



activiteitenverslag



**Merci en bravo aan
al onze medewerkers
voor hun engagement en
hun inspanningen in deze
uitzonderlijke tijden.**



Inhoud

Boodschap van de CEO, kerncijfers, strategie	6
Belangrijke gebeurtenissen	18
Stipt op tijd	23
Alles op wieltes	27
Tot uw dienst	31
Ons vervoersplan	41
Welkom in onze multimodale stations	45
In alle veiligheid	51
Digitaliseren voor morgen	55
Performante processen	59
Ons engagement, dat zijn jullie!	63
Onze strategische tools	71
Wij en de concurrentie	75
De duurzame reflex	79
Train World	85
Communicatie	86



Gauthier Wellin

Reiziger

“Ik ben een overtuigd pendelaar. De trein is snel en veilig, kortom, de beste manier om je te verplaatsen. Omdat ik nu telewerk, neem ik de trein iets minder vaak, maar wanneer ik dat wel doe, is het aangenamer reizen.”

Boodschap van de CEO

2020 is een jaar dat we niet snel zullen vergeten. Geen crisishandboek dat dit scenario had durven bedenken. Het land in lockdown, de winkels gesloten, bedrijven die op halve kracht draaiden en de horeca en de cultuursector op slot. Met, op het hoogtepunt van de crisis, amper 10% van het normale aantal reizigers in onze treinen en stations.

Dit uitzonderlijke jaar heeft ons echter in staat gesteld om de vitale rol van de trein beter te begrijpen bij het waarborgen van de verplaatsingen die essentieel zijn voor de werking van het land. Nooit stonden de fundamentele opdracht van openbare dienst van NMBS en de centrale rol van de cheminots zo in de kijker.

Ik wil alle NMBS-medewerkers dan ook bedanken om het beste van zichzelf te hebben gegeven. Voor de toewijding en flexibiliteit waarmee ze zich hebben ingezet om onze klanten een kwaliteitsvolle service te blijven bieden en om hen in sanitair veilige omstandigheden te laten reizen. Een permanente sociale dialoog heeft, gedurende de hele crisis, zijn belang en nut meer dan bewezen. In omstandigheden als deze moet iedereen in het bedrijf aan hetzelfde zeel trekken. En daar zijn we met z'n allen in geslaagd.

Ook al is vandaag nog niet alles opnieuw bij het oude, we kijken nu al naar de toekomst. In 2020 lag onze focus vanzelfsprekend in eerste instantie bij het beheersen van die crisis en het nemen van de nodige gezondheidsmaatregelen voor ons personeel en onze reizigers. Maar we maakten ook verder werk van onze strategische projecten. En we zijn onze diensten verder blijven verbeteren (veiligheid, vervoersplan, stiptheid, digitalisering, Klant-Centraal, reizigersinfo, rekrutering, onderhoudsmethoden, aankoop van nieuw materieel, toegankelijkheid, duurzaamheid). We zijn klaar voor de uitdagingen die zich aankondigen.

