

## Structurele maatregelen moeten stiptheid verbeteren

**Infrabel, de infrastructuurbeheerder van het Belgische spoornet, maakte vandaag bekend dat in 2007 89,2% van de treinen stipt reed. Na neutralisatie van externe oorzaken was dat 93,6%. NMBS betreurt deze daling van de stiptheid van haar treinen, maar wijst toch op enkele fenomenen die hier hebben toe bijgedragen. Voor NMBS blijft een betere stiptheid een topprioriteit.**

### NMBS werkt aan oplossingen

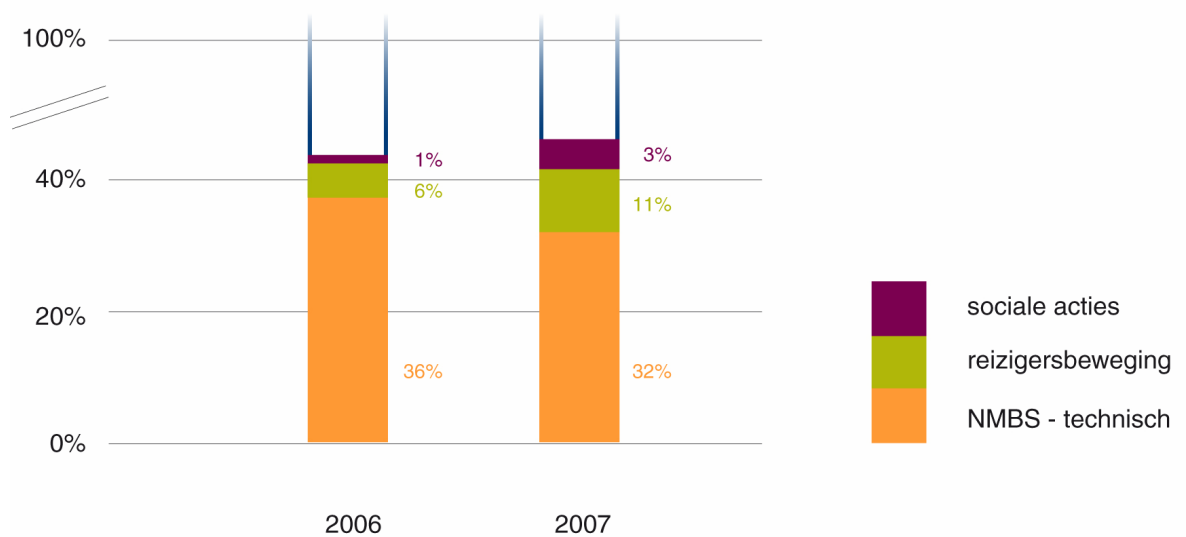
Een aantal eenmalige gebeurtenissen eisten hun tol inzake stiptheid. De noodgedwongen bijsturingen van de dienstregeling begin januari 2007, de storm die half januari 2007 bijna overal in Europa – maar niet in België – het treinverkeer lam legde, het nieuwe fenomeen van koperdiefstallen, allemaal hadden ze gevolgen voor de stiptheid. Ook vertragingen bij onze buurnetten, en de gevolgen van de grote spoorstakingen in Frankrijk en Duitsland lieten zich bij ons sterk voelen.

NMBS wil zich concentreren op het werken aan structureel verbeterende maatregelen. In die zin analyseert NMBS de structurele oorzaken en stelt ze specifieke maatregelen op.

Het aandeel van de materieelpannes in het NMBS-aandeel van de vertragingen bleef vrij stabiel en evolueert in lijn met de stijging van het aanbod in reizigerskilometer. Hoewel de eerste effecten van de ISO-normering van de NMBS-onderhoudsplaatsen zich laten voelen, en het materieel steeds minder lang 'uit roulatie' moet worden genomen voor onderhoud, moet dit toch een belangrijk aandachtspunt blijven. Materieelpannes blijven immers een belangrijke oorzaak van vertragingen.

