

nmbs



243,9 miljoen
klanten reisden met
ons mee in 2018

Realisaties
en kerncijfers
2018



Visie en strategie

Onze visie

Als ruggengraat van het openbaar vervoer wil NMBS een veilige en duurzame mobiliteitsoplossing in België zijn.

Onze strategie:

3 kernactiviteiten, 4 waarden, 5 prioritaire doelstellingen

3 kern-activiteiten



We brengen onze reizigers veilig, stipt en comfortabel per trein op bestemming.



We beheren, onderhouden en vernieuwen treinen op een doordachte en efficiënte manier.



We bieden een klantvriendelijk onthaal aan in functioneel ingerichte stations.

4 waarden

P

Professionalisme

We doen ons werk rigoureu, resultaatgericht, met engagement en passie voor ons métier.

Respect

We hebben respect voor onze collega's, onze klanten, onze partners en onze omgeving, vanuit een duurzaam perspectief. We respecteren evenzeer onze engagementen op vlak van resultaten, budget en planning.

R

Ondernemerschap

O

We durven onze manier van werken in vraag stellen en integreren graag en soepel sterke ideeën en betere werkmethodes.

Samenwerking

S

We creëren een motiverende werkomgeving waar medewerkers graag samenwerken binnen en over diensten heen.

5 prioritaire doelstellingen



Veiligheid en stiptheid voorop.



Tevreden klanten, altijd en overal.



Een eigentijds HR-beleid en een ondernemingscultuur gebaseerd op onze PROS-waarden.



Efficiënte werkmethodes.



Een financieel gezonde en duurzame onderneming met ambitie om te groeien.

Kerncijfers 2018

Evolutie van het aantal binnenlandse reizigers

in miljoen reizigers

243,9 miljoen reizigers

In 2018 vervoerden we een recordaantal reizigers. Dankzij een uitbreiding van het treinaanbod met 5%

en een veelzijdige commerciële strategie, kende NMBS een groei van 3,6% in 2017 en 3,7% in 2018.



Financiële kerncijfers



2,552 miljard €
opbrengsten



615 miljoen €
investeringen



94,7 miljoen €
operationeel
resultaat
(ebitda cash
recurrent)



2,376 miljard €
economische
schuld

Operationele kerncijfers



893.700
reizigers per dag
(op weekdays)



3,04 miljoen
internationale
reizigers



3.800
treinen per dag
(op weekdays)



554
stations



87,2%
algemene stiptheid
(percentage treinen
op tijd of met
een vertraging
van minder dan
zes minuten)



17.703
medewerkers (VTE)



1.600
aanwervingen
(VTE)



60%
van de reizigers
geeft ons een score
van 7/10 of meer

Realisaties 2018



Eerst en vooral: een optimale veiligheid

ETCS

46,4% van onze treinen is op dit moment uitgerust met het Europese veiligheidssysteem ETCS. Het volledige park zal uitgerust zijn in 2023.

Minder arbeidsongevallen

Het aantal arbeidsongevallen is sinds 2016 gedaald met 5,2%. Los van de agressiegevallen tegenover ons personeel komt de daling op 13,1%.

Vertrekprocedure

In juni lanceerden we een nieuwe vertrekprocedure die de veiligheid voor onze klanten en ons personeel verhoogt. Het aantal agressies gelinkt aan het vertrek van de trein is sindsdien met 49% gedaald.



#StopAgressiesNMBS

Met een grote sensibiliseringscampagne en een actieplan op maat willen we een halt toeroepen aan agressie tegenover het personeel en willen we het veiligheidsgevoel en willen we het veiligheidsgevoel bij de reizigers vergroten.