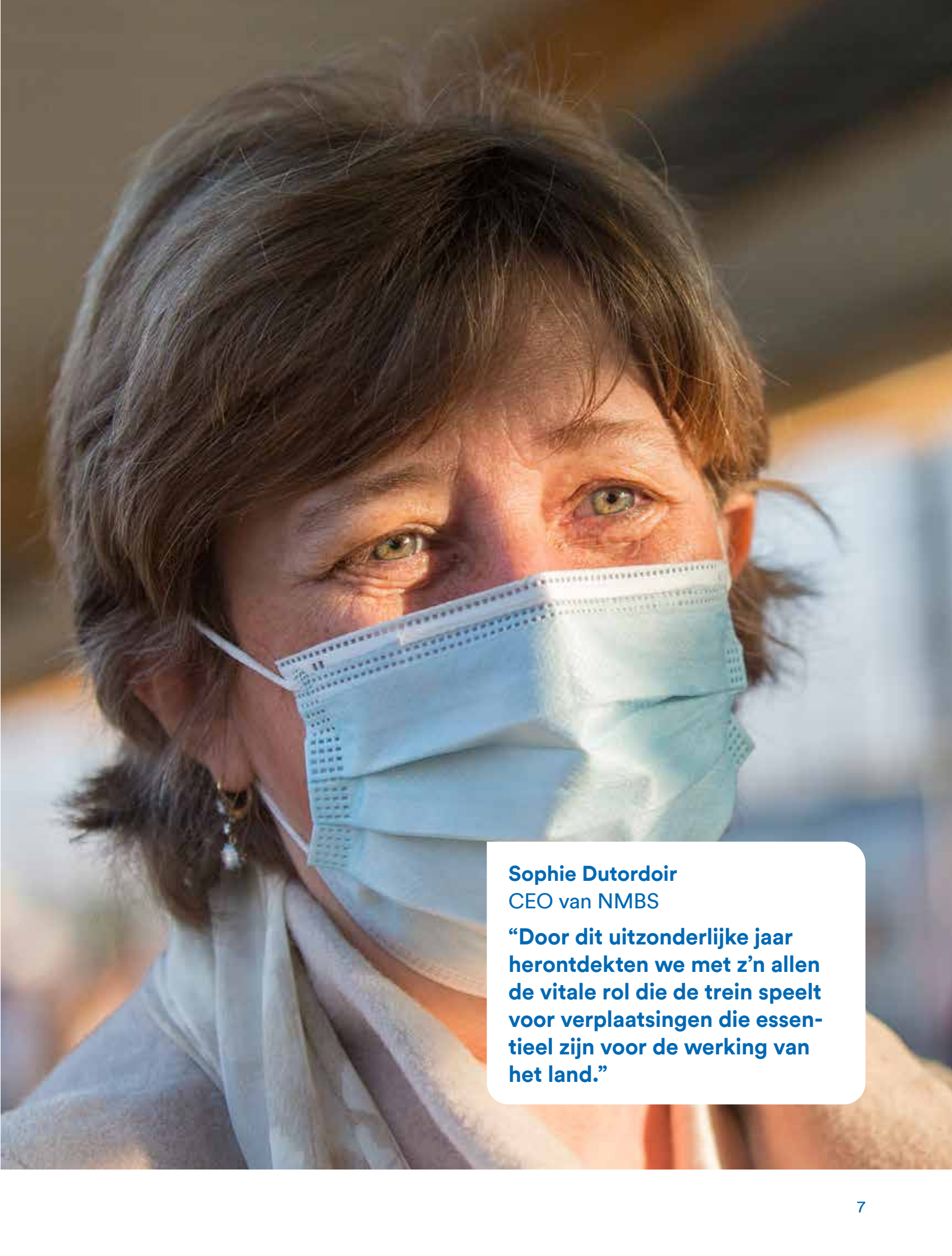
De coronacrisis had daarnaast ook een grote impact op onze financiën. In 2020 boekte NMBS een aanzienlijk operationeel verlies. Het aantal reizigers viel sterk terug tijdens de crisis. Tegelijkertijd bleef NMBS haar opdracht van openbare dienst onverminderd uitvoeren, waardoor de kosten nagenoeg gelijk bleven.

Mobiliteit en spoorvervoer zijn twee speerpunten van de huidige regering. De regering besliste principieel om ons de opdracht van openbare dienst voor het volledige Belgische net toe te vertrouwen, in een eerste fase voor een periode van nog eens tien jaar. Die beslissing is van cruciaal belang voor de toekomst van NMBS en al haar medewerkers. Die politieke wil moet nu vertaald worden in een contract van openbare dienst. Daarna is het aan ons om, op basis van concrete cijfers, onze engagementen op alle vlakken na te komen: op vlak van stiptheid, aanbod, klantentevredenheid, immobilisatie van het rollend materieel, toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit, duurzaamheid, absentieïsme van het personeel, doeltreffendheid en productiviteit. We moeten onze strategische roadmap strikt uitvoeren.

Net als voor de samenleving zal er ook voor NMBS een voor en na corona zijn. Maar de sterke punten van ons multimodaal vervoersmodel zullen dezelfde blijven. Duurzaamheid en klimaat zullen meer dan ooit belangrijk zijn voor de burger. Onder alle omstandigheden zullen mensen steeds de nood hebben om zich te verplaatsen. Wij zullen hen de mogelijkheid bieden om dat op de meest veilige en comfortabele manier te doen.