Het recente fenomeen van de 'reizigersbewegingen' zorgt voor meer vertragingen. NMBS wil in geen enkel geval de reiziger met de vinger wijzen. Dit fenomeen slaat op het goed beheren van de reizigersstroom in de stations. Op acht jaar tijd steeg het aantal reizigers met maar liefst 43%, en omdat het de vaste ambitie is om verder te blijven groeien, werden moderne dubbeldekstreinen aangekocht. Blijvende aandacht voor de keuze van het rollend materieel en de uitrusting ervan, een goede dienstregeling en snelle communicatie in real time is daarom essentieel.

Onderstaande grafiek geeft een beeld van de evolutie van de NMBS-gerelateerde oorzaken van de vertragingen (46,5%, bron: Infrabel), in verhouding tot de stijging van het aantal reizigerskilometer:



De stijging van het aantal gepresteerde reizigerskilometer in het binnenlands reizigersverkeer – 7% in 2007 - mee in overweging genomen, kan gesteld worden dat de maatregelen die NMBS neemt om de stiptheid te verbeteren een onmiskenbaar positief effect zullen hebben.

NMBS wil immers verder werk maken van een betere stiptheid, dit door de genomen concrete maatregelen te versterken en verder door te zetten. Er bestaan, grosso modo, 2 types maatregelen. Enerzijds preventieve maatregelen (vooral van technische aard), anderzijds de eerder punctuele maatregelen, gericht op het oplossen van specifieke problemen.

De aankoop van nieuwe locomotieven voor het binnenlands reizigersverkeer en van nieuwe M6-dubbeldekkers maken het rollend materieelpark van NMBS nog betrouwbaarder en zullen de technische oorzaken zeker doen dalen.

De NMBS-werkplaatsen hebben (bijna) allemaal de ISO-norm gehaald, wat wijst op een hoog kwaliteitsniveau van het onderhoud. Dit blijkt ook uit het drastisch terugbrengen van het aantal dagen dat locomotieven of rijkundigen voor onderhoud of herstelling uit roulatie genomen moeten worden. Bovendien wordt de kwaliteit en de snelheid van het onderhoud verbeterd door de standaardisering van het materieel en een beter stockbeheer van wisselstukken.

Andere maatregelen zijn gericht op een betere beschikbaarheid van het materieel op maandagochtend, en er zijn seizoensgebonden maatregelen in functie van specifieke winter- of zomeromstandigheden.

Los daarvan zijn er nog tal van kleinere heel specifieke maatregelen die elk op hun manier een bijdrage moeten leveren aan een betere stiptheid, zowel gericht op het reizigers- als op het goederenvervoer.

De vergelijking met het stiptheidscijfer in onze buurlanden kan NMBS zeker doorstaan.

	2006	2007
<i>SNCF</i>	85%	85% (schatting)
<i>DB</i>	83%	85% (schatting)
<i>NS</i>	91,8%	N.A.
<i>NMBS</i>	90,6%	89,2%

Marc Descheemaeker, CEO van NMBS zegt: "Voor NMBS is de stiptheid een van de topprioriteiten. Incidenten buiten de wil van het spoortechnische apparaat om zullen er altijd zijn. De analyse leert dat de nu genomen maatregelen op puur technisch vlak wel degelijk effect hebben. NMBS werkt daarom verder op deze structurele punten. Door zeer gericht te werken moet het NMBS-aandeel in de vertragingen verder worden terug gebracht. De kwaliteit van de dienstverlening aan de klant staat centraal en een van de cruciale elementen in die kwaliteit is de stiptheid van onze treinen."

Brussel, 22 januari 2008

## Stiptheid op het Belgische spoorwegnet in 2007

Infrabel heeft voor het jaar 2007 een stiptheidscijfer geregistreerd van 89,2%. De infrastructuurbeheerder van het Belgische spoorwegnet geeft de gedetailleerde informatie via haar website [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be) aan de reizigers en communiceert voortaan vier maal per jaar over de stiptheidcijfers.

