Fiabilité : horaires et matériel*
 - *Toujours des compensations !*
 - *Toujours plus de voyageurs*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011

Rapport annuel

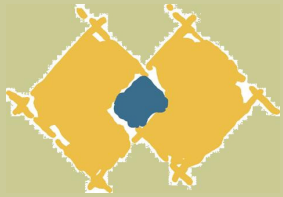
LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

Besluit

Conclusion

- Bedrijfszekerheid: Dienstregelingen en materieel
- Compensaties... En dan ?
- Toenemend aantal reizigers
- De modal shift

-
- *Fiabilité : horaires et matériel*
 - *Toujours des compensations !*
 - *Toujours plus de voyageurs*
 - *Le modal shift*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011

Rapport annuel

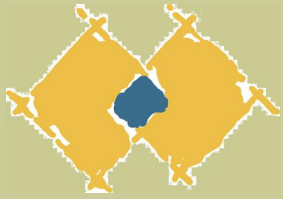
LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

Besluit

Conclusion

- Bedrijfszekerheid: Dienstregelingen en materieel
- Compensaties... En dan ?
- Toenemend aantal reizigers
- De modal shift
- **Het beleid en de perspectieven**

-
- *Fiabilité : horaires et matériel*
 - *Toujours des compensations !*
 - *Toujours plus de voyageurs*
 - *Le modal shift*
 - ***La politique et les perspectives***



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011

Rapport annuel

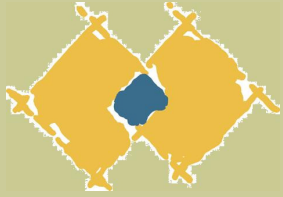
LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

Besluit

Conclusion

- Bedrijfszekerheid: Dienstregelingen en materieel
- Compensaties... En dan ?
- Toenemend aantal reizigers
- De modal shift
- Het beleid en de perspectieven
- De keuzes

-
- *Fiabilité : horaires et matériel*
 - *Toujours des compensations !*
 - *Toujours plus de voyageurs*
 - *Le modal shift*
 - *La politique et les perspectives*
 - *Les réponses*



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

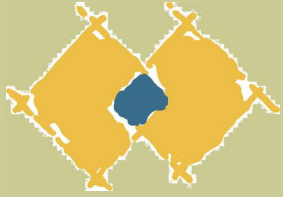
Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES

onze website

www.ombudsmanrail.be

notre site internet



DE OMBUDSMAN
VOOR DE
TREINREIZIGERS

Jaarverslag
2011
Rapport annuel

LE MEDIATEUR
POUR LES
VOYAGEURS FERROVIAIRES



vragen

questions