In dit postcovidjaar 2021 staat NMBS voor vijf grote uitdagingen: haar klanten aansporen om weer met vertrouwen de trein te nemen, zonder daarbij de evolutie van de economische situatie en de verplaatsingsgewoonten voor het woon-werkverkeer uit het oog te verliezen; hen te allen tijde een kwalitatieve dienstverlening blijven bieden voor een optimale tevredenheid; zo goed mogelijk het verlies aan inkomsten beheren; rekening houden met het welzijn, nieuwe hybride werkmethoden ontwikkelen en telewerk; en samen met de overheid de rechtstreekse toewijzing van de opdrachten van openbare dienst vertalen in een contract voor tien jaar.

Het openbaar vervoer zal na de crisis veel aantrekkelijker zijn dan ervoor. Door een echte kwaliteits-sprong te maken zullen we de reizigers overtuigen om opnieuw de trein te nemen en liefst met nog meer dan voordien. We zullen alles op alles zetten om in dat opzet te slagen.



Sophie Dutordoir
CEO van NMBS

“Door dit uitzonderlijke jaar herontdekten we met z’n allen de vitale rol die de trein speelt voor verplaatsingen die essentieel zijn voor de werking van het land.”

Een jaar gekenmerkt door Covid-19

De sanitaire crisis heeft een enorme impact gehad op NMBS: op de gezondheidsorganisatie van het werk, op het treinaanbod, op onze medewerkers, op het aantal reizigers die voor het merendeel aan telewerk deden, op de treinbezetting, op de aankopen, op de bevoorradingsketen, op de concessies in de stations, op de leveringen en de bestellingen van het rollend materieel en uiteraard op financieel vlak.

DE CIJFERS VAN DE CRISIS

De Covid-19-crisis was voor de meeste economische sectoren van ongeziene omvang, in het bijzonder voor het personenvervoer.

Enkele cijfers om de impact tijdens het dieptepunt van de crisis aan te tonen:

- er zaten slechts 90.000 mensen per dag in onze treinen, tegenover 900.000 op een normale dag.
- slechts 10.000 mensen per dag passeerden in Brussel-Zuid tegenover 135.000 per dag in gewone tijden.
- de treinbezetting viel terug tot 5%.
- de occasionele ticketverkoop daalde met 60% en de abonnementenverkoop met 30%.
- 60% van onze werven werd getroffen, waarvan er 13 volledig stil lagen en 46 aan een verminderd tempo draaiden.

SANITAIRE ORGANISATIE

Vanaf het begin van de crisis werden er bijkomende sanitaire maatregelen genomen. Elke dag werden - en worden - onze treinen, stations en installaties grondig gereinigd: de treinen worden ontsmet voor het eerste vertrek en gedurende de dag gereinigd, de contactoppervlakken in de stations worden regelmatig ontsmet. Er werd een programma voor reiniging en hygiënemaatregelen georganiseerd in de stuurposten, werkplaatsen en kantoren.

TREINAANBOD

Op 23 maart 2020 hebben we de TNB (Treindienst van Nationaal Belang) opgestart die 75% van het normaal aangeboden aantal zitplaatsen garandeerde, samen met een maximale treincapaciteit om de sociale afstand te kunnen behouden. We hadden een dubbele doelstelling: de economische activiteit van het land op gang houden door de mensen die het echt nodig hadden de kans te geven zich te verplaatsen en de sanitaire veiligheid van onze reizigers en van onze medewerkers te verzekeren. Deze organisatie werd tot 4 mei aangehouden.

Tijdens heel deze periode bleef het aanbod van NMBS veel ruimer dan dat van de buurlanden, met 75% van de treinen tegenover 15 tot 35% in sommige landen.

VERVOERSPLAN

Tot nu toe heeft NMBS haar verbintenis behouden om in haar nieuw vervoersplan 2020 - 2023 haar treinaanbod tegen 2023 met 4,7% te verhogen.

We hebben er ons ook toe verbonden om alle geplande moderniseringsprojecten te voltooien: bijkomende haltes, ruimere dienstregelingen voor de laatste en de eerste treinen.



MEDEWERKERS

Deze ongeziene beproeving hebben we kunnen doorstaan dankzij het engagement, het enthousiasme en de flexibiliteit van onze medewerkers die de hele crisis verder gewerkt hebben om het bedrijf te doen draaien en de dienstverlening te waarborgen aan de reizigers die zich absoluut moesten verplaatsen.