### Statistieken opgesteld door de infrastructuurbeheerder

Als infrastructuurbeheerder van het Belgische spoorwegnet, heeft Infrabel als taak het treinverkeer te coördineren en te controleren. Infrabel noteert, inventariseert en wijst de vertragingen toe die op het netwerk voorkomen. De stiptheidstatistieken worden opgesteld in overleg met de verschillende stakeholders die betrokken zijn bij de regelmaat van het treinverkeer. Voor het voorbije jaar heeft Infrabel een stiptheidscijfer genoteerd van 89,2%, wat neerkomt op een daling van 1,4% in vergelijking met 2006.

### Stiptheid van het reizigersverkeer en toewijzen van de verantwoordelijkheid

#### Globale stiptheid van het reizigersverkeer

Treinen die op tijd of met een vertraging van maximum 5 minuten zijn aangekomen

	2006	2007
Vóór neutralisatie*	90,6 %	89,2 %
Na neutralisatie*	94,0 %	93,6 %

\* neutralisatie van externe oorzaken en investeringswerken.

#### Stiptheid van het reizigersverkeer in de spitsuren, daluren en weekends

Treinen die op tijd of met een vertraging van maximum 5 minuten zijn aangekomen

		2006	2007
Spitsuren	ochtendspits	90,4 %	87,9 %
	avondspits	87,1 %	85,0 %
Daluren		91,6 %	91,0 %
Week-ends			90,2 %

#### Toewijzing van de vertragingen

	2007
NMBS	46,5 %
Derden	31,3 %
Infrabel	20,7 %
Diversen	1,5 %

## Afgeschafte treinen

### Afgeschafte treinen

	2006	2007
Aantal afgeschafte treinen	8801	15 849
% van het totaal aantal treinen	0,7 %	1,2 %

### Oorzaak van de afschaffing van treinen

	2007
NMBS	60,4 %
Derden	26,7 %
Infrabel	10,8 %
NMBS-Holding	2 %
Andere operatoren	0,1 %

## Evolutie van de stiptheid over de laatste 10 jaar

	Voor neutralisatie	Na neutralisatie
1997	92,4 %	94,4 %
1998	88,8 %	91,9 %
1999	91,4 %	94,3 %
2000	90,7 %	93,6 %
2001	91,2 %	94,2 %
2002	92,6 %	95,2 %
2003	92,6 %	95,3 %
2004	93,2 %	95,7 %
2005	91,9 %	94,8 %
2006	90,6 %	94,0 %
2007	89,2 %	93,6 %

## Gedetailleerde resultaten op de website van Infrabel

Infrabel staat erop duidelijke en volledige informatie te geven aan de reizigers over de stiptheid van de treinen. De gedetailleerde resultaten van 2007 zijn terug te vinden op haar website [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be). De bezoeker zal daar ook de stiptheidscijfers terugvinden van de treinen bij hun aankomst in Brussel, de resultaten van de vorige jaren, de resultaten per type trein, een duidelijke voorstelling van de gebruikte methode om de stiptheid te meten, enz.

Zoals aangekondigd, zal Infrabel vier maal per jaar de stiptheidsresultaten publiceren zoals die vastgesteld werden op het Belgische spoorwegnet. De volgende resultaten zullen die van het eerste trimester van 2008 zijn en zij worden bekend gemaakt in april.