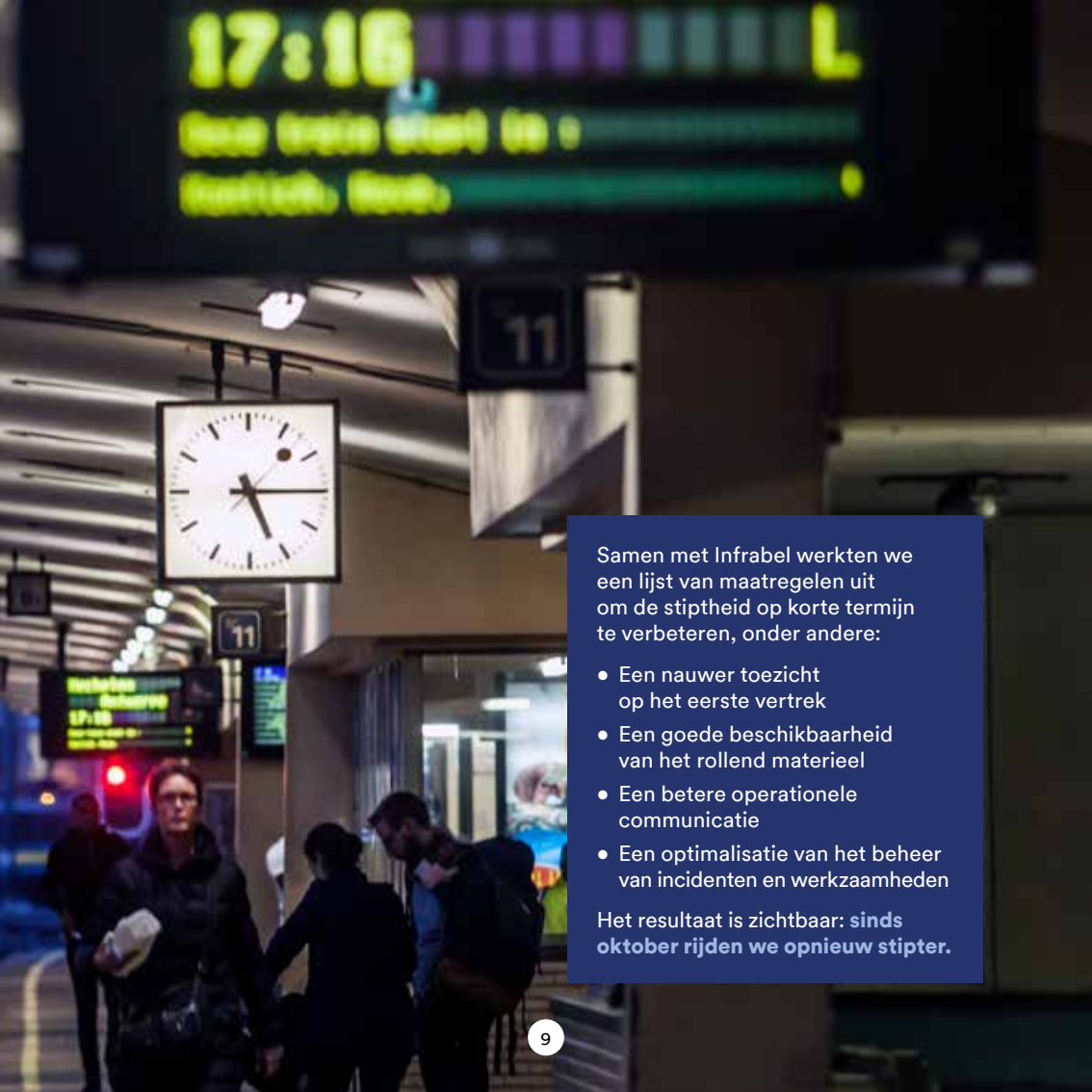


Extra maatregelen om het onveiligheidsgevoel tegen te gaan:

- Meer dan 150 bijkomende Securail-ploegen in de latere treinen
- Samenwerkingen met 16 lokale politiezones
- Sinds november, mogelijkheid tot het uitschrijven van administratieve boetes door onze treinbegeleiders om inbreuken en het gevoel van straffeloosheid te bestrijden



