



KLANT-CENTRAAL

NMBS Activiteitenverslag 2016



Coverfoto:
treinbegeleider Nik met zijn favoriete reiziger Josie

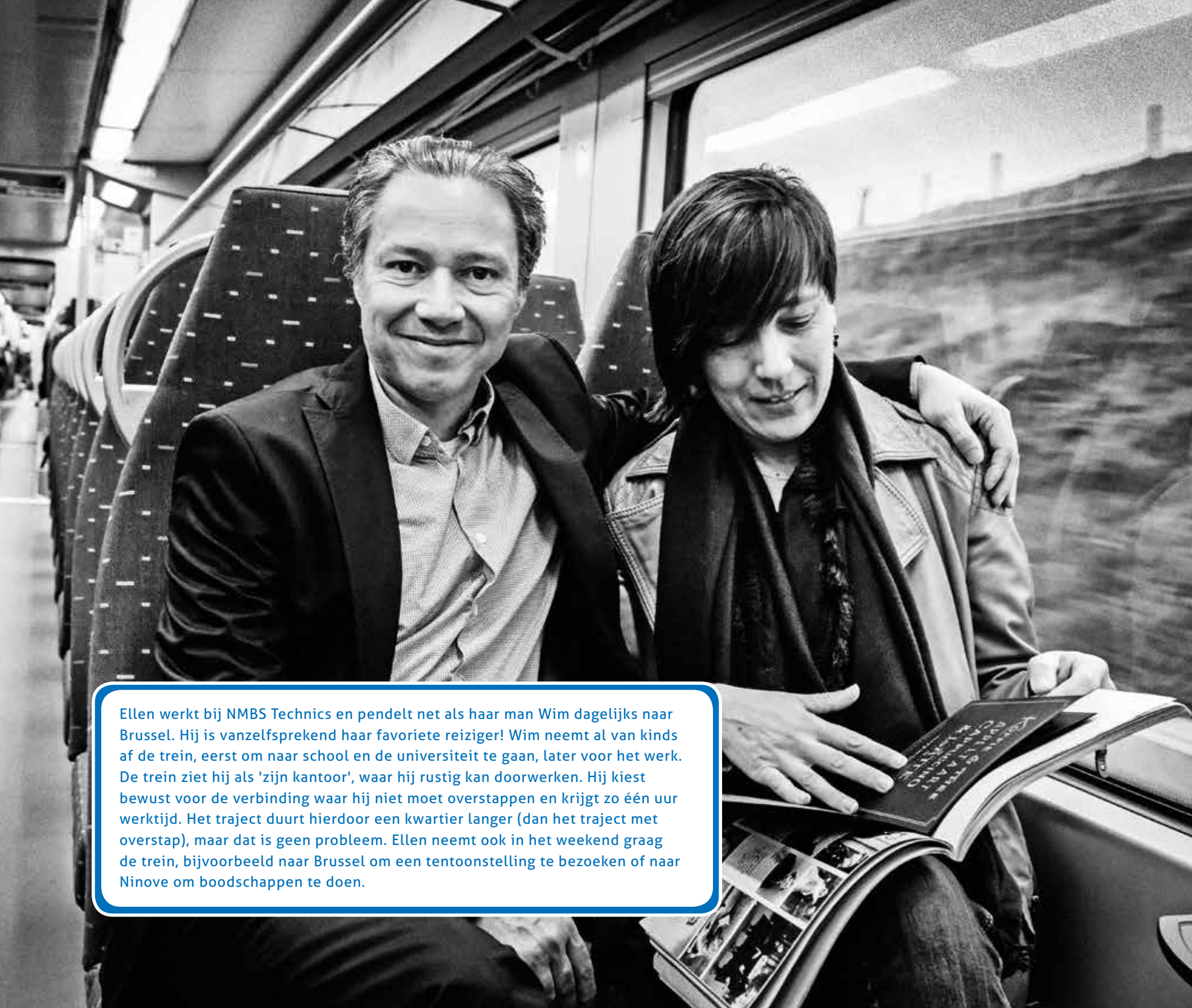
Nik werkte nog maar pas als treinbegeleider toen hij Josie ontmoette in de trein. De interesse van Nik was gewekt door het feit dat Josie reist met een kaart voor 'Vaderlands-lievende redenen', maar te jong leek om tijdens de Tweede Wereldoorlog mee gevochten te hebben. Haar verhaal bleek verrassend en is Nik voor altijd bijgebleven.

Als jong meisje wilde Josie de strijdkrachten vervoegen om de vijand te bevechten, maar in België kon dat niet. Met een vals paspoort wist Josie Groot-Brittannië te bereiken, waar ze de Britse troepen vervoegde. Een paar jaar later leerde ze haar man kennen in Duitsland en kreeg 4 kinderen. Nadien verhuisde ze opnieuw naar België, waar ze werkzaam bleef voor het leger. Ze werkte ook in de gevangenis waar ze zorgde voor de Engelse vertalingen. Josie heeft sindsdien de hele wereld gezien, ze heeft familie in onder andere Australië en Canada en neemt nu de tijd om België te verkennen, met de trein.

Na hun eerste gesprek heeft Nik haar nog bij gelegenheid ontmoet: "Elke keer doe ik een vreugdedansje als ik zie dat het nog steeds goed gaat met Josie, de treinreiziger die mijn hart keer op keer verwarmt met haar uitzonderlijke verhalen."

Inhoud

Kerncijfers 2016	6
Markante feiten 2016	8
Visie en missie	10
Onze strategie	11
Klant-Centraal	
Wie zijn onze klanten?	14
Evolutie klantentevredenheid	16
De klant beter leren kennen	17
Aanbod	
Aanbod en reizigers 2016	22
S-net Brussel	23
Vervoersplan 12/2017-2020	25
Trein	
Veiligheid	28
Stiptheid	30
Comfort	32
Betrouwbaarheid	34
Stations	
Multimodale voorzieningen	40
Onthaal	41
Sociale veiligheid	41
Projecten	42
Aankoop	
Producten en promoties	48
Verkoopkanalen	50
Communicatie	
Online	54
Stations en treinen	54
Stakeholders	56
Onderneming	
Beheer	60
Personeel	61
Duurzaamheid	62



Ellen werkt bij NMBS Technics en pendelt net als haar man Wim dagelijks naar Brussel. Hij is vanzelfsprekend haar favoriete reiziger! Wim neemt al van kinds af de trein, eerst om naar school en de universiteit te gaan, later voor het werk. De trein ziet hij als 'zijn kantoor', waar hij rustig kan doorwerken. Hij kiest bewust voor de verbinding waar hij niet moet overstappen en krijgt zo één uur werktijd. Het traject duurt hierdoor een kwartier langer (dan het traject met overstap), maar dat is geen probleem. Ellen neemt ook in het weekend graag de trein, bijvoorbeeld naar Brussel om een tentoonstelling te bezoeken of naar Ninove om boodschappen te doen.

KLANT-CENTRAAL

Klant-Centraal vat kernachtig onze strategie samen: we **focussen op onze klant, de treinreiziger**. Hij staat centraal in al onze inspanningen. Een verhoogd treinaanbod, nieuwe verbindingen, nieuwe en gemoderniseerde treinen, extra parkings en fietsenstallingen aan de stations, renovatie- en nieuwbouwprojecten: ze moeten onze klant de best mogelijke ervaring bieden.

Weten wat de klant wil, is dan een belangrijke vereiste. Daarom hebben we in 2016 een **Customer Experience Lab** opgezet, waar we peilen naar de ervaring van de treinreizigers met onze producten en diensten. Zo kunnen we **klantgericht werken en innovatieve oplossingen bieden** om het treinreizen nog te vergemakkelijken.

Weten wat de samenleving wil, is een tweede vereiste. Door onze **stakeholders** nauwer bij ons beleid te betrekken, leren we elkaars objectieven kennen. We geven aan wat mogelijk is binnen de context waarin NMBS moet werken. Zo kunnen we de **maatschappelijke meerwaarde** die we dankzij het vervoer per trein realiseren, maximaliseren.

In 2016 heeft NMBS op diverse vlakken goed gepresteerd. De klantentevredenheid stijgt significant, onze productiviteit en efficiëntie verbeteren nog en we boeken een positief operationeel resultaat. Onze belangrijkste uitdagingen blijven de veiligheid, de stiptheid en de betrouwbaarheid van het treinverkeer en de informatie aan onze

klanten. Maatschappelijke ontwikkelingen maken die opdracht niet gemakkelijker. De aanslagen van 22 maart hebben ook NMBS hevig beroerd, zowel door de betrokkenheid van collega's als op operationeel vlak.

Het doet geen afbreuk aan **onze belofte 'Klant-Centraal'**, waar duizenden gepassioneerde en competente medewerkers elke dag aan werken om ze waar te maken. In dit rapport portretteren we een aantal van onze medewerkers met een 'favoriete' treinreiziger, met wie ze een bijzondere band hebben. Hun professionalisme en enthousiasme geldt uiteraard voor alle treinreizigers.

Kerncijfers 2016

Financieel



2.371,0
mln. euro
opbrengsten
(cash recurrent)



11.975,1
mln. euro
balanstotaal

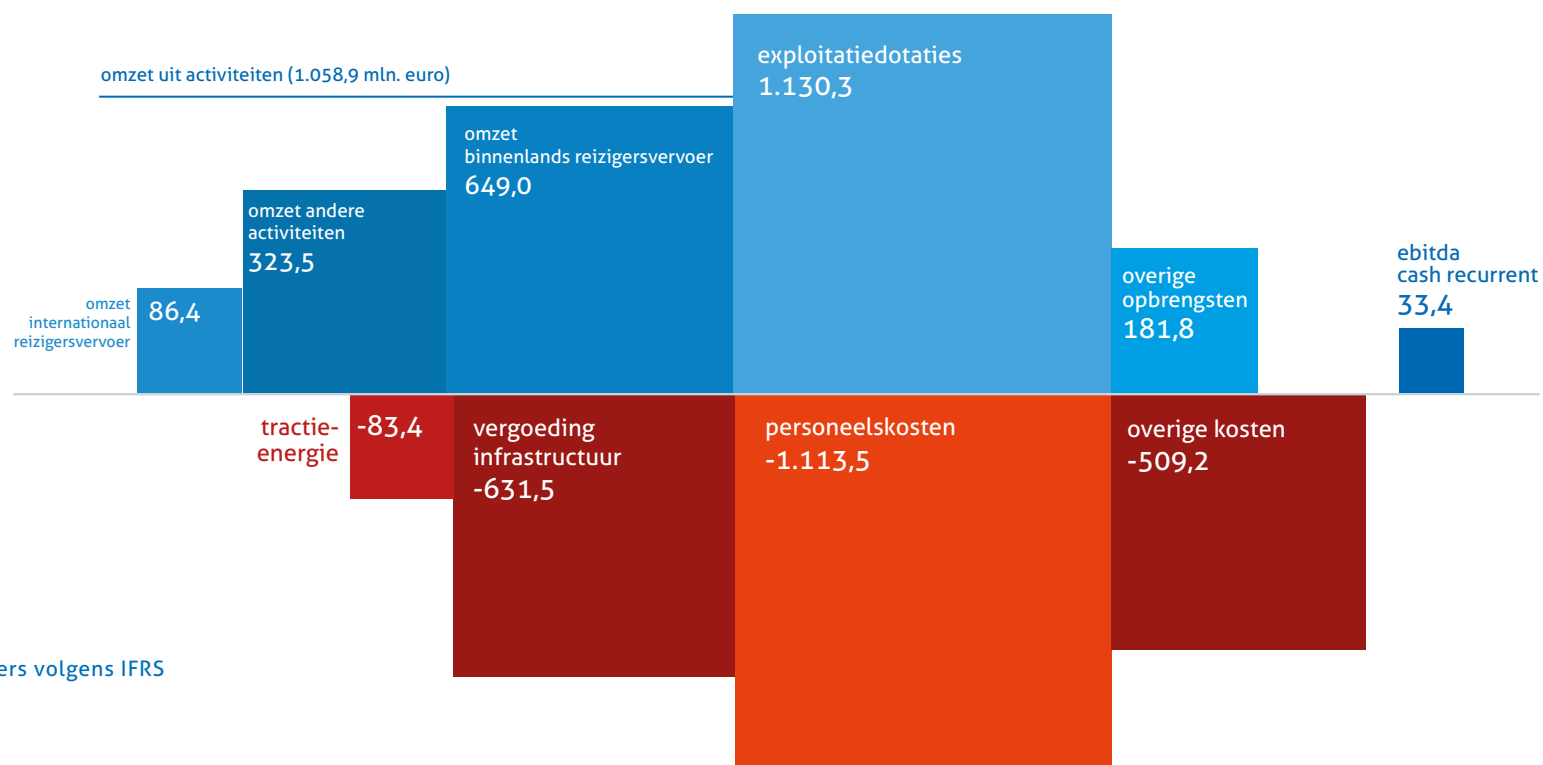


702,4
mln. euro
investeringen

Goed operationeel resultaat dankzij beheersing exploitatiekosten

De omzet bedroeg 1,059 miljard euro in 2016. In 2015 werd Thalys een onafhankelijke onderneming. De wijziging van de inkomstenperimeter als gevolg daarvan, verklaart voor het grootste deel de daling van de omzet met 87 miljoen euro. Voor het vierde opeenvolgende jaar is het operationele resultaat van NMBS verbeterd. In 2016 bedroeg de ebitda cash recurrent 33,4 miljoen euro (t.o.v. 20,4 miljoen euro in 2015). Dit resultaat werd behaald dankzij de beheersing van de exploitatiekosten.

Financieel dashboard 2016 (mln. euro)



*cijfers volgens IFRS



227,1 mln.
reizigers
binnenland
+0,2%



2,9 mln.*
reizigers
internationaal
-41,2%



9.840,4 mln.
reizigers-km
binnenland
-0,9%



185,0 mln.*
reizigers-km
internationaal
-54,4%



73,5 mln.
trein-km
binnenland
(met passagiers)
-1,4%



89,2%
stiptheid
-1,7%



65,5%**
tevreden
reizigers
+4,0%



359.395
zitplaatsen



552
stations en
stopplaatsen



18.178
medewerkers
(VTE)



19.086
medewerkers
(effectief)



2.997
vrouwen
(14,7%)



1.181
aanwervingen
(VTE)

* Sinds de verzelfstandiging van Thalys in 2015 worden de cijfers van Thalys niet meer opgenomen in de NMBS-jaarrekening, wat de sterke daling van het internationale verkeer verklaart.

** Reizigers die de items van de kwaliteitsbarometer gemiddeld een score van 7/10 of meer geven, worden beschouwd als tevreden reizigers.

Markante feiten 2016

JAN

11/01

Het eerste gerenoveerde vierledige motorstel wordt ingezet op de treinverbinding Turnhout – Brussel – Binche.

FEB

25/02

Gedurende drie maanden kunnen reizigers gratis wifi testen aan boord van twee treinen op de verbinding Oostende – Eupen.

MAA

16/03

De afgelopen vijf jaar heeft NMBS 116.000 gevonden voorwerpen overgemaakt aan de vzw Spullenhulp.

MAA

22/03

Aanslagen in Brussel hebben zware gevolgen voor treinverkeer.

APR

04/04

Voorstedelijk treinaanbod rond Brussel breidt verder uit dankzij opening Schuman-Josafattunnel, zodat nu 142 stations bediend worden.

APR

25/04

Vernieuwde app wordt ultieme reistool voor NMBS-klanten.

APR

22/04

Treinverkeer naar Brussels Airport-Zaventem herneemt na de aanslagen.

MEI

26-31/05 & 1-3/06

Sociale acties verstoren treinverkeer.

JUN

05/06

Een reizigerstrein botst met een goederentrein in Saint-Georges-sur-Meuse. We betreuren drie dodelijke slachtoffers, waaronder de bestuurder van de reizigerstrein.