Zowat 4.000 medewerkers deden aan telewerk dankzij de krachtige ondersteuning van de IT-supportteams. De essentiële werken (renovaties, revisies van treinen...) werden behouden met naleving van de strikte sanitaire maatregelen. Eén van onze prioriteiten was het garanderen van de bevoorradingsketen van de reserveonderdelen omdat ons industrieel bestel operationeel moest blijven.

OVERLEG

Aan het begin van de crisis vergaderde ons directiecomité dagelijks om oplossingen te vinden voor alle uitzonderlijke gevallen die zich voordeden. Dit comité werd dagelijks gevolgd door een overlegvergadering met de vakbonden. Deze permanente sociale dialoog heeft haar belang en haar bestaansreden meer dan aangetoond.

We stonden ook in nauw contact met Infrabel, onze Europese evenknieën, de vertegenwoordigers van de pendelaars...

BEVOORADINGSKETEN

Er was ook een impact op onze leveranciers en dus onrechtstreeks op NMBS. Dit is het geval voor onze heel belangrijke bestelling van nieuwe dubbeldeksrijtuigen M7 bij het consortium Bombardier-Alstom. Het industriële bestel lag meerdere weken stil en de bevoorrading van onderdelen werd eveneens vertraagd.

CONCESSIES IN DE STATIONS

Tijdens de lockdown hebben de zowat 400 concessies in de stations hun deuren moeten sluiten. Om ervoor te zorgen dat de uitbaters zouden overleven, hebben we een tijdelijke verlaging van de maandelijkse vergoedingen en een opschorting van de energie- en waterfacturen toegestaan, gespreide afbetalingsplannen en een verlenging van de contracten voorgesteld.

COMMUNICATIE

Vanaf de eerste crisisboodschappen tot aan het einde van het jaar hebben we onder de naam #MoveSafe meerdere communicatiegolven gelanceerd. De communicatie werd voortdurend aangepast aan de evolutie van de toestand en georganiseerd rond vier kernboodschappen (masker dragen, sociale afstand bewaren, online-aankoop en bezit van een vervoersbewijs). In samenwerking met alle directies werd deze communicatie in alle stations en treinen verspreid, digitaal uitgerold op onze website en socialmediakanalen en aangepast aan al onze reizigers, met name aan slechtzienden.

FINANCIËLE IMPACT

De Covid-19-crisis heeft uiteraard een grote impact gehad op onze financiën.

Er werd een onmiddellijk en brusk inkomstenverlies geleden in het binnenlandse verkeer, het internationale verkeer en de inkomsten uit de stations.

Dit ging gepaard met een bijna gelijkblijvend kostenniveau, op een kleine vermindering van de energiekosten en van de infrastructuurvergoeding na. Daarentegen hadden we voor 13 miljoen euro bijkomende kosten voor het reinigings- en beschermingsmateriaal, de maskers, de hydro-alcoholische gel, de handschoenen, de elektronische fluitjes, de specifieke signalisatie, enz.

Executive Committee



Operationele kerncijfers

184,1 miljoen

Binnenlandse reizigers

(tegenover 253,4 miljoen in 2019)

7.397

Reizigers-km

(tegenover 10.849 in 2019)

523.723*

Reizigers/werkdag

(tegenover 923.646 in 2019)

1,37 miljoen**

Internationale reizigers

(tegenover 3,14 miljoen in 2019)

6,7 miljoen

Reizigers op doorreis in België

(verkeer IC NL, TGV InOui, Thalys, Eurostar, ICE, grensoverschrijdend)

(tegenover 17,5 miljoen in 2019)

3.672

Treinen per weekdag

(zelfde aantal als in 2019)

348.286

Zitplaatsen

(tegenover 350.720 in 2019)

554

Stations

(zelfde aantal als in 2019)

waarvan

- 78 volledig uitgerust voor personen met een beperkte mobiliteit (tegenover 71 in 2019)
- 161 met verhoogde perrons (76 cm) (tegenover 151 in 2019)

74.459

Autoparkeerplaatsen

(tegenover 73.694 in 2019)