Een betere stiptheid



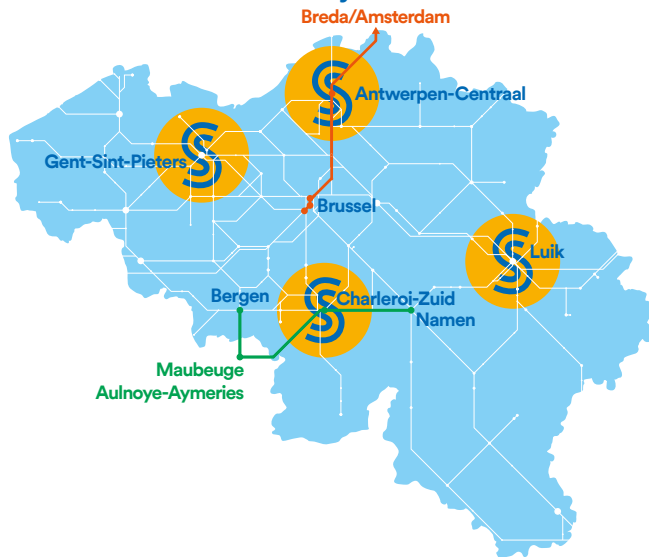
Samen met Infrabel werkten we een lijst van maatregelen uit om de stiptheid op korte termijn te verbeteren, onder andere:

- Een nauwer toezicht op het eerste vertrek
- Een goede beschikbaarheid van het rollend materieel
- Een betere operationele communicatie
- Een optimalisatie van het beheer van incidenten en werkzaamheden

Het resultaat is zichtbaar: **sinds oktober rijden we opnieuw stipter.**

Tevreden klanten, altijd en overal

Een aanbod met de klant als drijfveer



- **Snellere trajecten** tussen Brussel en Amsterdam via de hogesnelheidslijn, met bediening van Noorderkempen, sinds april
- **Nieuwe spoorverbindingen** tussen Namen, Charleroi en Bergen, de regio Hauts-de-France en Parijs, sinds december
- **Gegarandeerde dienstverlening** voor het eerst toegepast tijdens staking, met erg positieve reacties van onze klanten
- Omdoping van de stoptreinen rond Luik, Charleroi, Antwerpen en Gent tot **S-treinen**, om meer zichtbaarheid te geven aan ons voorstedelijk aanbod

Formules die de klant steeds meer aanspreken



De **City Pass** om voordelig en gemakkelijk door en rond de stad te reizen in Charleroi, Luik, Gent en Antwerpen



De **Mobility Pass** om tijdens Autoloze Zondag de trein uit te testen



De **Go Unlimited**, razend populair, waarmee jongeren onbeperkt kunnen reizen tijdens schoolvakanties

5 miljoen reizigers van en naar Brussels Airport, dat is meer dan een kwart van alle mensen die naar de luchthaven gaan



2,6 miljoen reizigers van en naar de kust

207.500 festivalgangers kiezen voor de trein



Betrouwbare realtime informatie voor de reizigers

Het is één van onze prioriteiten om betrouwbare en actuele informatie aan te bieden.

In 2018 verrijkten we onze informatiekanalen en verduidelijkten we onze boodschappen aan de reizigers:

- Uitgebreidere realtime informatie op de schermen in de trein
- Concretere reisinfo over storingen
- Lancering van Train Map, een online tool om de positie van onze treinen in realtime op te volgen
- Nieuwe look van de gele affiches en werfinfoschermen



reisin naar Nijvel 51
De volgende haltes zijn

Halte
Schaarbeek
Brussel-Noord
Brussel-Congres
Brussel-Centraal
Brussel-Kapellekerk

09:45 | 22.00.19 De Vries

De digitalisering voortzetten

We bouwen een betere online dienstverlening uit:

- Vernieuwde gebruiksvriendelijke website met 153.500 bezoekers per dag, te consulteren op alle digitale toestellen
- 5.250.000 tickets en abonnementen online aangekocht
- Uitbreiding betaalmogelijkheden via NMBS-app: naast kredietkaarten kan nu ook met Bancontact en PayPal worden betaald
- Sinds september kunnen NMBS-tickets worden aangekocht via aanbieders van mobiliteitsdiensten


In oktober vierde NMBS haar 5^{de} verjaardag op sociale media:

- Gemiddeld 900 berichten per dag op de teller en reacties binnen de 10 minuten
- Meer dan 290.000 abonnees op Twitter, Facebook, LinkedIn en Instagram