JUN

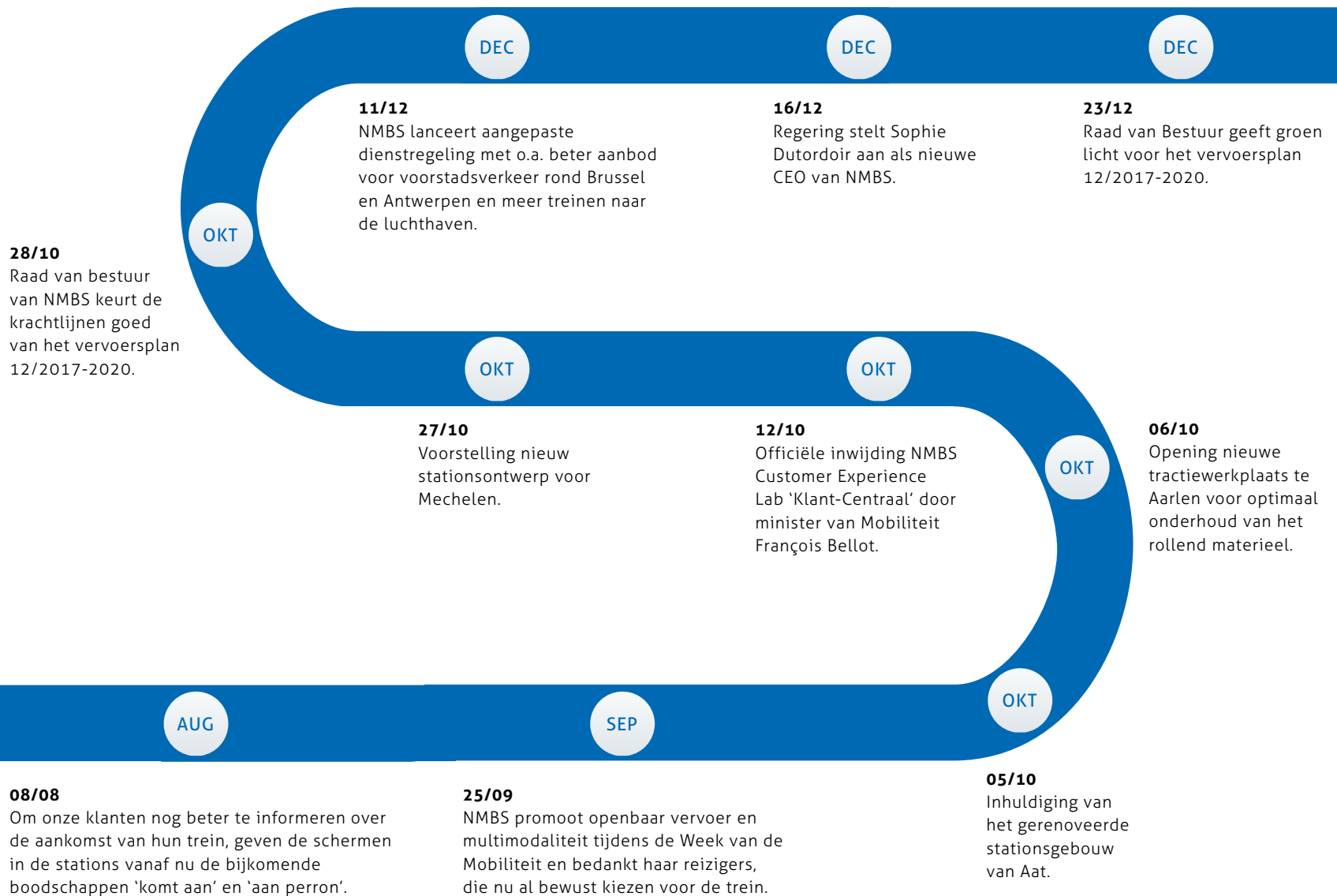
07/06

Treinreizigers hebben weer rechtstreeks toegang tot vertrekhal Brussels Airport.

JUN

20/06

NMBS lanceert haar aanbod festivaltreinen voor Graspop, Rock Werchter, Couleur Café, TW Classic, Dour, Tomorrowland, Pukkelpop en Laundry Day.



Visie en missie

BESTAANSREDEN

Wij zijn een publieke dienstverlener die haar klanten een **hoogwaardige en duurzame mobiliteit** per trein wil aanbieden, vanuit een multimodaal standpunt en met de uitbouw van onze stations als geïntegreerde verkeersknooppunten.

VISIE

Door de **klant centraal** te stellen, kunnen we een sleutelrol spelen in de mobiliteit in België en onze rol als Europees knooppunt versterken. Op die manier creëren we **maatschappelijke, ecologische en economische meerwaarde** (triple P - People, Planet, Profit).

MISSIE

Wij bieden onze klanten **veilige, betrouwbare en efficiënte mobiliteitsoplossingen** voor hun diverse verplaatsingsbehoeften in binnen- en buitenland. Bij de ontwikkeling van onze activiteiten **focussen we op de klant** om een relevante en rendabele service uit te bouwen.



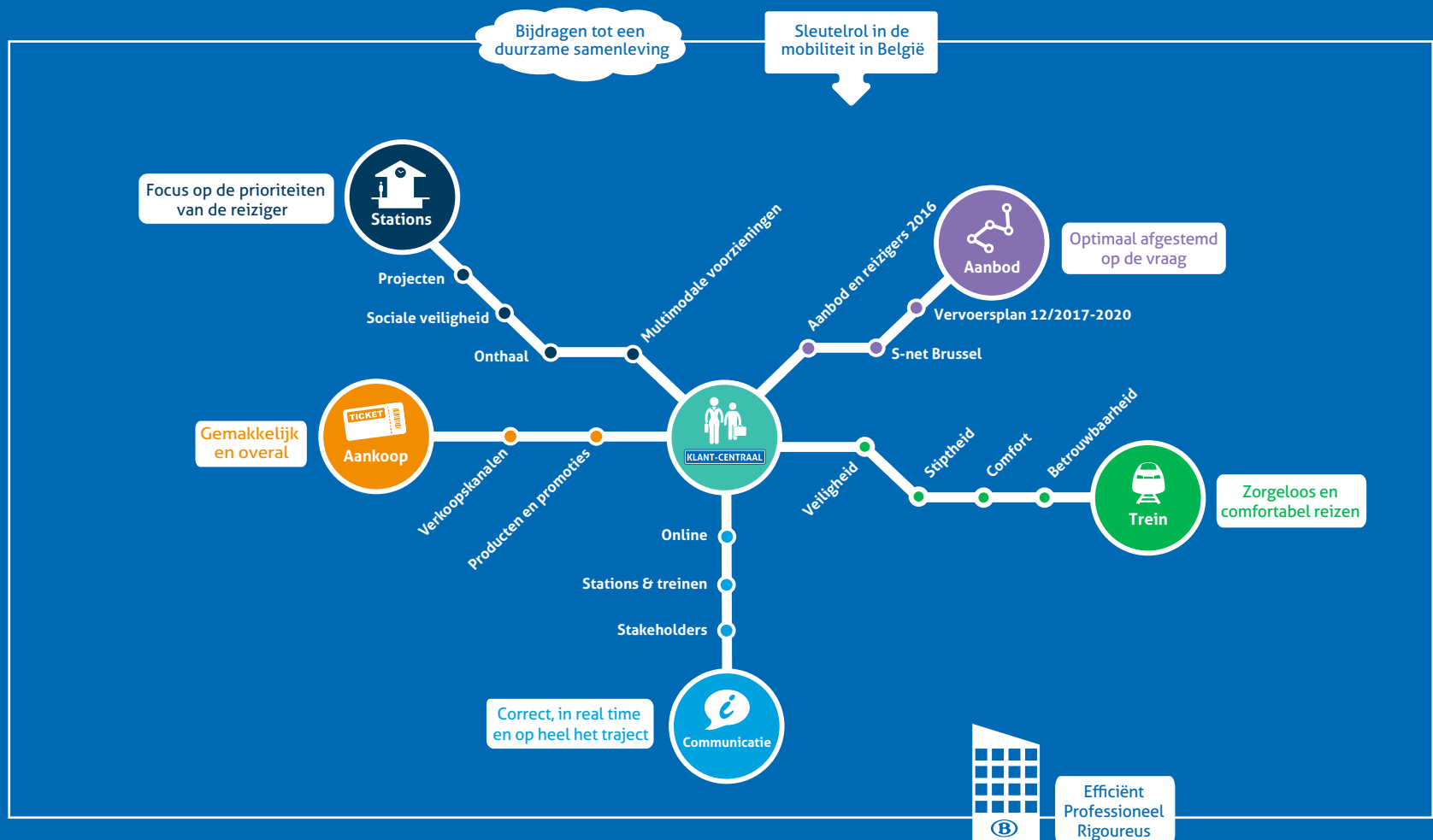
Onze strategie

KLANT-CENTRAAL: EEN STRATEGISCHE MINDMAP

Klant-Centraal is het hart van 5 strategische assen: de aankoop, het aanbod, de stations, de trein en de communicatie. Op elk van deze assen bevinden zich de

belangrijkste parameters die leiden naar onze finale doelstelling: de best mogelijke klantenervaring realiseren. Om die doelstelling waar te maken, moet

de onderneming efficiënt, professioneel en rigoureuus te werk gaan, in een continue dialoog met haar stakeholders en met oog voor de noden van de samenleving inzake mobiliteit en duurzaamheid.





Nathalie (links) leerde NMBS-architecte Ingrid vijf jaar geleden kennen in de trein via een gemeenschappelijke kennis. Nathalie spoort sinds 8 jaar tussen Diest en Brussel-Zuid, waar ze overstapt op de bus naar haar werk bij Crelan. Nathalie en Ingrid zijn de -officieuze- uitvinders van de 'Cavatrein'. Bij een verjaardag, promotie... van een van de treingenoten wordt de cava bovengehaald. Uiteraard tijdens de terugrit!



Wie zijn onze klanten?

Evolutie klanttevredenheid

De klant beter leren kennen

1

2

3

Klant-Centraal

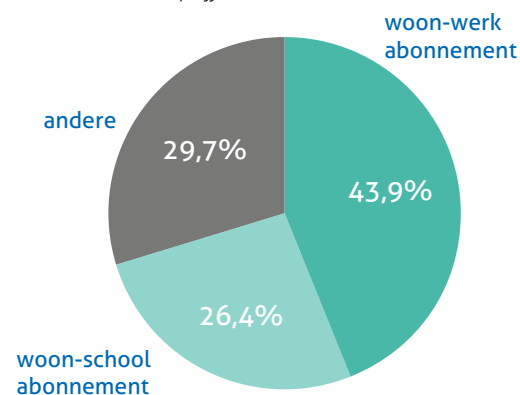
1. Wie zijn onze klanten?

De klant centraal zetten, behelst een goede kennis van onze klanten. Een grondige profielstudie (2014) geeft de eigenschappen weer per individuele treingebruiker, ongeacht of hij de trein frequent gebruikt of niet. Pendelaars reizen zeer frequent en vormen de hoofdmoot van onze reizigers, uitgedrukt in aantal trajecten (zie grafiek 'reizigersaantal volgens vervoerbewijs'), maar de treingebruikers die minder vaak rijden zijn in absolute cijfers in de meerderheid (zie grafiek 'reisfrequentie'). Ongeveer evenveel mannen als vrouwen nemen de trein. In vergelijking met de gemiddelde bevolking nemen meer jongeren de trein. Treinreizigers maken ook meer gebruik van ander openbaar vervoer en van de fiets.

Bron: NMBS-profielmeting 2014

Reizigersaantal volgens vervoerbewijs

Bron: NMBS-verkoopcijfers 2016



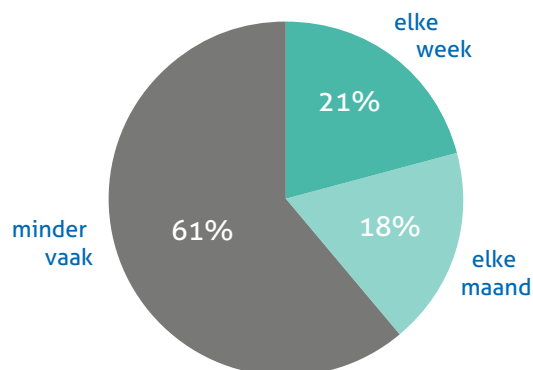
Percentage treingebruikers volgens leeftijd



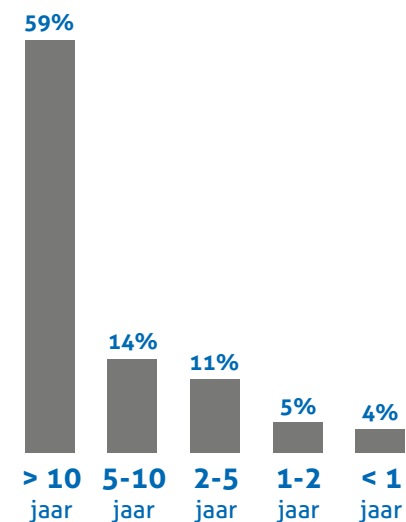
Waarom gebruiken ze de trein?



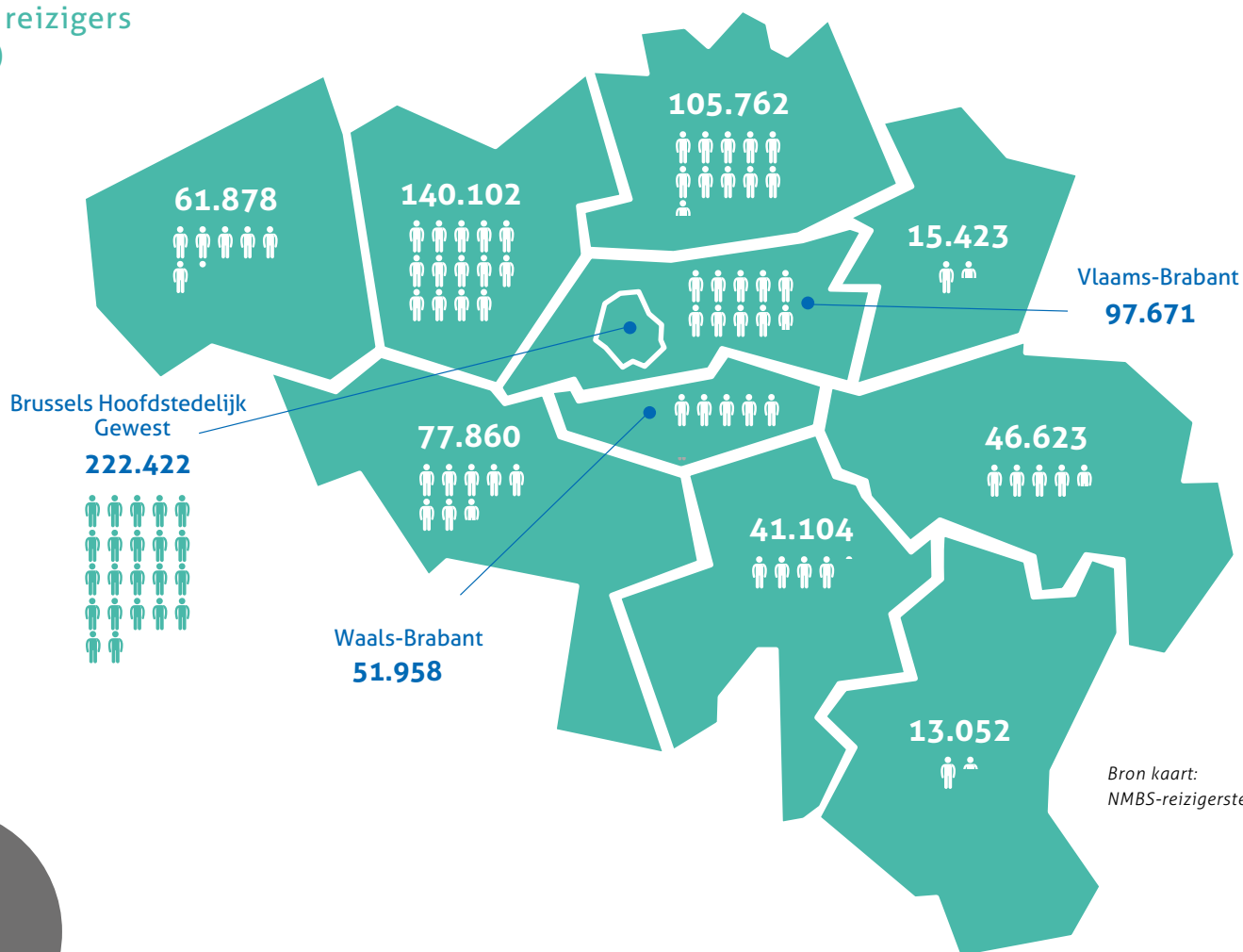
Reisfrequentie per individuele treingebruiker



Hoelang al klant

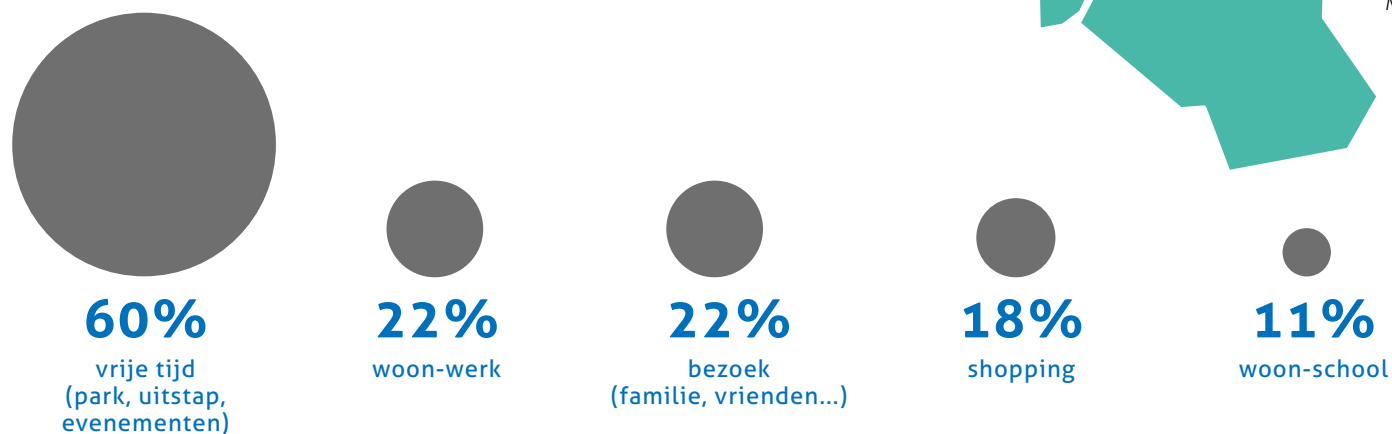


Instappende reizigers (op een werkdag)



Bron kaart:
NMBS-reizigerstellingen 10/2015

Reismotief*



*Totaal bedraagt meer dan 100% omdat sommige reizigers verschillende motieven hebben.