108.753

Plaatsen voor fietsen

(tegenover 106.987 in 2019)

93,6%

Stiptheid

(tegenover 90,4% in 2019)

62,8%

Treinen uitgerust met het Europese controlesysteem ETCS

(tegenover 54,5% in 2019)

17.299

Voltijdse equivalenten

(tegenover 17.539 in 2019)

1.300

Nieuwe collega's aangeworven

(zelfde aantal als in 2019)

waarvan

- 25% jonger dan 26
- 15% ouder dan 50

75,2%

Percentage tevreden klanten

tegenover 66,7% in 2019

* Tellingen van oktober 2020

** Verkeer TGV Brussel-Frankrijk en IC Nederland (ICBA) ('langeafstandstreinen' waarvoor NMBS co-vervoerder is in België)

Financiële kerncijfers

Cash recurrente ebitda vóór compensatie in 2020:

€ -359,6 miljoen

(tegenover € +85,3 miljoen voor transfert in 2019)

Compensatie van de federale regering in 2020:

€ 288,0 miljoen

Cash recurrente ebitda na compensatie in 2020:

€ -71,6 miljoen

Cash recurrente inkomsten

€ 2.088,0 miljoen

(excl. € 288 miljoen covid compensatie)
(vs. € 2.611,3 miljoen in 2019 [vóór overdracht van € 25 miljoen van exploitatiesubsidies naar investeringsubsidies])

waarvan

€ 538,0 miljoen

Omzet reizigersvervoer
(tegenover € 878,3 miljoen in 2019)

Nationaal: € 488,5 miljoen
(tegenover € 776,3 miljoen in 2019).

Internationaal: € 49,5 miljoen
(tegenover € 102,0 miljoen in 2019).

€ 271,1 miljoen

Omzet overige activiteiten
(tegenover € 290,6 miljoen in 2019)

€ 1.119,1 miljoen

Subsidies vóór covidcompensatie
(excl. € 288 miljoen covidcompensatie [tegenover € 1.274,9 miljoen voor transfert in 2019])

€ 159,8 miljoen

Overige opbrengsten
(tegenover € 167,5 miljoen in 2019)

Cash recurrente kosten

€ -2.447,6 miljoen

(tegenover € -2.526,0 miljoen in 2019)

waarvan

€ -660,9 miljoen

Infrastructuurvergoeding
(tegenover € -707,9 miljoen in 2019)

€ -1.143,4 miljoen

Personeel
(tegenover € -1.140,4 miljoen in 2019)

€ -79,4 miljoen

Tractie-energie
(tegenover € -79,0 miljoen in 2019)

€ -563,9 miljoen

Overige kosten
(tegenover € -598,8 miljoen in 2019)

Investeringsen

€ 628,5 miljoen

(tegenover € 604,6 miljoen in 2019)

waarvan

€ 106,5 miljoen

Onthaal

€ 391,5 miljoen

Rollend materieel

€ 39,1 miljoen

Werkplaatsen

€ 70,7 miljoen

Procesverbetering & digitalisering

€ 20,8 miljoen

Gebouwen & andere

Economische schuld

€ 2.363,3 miljoen

(tegenover € 2.286,6 miljoen in 2019)

De pandemie woog sterk op onze financiële resultaten. De sterke daling van de inkomsten, in combinatie met het behoud van een maximaal spooraanbod, leidde tot een grote financiële impact in 2020: de ebitda die 85,3 miljoen euro bedroeg in 2019, viel terug tot -359,6 miljoen euro in 2020, een verschil van 444,9 miljoen. Van dat verlies wordt 288,0 miljoen euro door de Belgische regering gecompenseerd. Dit historisch verlies kent diverse oorzaken:

- Forse daling van het aantal binnenlandse reizigers (-27,3%) en van de nationale verkeersomzet (-35,6%) in vergelijking met 2019;
- Meer dan halvering van het aantal internationale reizigers (-56,6%) en van de internationale verkeersomzet (-57,3%);
- Vermindering van andere externe inkomsten in de stations (concessies, reclame en parkings);
- Extra kosten om een maximale sanitaire bescherming te garanderen van de reizigers en van het personeel (reiniging en ontsmetting van de treinen, van de stations, ontsmettingsgel, maskers, handschoenen,...).