Stations op maat van de reiziger

Toegankelijkere stations

- 
- 178 stations geheel of gedeeltelijk uitgerust met **verhoogde perrons** van 76 cm
 - **Assistentie** voor mensen met een beperkte mobiliteit nu ook mogelijk in Brussel-Schuman, wat het totaal aantal stations met assistentie op 132 brengt
 - Ontwikkeling van een **online tool** om personen met begrips- en oriëntatieproblemen zelfstandig met de trein te leren reizen

Functionele en intermodale stations

- Projecten voor de modernisering van de onthaalinfrastructuur en een betere multimodale toegankelijkheid
- Renovatie van stations volgens een standaardconcept
- Samenwerking met Fietspunt, Blue-bike en Cambio
- Gratis WIFI in 27 stations
- Gevarieerd aanbod van 977 winkeltjes en horecazaken voor de treinreizigers in heel België

Nieuwe en vernieuwde stations



Gemoderniseerde hal
Brussel-Noord



Vernieuwd station
Blankenberge



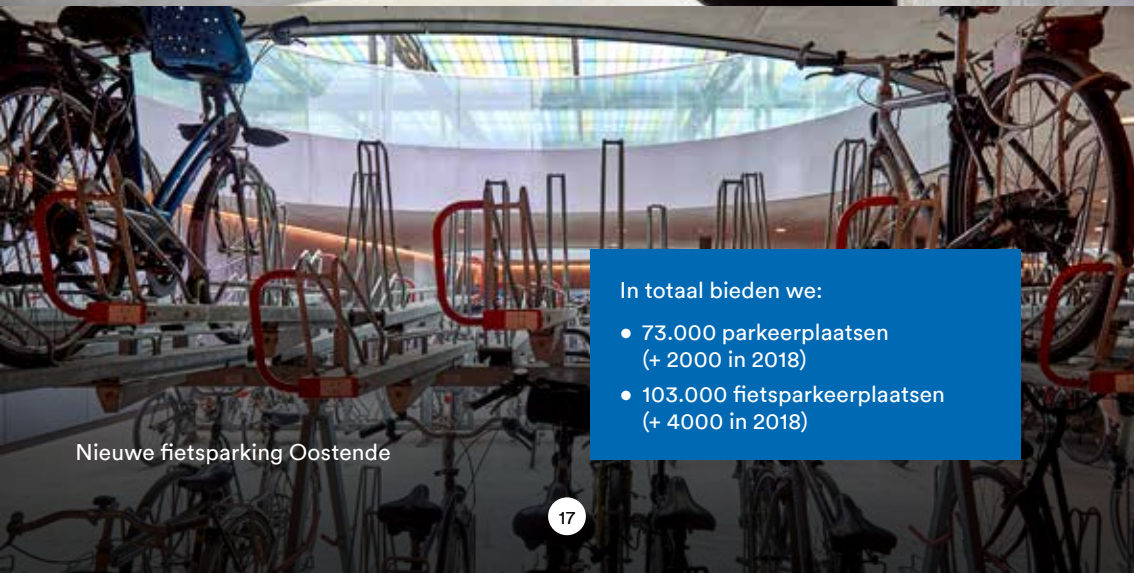
Vernieuwd station
Roeselare



Nieuwe stations in Seraing, Ougrée
en Chaufontaine

Meer parkeerplaatsen voor fietsen en auto's

Nieuwe parking Mechelen
en uitbreiding parkings Herstal en Flémalle-Haute



Nieuwe fietsparking Oostende

In totaal bieden we:

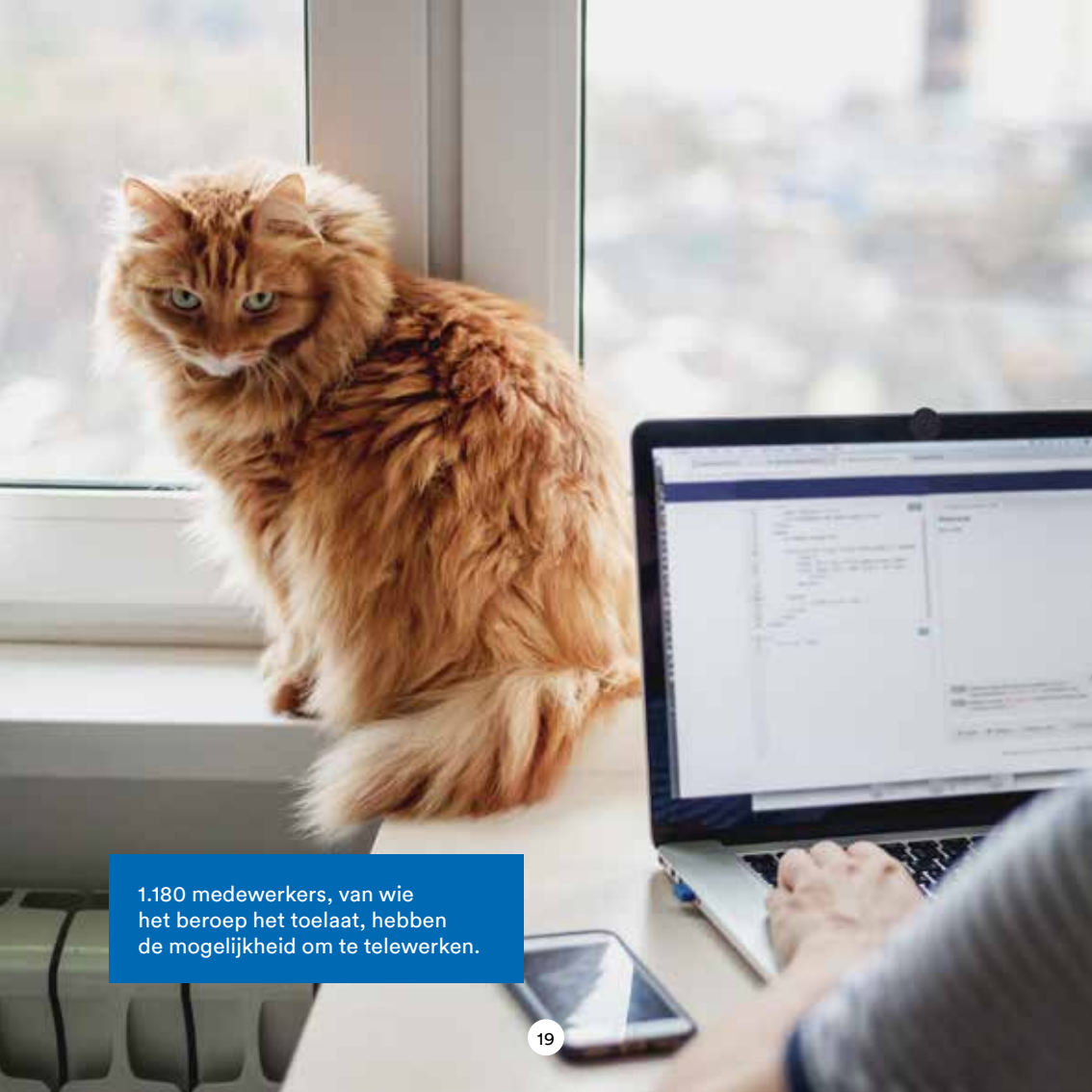
- 73.000 parkeerplaatsen (+ 2000 in 2018)
- 103.000 fietsparkeerplaatsen (+ 4000 in 2018)

Een eigentijds HR-beleid

Modernisering van het HR-beleid en de bedrijfscultuur

- 1.600 nieuwe collega's aangeworven, persoonlijker onthaald en geïnformeerd dankzij het vernieuwde onboarding programma
- Lancering van nieuwe opleidingsprogramma's





1.180 medewerkers, van wie het beroep het toelaat, hebben de mogelijkheid om te telewerken.



Efficiënte werkmethodes

Een efficiënt onderhoud van onze treinen
in moderne werkplaatsen

Kinkempois



Hasselt

Dankzij de vernieuwde werkplaatsen in **Kinkempois** en **Hasselt**, respectievelijk geopend in april en oktober, verloopt het onderhoud nóg veiliger, efficiënter en duurzamer.