2. Stijgende klantentevredenheid

Gemiddeld geven onze klanten alle aspecten van de dienstverlening 6,75/10. De treinreizigers waarden de meer klantgerichte aanpak van NMBS. De investeringen in nieuwe en gemoderniseerde treinen vertalen zich in een groter aandeel reizigers dat tevreden is over het comfort aan boord, terwijl ook de inspanningen voor betere informatie in de stations en nette treinen gehonoreerd worden.

Een pluim voor onze medewerkers: hun score verbetert nog tegenover 2015 (+2,7% in de stations en +1,8% in de treinen).

Bron: NMBS-kwaliteitsbarometer 2016

Tevreden klanten

(% dat een score geeft van 7/10 of meer)

61,5%
2015

65,5%
2016

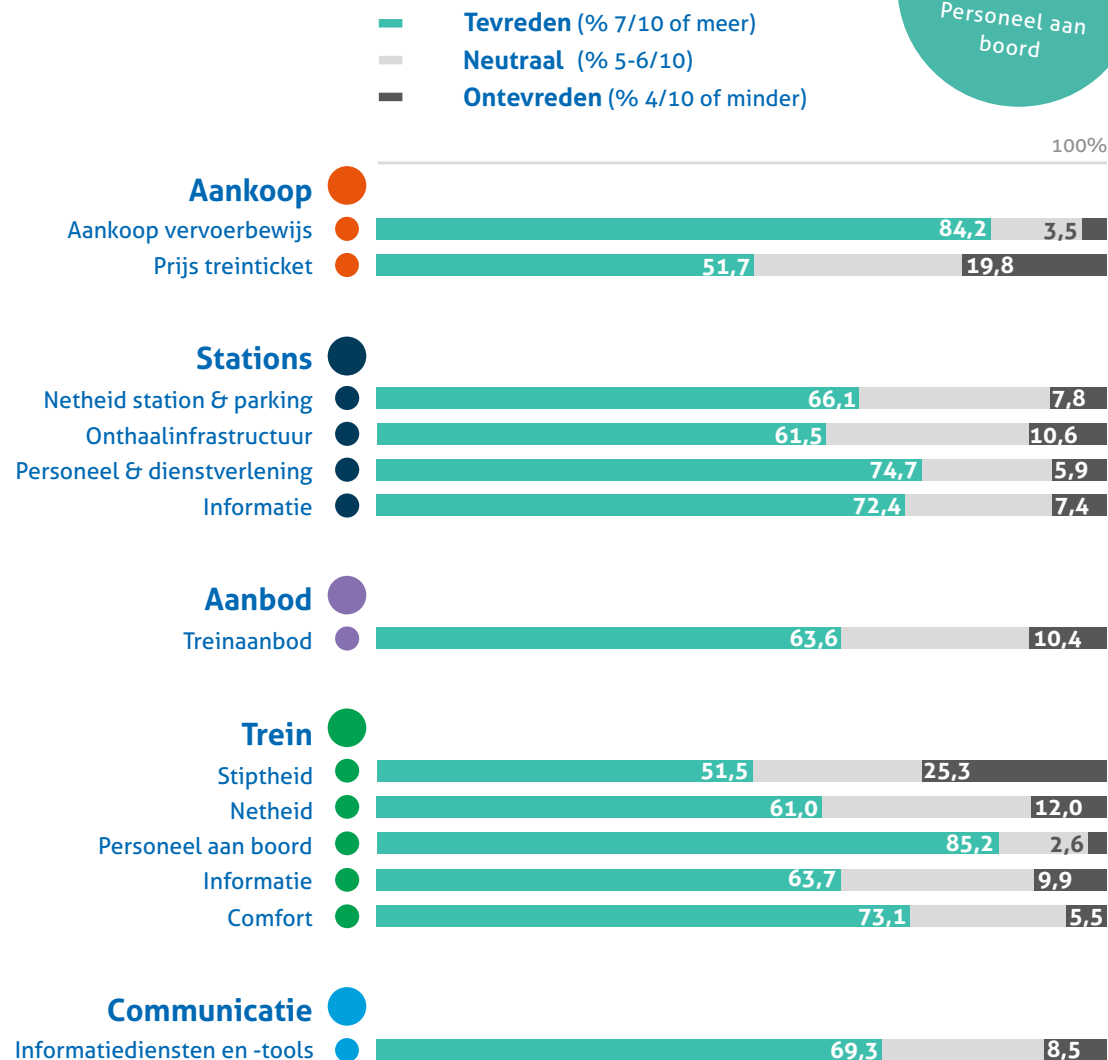
Gemiddelde tevredenheid
(op 10)

6,60
2015

6,75
2016

Tevreden/ontevreden reizigers per thema

TOPSCORE
85,2%
Personeel aan boord



Klachten dalen, compensaties stijgen
 NMBS tekent in 2016 beduidend minder klachten op. Ongeveer een derde van de klachten heeft betrekking op de treindienst (vertragingen, afgeschafte treinen, aansluitingen) en nog een derde op de aankoop (inclusief vergissingen door de klant begaan). **Tegenover 2015 zijn er beduidend minder klachten in verband met de treindienst.**

Compensaties vertragingen



201.571

aanvragen compensatie
 (+202,9%)



1.169.559 €

uitgekeerd
 (+67,4%)

De toename van de compensaties is grotendeels toe te schrijven aan de stakingen van mei en juni. NMBS beschikt over een compensatiesysteem in geval van vertraging waarop de reizigers ook bij staking een beroep kunnen doen: deze vallen onder de occasionele langdurige vertragingen (minstens 60 minuten). Daarnaast compenseert NMBS herhaalde, kleinere vertragingen (vanaf 15 of 30 minuten). Aanvragen voor zulke structurele vertragingen zijn in 2016 sterk afgenomen (3,7% van het totaal).

Klachten/reacties klantendienst

-19%



53.384

2015

42.804

2016

3. De klant beter leren kennen

In dialoog met bedrijven

Naast een goede kennis van de individuele treinreiziger wil NMBS ook een beter inzicht in de wensen en verwachtingen van de werkgevers om de trein als duurzaam vervoer te promoten in het woon-werkverkeer en te positioneren als een valabel alternatief voor de bedrijfswagen.

Daarom heeft NMBS in oktober 2016 een workshop georganiseerd met ondernemingen uit de private en publieke sector. Het initiatief, een première bij NMBS, leert ons dat bedrijven vragen naar geïntegreerde multimodale oplossingen (van deur tot deur) en flexibiliteit (inspelen op telewerk, wisselende uren, flexibele geldigheidsperiodes). **NMBS zal deze inzichten verwerken bij de ontwikkeling van nieuwe diensten en producten.**

38 bedrijven uit de publieke en private sector gaven hun visie op mobiliteit per trein



Customer Experience

Je klant kennen, is meer dan ooit primordiaal om als business te overleven. Via reacties (Contact Centre, social media) en de jaarlijkse kwaliteitsbarometer kan NMBS nagaan hoe haar dienstverlening evolueert en hoe deze door haar reizigers wordt gepercipieerd.

Alleen, zo weten we wel *wat* we moeten verbeteren maar niet noodzakelijk *hoe* we het moeten verbeteren. Hoe ervaart de klant de diverse aspecten van onze service? Zijn onze applicaties of automaten gebruiksvriendelijk? Kan een klant vlot overweg met een online aankoop? Vindt hij snel de info die hij zoekt (online of in de stations)?

Om te peilen naar de ervaring van de klant en zijn desiderata beter te leren kennen, hebben we in 2016 een Customer Experience Team opgestart.

Inzicht in de klant,
inleving bij de medewerkers.
De opdrachten van het Customer
Experience Team:

1

De noden van de klanten leren kennen, via interviews, enquêtes, focusgroepen.

2

Intern de stem van de klant zijn: bij alle diensten nagaan hoe zij betrokken zijn in het traject van de klant en waar er verbeterd kan worden.

3

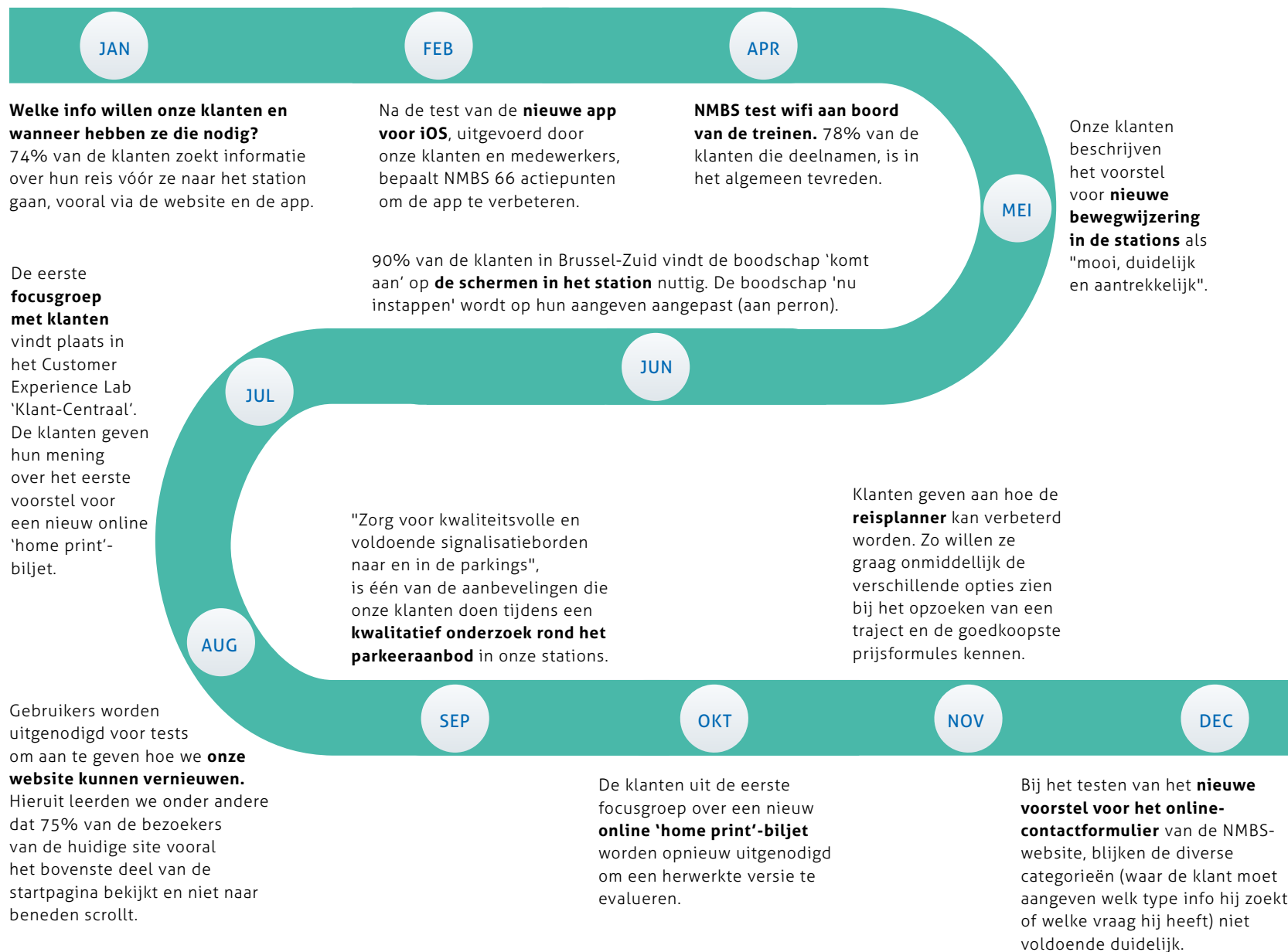
Klantgericht denken en handelen bevorderen bij alle medewerkers door hen te inspireren en te ondersteunen in hun projecten.

KLANT-CENTRAAL

Customer Experience Lab 'Klant-Centraal': in juli 2016 opent NMBS een heus testcentrum waar klanten bijvoorbeeld een automaat kunnen testen, de service aan het loket, of deelnemen aan focusgroepen. In een technisch lokaal worden de gesprekken gevolgd en gefilmd om nadien grondig te analyseren.



Customer Experience: een jaar van interactie en dialoog met onze klanten





Ismaël (links) ontmoette treinbegeleider Joffrey vorig jaar op zijn trein van Doornik naar Aat, op weg naar het werk. Hij kiest bewust voor de trein en laat de auto het liefst van al thuis, ook als hij tijdens het weekend zijn familie in Brussel bezoekt. Voor Ismaël is Joffrey zijn favoriete treinbegeleider. Ondertussen zijn ze trouwens vrienden op Facebook.



Aanbod en reizigers 2016

S-net Brussel

Vervoersplan 12/2017-2020

1

2

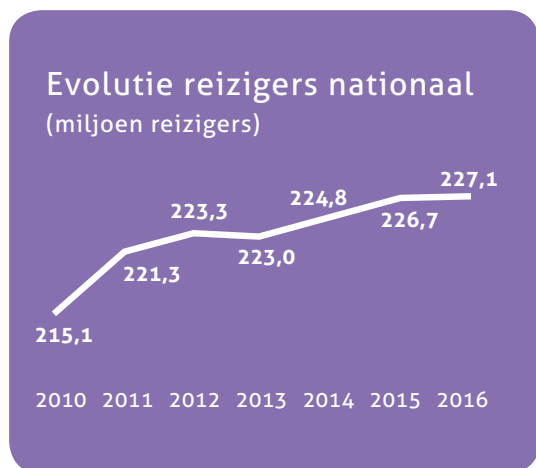
3

Aanbod

1. Aanbod en reizigers 2016

Oplossingen voor onze mobiliteitsknopen

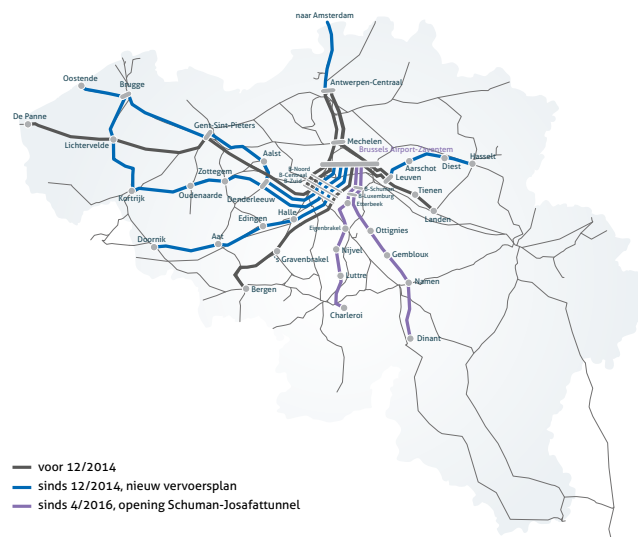
NMBS wil met haar aanbod oplossingen bieden voor de plaatsen waar onze mobiliteitsproblemen het meest acuut zijn. In 2016 ligt de nadruk bij het aanpassen van het aanbod op betere verbindingen met Brussels Airport en de grote steden. De Schuman-Josafattunnel, geopend in april 2016, biedt zowel mogelijkheden voor het aanbod naar de luchthaven als voor het voorstadsnet rond Brussel (S-aanbod). In december heeft NMBS zowel 's morgens als 's avonds 3 extra piektreinen ingelegd tussen Noorderkempem en Antwerpen-Centraal, met stop te Antwerpen-Luchtbal. Ook internationaal is het aanbod gegroeid: het ICE-aanbod tussen Brussel en Frankfurt gaat van 4 naar 6 treinen per dag, om in te spelen op de stijgende vraag.



