



**We danken u.
Voor uw begrip en uw vertrouwen.**

Het personeel van NMBS



Uw vertrouwen waard blijven

2010 was een heel moeilijk jaar. Het begon dramatisch, met de treinramp van Buizingen. Een ongeval dat iedereen geschokt heeft, zowel binnen als buiten de spoorwegen. Dat heeft vragen opgeroepen over de veiligheid bij **NMBS**. Ook onze dienstverlening kon veel beter. U had terecht heel wat opmerkingen: vertragingen, te weinig plaats, afgeschafte treinen, gebrek aan informatie.

We kunnen u verzekeren dat iedereen bij **NMBS** hard werkt om een oplossing te vinden voor uw klachten en problemen. Deze folder somt de belangrijkste pijnpunten op en wat we er aan zullen doen. We willen uw vertrouwen waard blijven door u de stiptheid en het comfort te bieden waar u recht op hebt.

Het directiecomité



*Van links naar rechts:
Sabin S'heeren, directeur-generaal NMBS Mobility; Marc Descheemaecker, gedelegeerd bestuurder;
Michel Jadot, directeur-generaal NMBS Europe; Richard Gayetot, directeur-generaal NMBS Technics.*



STIPTHEID

Feiten

- **87%** van de treinen rijdt op tijd of met minder dan 6 minuten vertraging.*
- Amper **47%** van de treinen rijdt helemaal op tijd.*
- De stiptheid staat op een historisch laag peil (slechtste sinds 1998).
- Het aantal afgeschafte treinen neemt sinds enkele jaren toe.

* Cijfers Infrabel gemiddelde 2010 (januari tot oktober)

De oorzaken

- **De forse groei van het aantal klanten:** NMBS kent de sterkste reizigersgroei van Europa, wat een zeer goede zaak is voor onze samenleving en voor het leefmilieu. Die massale groei opvangen is echter niet eenvoudig: noch het netwerk, noch de bestellingen van materieel kunnen die snelle evolutie onmiddellijk opvangen. Zowel de bouw van nieuwe infrastructuur als de bestelling van nieuwe treinen lopen over meerdere jaren. Zelfs met een goede planning kan er nog heel wat mislopen: vertragingen bij de constructeurs, de homologatie van het materieel of in het geval van grote infrastructuurwerken, het verkrijgen van bouwvergunningen, vertraging bij de aannemers of onvoorziene omstandigheden.
- **Derden:** NMBS is verantwoordelijk voor **45,8%** van de vertragingen. Ongeveer **19,7%** is te wijten aan de spoorinfrastructuur, beheerd door Infrabel (wisselproblemen, seinstoringen, bovenleidingsbreuken). Dan zijn er nog de externe factoren zoals het weer, ongevallen op overwegen, zelfdodingen, koperdiefstallen, vandalisme, agressie of vertragingen op buitenlandse netten (**34,5%**).
- **Materieelpannes:** ongeveer één derde van de vertragingen is te wijten aan pannes van de treinen (hoge gemiddelde ouderdom, maar ook kinderziektes nieuwe treinen). In ernstige gevallen leiden die pannes tot afschaffingen.
- **Verzadiging van het spoornet:** net als de wegen hebben de spoorwegen af te rekenen met overbezette spoorlijnen in de spits. Een klein probleem heeft dan vaak grote gevolgen, zeker in de flessenhals van de Brusselse Noord-Zuidverbinding.
- **Onvoldoende treinen:** door de steile groei van het aantal reizigers en de ouderdom van veel treinen is niet altijd voldoende materieel beschikbaar. Veel materieel dateert van de jaren zestig en zeventig: de gemiddelde leeftijd van onze motorstellen en locomotieven bedraagt 27 jaar.
- **Goederenverkeer:** op middellange termijn kan de aangroei van het goederenverkeer de druk op het netwerk verhogen. Ook de groei van het aantal privéoperators (spoorvervoerders) is in dit opzicht een probleem.
- **Stakingen:** door lokale acties kan het treinverkeer fel in de knoop geraken. Nationale stakingen leggen het netwerk doorgaans volledig plat.





De oplossingen

De dalende stiptheid wordt al enkele jaren dagelijks opgevolgd door een werkgroep, die heel wat oplossingen aanreikte voor regelmatig optredende problemen. Voor structurele oplossingen, die een sterke verbetering mogelijk maken, bleek die aanpak echter niet voldoende. NMBS en Infrabel hebben daarom begin 2010 beslist gezamenlijk een diepgravende analyse over de problematiek uit te voeren met behulp van een externe consultant. Zo is een **actieplan stiptheid** uitgewerkt, dat zowel kortetermijnoplossingen aangeeft als structurele oplossingen.