Die inkomstendaling heeft geleid tot een verhoogde financiële schuld, die 2.363,3 miljoen euro bedroeg op 31 december 2020.

De conjuncturele en vermoedelijk structurele impact van de sanitaire crisis zet druk op de toekomstige financiering van onze investeringen, die evenwel meer dan ooit noodzakelijk zijn voor de modernisering van NMBS en van de diensten aan haar klanten.

Als ruggengraat van het openbaar vervoer, wil NMBS een duurzame en betrouwbare oplossing bieden voor de mobiliteit in België.

NMBS VERTREKT HIERBIJ VAN HAAR DRIE KERNACTIVITEITEN:

Haar reizigers veilig, stipt en comfortabel per trein op hun bestemming brengen.

Het beheren en onderhouden van treinen op een efficiënte en doordachte manier.

Een klantvriendelijk onthaal in functioneel ingerichte stations garanderen.

NMBS HEEFT VIJF PRIORITAIRE DOELSTELLINGEN BEPAALD:

Veiligheid en stiptheid voorop.

Tevreden klanten altijd en overal.

Een **eigentijds HR-beleid** en een **ondernemingscultuur** gebaseerd op professionalisme, respect, ondernemerschap en samenwerking.

Efficiënte werkmethodes.

Een **financieel gezonde onderneming** met ambitie om te groeien.

4 WAARDEN VOOR ONS PERSONEEL:

Professionalisme

We doen ons werk rigoureuus, 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.

Ondernemerschap

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

Samenwerking

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

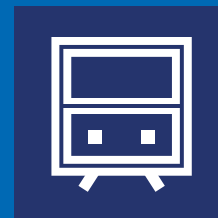
11 SPOREN VOOR DE TREIN VAN MORGEN:

11



Stipt op tijd

Altijd stipt op tijd voor onze reizigers.



Alles op wieltjes

Treinstellen die altijd beschikbaar, performant én comfortabel zijn.



In alle veiligheid

Veiligheid voorop in alles wat we doen.



Digitaliseren voor morgen

Nieuwe technologieën invoeren om te moderniseren.



Performante processen

Tools, werkmethodes en interne processen beter op elkaar afstemmen voor meer efficiëntie.

De Roadmap bevat alle projecten die ons in staat moeten stellen onze doelstellingen te bereiken en **de ruggengraat van de mobiliteit in België te blijven, vandaag en morgen.**



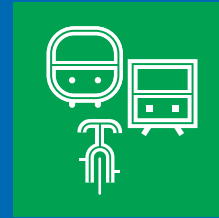
Tot uw dienst

De klant staat altijd centraal.



Ons vervoersplan

Daar zijn waar men op ons rekt.



Onze multimodale stations heten u welkom

Mobiliteitsoplossingen aanbieden in functionele en gastvrije stations.



Duurzaam denken en doen op alle niveaus

Duurzaamheid transversaal integreren in alle onze activiteiten.



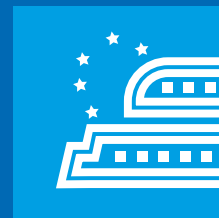
Ons engagement, dat zijn jullie!

Ons menselijk kapitaal versterken dankzij een inspirerende bedrijfscultuur.



Onze strategische tools

Evalueren, modelleren en aansturen om efficiënter te werken.



Wij en de concurrentie

Een sterke bedrijfsstrategie voorbereiden, ontwikkelen en uitrollen.

Belangrijke gebeurtenissen



Nieuwe vuilbakken voor selectieve afvalinzameling



YouTrain-opleidingsplatform



Fietsenstalling Gent-Sint-Pieters



Uitrol van het programma Klant-Centraal



Aanduiding van het consortium voor de nieuwe hoofdzetel NMBS



Nieuwe productnamen



Personeel wandelt, loopt, fietst 80.000 km tegen corona



Communicatiecampagne #MoveSafe



Alle medewerkers stappen over op Office 365



Nachttrein ÖBB



Expo Delvaux verlengd



Imagocampagne van NMBS



Brussel-Zuid Job Station



TNB - Treindienst van Nationaal Belang



Reportage 'Tussen Eupen en Oostende'