---

*Infrabel is de naamloze vennootschap van publiek recht, verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud, vernieuwing en ontwikkeling van het Belgische spoorwegennet. Het bedrijf is ook verantwoordelijk voor de toekenning van de licenties en de rijpaden aan alle Belgische en buitenlandse operatoren. De specifieke structuur van de aandeelhouders van Infrabel waarborgt een volledige onafhankelijkheid. Infrabel werd op 1 januari 2005 opgericht na*

*de splitsing van de Belgische spoorwegen en maakt deel uit van de NMBS-groep. De onderneming stelt vandaag zo'n 14.000 personen te werk en realiseert een omzet van ongeveer 1,1 miljard euro (2006).*



## Des mesures structurelles doivent améliorer la régularité

**Infrabel, le gestionnaire de l'infrastructure du réseau ferroviaire belge, a fait savoir aujourd'hui qu'en 2007, 89,2% des trains étaient à l'heure. Après neutralisation des causes externes le pourcentage s'élève à 93,6%. La SNCB déplore cette baisse de la ponctualité de ses trains, mais signale toutefois que certains phénomènes y ont contribué. Pour la SNCB une meilleure ponctualité reste une priorité.**

### La SNCB travaille à trouver des solutions

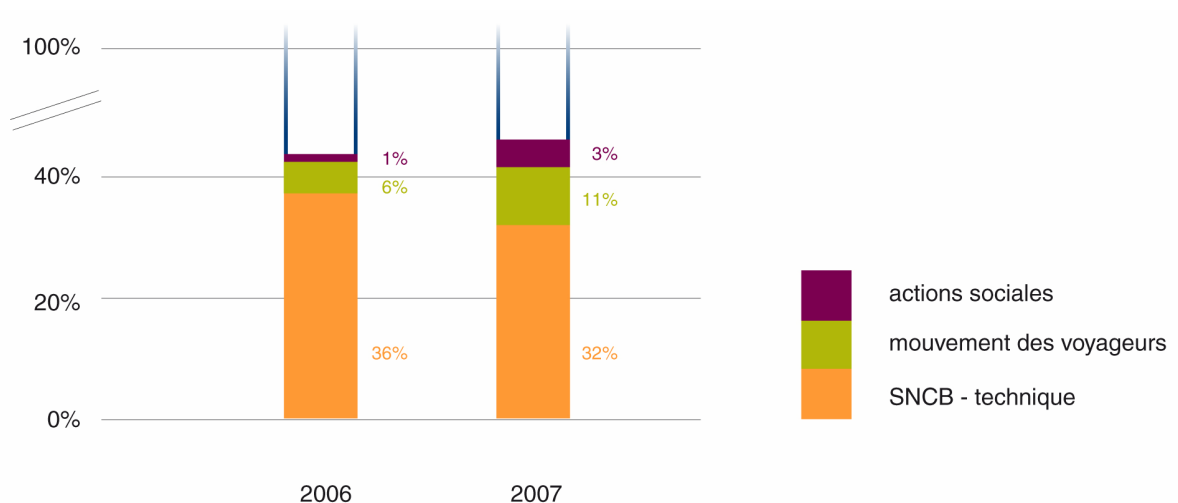
Un certain nombre d'événements ponctuels ont pesé en matière de ponctualité. Les adaptations indispensables aux horaires début janvier 2007, la tempête qui a secoué presque toute l'Europe – sauf la Belgique - mi janvier 2007 ont participé au ralentissement du trafic ferroviaire, de même que le phénomène récemment apparu des vols de cuivre. Tout cela a des incidences sur le trafic. Les retards sur nos réseaux voisins, et les conséquences des importants mouvements de grève en France et en Allemagne se sont également fait lourdement ressentir chez nous.

La SNCB veut se concentrer sur la recherche active de mesures structurelles destinées à améliorer cette situation. C'est pourquoi la SNCB analyse les causes structurelles des retards et met en place des mesures spécifiques pour y remédier.

La part des pannes de matériel dans les retards dus à la SNCB reste très stable et évolue proportionnellement à l'augmentation de l'offre exprimée en voyageurs/km. Bien que les premiers effets des normes ISO, obtenues dans les ateliers d'entretien de la SNCB, se fassent sentir, et que le matériel est de moins en moins longtemps immobilisé pour entretien, cela reste un point d'attention capital. Les pannes de matériel restent toujours une importante cause de retard.