Lichte reizigersgroei

Tussen 2015 en 2016 is het aantal binnenlandse reizigers met 0,2 procent gestegen tot 227,1 miljoen, ondanks de aanslagen in Brussel en de stakingsdagen, waarvan de gevolgen duidelijk voelbaar waren in de maanden maart tot en met juni. Met 2,9 miljoen reizigers presteerde het internationaal verkeer slechter dan verwacht, in belangrijke mate vanwege de aanslagen (zowel Parijs vorig jaar als Brussel) en hun impact op het toeristische verkeer.

Evolutie aanbod rechtstreekse treinen naar de luchthaven



Rechtstreeks naar Brussels Airport

Via de Schuman-Josafattunnel kan NMBS rechtstreekse treinverbindingen aanbieden met de luchthaven vanuit Dinant, Namen, Ottignies, Charleroi en Nijvel. Door het uitgebreide rechtstreekse aanbod blijft de trein aan populariteit winnen om naar de luchthaven te reizen, en dat ondanks de impact van de aanslagen in Brussel, waardoor geen treinverkeer mogelijk was tot 22 april.

De aanpassing van de dienstregeling in december is gunstig voor Leuven, dat tijdens het weekend 3 rechtstreekse verbindingen per uur met Brussels Airport-Zaventem krijgt. Vanuit Kortenberg en Herent rijdt er tijdens het weekend om het uur een rechtstreekse trein.

26%
van de
luchthavenpassagiers
kiest de trein naar de
luchthaven
(in november en
december 2016)

83
stations met
een rechtstreekse
verbinding (week)



Trein naar de kust erg in trek

Om een alternatief te bieden voor de vrijetijdfiles naar de kust zet NMBS naar goede gewoonte tijdens de zomermaanden extra treinen in naar de kuststations van Oostende, Blankenberge, Knokke en De Panne. Op weekdays gaat het om dertig bijkomende treinen (22.400 extra zitplaatsen per dag). Op zaterdag, zondag en feestdagen worden er in totaal 32 toeristentreinen ingelegd (28.028 bijkomende zitplaatsen/dag).



meer dan
2 miljoen
reizigers in juli
en augustus 2016



62.000
reizigers op
recorddag
28 augustus 2016



140.000
extra zitplaatsen
(200 extra
treinen)



1,2 miljoen
reizigers voor
Oostende, de
populairste
bestemming

2. S-net Brussel

Significante uitbreiding voorstedelijk aanbod

De Schuman-Josafattunnel verbindt de spoorlijnen 161 Namen – Brussel, 124 Nijvel – Brussel, het zuidelijke deel van het ringspoor 26 met het noordelijke deel van het ringspoor 26 en Leuven en Mechelen (zie kaart p.24). Het geeft NMBS de mogelijkheid rechtstreekse treinen in te zetten vanuit Leuven en Eigenbrakel naar de Europese wijk in Brussel (verbinding S9). Het gaat vanuit Leuven om een tijdsinstap van 11 minuten in vergelijking met een overstap in Brussel-Noord. Ook Etterbeek (VUB) is rechtstreeks met Leuven verbonden.

Het S-aanbod biedt sinds december 2016 in totaal 700 treinen per werkdag, waarvan 32 nieuwe op weekdays en 40 nieuwe tijdens de weekends.



Op het ringspoor 26 wordt het station Arcaden (Brusselse gemeente Watermaal-Bosvoorde) geopend, met bediening tijdens weekdays door de verbinding S7 Halle – Delta – Merode – Vilvoorde – Mechelen.

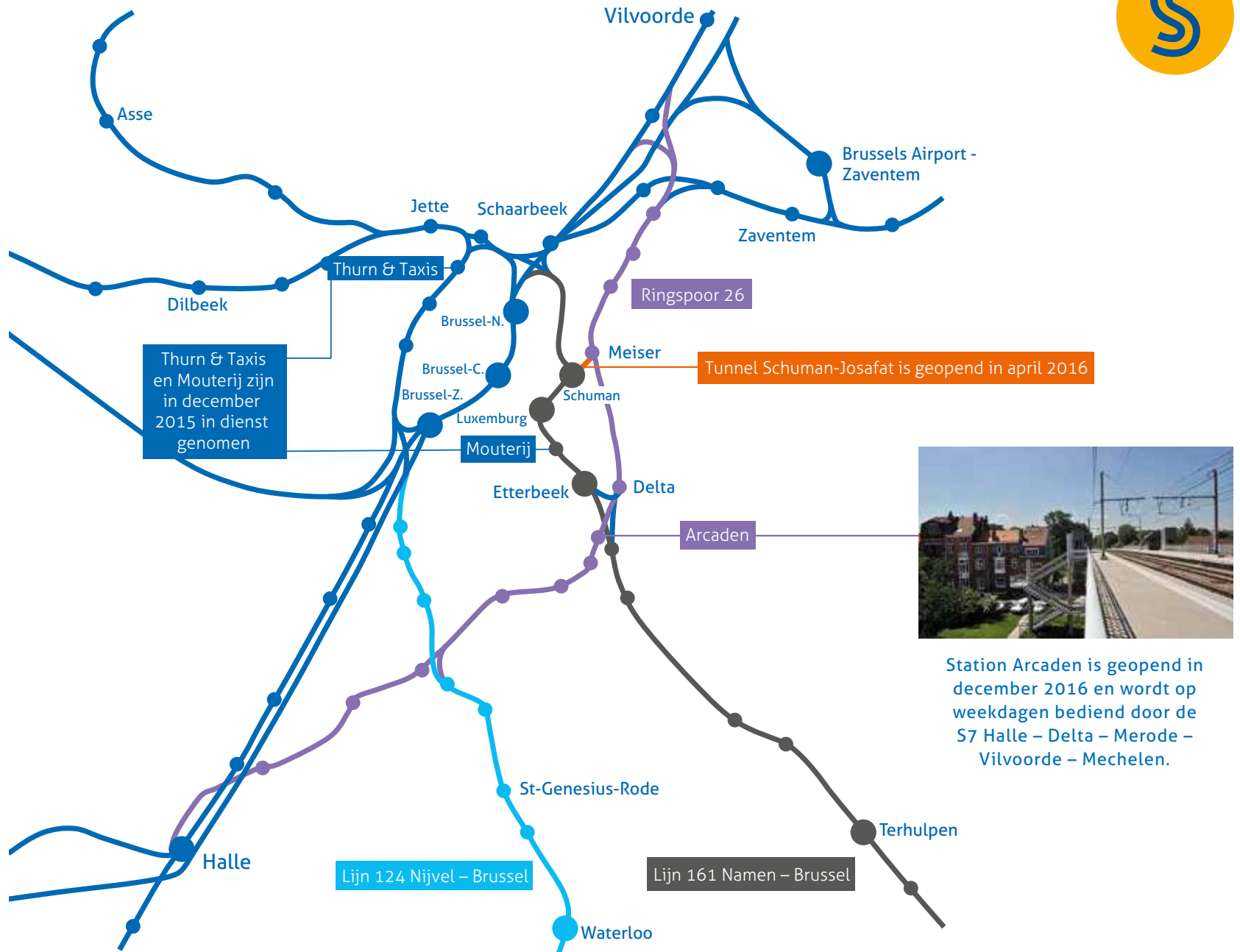
Meer treinen in het weekend

De Europese wijk heeft sinds december ook tijdens het weekend een rechtstreekse verbinding naar de nationale luchthaven door het inleggen van een IC-verbinding vanuit Eigenbrakel via Brussel-Schuman naar Brussels Airport-Zaventem, Kortenberg, Herent en Leuven. Met deze trein wordt het oostelijke ringspoor (lijn 26) tijdens het weekend opnieuw bediend, wat tegemoet komt aan een reële mobiliteitsvraag.



S-aanbod voor Brussel + metroverbindingen MIVB

Zoom op de infrastructuur rond Brussel



3. Vervoersplan 12/2017-2020

Ambitieuze vervoersplan

Eind december 2016 heeft de raad van bestuur van NMBS het vervoersplan 12/2017-2020 goedgekeurd. Het plan zet in op de verhoging van het voorstedelijk aanbod rond de grote steden, meer treinen in het weekend (shoppingtreinen op zaterdag, studententreinen op zondag), optimalisering van de aansluitingen en waar mogelijk een

verlaging van de reistijd. De ambitie is om het aanbod met 5,1% uit te breiden, een uitdaging op ons dichtbereden spoornet.

Het plan is het resultaat van een intense consultatie en dialoog met onze stakeholders, aangevat in 2015 en voortgezet in 2016.

Verhoging van het aanbod

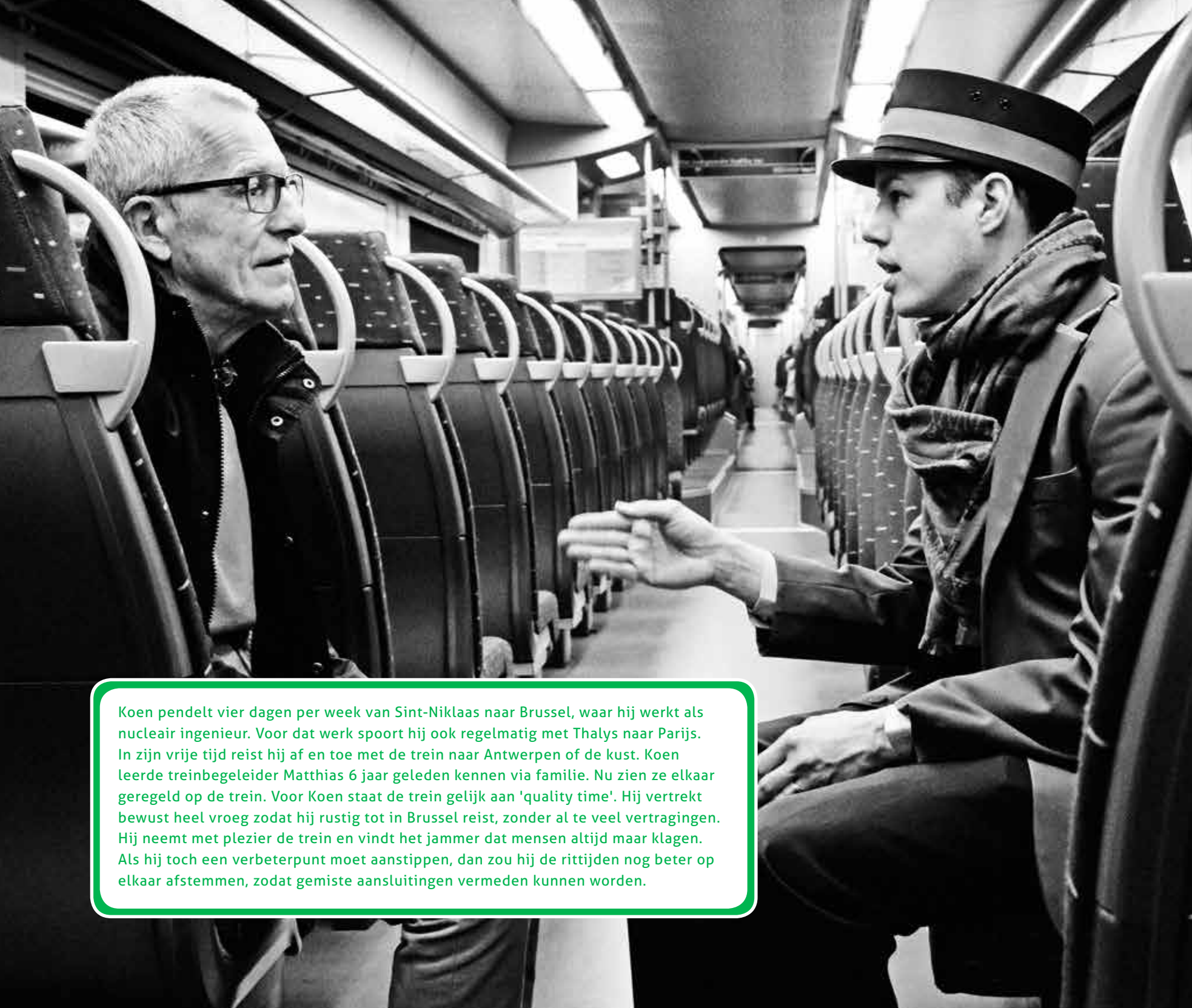


Kortere reistijden



Optimaliseren aansluitingen





Koen pendelt vier dagen per week van Sint-Niklaas naar Brussel, waar hij werkt als nucleair ingenieur. Voor dat werk spoort hij ook regelmatig met Thalys naar Parijs. In zijn vrije tijd reist hij af en toe met de trein naar Antwerpen of de kust. Koen leerde treinbegeleider Matthias 6 jaar geleden kennen via familie. Nu zien ze elkaar geregeld op de trein. Voor Koen staat de trein gelijk aan 'quality time'. Hij vertrekt bewust heel vroeg zodat hij rustig tot in Brussel reist, zonder al te veel vertragingen. Hij neemt met plezier de trein en vindt het jammer dat mensen altijd maar klagen. Als hij toch een verbeterpunt moet aanstippen, dan zou hij de rittijden nog beter op elkaar afstemmen, zodat gemiste aansluitingen vermeden kunnen worden.



Veiligheid

Stiptheid

Comfort

Betrouwbaarheid

1

2

3

4

Trein

1. Veiligheid

Blijven investeren in mens, technologie en cultuur

NMBS doet zware inspanningen om zo veilig mogelijk te rijden. We investeren zowel in technische oplossingen, de menselijke factor en de ondernemingscultuur. De invoering van het **veiligheidssysteem ETCS** (European Train Control System) gebeurt volgens planning, terwijl de installatie van het automatisch stopsysteem TBL1+ op alle binnenlandse NMBS-treinen in 2013 afgerond werd. Het aantal **seinvoorbijrijdingen** door

NMBS-treinbestuurders in de hoofdsporen en toegang tot de hoofdsporen is in 2016 stabiel gebleven op 53. Het aantal potentieel gevaarlijke punten dat bereikt werd, is licht gedaald naar 20 in 2016 tegenover 22 in 2015.

NMBS werkt sterk aan sensibilisering van haar personeel. Het tragische ongeval in Saint-Georges-sur-Meuse wijst op het belang van een **diepgaande veiligheidscultuur**.



MENS

Inzetten op veiligheidsbewustzijn

Drie actiepunten moeten het veiligheidsbewustzijn bij de treinbestuurders nog verhogen of ondersteunen:

- 1 opleiding instructeurs meer richten op coaching, ondersteuning, opvolging en motivering van de kandidaten;
- 2 treinbestuurders praktijkgericht opleiden en trainen aan de hand van adequate oefeningen op de rij-simulatoren. In 2016 zijn alle simulatoren ook voorzien van ETCS;
- 3 treinbestuurders tijdig inlichten en betrekken bij invoering nieuwe dienstregeling (vervoersplan).



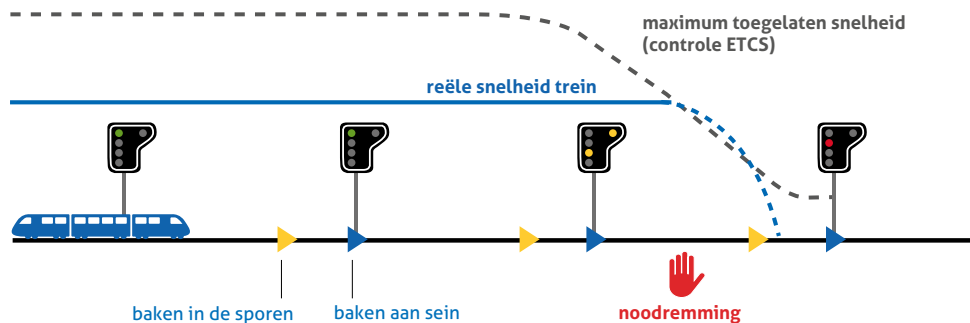
TECHNOLOGIE

Eén derde van de treinen uitgerust met ETCS

Het aantal treinen met ETCS is gestegen van 29,2% eind 2015 tot 32,4% eind 2016. NMBS wil tegen eind 2023 alle treinen ingezet voor het binnenlandse reizigersverkeer met ETCS uitrusten.

Werking ETCS

Om de ETCS-beveiligingen te plaatsen, is ETCS-inrichting op de grond (bakens in de infrastructuur) en aan boord (ETCS-module materieel) nodig. In ETCS controleert de boorduitrusting voortdurend de snelheid van de trein. De uitrusting grijpt in wanneer de snelheid van de trein hoger is dan de maximumsnelheid die door het systeem toegelaten is, wat ETCS tot het meest geavanceerde veiligheidssysteem maakt.