RTTM - Real Time Train Management

Belangrijke gebeurtenissen



Norio Chatbot beantwoordt HR-vragen van medewerkers



Hello Belgium Railpass



Mobi, een nieuwe virtuele assistent voor de klanten



Choco Loco Expo



Bekroning voor project Eye & Smile



Diversity Award



Customer Focus Award



Nieuw station in Anderlecht



Lancering van de #MoveSafe app



Gemeenschappelijke campagne van de 4 openbaarvervoeroperatoren



Nieuwe uniformen



Europese subsidie voor de installatie van ETCS-veiligheidssystemen



Project nieuw station Mechelen



Vervoersplan



Bestelling nieuwe M7-rijtuigen



Nieuw stiptheidsdashboard voor reizigers

Victoria Abdul Kareem
Real-Time Train Supervisor

“Sanitaire veiligheid is part of the job geworden. We zorgen ervoor dat onze klanten met een gerust hart kunnen reizen.”



Stipt op tijd

Stipte treinen zijn erg belangrijk voor onze klanten.

De stiptheid is dan ook één van de hoofddoelstellingen van NMBS.

Met een percentage van 93,6% kende NMBS een zeer goede globale stiptheid in 2020. In dit goede resultaat speelt echter een 'covid-effect' mee van 2,7% op jaarbasis. Dankzij de acties die we sinds begin 2020 invoerden, verbeterden we onze stiptheid structureel met 0,5%.

Ook het aantal minuten vertraging waarvoor NMBS verantwoordelijk is, daalde sterk, tot 330.000 minuten. Maar ook hier is er sprake van een belangrijk 'covid-effect'.

Stiptheidspercentage: 93,6%.

Nieuwe vertrek- procedure

De nieuwe vertrekprocedure is één van de hefboomen om de stiptheid verder te verbeteren. In de nieuwe procedure starten de treinbegeleiders de vertrekprocedure met hun smartwatch en gebruiken ze die ook om door te geven dat ze terug zijn ingestapt.



B Dashboard Stiptheid

Globale stiptheid ⁱ



Nieuw stiptheidsdashboard

Het stiptheidsrapport van NMBS werd vervangen door een online platform. Dat platform omvat een tool waarmee de dagelijkse stiptheid van elke trein bekeken kan worden. Met de optie 'mijn trein' kunnen reizigers de stiptheid van hun eigen trein per dag bekijken. Deze gegevens geven een beter beeld van de persoonlijke ervaring van de klant.

Voor het project werd er een kwalitatief onderzoek gehouden onder de regelmatige reizigers. Hun mening en reacties op de getoonde info werd vervolgens meegenomen bij de verdere uitwerking van het project.



Cheikh Guisse

Technicus-elektromecanicien

“Afstand houden, een mondkapje dragen... Het zorgt allemaal voor wat meer stress. Wanneer je in een stuurpost aan het werk bent, moet je er bijvoorbeeld aan denken om de ramen open te zetten en maximaal afstand te houden.”

Alles op wieltjes

We zetten verder in op de modernisering en renovatie van ons rollend materieel om onze klanten een optimale stiptheid en comfortabele en toegankelijke rijtuigen te bieden.