- **Beter onderhoud:** in de werkplaatsen voor het onderhoud van de treinen zet NMBS extra ploegen in om de treinen sneller weer rijvaardig te maken. De onderhoudsprocessen worden constant bijgestuurd om de hoogst mogelijke kwaliteit te bekomen. Doel is steeds om zoveel mogelijk treinen in te zetten.
- **Nieuw vervoerplan:** het bestaande vervoerplan van NMBS dateert van 1998 en is niet meer aangepast aan de snel gestegen vraag. Het vervoerplan is een zeer complexe puzzel bestaande uit alle dienstregelingen van de treinen. Jaarlijks worden beperkte aanpassingen gedaan, maar een grote vernieuwingsoperatie vergt jaren voorbereiding. Die operatie houdt rekening met nieuwe spoorlijnen en met grote werkzaamheden door Infrabel. Een voorbeeld van nieuwe lijnen zijn de verbindingen met de luchthaven van Zaventem die Infrabel momenteel aanlegt. NMBS werkt nu een totaal nieuw vervoerplan uit voor eind 2013. Dat is geen eenvoudige opdracht: dagelijks rijden er 3800 treinen op het Belgische net.

- **Nieuwe treinen:** sinds 2005 wordt meer dan 2,7 miljard euro geïnvesteerd in nieuw materieel. Het meest zichtbare resultaat op het net zijn onze recente dubbeldekkers. In de loop van 2011 zullen de nieuwste locomotieven en motorstellen Desiro geleverd worden. Dit moet de betrouwbaarheid (verjonging van het park) en de capaciteit verhogen (meer treinen). Op korte termijn kunnen kinderziektes wel een remmend effect hebben op de stiptheid.
- **Strikte opvolging en verbeterde procedures:** een goede toepassing van de procedures en een strikte coördinatie tussen de verschillende diensten en personeelsleden die bij het treinverkeer betrokken zijn, kunnen op korte termijn helpen om vertragingen te beperken.
- **Sociaal overleg:** NMBS heeft een akkoord met de erkende vakbonden om wilde stakingen niet te erkennen en betreurt zulke acties. Bij lokale acties, vaak het gevolg van agressiegevallen, zoekt het management een concrete oplossing.
- **De spoorinfrastructuur:** naast NMBS speelt Infrabel een belangrijke rol om vertragingen te bekampen. De organisatie van de spoorinfrastructuur, de verkeersregeling en het ingrijpen bij incidenten hebben alle een grote impact op de stiptheid.



WINTERPLAN

Feiten

- **25%** van de treinen staat binnen voor onderhoud of herstelling, **10%** meer dan in normale omstandigheden.

De oorzaken

- **Ijsvorming onder aan de treinen:** tijdens het rijden hecht de sneeuw zich onder aan de trein vast en vormt ijsmassa's die het functioneren van mechanisch bewegende onderdelen verhinderen.
- **Stuifsnieuw:** door de ventilatieroosters van de locomotieven dringt stuifsnieuw binnen, wat problemen kan geven met de elektronica.
- **Vorstschade aan stilstaande treinen:** de treinen staan 's nachts stil in de vormingsbundels (waar de treinen 's nachts geparkeerd staan) en kunnen door hevige vorst sterk afkoelen, met pannes tot gevolg (bv. te koude omvormingstransistoren die dan dienst weigeren).
- **Wisselstoringen:** sneeuw kan ook de wissels blokkeren waardoor geen verkeer meer mogelijk is. Op het spoornet staat Infrabel in voor de goede werking van de wissels.
- **Installatie veiligheidssysteem:** vanwege het versneld invoeren van het automatisch remsysteem TBL1+ moeten meer treinen naar de werkplaatsen voor de installatie van de systeemuitrusting (zie punt "veiligheid").





De oplossingen

Maximale voorbereiding kan al veel ellende vermijden. Daarom heeft NMBS een **winterplan** dat volgende maatregelen behelst:

- **Voorverwarming:** 's nachts en in het weekend worden de locomotieven voorverwarmd om ze rijklaar te houden.
- **Extra personeel in de werkplaatsen:** speciale ploegen doen, ook in de weekends, snellere interventies bij pannes en werken eventuele achterstand bij de herstellingen weg.
- **Winteronderhoud:** gevoelige onderdelen zoals verwarming, batterijen, koelinstallaties of airco krijgen preventief onderhoud.
- **Antivorstploegen:** deze extra ploegen verwijderen ijsklompen onder de trein of ter hoogte van de opstaptreden zodat de trein probleemloos kan vertrekken.
- **Vorstvrij houden van de wissels in de bundels:** de wissels in de vormingsbundels krijgen extra onderhoud om vertraging bij het eerste vertrek te vermijden.