Le récent phénomène des 'mouvements de voyageurs' contribue également à plus de retards. La SNCB ne veut en aucun cas montrer le voyageur du doigt. Ce phénomène est lié à la bonne gestion du flux de voyageurs dans les gares. En 8 ans le nombre de voyageurs a augmenté de 43% et parce qu'une de ses grandes ambitions reste de continuer à faire croître ce chiffre, la SNCB a investi dans des trains à deux niveaux hyper modernes. Une attention constante dans le choix du matériel roulant et dans son équipement, un service impeccable et une communication en temps réel sont par conséquent des mesures essentielles.

Le graphique repris ci-dessous donne une idée de l'évolution des causes de retard évoquées par la SNCB (46,5%, source: Infrabel), compte tenu de l'augmentation du nombre de voyageurs/km.



Quand on prend en compte l'augmentation du nombre de voyageurs/km prestées en trafic intérieur (+7% en 2007), on peut constater que les mesures prises par la SNCB pour améliorer la ponctualité ont un effet positif indéniable.

La SNCB travaille sans relâche à une meilleure ponctualité, en renforçant et en intensifiant les mesures concrètes décidées. Il existe – grosso modo – 2 types de mesures. D'une part les mesures préventives (de nature techniques principalement), et d'autre part les mesures ponctuelles destinées à résoudre des problèmes spécifiques.

L'achat de nouvelles locomotives pour le trafic intérieur de voyageurs et de nouvelles voitures M6 à deux niveaux rend le parc de matériel roulant de la SNCB encore plus fiable et contribuera certainement à diminuer les causes techniques de retard.

Les ateliers de la SNCB ont (presque) tous obtenu la certification, ce qui induit un haut niveau de qualité dans l'entretien. Cela se remarque également dans la diminution drastique du nombre de jours d'immobilisation des locomotives et des voitures pour réparation ou entretien. Par ailleurs, la qualité et la rapidité de l'entretien ont été améliorées par la standardisation du matériel et une meilleure gestion du stock de pièces de rechange.





D'autres mesures visent une meilleure disponibilité du matériel pour le lundi matin et il existe également des mesures "saisonnnières" prises en fonction de circonstances particulières, en hiver et en été.

A côté de cela, on compte une série de mesures de moindre envergure mais qui contribuent aussi à une meilleure ponctualité, que ce soit en trafic de voyageurs ou de marchandises.

La SNCB peut aisément soutenir la comparaison avec les chiffres de ponctualité des pays voisins.

	2006	2007
<i>SNCF</i>	85%	85% (estimation)
<i>DB</i>	83%	85% (estimation)
<i>NS</i>	91,8%	N.A.
<i>SNCB</i>	90,6%	89,2%

Marc Descheemaeker, CEO de la SNCB a déclaré : "La régularité est une des premières priorités pour la SNCB. Il y aura toujours des incidents involontairement dus à l'appareillage ferroviaire. Les analyses démontrent que les mesures prises sur le plan purement technique ont de tels effets. C'est pourquoi la SNCB concentre ses efforts sur ces points structurels. Grâce à cette approche très pointue, la part de la SNCB dans les retards devrait encore diminuer. La qualité du service au client occupe une place centrale et un des éléments cruciaux de cette qualité tient à la régularité de nos trains."

Bruxelles, mardi 22 janvier 2008

## Ponctualité observée sur le réseau ferroviaire belge en 2007

Infrabel a enregistré, pour l'ensemble de l'année 2007, un taux de ponctualité de 89,2 %. Le gestionnaire du réseau ferroviaire belge met à disposition des voyageurs des résultats détaillés sur son site internet [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be) et communique désormais les chiffres de ponctualité quatre fois par an.