Opleiding treinbestuurders: constante focus op veiligheid

Met een basisopleiding van 200 dagen heeft NMBS de meest uitgebreide opleiding van Europa. Daarnaast krijgen treinbestuurders jaarlijks gemiddeld 15 dagen bijkomende opleiding. De focus op alle veiligheidsaspecten is fundamenteel in elke fase van de opleiding.



VEILIGHEIDSCULTUUR

Naar een integrale veiligheidscultuur

NMBS focust meer dan ooit op het uitbouwen van een integrale veiligheidscultuur. In 2016 ging extra aandacht naar:

- 1 sensibilisering: NMBS werkt samen met Infrabel in het kader van een algemene campagne 'Samen voor een veilig spoornet', gericht op alle operatoren op het Belgische net. Naast een folder voor de treinbestuurders is één van de meest opgemerkte acties een jobuitwisseling waarbij verkeersleiders van Infrabel in de huid van een NMBS-treinbestuurder kruipen en vice versa;
- 2 het herwerken van de processen en procedures van het veiligheidsbeheersysteem, in samenwerking met DVIS (Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit van de Spoorwegen);
- 3 het bevorderen van de veiligheidscultuur door alle betrokkenen van hoog tot laag beter te begeleiden, sterker in te zetten op gestructureerde tools en communicatie.



Infrabel-verkeersleiders ontdekken de job van treinbestuurder in een simulator van NMBS in het kader van een grote sensibiliseringscampagne voor veiligheid op het spoor.

Actieplan seinvorbijrijdingen

Opleiding

Via sensibiliseringsfilms en films over moeilijke trajecten maken we de treinbestuurders beter vertrouwd met de problematiek, zowel in basis- als permanente opleiding.



Return on experience

We ontwikkelen specifieke leermodules voor het omkaderend personeel (instructie, leiding) zodat ze lessen uit de ervaringen op het terrein kunnen doorgeven aan de treinbestuurders die ze periodiek begeleiden.



Veiligheidscultuur

We integreren de sensibilisering in het volledige opleidings- en controletraject van de treinbestuurder, zodat hij gedurende zijn hele loopbaan bewust blijft van de problematiek.



Samenwerking

We bespreken met Infrabel hoe infrastructuur aangepast kan worden in functie van de treinbestuurder om mogelijke conflictsituaties te vermijden.



Onderzoek

We gaan na op welke manier bestuurders afgeleid zouden kunnen worden om achteraf gericht te kunnen sensibiliseren.



2. Stiptheid

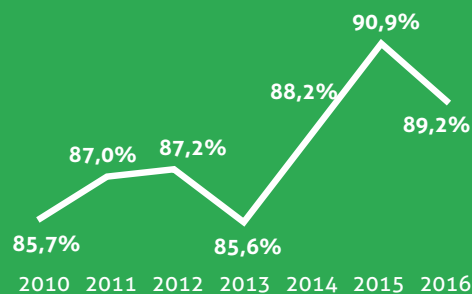
Inspanningen voor een betere stiptheid lonen

De jongste drie jaar kan NMBS opmerkelijk betere stiptheidscijfers voorleggen. In 2016 veroorzaakt vooral de verhoging van het aantal aan derden gelinkte incidenten (42,8% van de vertragingen) een daling van de globale stiptheid onder de 90%. Twee fenomenen zijn tekenend voor 2016: de toename van personen in of naast de sporen (trespassing) en de gewijzigde veiligheidscontext na de aanslagen (met een forse toename van alarm voor verdachte pakketten). Daarnaast hadden weersomstandigheden en de stakingen van mei en juni een grote invloed op de stiptheid.

Het aandeel van NMBS in de vertragingen is met 8,7 procentpunt gedaald en bedraagt 27,5 procent. De acties die NMBS onderneemt om de stiptheid te verbeteren

Evolutie globale stiptheid

(% treinen op tijd of met een vertraging van 6 minuten of minder)



hebben duidelijk resultaat. Het aantal materieelpannes is gedaald, terwijl ook de invloed van de menselijke factor vermindert dankzij een strikte opvolging van de vertragingen en een continue sensibilisering van alle betrokken personeelsleden.

Belangrijkste oorzaken vertragingen

Stijgende trend (toename % minuten vertragingen 2016 t.o.v. 2015)



personen in/
naast de sporen
+4,9%



incidenten
infrastructuur
+22,1%



slechte weers-
omstandigheden
(vooral wateroverlast
door stormweer in januari
en overstrooming van
sporen in juli)
+204,2%



nieuwe veiligheids-
context (bomalarm,
verdacht pakket)
+207,2%

Stijgende trend
(toename % afge-
schafte treinen
2016 t.o.v. 2015)



stakingen
+130,5%

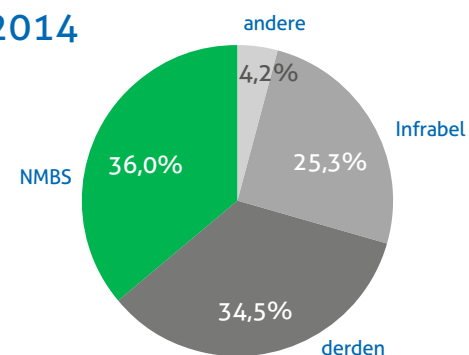


incidenten materieel
-12,1%

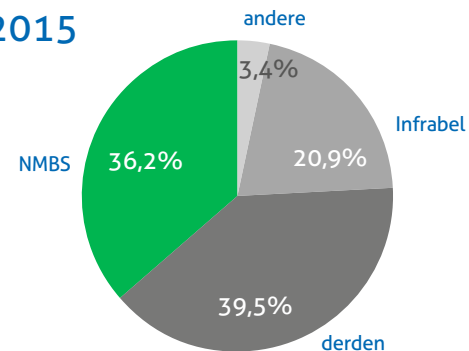
Evolutie aandeel NMBS: forse daling

(% van het aantal minuten vertraging toe te schrijven aan NMBS, Infrabel, derden en andere oorzaken)

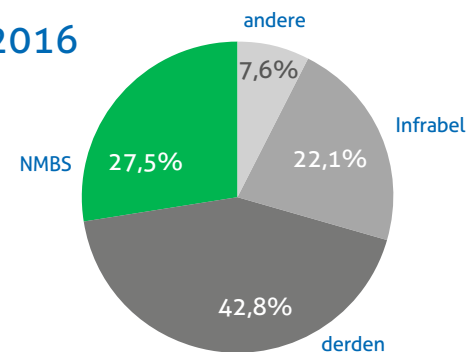
2014



2015



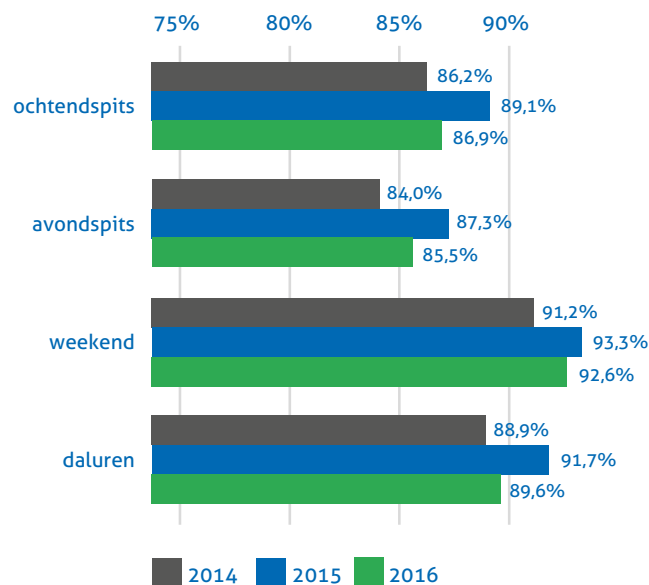
2016



Om na te gaan hoe onze klanten de stiptheid ervaren, meten we deze ook op diverse tijdstippen en op de grote assen naar Brussel, hoofdbestemming van heel wat pendelaars.

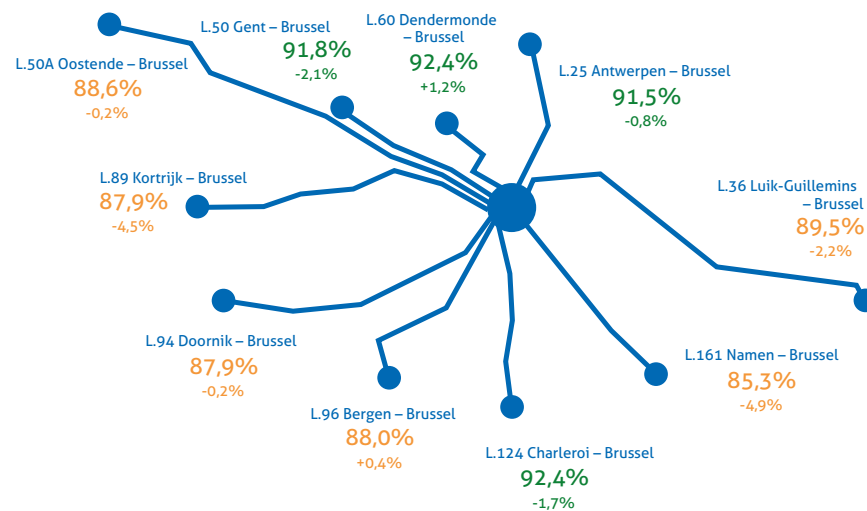
Stiptheid volgens tijdstip

(% treinen op tijd of met een vertraging van 6 minuten of minder)



Stiptheid grote assen naar Brussel

(% treinen op tijd of met een vertraging van 6 minuten of minder bij aankomst)



Wat doet NMBS om de stiptheid te verbeteren?

Betrouwbare treinen

We nemen diverse maatregelen om de betrouwbaarheid van de treinen nog te verhogen (meer details op pagina's 34-37).

Eerste vertrekken

Voortdurende aandacht voor tijdig vertrek bij eerste rit van een trein draagt bij tot een beter respect van de dienstregeling.

Planning

We werken aan een nieuwe planningtool om boordpersoneel en inzet treinen nog vlotter op elkaar af te stemmen.

Spoorlopen bestrijden

Samen met Infrabel proberen we spoorlopen terug te dringen. In 2016 heeft Infrabel samen met NMBS een bewustmakingscampagne naar het grote publiek gelanceerd en hebben we onder andere het aantal patrouilles Securail verhoogd op plaatsen met verhoogd risico.

Ochtendspits naar Brussel

Extra monitoring van de grote assen naar Brussel om vertragingen te verminderen tijdens de ochtendspits, de meest gevoelige periode voor onze reizigers.

3. Comfort

Nieuwe en gemoderniseerde treinen voor de treinreizigers van morgen

NMBS springt duurzaam om met haar treinen. Maar het comfort voor onze klanten moet up-to-date blijven. Daarom vernieuwen we onze oudere treintypes, een specialistenwerk dat in de eigen werkplaatsen gebeurt en waarbij de treinen volledig gestript worden. In 2016 heeft de werkplaats van Cuesmes een eerste prototype klaargestoomd van een gemoderniseerd rijtuig type I6. De in totaal 42 rijtuigen, oorspronkelijk voor internationale trajecten, zullen à rato van 15 per jaar vernieuwd worden.

De vernieuwingsoperatie van drie types motorstellen (MR75, MR80 Break en MR86 Sprinter) zit op kruissnelheid.



MR80 Break
84 van 139 stellen vernieuwd



MR86 Sprinter
43 van 51 stellen vernieuwd



MR75
2 van 44 stellen vernieuwd



I6-rijtuig
voor vernieuwing



I6-rijtuig
na vernieuwing

Voor het neusje van de zalm inzake comfort is het nog even wachten op de levering van de 445 nieuwe M7-dubbeldeksrijtuigen, die NMBS eind 2015 bestelde en waarvan de eerste eind 2018 worden geleverd. Dankzij

de M7-rijtuigen zal NMBS meer zitplaatsen kunnen aanbieden. Ook qua veiligheid bieden de M7 de hoogste standaard, daar ze uitgerust zijn met ETCS.



Een **MR75-motorstel** is volledig gestript en wordt vernieuwd.

M7-rijtuigen tillen comfort naar een hoger niveau

De ontwerpers van de M7-rijtuigen hebben de recentste inzichten toegepast om het comfort helemaal op maat van de reiziger te brengen. Al in het activiteitenverslag 2015 werd gewezen op het aandeel van onze klanten en stakeholders, die voor het eerst hun indrukken en verwachtingen hebben te kennen gegeven over het ontwerp, op basis van een prototype. Met als resultaat een trein die de lat inzake comfort nog wat hoger legt. Aangezien de M7 in veel opzichten op de huidige M6-rijtuigen gebaseerd is, werd rekening gehouden met een maximale compatibiliteit. Zo kunnen M7- en M6-rijtuigen probleemloos aan elkaar gekoppeld worden.



M7 Multifunctioneel rijtuig

Oog voor toegankelijkheid

Veel aandacht gaat naar de toegankelijkheid en voorzieningen voor reizigers met een beperkte mobiliteit. Zo is er een specifiek multifunctioneel rijtuig met plaatsen voor

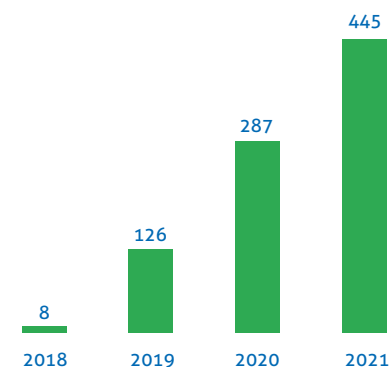


M7 tweede klas

- 1 Meer beenruimte
- 2 Ruime plaats voor bagage onder de zetels
- 3 Een stopcontact voor elke zetel
- 4 Geïntegreerde armsteunen die de doorgang niet hinderen

rolstoelgebruikers, kinderwagens of mensen met volumineuze bagage. Dit rijtuig beschikt over een ruime toegang, afgestemd op hoge en middelhoge perrons, en aangepast sanitair.

Planning levering M7-rijtuigen (cumulatief aantal geleverde rijtuigen)

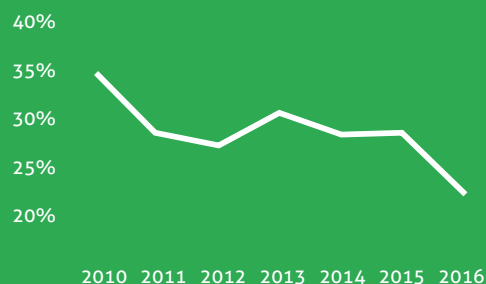


M7 eerste klas

- 1 Grote infoschermen (1e en 2e klas)
- 2 Hogere plafonds voor bovenste dek met aangename led-verlichting (1e en 2e klas)
- 3 Gebruik van leder en hout voor een luxueuzere uitstraling en een duidelijker verschil met tweede klas
- 4 Tussenschotten voor extra rust en individuele leeslampjes

4. Betrouwbaarheid

Aandeel (%) van de incidenten materieel in de vertragingen (op basis van aantal minuten vertraging)



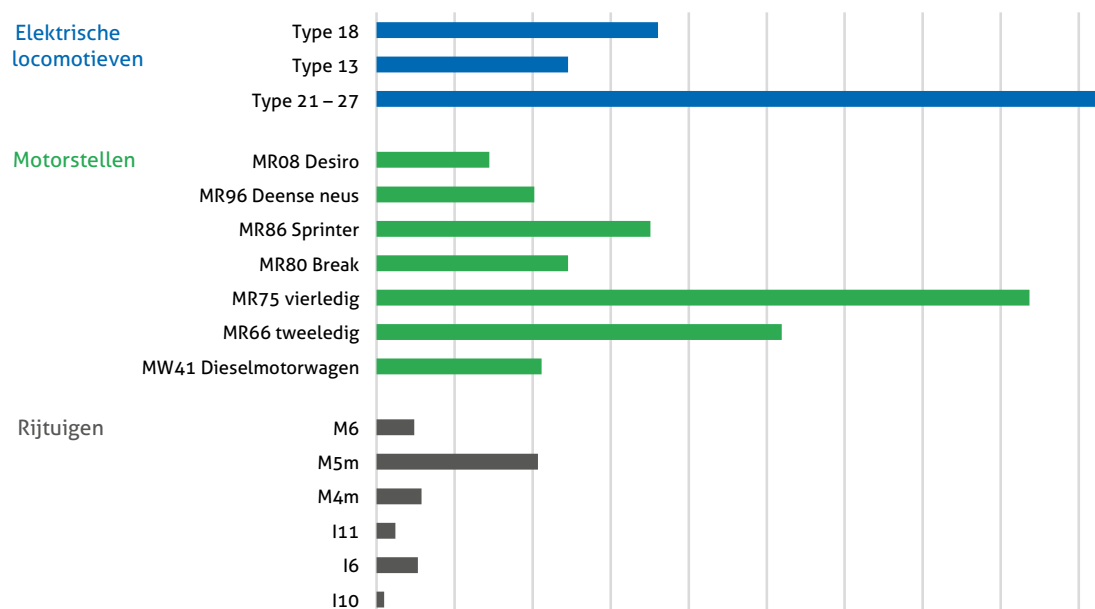
Betrouwbaarheid treinen verhoogt

Treinpannes blijven met een aandeel van 22,7% een belangrijke oorzaak van vertragingen en NMBS zet alles op alles om daar wat aan te doen. Die aanpak werpt zijn vruchten af: het aantal incidenten met materieel is sinds 2010 fors verminderd. Maar we willen nog heel wat beter doen, zodat een maximaal aantal treinen beschikbaar is voor de treindienst.