INFORMATIE IN DE TREINEN

Feiten

- Treinbegeleiders geven niet altijd de gewenste informatie bij problemen.
- U wordt niet op de hoogte gebracht van de duur van een vertraging, de oorzaak ervan of alternatieven en oplossingen.
- U krijgt geen info over aansluitingen.

De oorzaken

- **Communicatie tussen treinbegeleider en verkeersleiding:** bij grote problemen op het spoornet zoeken de verkeersleiders in de eerste plaats oplossingen voor de problemen en heeft de treinbegeleider niet altijd snel de nodige informatie.
- **Afhankelijk van derden:** bij externe oorzaken zoals ongevallen op overwegen, schade aan de sporen of zelfdodingen is het vaak moeilijk om in te schatten wanneer de sporen terug vrij zijn. De treinbegeleider is in dat geval afhankelijk van informatie en beslissingen van politie, parket, gemeentebestuur of werfleiders.
- **Uitrusting in de treinen:** oudere treinen beschikken niet altijd over een omroepinstallatie zodat de treinbegeleider niets kan aankondigen. De infoschermen in recente rytuigen kunnen enkel gebruikt worden voor voorgeprogrammeerde informatie.
- **Geen gsm-bereik:** de treinbegeleiders beschikken allen over een gsm, maar de dekking door gsm-operatoren is niet altijd gegarandeerd langs de lijnen.



De oplossingen

- **Treinbegeleiders sensibiliseren:** via interne campagnes en opleiding krijgen de treinbegeleiders richtlijnen om de klanten zo goed mogelijk te informeren.
- **Verkeersleiding:** de communicatie tussen de verkeersleiding van Infrabel (Traffic Control) en NMBS is essentieel voor goede en snelle informatie aan de reizigers. De processen om dit te verbeteren worden regelmatig geanalyseerd en bijgesteld.
- **Train Info Services:** NMBS biedt een aantal informatiediensten aan via gsm, iPhone en andere smartphones. Ze geven u de mogelijkheid om real time informatie over de treindienst op te vragen of te ontvangen. Diensten zijn onder andere SMS 2828, My Train Info en de mobiele website m.nmbs.be
- **Betere uitrusting in de nieuwe treinen:** de 305 Desiro-motorstellen zullen uitgerust worden met de meest recente led-schermen om ook info in real time te geven.
- **Snelle tussenkomst:** bij incidenten komen mobiele ploegen ter plekke om de reizigers van een geblokkeerde trein verder te helpen. De ploegen zijn regionaal georganiseerd om zo snel mogelijk te kunnen optreden.



COMFORT

Feiten

- Uw trein is altijd overbezet.
- De trein is korter dan gewoonlijk.
- De trein is vuil, er slingert afval rond.

De oorzaken

- **Gebrek aan voldoende treinen:** door de sterke toename van het aantal reizigers (50% in 10 jaar) is er een gebrek aan treinen in de spits.
- **Materieelpannes:** door het intensief gebruik van onze treinen staat de techniek meer onder druk en neemt het aantal pannes toe, waardoor minder materieel beschikbaar is.
- **Hogere inzet materieel:** door de hoge nood aan rijdend materieel is de tijd voor afvalverwijdering en schoonmaak korter geworden.
- **Korte perrons:** sommige treinen kunnen we niet langer maken omdat de lengte van de perrons beperkt is. Uitstappen zonder perron staan we niet toe vanwege de veiligheid.