### Des statistiques établies par le gestionnaire du réseau

En tant que gestionnaire indépendant du réseau ferroviaire belge, Infrabel est chargée de coordonner et de contrôler la circulation des trains. À ce titre, elle enregistre, répertorie et attribue les retards qui surviennent sur le réseau. En concertation avec les différents acteurs impliqués dans la régularité du trafic, elle établit ainsi les statistiques de ponctualité. Pour l'année écoulée, Infrabel a enregistré un taux de ponctualité de 89,2 %, soit une baisse de 1,4 % par rapport à 2006.

### Ponctualité du trafic voyageurs et responsabilités

#### Ponctualité globale du trafic voyageurs

Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de maximum 5 minutes

	2006	2007
avant neutralisation*	90,6 %	89,2 %
après neutralisation*	94,0 %	93,6 %

\* neutralisation des causes externes et travaux d'investissement

#### Ponctualité du trafic voyageurs en heures de pointe, heures creuses et week-ends

Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de maximum 5 minutes

		2006	2007
Heures de pointe	Pointe matinale	90,4 %	87,9 %
	Pointe vespérale	87,1 %	85,0 %
Heures creuses			91,0 %
Week-ends		91,6 %	90,2 %

#### Attribution des retards

	2007
SNCB	46,5 %
Tiers	31,3 %
Infrabel	20,7 %
Divers	1,5 %

Porte-parole Infrabel: Aurélie Traube

Tél.: + 32 (0)2 525 26 55 / Gsm: +32 (0)499 590 355

E-Mail: [aurelie.traube@infrabel.be](mailto:aurelie.traube@infrabel.be) / [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be)

Adresse: Rue Bara, 110 – 1070 Bruxelles

## Trains supprimés

### Trains supprimés

	2006	2007
Nombre de trains supprimés	8801	15 849
% du total de trains	0,7 %	1,2 %

### Attribution des suppressions de trains

	2007
SNCB	60,4 %
Tiers	26,7 %
Infrabel	10,8 %
SNCB-Holding	2 %
Autres opérateurs	0,1 %

## Évolution de la ponctualité au cours des 10 dernières années

	avant neutralisation*	après neutralisation*
1997	92,4 %	94,4 %
1998	88,8 %	91,9 %
1999	91,4 %	94,3 %
2000	90,7 %	93,6 %
2001	91,2 %	94,2 %
2002	92,6 %	95,2 %
2003	92,6 %	95,3 %
2004	93,2 %	95,7 %
2005	91,9 %	94,8 %
2006	90,6 %	94,0 %
2007	89,2 %	93,6 %

\* neutralisation des causes externes et travaux d'investissement

## Résultats détaillés sur le site internet d'Infrabel

Soucieuse de procurer une information claire et complète aux voyageurs sur la ponctualité des trains, Infrabel met à leur disposition les résultats détaillés de l'année 2007 sur son site [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be). Le visiteur y retrouvera les chiffres de ponctualité mentionnés ci-dessus ainsi que la ponctualité des trains à l'arrivée à Bruxelles, les résultats des années précédentes, les résultats par type de train, une présentation claire de la méthode utilisée pour mesurer la ponctualité, etc.

Comme annoncé, Infrabel publiera désormais trimestriellement les résultats de ponctualité enregistrés sur le réseau belge. Les prochains résultats concerneront donc le premier trimestre 2008 et seront communiqués à la fin de celui-ci.

---

*Infrabel est la société anonyme de droit public responsable de la gestion, de l'entretien, du renouvellement et du développement du réseau ferroviaire belge. L'entreprise est également responsable de l'octroi des licences et des droits de passage aux opérateurs belges et étrangers. La structure particulière de l'actionnariat d'Infrabel garantit sa totale indépendance. Infrabel a été créée au 1er janvier 2005 après la scission des Chemins de fer belges et fait partie du groupe SNCB. L'entreprise emploie actuellement quelque 14 000 personnes et réalise un chiffre d'affaires d'environ 1,1 milliard d'euros (2006).*