We zijn actief op drie actieterreinen om de betrouwbaarheid te verhogen:

- 1 aankoop nieuwe treinen:** oudere treinen hebben voor een gelijk aantal kilometers beduidend meer af te rekenen met technische defecten;
- 2 beter management van de pannes,** o.a. door de invoering van telemetrie, het oprichten van een helpdesk Materieel en de invoering van een Fleet Engineer;
- 3 kwalitatief onderhoud:** zowel het aanpakken van werkmethodes en processen als de bouw van nieuwe werkplaatsen moeten het mogelijk maken efficiënt en kwalitatief beter te werken.

Aantal incidenten volgens treintype (incidenten per miljoen km)



Oud materieel kampt met meer defecten

Treinen die minder dan 20 incidenten per miljoen kilometer laten optekenen gelden als zeer betrouwbaar. Zoals uit de tabel hiernaast blijkt, zijn vooral de oudste voertuigen gevoelig voor incidenten, zoals de uit de jaren zeventig daterende vierledige motorstellen MR 75 en de locomotieven type 21-27 (begin jaren tachtig). De recente Desiro-motorstellen zijn, na een reeks kinderziekten tijdens de eerste jaren van hun levering, geëvolueerd tot de meest betrouwbare gemotoriseerde voertuigen van het NMBS-park. Dat is onder andere te danken aan aanpassingen in samenwerking met de constructeur en de aanwezigheid van telemetrie aan boord.

Rijtuigen bevatten minder technologie (geen motoren...) en zijn daarom heel wat minder gevoelig voor pannes.

Naar een kwalitatief hoogstaand onderhoud

We willen meer treinen op de sporen om reizigers te vervoeren en minder treinen in de werkplaatsen die geïmmobiliseerd zijn voor onderhoud of herstellingen.

Momenteel ligt de beschikbaarheidsgraad van al het rollend materieel (locomotieven, motorstellen, rijtuigen, motorwagens) op 84%, tegen 2020 moet dat 87% zijn.

Voor het tractiematerieel (locomotieven, motorstellen, motorwagens) is dit momenteel 82% en tegen 2020 is de doelstelling 86%.

Beter management van pannes



Telemetrie

Een boordcomputer geeft in real time informatie door over de toestand van de trein (status van de deuren, de remmen, tractieorganen en ETCS) zodat bij eventuele problemen de werkplaatsen al vooraf op de hoogte zijn en het euvel sneller verholpen kan worden. Het systeem is al actief op de Desiro-motorstellen, met gunstig resultaat. Het systeem wordt op korte termijn geïnstalleerd op de locomotieven type 18 en 13, evenals op de motorstellen MR96 en MW41.



Helpdesk Materieel

In 2016 is een helpdesk voor advies bij technische problemen opgezet in het Railway Operations Center (ROC) dat instaat voor het beheer van het treinverkeer. De helpdesk kan een treinbestuurder helpen een defect te herstellen of een correcte diagnose stellen tijdens een traject, zodat bij deparage sneller kan worden ingegrepen. De helpdesk geeft momenteel advies voor problemen met locomotieven type 27, in de nabije toekomst zal dat uitgebreid worden.



Fleet Engineer

Een Fleet Engineer is gespecialiseerd in één of een paar treintypes. Hij coördineert het volledige herstellingsproces en kan op alle niveaus verbeteringen doorvoeren: technisch, bij aankoop en levering of in het arbeidsproces. Op termijn zal voor elk type trein een Fleet Engineer actief zijn.

Kwalitatief onderhoud



Continue verbetering en industrialisatie

Door de invoering van een 'continu verbeteringsproces' en verhoogde aandacht voor de werkvoorbereidingen voorafgaand aan het onderhoud, realiseren we een verhoging van de efficiëntie en verbetering van de kwaliteit.



Supply Chain Management

We werken aan een betere planning en timing van levering en herstelling van onderdelen zodat treinen sneller weer in dienst kunnen.



Structurele opleidingen

om de gemiddeld 400 nieuwe medewerkers die we jaarlijks aanwerven de knepen van het vak bij te brengen.



Meer nachtwerk

Meer nachtwerk om de treinen klaar te stomen voor de volgende dag.



Investeren in nieuwe werkplaatsen

om efficiënt en kwalitatief beter te werken.

Kwalitatief onderhoud: nieuwe werkplaats Aarlen

De nieuwe werkplaats van Aarlen, een investering van 24 miljoen euro, is de eerste van een aantal nagelnieuwe werkplaatsen die NMBS momenteel bouwt. Ze vervangt de vroegere werkplaats van Stockem. De uitrusting zal een snellere in- en uitstroom van de treinen mogelijk maken.

De site bundelt werkplaats en onderhouds-post zodat de personeelsteams optimaal op elkaar afgestemd kunnen worden. Ze bevindt zich bovendien nabij het station, zodat rangeringen en extra ritten beperkt blijven. In totaal 125 medewerkers staan dag en nacht klaar om de onderhouds- en herstellingswerken te verzekeren.

Technische uitrusting TW Aarlen

- 3 sporen van 108 meter lang op pijlers (1 spoor uitgerust met lichtingsvijzels)
- 1 spoor van 20 meter lang voor werken aan de wielassen
- 1 spoor voor tweespanningstesten
- 4 uitwijksporen voor 12 motorstellen
- dakwerkplatformen en rolbruggen
- geautomatiseerde antivries-spuitinstallatie op wielassen en opstaptrede
- mobiele anti-graffiti stand
- mobiele stand voor buiten, om toegang te hebben tot het dak
- schouwput en platform voor nazicht stroomafnemers
- centrale schoonmaakinstallatie
- installatie voor leegmaken gesloten WC-systeem
- trainwash



Onderhoudswerkplaatsen voor de toekomst

Ongeveer 300 miljoen euro gaat naar nieuwe werkplaatsen. De installaties zijn ontworpen voor meer efficiëntie en met bijzondere

aandacht voor een betere arbeidsergonomie. Ook in onze economie hebben de over heel het land gespreide werkplaatsen een niet te

onderschatten rol, met een tewerkstelling van in totaal ongeveer 5.000 medewerkers.

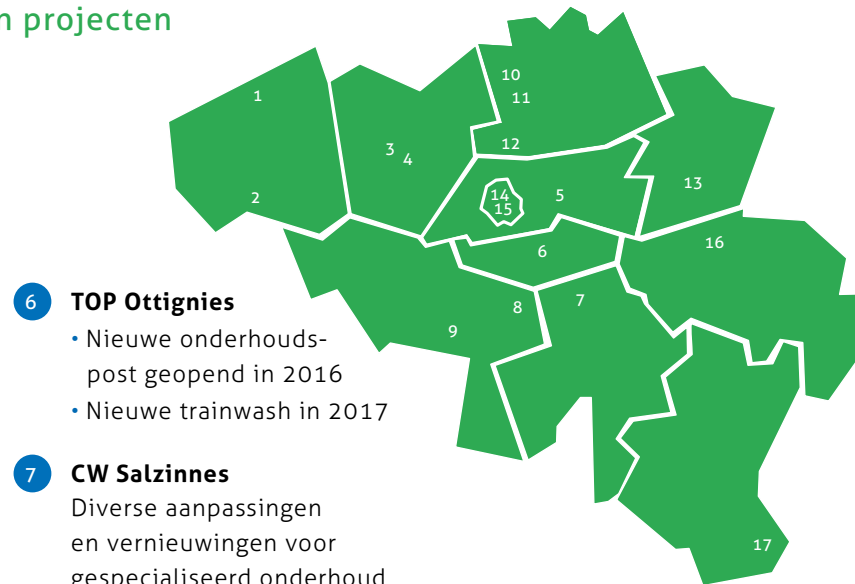
Belangrijkste realisaties en projecten

- 1 **TW Oostende**
 - Nieuwe industriële seininrichting (2020)
 - Nieuwe werkhal rijtuigen (2020)
 - Nieuwe werkhal voor tractie (2022/2023)
- 2 **OP Kortrijk**
 - Nieuwe trainwash (2020)
 - Diverse vernieuwingen (sporen, schouwputten...) (2017-2019)
- 3 **OP Gent**

Nieuwe onderhoudspost voor schoonmaak en schouwing (2018)
- 4 **Melle**

Bouw nieuwe polyvalente werkplaats (incl. spoorbundel) die TW Merelbeke (onderhoud tractiematerieel) en CW Gentbrugge (onderhoud geslept materieel) vervangt (2018)
- 5 **OP Leuven**

Nieuw dienstgebouw (2020)



- 6 **TOP Ottignies**
 - Nieuwe onderhoudspost geopend in 2016
 - Nieuwe trainwash in 2017
- 7 **CW Salzines**

Diverse aanpassingen en vernieuwingen voor gespecialiseerd onderhoud (2016-2021)
- 8 **OP Châtelet**

Nieuwe trainwash (2020)
- 9 **CW Cuesmes**

Diverse aanpassingen en vernieuwingen voor onderhoud rijtuigen (2016 – 2021)
- 10 **TW Antwerpen**
 - Vernieuwing sporenbundel (2018)
 - Nieuw dienstgebouw (2021)
 - Nieuwe wasstraat (2021)

- 11 **TOP Schijnpoot**

Nieuwe trainwash (2022)
- 12 **CW Mechelen**
 - Nieuw gebouw industriële elektronica en klimatisatie (2019)
 - Aanpassing schouwputten, herinrichting gebouw I5 en aankoop machinepark voor langetermijnonderhoud MR08 (2019)

- 13 **TW Hasselt**

Nieuwe werkhal, spoorbundel en industriële seininrichting (2017)
- 14 **TW Schaarbeek**
 - Nieuwe volautomatische trainwash (in dienst genomen in 2016)
 - Nieuwe industriële seininrichting (2017-2018)
- 15 **OP Vorst**

Nieuwe volautomatische trainwash (2017)
- 16 **TW Kinkempois**
 - Nieuwe werkplaats (incl. spoorbundel) voor onderhoud alle treintypes (2017)
 - Nieuwe trainwash (2017) en onderhoudspost (2018)
- 17 **TW Aarlen**

Nieuwe werkplaats geopend in 2016

CW Centrale Werkplaats
 TW TractieWerkplaats
 OP OnderhoudsPost
 TOP Technische OnderhoudsPost



Treinbegeleider Momo en Patricia waren bevriend op Facebook dankzij hun gedeelde interesse in fotografie. Bij toeval ontmoetten ze elkaar in de trein en zo werden ze ook in het echte leven vrienden. Patricia neemt bijna wekelijks de trein vanuit Luik-Guillemins naar Brussel. Dankzij het seniorenbiljet reist ze heel voordelig door het ganse land. Vaak spreekt ze af met vriendinnen en gaan ze een expo of een restaurantje bezoeken in Brussel. Patricia reist ontzettend graag met de trein, omdat die snel, netjes en mooi is. Ook haar Amerikaanse vrienden (ze heeft nog gewerkt in de VS) houden van de Belgische treinen, die ze veel beter vinden dan die in de VS.



- 1 Multimodale voorzieningen
- 2 Onthaal
- 3 Sociale veiligheid
- 4 Projecten

Stations

1. Multimodale voorzieningen

Optimale voorzieningen voor elk type vervoer

Het succes van een station hangt samen met de bereikbaarheid en de aanwezigheid van voldoende stallingsmogelijkheden. Om de overstap naar ander openbaar vervoer vlot te laten verlopen, gaat in alle stationsprojecten extra aandacht naar de situering en inplanting van bus- en tramhaltes. Dat is bijvoorbeeld het geval in Gent-Sint-Pieters of in Namen.

Naast het openbaar vervoer doet NMBS inspanningen voor andere duurzame modi, door plaats te maken voor deelfietsen (o.a. Blue-bike) en autodeelpunten (cambio). In totaal zijn 51 fietspunten beschikbaar, waar onder andere een hersteldienst is. Blue-bike huurfietsen worden aangeboden in 47 stations, de deelauto's van cambio in 52 stations.

Tot slot investeert NMBS ook in voldoende stallingsplaatsen voor fietsen en parkeergelegenheid voor auto's. Het parkeerbeleid gebeurt in nauw overleg met

de gemeentebesturen. Om treinreizigers een maximaal comfort en veiligheid te bieden, kiest NMBS meer en meer voor afgesloten betaalparkings. Treinreizigers hebben recht op een gunsttarief.

Gebruikt vervoersmiddel naar het station

(gegevens kwaliteitsbarometer 2016)*



38,2%



28,3%



26,9%

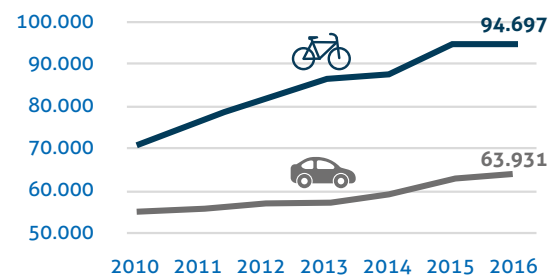


15,8%



4,3%

Evolutie aantal stallingen en parkeerplaatsen



*Totaal bedraagt meer dan 100% omdat sommige reizigers verschillende modi combineren.

2. Onthaal

Toegankelijke stations voor iedereen

Ongeveer 80% van de reizigers is tevreden over de toegankelijkheid van de stations en de perrons. Om de toegankelijkheid nog te verbeteren investeert NMBS bij vernieuwing of nieuwbouw in liften en/of roltrappen. Ze houdt er ook rekening mee dat toegangen en looproutes vrij blijven van obstakels.

Daarnaast doet NMBS specifieke investeringen om personen met beperkte mobiliteit (PBM) de kans te geven zo autonoom mogelijk de trein te nemen.

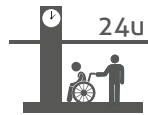
Momenteel beschikt NMBS over 23 stations en 68 stopplaatsen die 'integraal' toegankelijk zijn (hoge perrons, autonoom toegankelijk voor PBM's, aanwezigheid van podotactiele geleiding en een aangepaste ticketautomaat).



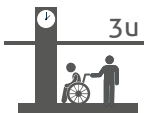
Onthaal personen met beperkte mobiliteit



53.172
assistentie-aanvragen



114
stations met assistentie
(aanvraag 24u vooraf)



18
stations met assistentie
(aanvraag 3u vooraf)



17
stations werken samen met taxis



107
assistentie-zuilen



24
trappenklimmers



311
toegangshellingen



307
ringleidingssystemen voor slechthorenden

3. Sociale veiligheid

Securail waakt over veiligheid

De gewijzigde veiligheidscontext heeft de regering ertoe aangezet om 15 miljoen extra te investeren in de veiligheid in de stations en treinen. Dat gaat naar camera's en naar extra beveiligingsmaatregelen in Antwerpen-Centraal, Luik-Guillemins en Brussel-Zuid, waar ook de Channelterminal wordt heringericht. Om meer toezicht mogelijk te maken, heeft NMBS 93 extra Securail-agenten aangeworven.

Veiligheid primeert



6.000
camera's op 400 sites*



+93
Securail-agenten



76
samenwerkingsovereenkomsten met lokale gemeentebesturen en politiediensten



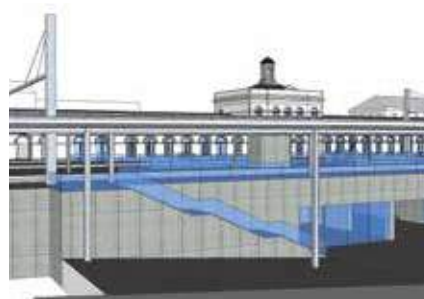
82.000
oproepen

* Camera's voor NMBS en Infrabel (beheer door controlekamers NMBS)

4. Stationsprojecten

Stations op maat van de klant

NMBS zet de modernisering van de stations voort met duidelijke focus op het onthaal van de treinreiziger. Dit vertaalt zich in de modernisering en betere toegankelijkheid van de perrons, het verhogen van het aantal beschikbare parkeerplaatsen voor auto's en fietsen, de diversificatie van het commercieel aanbod in de stations en de nodige aanpassingen van de stations en perrons voor personen met beperkte mobiliteit. Naast grote projecten zoals Gent-Sint-Pieters of Bergen, worden ook kleine en middelgrote stations vernieuwd. Schellebelle is dan weer een voorbeeld voor de aanpak van de stopplaatsen.