De oplossingen

- **Meer zitplaatsen:** in 2005 waren er in totaal 278.400 zitplaatsen beschikbaar. Door de instroom van nieuwe treinen zijn er dat momenteel 311.000. Tegen 2016 moeten dat er 375.000 worden, een verhoging met 34%.
- **Modernisering oudere treinen:** de modernisering van ouder materieel moet de betrouwbaarheid opkrikken en een beter comfort bieden. Vanwege de vervanging van bankstellen door individuele zetels is er niet noodzakelijk extra zitplaats beschikbaar. In 2008 werd gestart met de modernisering van 135 oude M5-dubbeldekkers. Vorig jaar ging de vernieuwing van de 139 Break-motorstellen van start. Intussen worden ook de 285 oude "tweetjes" (motorstellen bestaande uit twee delen) in een nieuw pak gestoken.
- **Nieuwe treinen:** NMBS heeft 120 locomotieven Type 18 besteld die vanaf 2011 op het net zullen verschijnen. Tussen 2011 en 2016 worden 305 Desiro-stellen geleverd. Door het geleidelijk vervangen van het oudste materieel door nieuw zal de betrouwbaarheid verhogen.
- **B-Clean:** NMBS zet sinds 2007 mobiele ploegen in op de treinen tijdens de rit, waarbij het meeste afval wordt verwijderd en de toiletten gepoetst. Ze werken 7 dagen op 7 en kunnen ongeveer 500 treinen per werkdag onder handen nemen.



VEILIGHEID

Feiten

- De treinramp van Buizingen behoort tot de zwaarste in de geschiedenis van NMBS.
- Bij de publieke opinie rezen heel wat vragen over de veiligheid van het spoorverkeer. De vragen betreffen vooral het Belgische seingevingssysteem.
- Een speciale commissie van het parlement gaat inmiddels na of er inderdaad een veiligheidsprobleem is.

De oorzaken

- **Geen automatisch remsysteem:** in tegenstelling tot heel wat andere Europese landen is het spoornet in België nauwelijks uitgerust met een veiligheidssysteem dat de trein automatisch doet stoppen wanneer een rood sein wordt voorbijgereden.
- **Meer seinvoorbijrijdingen:** door het verhoogd aanbod en een betere registratie stellen we een toename vast van het aantal seinvoorbijrijdingen. Twee derde daarvan betreft maar enkele meters en brengt in geen geval de veiligheid van de reizigers in het gedrang.
- **Waakzaamheid van de treinbestuurder:** het intensievere verkeer en de vele werkzaamheden op het spoor leggen onmiskenbaar een zwaardere druk op de aandacht van de treinbestuurder, wiens waakzaamheid cruciaal blijft.





De oplossingen

- **Versnelde installatie van TBL1+:** in 2006 hebben Infrabel en NMBS beslist om het veiligheidssysteem TBL1+ in te voeren. Dat systeem remt een trein af wanneer hij een rood sein nadert, zodat het risico op een voorbijrijding sterk vermindert. TBL1+ vereist de installatie van specifieke uitrusting in de treinen, wat een grote mobilisatie vergt van personeel en middelen in de werkplaatsen. De volledige vloot zal eind 2013 uitgerust zijn. Het TBL1+ systeem vormt een eerste opstap naar het Europese veiligheidssysteem ETCS. Dat systeem remt een trein af in functie van de snelheid zodat het risico op een seinvoorbijrijding nog sterk afneemt. De nieuw bestelde treinen zijn hier al mee uitgerust en op termijn moet heel het park op ETCS overgeschakeld zijn.
- **Opleiding treinbestuurders:** NMBS geeft 200 dagen opleiding aan haar treinbestuurders, de langste en meest intensieve vorming in Europa. De veiligheid van het verkeer vormt de hoofdbrok van de opleiding.
- **Permanente opvolging:** treinbestuurders worden om de drie jaar gecertificeerd door de overheid op basis van hun kennis en rijvaardigheid. Ook dan krijgt de veiligheid speciale aandacht.
- **Veiligheidsbeheersysteem:** stelselmatige begeleiding en omkadering van de mensen die instaan voor de veiligheid van het treinverkeer.





Ons engagement

Iedereen bij NMBS, van laag tot hoog, is zich bewust van uw problemen. De oplossingen die we hier beknopt weergeven, zullen een groot deel van uw klachten verhelpen. We beseffen dat de uitvoering van een aantal maatregelen tijd vraagt, maar we doen al het mogelijke om de termijnen kort te houden.

De kwaliteit van de treindienst moet en zal beter. Wij willen tenminste 90% stiptheid halen na twee jaar en dat cijfer nog verbeteren in de jaren daarna. Eind 2013 moeten alle treinen beschikken over TBL1+, zodat het hoge veiligheidsniveau van het treinverkeer nog zal stijgen. De instroom van nieuwe treinen levert meer zitplaatsen op en verhoogt het comfort. Gebruik van nieuwe technologieën zal dan weer de informatieverstrekking verbeteren.

We blijven ons inzetten voor betrouwbaar, veilig, comfortabel en duurzaam vervoer. Daar mag u op rekenen.

- Meer info op www.nmbs.be
- Klantendienst: 02 528 28 28