In **Melle** werd een compleet nieuwe werkplaats in gebruik genomen in oktober.



Voortdurende optimalisatie van onze onderhoudsprocedures voor treinen

Hasselt

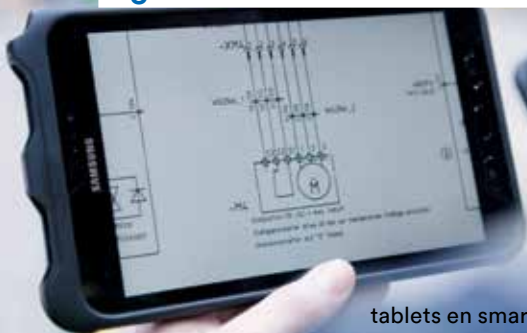
Ons nieuwe onderhoudsmodel TIM (Timetable Integrated Maintenance) staat toe dat onderhoudswerken sneller en frequenter worden uitgevoerd om een stilstand van het materieel in de werkplaats zoveel mogelijk te beperken.

Door de **toename van de beschikbaarheid en de kwaliteit van het rollend materieel** blijft een maximaal aantal treinen inzetbaar tijdens de spits.



Melle

Digitale tools voor onze medewerkers



1.540
tablets en smartphones
in de werkplaatsen



3.900
tablets en smartphones
voor de treinbestuurders



850
smartphones voor
de onderstationschefs

2.750

smartphones voor de treinbegeleiders



De digitale shift



De IT-activiteiten worden uitgevoerd door een filiaal van NMBS, met de ondersteuning van een externe partner om de digitalisering te versnellen.

Efficiëntere aankoopssystemen

- De identificatie van 35 verbeteren vereenvoudigingsvoorstellen voor efficiëntere aankoop-procedures
- De implementatie van digitale offerteaanvragen en nieuwe delegaties van bevoegdheden
- De toetreding van NMBS tot Railsponsible, een internationale spoorwegorganisatie die focust op verantwoord aankoopgedrag



Een financieel gezonde onderneming

Verantwoorde investeringen en een ambitie om te groeien

94,7 miljoen

NMBS behaalde een **positief operationeel resultaat (ebitda cash recurrent)** van 94,7 miljoen euro, waarmee een deel van haar schuld kan worden afgelost én kan worden geïnvesteerd in treinen. Dit resultaat is vooral toe te schrijven aan de stijging van het aantal reizigers, en dat voor het tweede jaar op rij.

3,2 miljard

Tijdens de periode 2018-2022 zal NMBS een totaal van 3,2 miljard euro investeren **om de dienstverlening op korte termijn te verbeteren** via haar drie basis-activiteiten.

Concreet in 2018 investeerden we 615 miljoen euro, waarvan:

- Twee derde in onze ateliers en ons rollend materieel (aankoop van nieuwe treinen en renovatie van bestaande)
- Een derde in onze stations (grotendeels), maar ook in de IT en aan administratieve gebouwen

Een duurzame onderneming

Engagementen voor het milieu

In 2018 nam NMBS op de daken van haar onderhoudswerkplaatsen **10.000 zonnepanelen** in gebruik. De grootste installatie bevindt zich in Vorst. Andere installaties werden op de werkplaatsen van Aarlen, Cuesmes (Bergen), Charleroi, Kinkempois (Luik) en Ottignies geplaatst. Samen met de reeds geïnstalleerde 2.300 zonnepanelen op NMBS-gebouwen wekken ze per jaar **3,6 miljoen kWh** elektriciteit op, het gemiddeld jaarverbruik van 1.030 gezinnen.

De perronverlichting werd in 38 stations vervangen door **ledverlichting**.

Het energieverbruik van onze treinen is met 1,3% gedaald per reizigers-km. Bovendien werden 40 locomotieven uitgerust met energietellers: zij genereren gegevens die ons kunnen leren om **ecologischer te rijden**.

nmbs



NMBS bedankt al haar klanten