In **Tienen** bouwen we een nieuwe onderdoorgang met liften en verhogen we de perrons (2014 - 2019). Van 2018 tot 2021 breiden we de fietsenstallingen uit tot 1.000 plaatsen, restaureren we het stationsgebouw en plaatsen nieuwe perroninfrastructuur met luifels.



In **Vilvoorde** zijn we begonnen met de grondige vernieuwing van de perroninfrastructuur en de huidige onderdoorgang. We bouwen ook een nieuwe onderdoorgang met liften en roltrappen naar de perrons, zodat de perrons volledig toegankelijk zullen zijn, en restaureren de historische traphuizen (2016-2021).



In **Leuven** plannen we een nieuwe fietsenstalling onder het Martelarenplein, met 2.000 fietsplaatsen en uitbreidbaar tot 4.000 plaatsen in de periode 2018-2019.



Het station van **Jette** kreeg in 2016 een nieuwe onderdoorgang, met liften naar de perrons,



Brussel-Noord wordt gefaseerd gemoderniseerd en krijgt een ruime centrale onderdoorgang met meer plaats voor de reizigers en handelszaken. In 2016 werd de dwarsgang kant centrum afgewerkt.



BRUSSEL

BRABANT

Liedekerke wordt een waar vervoersknooppunt dankzij de bouw van een nieuw stationsgebouw, fietsenstallingen met in totaal 776 plaatsen en een fietspunt, parking voor 570 auto's en verhoogde perrons met liften (eind 2017).



NAMEN

LUXEMBURG

LUIK

LIMBURG



Het project voor de nieuwe busterminal (2019) boven de sporen van het station **Namen** is een schoolvoorbeeld van geïntegreerde multimodaliteit. In 2016 is een parkeergebouw afgewerkt met plaats voor 482 auto's.



Het stationsgebouw van **Philippeville** kreeg zowel binnen als buiten een grondige oprisingsbeurt, met een vernieuwde wachtzaal en sanitair.

We vernieuwen het stationsgebouw en de perrons van **Libramont**. De operatie zal afgerond zijn tegen einde 2017.

In **Huy** bouwen we een parkeergarage voor 404 auto's (2017).

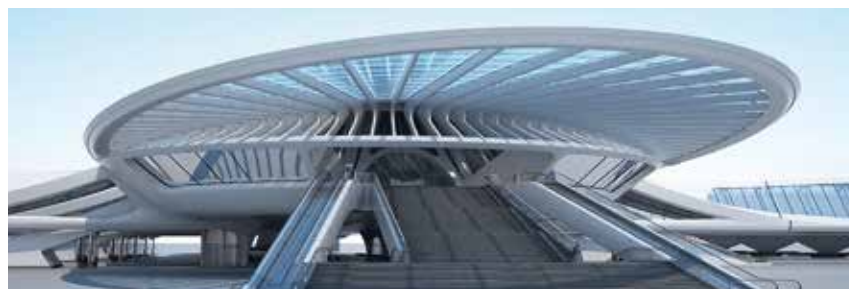
Zowel het stationsgebouw als de schuilhuisjes van **Welkenraedt** zijn vernieuwd.



In **Hasselt** worden de perrons verhoogd, gemoderniseerd en uitgerust met liften en roltrappen. Ook de onderdoorgang wordt geheel vernieuwd (2018-2023).

HENEGOUWEN

WEST-VLAANDEREN



In **Bergen** werken we volop aan het nieuwe station, dat door de integratie van openbaar vervoer en parkeergelegenheid voor 860 auto's zal uitgroeien tot een ware vervoershub. Het station zal bovendien een verbindingsas vormen tussen twee stadsdelen (eind 2018).



Aat heeft sinds 2016 een gerestaureerd stationsgebouw dat de oorspronkelijke architectuur helemaal tot zijn recht laat komen.



In **Charleroi** verbreden en vernieuwen we de belangrijkste onderdoorgang, die aansluit op een nieuwe parking voor 740 auto's (2018-2021).



Het mooie stationsgebouw van **St-Ghislain** wordt opgefrist (2017).



De vernieuwing van het stationsgebouw van **Roeselare** is in 2016 gestart en zal eind 2017 klaar zijn.



In 2016 hebben we in **Blankenberge** de ruwbouw van het station afgewerkt, samen met een parking voor 750 auto's en 280 fietsenstallingen.



In **Oostende** werken we voort aan de restauratie van het stationsgebouw, (2017) en de bouw van nieuwe perrons met liften en trappen en de perronoverkapping (2018). Er komt een fietsenstalling met 1.400 plaatsen (2018), terwijl een parking met 680 plaatsen in de lente van 2017 is geopend.

ANTWERPEN

OOST-VLAANDEREN

Het nieuwe station van **Mechelen** maakt deel uit van een groot project, waar een deel van de sporen wordt heraangelegd en een nieuwe ringweg voor autoverkeer wordt geïntegreerd. Na de spoorwerken start NMBS met de bouw van een geheel nieuw stationsgebouw dat klaar moet zijn tegen 2026.



Met meer dan 55.000 opstappende reizigers is **Gent-Sint-Pieters** het vierde station van ons land. De vernieuwing is een ingrijpend proces, waarbij de perrons verbreed en volledig vernieuwd worden à rato van twee per jaar. Daarnaast bouwen we een nieuw stationscomplex aan de achterzijde en voorzien we in totaal 13.500 fietsplaatsen. Het historische stationsgebouw is volledig gerestaureerd.



In **Aalst** hebben we een fietsgebouw met 780 plaatsen geopend en werken we aan een nieuwe onderdoorgang met liften naar de perrons (2016-2019). Later bouwen we een extra fietsgebouw met 750 plaatsen, een pendelparking (900 plaatsen) en doen we de aanleg van het Denderplein aan de achterkant (2017-2020).

Schellebelle is in 2016 volledig vernieuwd en we hebben een overdekte fietsenstalling met 294 plaatsen en een parking voor 108 auto's gebouwd.

Erembodegem wordt momenteel omgebouwd tot een integraal toegankelijke stopplaats, met extra parkings en stallingen (2017-2018).

In **Dendermonde** plannen we de modernisering en verhoging van de perrons en liften (2018-2023).



Yves werkt als commercieel verantwoordelijke van het team loketbedienden in Brugge. Hij leerde Maurice kennen in 1993. De kwieke tachtiger is de ouderdomsdeken van de bootgidsen op de Brugse reien en heeft in die hoedanigheid zelfs al koning Albert rondgevoerd. Jaarlijks reist hij samen met zijn vrouw in eerste klas naar Londen en Nice. Yves belt zijn favoriete klant steeds om te melden dat de boeking opent, zodat ze aan de loketten meteen plaatsen met een tafeltje kunnen reserveren. De vrouw van Maurice wordt ziek als ze tegen rijrichting in zit en op die manier is er geen risico, ook niet als de trein van richting wisselt zoals in Marseille. De dienstverlening is historisch gegroeid, net zoals hun vriendschap. Yves: "Maurice is een toffe kerel met gevoel voor humor. Maar op de eerste plaats een trouwe klant van NMBS".



Producten en promoties

Verkoopkanalen

1

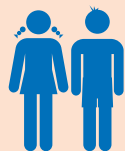
2

Aankoop

1. Producten en promoties

Doelgroepgerichte aanpak moet klanten over de streep trekken

De producten en promoties van NMBS mikken grotendeels op de vrijetijdsverplaatsingen, zowel voor jongeren als families, maar ook op specifieke mobiliteitsoplossingen, met het aanbod naar Brussels Airport-Zaventem en het Brusselse S-net. Visueel en inhoudelijk kiest NMBS in 2016 voor een nieuwe, frisse aanpak van haar publiciteitscampagnes, met de nadruk op concrete voordelen voor de klant.



JONGEREN

+29,1%

reizigers in 2016 t.o.v. 2015

Go Unlimited

Voor jongeren heeft NMBS de Go Unlimited-formule gelanceerd, waarbij ze tijdens de vakantieperiodes voor een zeer laag bedrag onbepikt kunnen reizen op het binnenlandse net.



Festivaltreinen

Steeds meer jongeren ontdekken de festivaltreinen van NMBS om naar de grote zomerfestivals te reizen.



FAMILIES



Happy Trip

In april 2016 hebben we een Happy Trip-formule ontwikkeld die vervoer per trein, kusttram en logies combineert voor 57 hotels aan de Belgische kust.

104 B-Dagtrips
biedt NMBS heel
het jaar aan



De trein naar je vrije tijd

De B-Dagtrips combineren de prijs van een treinreis met de toegang tot een attractie. Ondertussen is de formule goed gekend.



MOBILITEITS- OPLOSSINGEN



Treinen naar de luchthaven

NMBS wil de trein als het geprivilegieerde vervoermiddel naar Brussels Airport positioneren door promotie van het uitgebreide rechtstreekse aanbod vanuit 83 stations op 13 verbindingen.

4,16 miljoen reizigers naar de luchthaven in 2016

142 stations in en rond de hoofdstad telt het Brusselse S-net

Promoten S-aanbod

Het Brusselse voorstads-net is een realiteit dankzij de S-treinen op niet minder dan 12 assen, die Brussel doorkruisen en met het ommeland verbinden. NMBS heeft in 2016 een grote campagne gevoerd om dit aanbod beter bekend te maken.



Ondernemingen laten proeven van de trein

NMBS ontwikkelde een heuse toolbox om de prospectie bij bedrijven meer impact te geven.

2. Verkoopkanalen

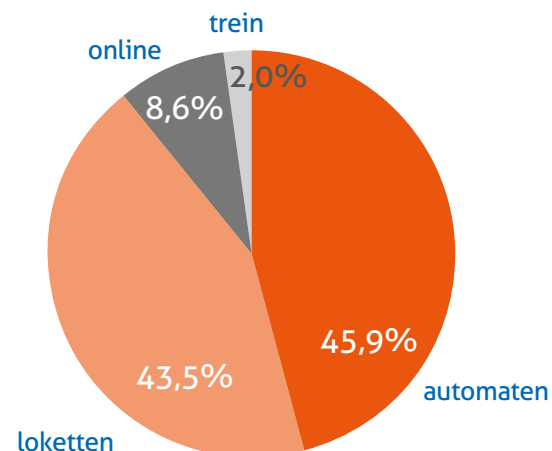
Aankopen gemakkelijker maken

Of het nu om aankopen aan de loketten gaat, via onze automaten of online, we streven ernaar het aankoopproces zo gemakkelijk mogelijk te maken. Voor de aankoop van standaardbiljetten of eenvoudige transacties, zoals het verlengen van een abonnement, willen we de klant eenvoudige oplossingen aanbieden zodat hij dit vlot en snel kan doen, via een automaat of via online-applicaties. Bij de ontwikkeling van onze tools betrekken we meer en meer onze klant, zodat we een optimale service kunnen bieden.

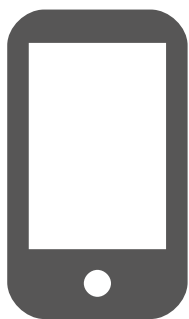
Gewijzigd aankoopgedrag

Met de introductie van nieuwe verkoopautomaten in de stations vanaf 2013 speelt NMBS in op het wijzigende aankoopgedrag van de klant, die dankzij de groei van online toepassingen meer en meer gewoon is snel zelf zijn aankoop via een scherm te doen. Onze klanten maken dan ook meer en meer gebruik van de automaten. **In 2013 waren de automaten goed voor amper 7,0% van de verkoop, maar in 2016 zijn ze het belangrijkste kanaal geworden.** Ook de onlineverkoop neemt toe, al blijft het aandeel voor binnenlands verkeer nog beperkt in vergelijking met het internationale verkeer, waar 41% van de verkoop online gebeurt.

Aandeel verkoopkanaal in de omzet (op basis van aantal transacties in binnenlands reizigersverkeer)



Gebruiksvriendelijke en intuïtieve app



500.000
downloads in 2016



Operating systemen

De NMBS-app is beschikbaar voor de courante besturingssystemen (iOS, Android en Windows Phone).



Duidelijke routeplanner

We hebben de routeplanner aangepast om het traject van de gekozen trein nog nauwkeuriger weer te geven. Ook informatie bij hinder of storingen wordt beter weergegeven.



Betere gebruikersinterface

We hebben de gebruikersinterface gemoderniseerd en intuïtiever gemaakt, onder andere via een verbeterde filtertechniek, om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen.



iOS-versie getest bij de gebruikers

De iOS-versie voor iPhone en iPad is uitgebreid onder de loep genomen door een panel van 50 intensieve én kritische gebruikers. Zo hebben we fouten kunnen detecteren en verbeteren, en suggesties gekregen voor toekomstige updates.

Intuïtievare verkoopsautomaten

Het succes van de automaten hangt sterk samen met de gebruiksvriendelijkheid. Om die nog te verbeteren, hebben we in de zomerperiode van 2016 in de grote stations bij 100 reizigers een studie uitgevoerd.

Zo hebben we gepeild naar:

- de algemene indruk van de klant;
- de sterke en zwakke punten;
- de begrijpelijkheid en functionaliteit van de verschillende stappen en schermen tijdens het gebruik van een automaat.

Met de resultaten van de test hebben we de gebruikersinterface van de automaten aangepast zodat aankoop van een biljet of verlenging van een abonnement nog vlotter gaat.

Assistentie indien nodig

Wie problemen heeft bij de aankoop van een vervoerbewijs via een automaat, kan bellen om aankoopassistentie via een nummer vermeld op de automaten. Personeel van NMBS helpt de klant doorheen de procedure of neemt het scherm van de verkoopdialoog over.





Onderstationschef Jean-Michel (links) helpt Gino nu al 6 jaar bij het in- en uitstappen in Brussel-Centraal. Vanwege zijn fysieke handicap verplaatst Gino zich met een stevige driewieler, waar hij ook al de Mont Ventoux mee bedwongen heeft. Hij neemt dagelijks de trein naar Brussel, waar hij werkt in de ontwikkelingssamenwerking. Het reizen gaat vlot en het personeel doet goed zijn werk, dus Gino is een tevreden klant. Hij hecht er veel belang aan dat de wachtzalen in de stations toegankelijk blijven.



Online

Stations en treinen

Stakeholders

1

2

3

Communicatie

1. Online communicatie

Klant meer dan ooit centraal in online communicatie

Zoals bij heel wat andere dienstverlenende bedrijven heeft ook bij NMBS de online communicatie een sleutelpositie veroverd.

Naast het belang van de digitale media in verkoop, zet NMBS fors in op snelle en correcte realtime informatie over het treinverkeer, via website en app. In 2016 is een transversaal project gestart om alle informatie verbonden aan het treinverkeer te stroomlijnen en beter te coördineren (zie actieplan 'Info Reizigers', p.55).

Dialogo via social media

Dankzij een team van community-managers die 7/7 online zijn, houdt NMBS de vinger aan de pols van de online community, die in luttele jaren tijd sterk is aangegroeid. Gemiddeld ontvangen ze 700 tot 800 mentions en reacties per dag. Ongeveer 2 op 3 eigen posts betreffen het realtime treinverkeer.

Content



249.086
totaal aantal shares,
likes en retweets
van NMBS-content



1.846
publicitaire
posts



4.618
posts over
realtime
treinverkeer



586
posts over
actua en duiding
(beleid, projecten)

NMBS-accounts



67.701
volgers op Twitter



53.068
fans op Facebook



4.900
volgers op Instagram

2. Stations en treinen

Wifi in de trein uitgetest

In het voorjaar van 2016 heeft NMBS wifi getest in twee treinen op de verbinding Oostende – Eupen. Met deze test willen we nagaan welke oplossing technisch de beste is en wat de desiderata van de reizigers zijn. Technisch is wifi aanbieden aan boord een complexe zaak, aangezien een rijtuig werkt als een kooi van Faraday en 90% van het signaal wordt tegengehouden. Er moet dus tijdens de hele rit voldoende signaalsterkte voorzien worden.

Ongeacht de technische oplossing vereist dit de installatie van antennes en modules aan boord voor elk rijtuig, zodat NMBS een economisch haalbaar businessmodel dient te ontwikkelen om wifi op ruime schaal te kunnen invoeren.

Eerste resultaten van de test

67%

van de reizigers zou wifi
nog vaker gebruiken als het op de
trein wordt aangeboden

11%

zou overwegen wifi te
gebruiken als het op de
trein wordt aangeboden

Snelheid

van de geteste verbindingen
werd positief onthaald

Stabiliteit

van het netwerk
is een werkpunt

Reistijd in de trein is nuttige tijd en
wifi kan daar toe bijdragen.

Actieplan 'Info Reizigers'

Correcte informatie verstrekken, zeker bij incidenten op het spoornet, is een belangrijke prioriteit voor NMBS. Ook al doet elke medewerker zijn uiterste best, toch blijft het een uitdaging om de juiste info tijdig via alle kanalen te verspreiden. Om deze problematiek grondig aan te pakken, heeft NMBS een actieplan 'Info Reizigers' gelanceerd. Dat actieplan richt zich op alle infokanalen van NMBS.

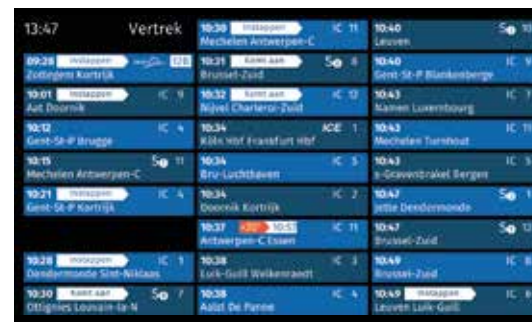
Verbeteringen op korte en langere termijn

NMBS wil met haar actieplan zowel op korte termijn verbeteringen doorvoeren als structurele oplossingen vinden voor een betere informatieverstrekking en -doorstroming. Leidraad is steeds wat de klant

wil. Via een uitgebreide enquête zijn we nagegaan welke wensen de reizigers hebben, op alle sleutelmomenten van het reistraject. De informatiebehoefte is het grootste voor de reis, dus bij vertrek of in het station, en uiteraard is realtime info over eventuele storingen van kapitaal belang.

Meer info op de stationschermen

Een eerste zichtbaar resultaat van het actieplan is de toevoeging van een aantal duidelijke boodschappen op de infoschermen in de stations, waar we nu aangeven 'komt aan' als de trein het station nadert en 'aan perron' van zodra de trein het station binnenrijdt en aan het perron staat. De aankondigingen zijn getest en goedgekeurd door reizigers in Brussel-Zuid.



Een testbeeld in station Brussel-Zuid. Na een testfase hebben we op vraag van de klanten de vermelding 'instappen' vervangen door 'aan perron'. De duidelijkere weergave van vertragingen met specificatie van het vermoedelijke vertrekkuur was eind 2015 al ingevoerd.

Informatiekanalen treinverkeer

Geplande dienstregeling

- Gele affiches
- Brochures
- Affiches: werken en winterplan

Realtime informatie

- EMMA: aankondigingen via stationsomroep + aankondigingsschermen in het station
- Schermen Desiro
- Loketbedienden Onderstationschefs
- Crisisschermen in het station
- Website, app
- Facebook Twitter
- ITRIS (tablet treinbegeleider)

3. In dialoog met stakeholders

Transparante en respectvolle dialoog

NMBS heeft door haar centrale rol in onze mobiliteit en haar statuut als overheidsbedrijf een belangrijk aantal institutionele stakeholders, zoals het Raadgevend Comité van de Treinreizigers (RGCT), de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH), de kamerleden van de commissie Infrastructuur, de FOD Mobiliteit & Vervoer en diverse vertegenwoordigers van de gewesten. Daarnaast zijn er ook de belangenverenigingen, met in de eerste plaats de reizigersverenigingen TreinTramBus en Navetteurs.be, maar ook socio-economische spelers zoals het VBO of de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven en diverse andere groeperingen die een belang hebben in onze mobiliteit en/of het openbaar vervoer.

Om deze diverse stakeholders een goed beeld te geven van de activiteiten, de projecten en het beleid van NMBS, kiezen we voor een transparante dialoog, gestoeld op wederzijds respect.

Betrokkenheid stimuleren

In 2016 hebben we onze stakeholders meer specifiek betrokken bij de ontwikkeling van het nieuwe vervoersplan 12/2017-2020. Ook lokale stakeholders kregen meer info over het beleid van NMBS en de ontwikkeling van het aanbod. Zo werd met talrijke gemeenten overlegd over mogelijke samenwerking voor het (langer) openhouden van wachtzalen. Het parkingbeleid stemmen we evenzeer af met lokale overheden.

Het Raadgevend Comité van de Treinreizigers wordt op regelmatige basis ingelicht en uitgenodigd voor projecten die de klant aanbelangen, zoals de vereenvoudiging van de tarieven, de strategie over de informatie aan de reizigers of de oprichting van het

Meer dan ooit verkiezen we onze stakeholders proactief en grondig te informeren – en indien wenselijk hun input te vragen – bij belangrijke wijzigingen of vernieuwingen.

Customer Experience Lab. Ook met andere belangenverenigingen als de Nationale Hoge Raad van Personen met een Handicap, de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, de Vlaamse Jeugdraad, Unia... is er intensief overleg.



Vervoersplan 12/2017-2020: een intensief communicatietraject

Al vanaf 2015, m.a.w. heel vroeg in het proces, heeft NMBS haar stakeholders betrokken bij de opmaak van het vervoersplan dat in december 2017 zal gelanceerd worden. Dat plan bepaalt het toekomstige treinaanbod voor heel het land, wat het tot een cruciaal gegeven maakt in de mobiliteit van onze gemeentes, steden en gewesten.

Door middel van diverse infosessies en een roadshow in alle provincies hebben we in 2016 een forse inspanning gedaan om alle betrokkenen te informeren en te peilen naar hun vragen en opmerkingen. Ook De Lijn, TEC en MIVB hebben we in een vroeg stadium meegenomen in de conceptfase, waarbij we samen met hen voor zover mogelijk gesleuteld hebben aan de dienstregelingen om nog beter in te spelen op de complementariteit tussen de modi.



03-04
2016

- Ontmoeting Raadgevend Comité
- Overleg met openbare vervoermaatschappijen
- Informatie over de basisdienstregeling van treinverbindingen met vaste cadans

05-06
2016

- Roadshows steden & gemeenten
- Doelstelling: peilen naar vragen en verwachtingen in verband met het toekomstige treinaanbod

07-08
2016

- Analyse van alle vragen en suggesties van onze stakeholders

08-09
2016

- Ontmoeting Raadgevend Comité
- Overleg met openbare vervoermaatschappijen
- Info: bespreking vragen

11
2016

- Roadshows steden & gemeenten
- Info: eerste ontwerp dienstregeling IC, L, S, P-treinen



Al 6 jaar pendelt Reinhart van Hasselt naar Brussel waar hij als beleidsmedewerker voor VFG (een organisatie voor personen met een handicap) werkt. Zo leerde hij in het station van Hasselt B for You-klantensistent Stefan kennen, die hem dagelijks begeleidt naar de trein. Stefan en Reinhart bouwden doorheen de jaren een hechte band op en gaan met de nodige humor met elkaar om. Reinhart vindt de trein een comfortabel vervoermiddel. Maar hij blijft zich verzetten tegen de strikte reservatieplicht voor minder mobiele personen.



Beheer

Personeel

Duurzaamheid

1

2

3

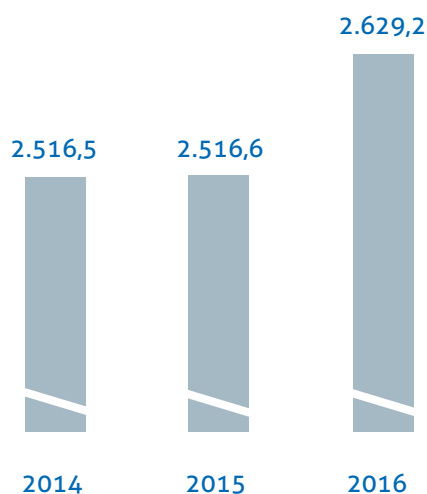
Onderneming

1. Beheer

Bemoedigend operationeel resultaat

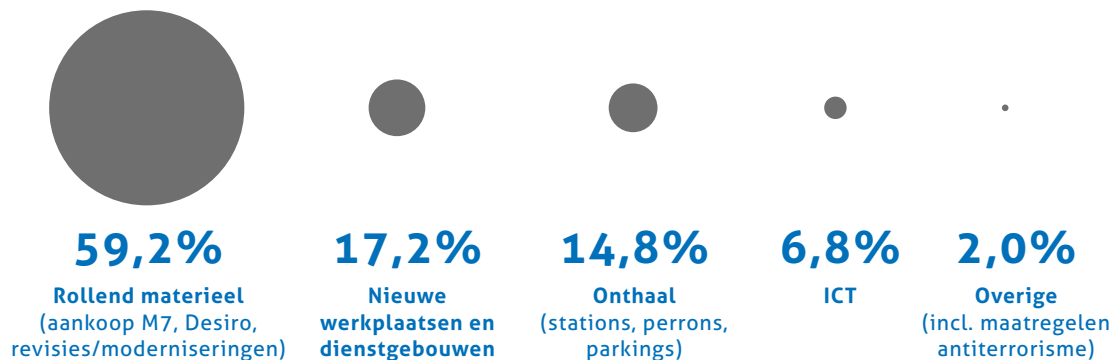
De omzet bedroeg 1,059 miljard euro in 2016, of 87 miljoen euro minder dan in 2015. Dat is voornamelijk het gevolg van een wijziging van de inkomstenperimeter (Thalys is in de loop van 2015 een onafhankelijke onderneming geworden zodat de omzet niet langer in de NMBS-rekeningen wordt opgenomen). Voor het vierde opeenvolgende jaar is het operationele resultaat van NMBS verbeterd. In 2016 bedroeg dit 33,4 miljoen euro (t.o.v. 20,4 miljoen euro in 2015). Dit resultaat werd behaald dankzij de beheersing van de exploitatiekosten.

Evolutie economische schuld (mln. euro)



Investeringen 2016

702,4
mln. euro investeringen



Klantgericht investeren

Jaarlijks investeert NMBS 700 tot 800 miljoen euro in rollend materieel, stations, werkplaatsen en diverse andere toepassingen. Daarbij focussen we prioritair op wat onze klanten willen: onthaalvriendelijke stations met hoge perrons, comfortabele treinen met voldoende zitplaatsen en toepassingen die hen het reizen gemakkelijker maken.

Kosten beperken, inkomsten verhogen

Verdere kostenbeheersing blijft noodzakelijk om de financiële gezondheid van de onderneming te vrijwaren, terwijl de overheid een forse besparingsinspanning vraagt voor de komende jaren. NMBS heeft al belangrijke stappen gezet om haar efficiëntie en productiviteit te verbeteren, maar zal ook nieuwe mogelijkheden moeten vinden om haar inkomsten te verhogen.

Schuldbeheersing blijft uitdaging

De economische schuld is gestegen tot 2.629,2 miljoen euro, waarvan evenwel 82 miljoen euro in 2017 geneutraliseerd zal worden. Netto geeft dit een stijging ten opzichte van 2015 met 30 miljoen euro. De uitdaging voor de volgende jaren bestaat er in deze schuld te stabiliseren en te financieren.

Kostenbeheersing blijft een conditio sine qua non voor de komende jaren maar NMBS zal ook fors investeren, met de behoeften van de klant als richtsnoer.

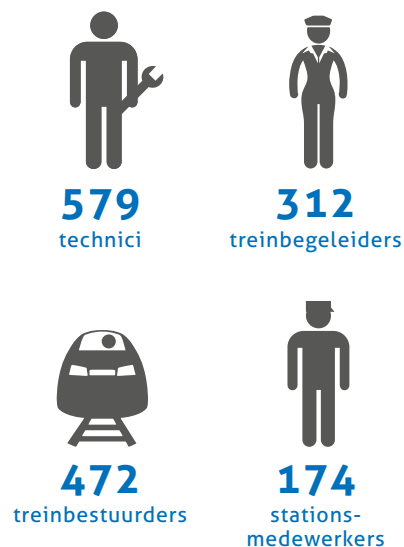
2. Personeel

Aanwervingen prioritair

De komende jaren kent NMBS een immense uitstroom van personeel dat met pensioen gaat. In combinatie met soepele arbeidsregimes leidt dat tot een grote vraag aan nieuwe medewerkers.

In 2016 heeft NMBS 1.181 medewerkers aangeworven, waaronder 489 technici, 214 treinbestuurders, 191 treinbegeleiders en 88 stationsmedewerkers. Ook de komende jaren blijft de uitdaging groot, de profielen die we zoeken behoren immers tot de meest geëerde op de arbeidsmarkt.

NMBS zoekt voor 2017



Respect werkt

Zoals alle ondernemingen wordt NMBS geconfronteerd met de toenemende diversiteit in de samenleving. Om te wijzen op het belang van wederzijds respect hebben we een interne campagne gelanceerd die tot een betere sensibilisering moet leiden.



Aanwercingscampagne 2016

NMBS heeft – in samenwerking met HR-dochter HR Rail en met Infrabel – de volledige campagne voor de aanwervingen intern ontworpen en uitgewerkt, met de enthousiaste kinderen van onze medewerkers als modellen. De campagne vertrekt van de vaststelling dat heel wat gepassioneerde spoormedewerkers als kind al droomden van de trein.



2. Duurzaamheid

Duurzaam rijden, duurzaam werken

De trein kan inzake duurzaamheid heel wat troeven uitspelen tegenover ander gemotoriseerd vervoer. Meer dan 95% van onze locomotieven en motorstellen rijdt elektrisch, zodat er geen rechtstreekse uitstoot is. Dankzij de gestadige vergroening van de elektriciteitssector daalt bovendien de onrechtstreekse uitstoot.

In de stations, kantoren en werkplaatsen vervangen we de verlichting door LED-lampen, die bijzonder energiezuinig zijn. En de nieuwe trainwashes maken gebruik van regenwater en gesloten systemen voor het afvalwater om de impact op het leefmilieu zo beperkt mogelijk te houden.

Operatie LED

NMBS is een grote verbruiker van energie. Jaarlijks gaat het om 1.500 gigawattuur (GWh), grotendeels bestemd voor het treinverkeer. Drie procent (50 GWh) is bestemd voor de verlichting in stations, werkplaatsen, kantoren, dienstgebouwen, onderdoorgangen, parkings, perrons en sporenbundels.

Tegen 2020 kan volgens een voorzichtige schatting 2.000 megawattuur (MWh) bespaard worden door het gebruik van LED-verlichting op de perrons. Tegen dan willen we bovendien de helft van de werkplaatsen uitgerust hebben, opnieuw een besparing van 5.000 MWh, en de ondergrondse parkings en parkeergebouwen wat 2.500 MWh kan besparen. In totaal betekent dit een besparing gelijk aan het jaarlijkse elektriciteitsverbruik van 2.700 modale gezinnen.

Tegen 2020 wil NMBS 9.500 MWh besparen door installatie van LED-verlichting.

ISO 14001 voor duurzame procedures

Met de invoering van een milieumanagementsysteem garandeert NMBS voor diverse sites een duurzame aanpak. Vorig jaar bekwamen de stations Brussel-Centraal, Hasselt, Kortrijk, Namen en Doornik de hercertificatie volgens het ISO 14001-2015 protocol.



-50%
CO₂- uitstoot
(per reiziger-km
en t.o.v. 1990)



-21%
energieverbruik
gebouwen
(t.o.v. 2005)



-16%
energieverbruik
treinen
(per reiziger-km
en t.o.v. 1990)



-13%
waterverbruik
(t.o.v. 2014)

Onze streefdoelen voor de toekomst



meer gescheiden
afvalverwijdering



meer hernieuwbare
energiebronnen



slimme energiemeters,
zowel in onze gebouwen
als in onze treinen



energie-efficiëntere
koel- en verwarmingsinstallaties



bijna energieneutrale gebouwen
(verplicht voor alle nieuwe
gebouwen vanaf 2019)



een patrimonium
vrij van bodemsanerings-
verplichtingen





Al 23 jaar neemt Luc (links) 3 à 4 keer per week de trein van Izegem naar Brugge, waar hij lesgeeft. Thierry en Luc leerden elkaar een vijftal jaar geleden kennen. Luc stak zijn hand op en Thierry zwaaide spontaan terug. Sindsdien groeten ze elkaar dagelijks. Ieder jaar geeft Luc ook een kerstkaartje aan de onderstationschefs van Brugge, die hem allen erg waarderen. Luc houdt van de trein want 'de trein is altijd een beetje reizen'. Pluspunt van de trein is dat hij rustig een dutje kan doen. Vertragingen deren hem niet, je neemt dan toch gewoon de volgende trein.

KLANT-CENTRAAL

Colofon

NMBS Activiteitenverslag 2016

Concept en tekst: Bruno Van Calster

Opmaak: Kathleen Van Vaerenbergh

Coördinatie foto's: Veerle Baelle

Foto's: Tim Dirven, Julien De Wilde, Eric Herchaft (Reporters)

Meer info: Bruno Van Calster, bruno.vancalster@nmbs.be

Pers: pers@nmbs.be

Verantwoordelijke uitgever: Fanny Bouillon,

NMBS Corporate Communication,

Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel

Juni 2017