**Netheid treinen: tevredenheidsgraad gaat naar 70,7%.
Incidenten rollend materieel: 7% boven de doelstelling.**

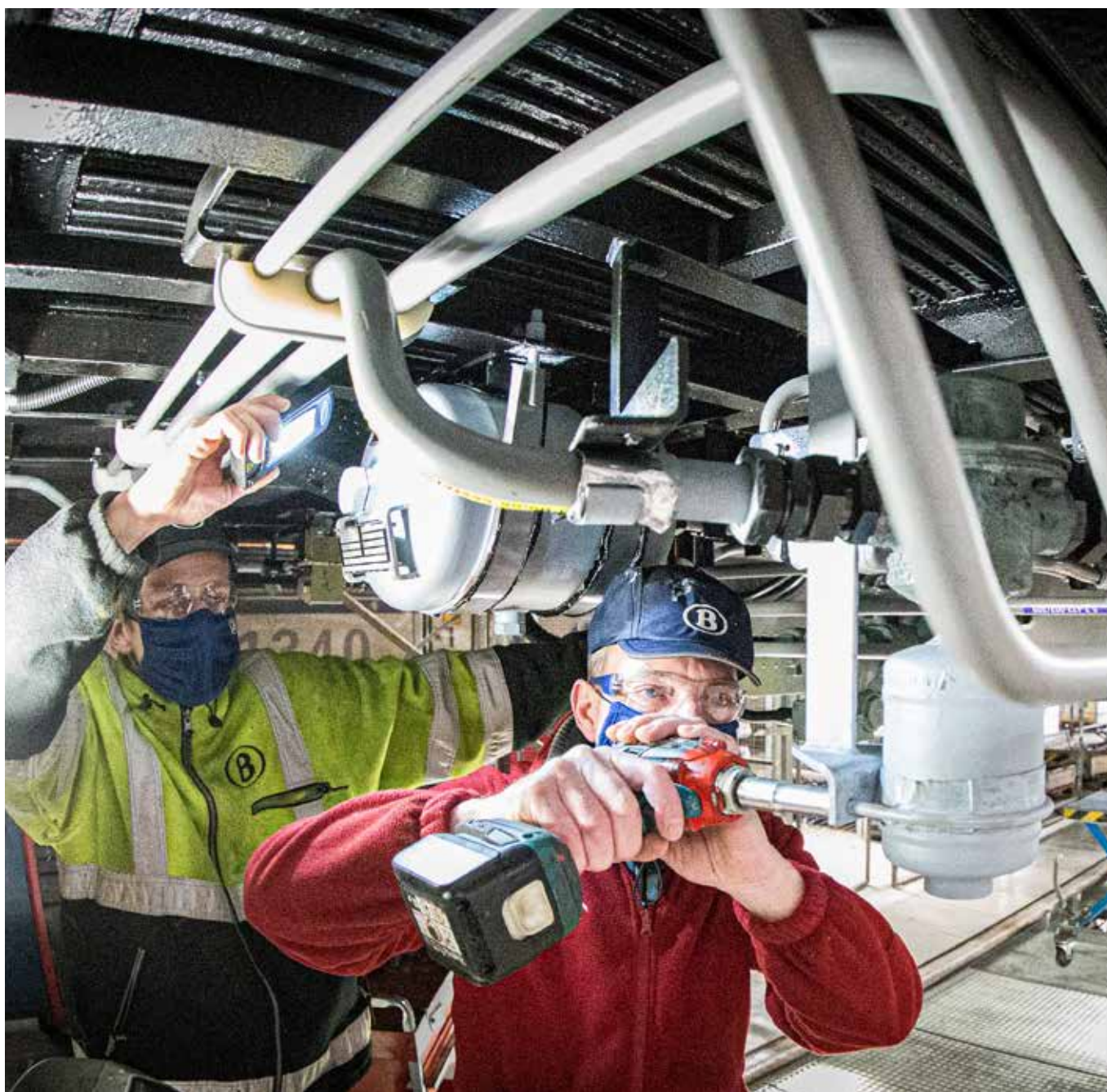
200 extra M7-rijtuigen besteld

We bestelden 130 M7-rijtuigen die autonoom toegankelijk zijn voor reizigers met beperkte mobiliteit en 68 extra rijtuigen met een stuurpost en voldoende ruimte voor reizigers met een fiets.

De toegangsdeuren van de nieuw bestelde multifunctionele M7-rijtuigen zitten op dezelfde hoogte als het perron. Zo kunnen alle reizigers met beperkte mobiliteit (personen in een rolstoel, maar ook slechtzienden, ouderen, personen die gekwetst zijn of reizigers die onderweg zijn met een kinderwagen) de trein nemen zonder dat ze hulp hoeven te vragen.

De standaardisering van de perronhoogtes en het treinmaterieel is een essentieel element in ons toegankelijkheidsbeleid. We maken versneld werk van de aanpassingen die nodig zijn in de stations op het traject van de M7-treinen.





TIM

Met TIM, TImetable Integrated Maintenance, wordt het onderhoud van het rollend materieel op een geheel nieuwe manier in de dienstregeling uitgevoerd. De onderhoudscyclus wordt verspreid over verschillende inritten in de werkplaats. Om de twee weken rijden de treinen voor een viertal uur de werkplaats binnen. Die inritten worden ingepland in de dienstregeling van de treinen.

Zo helpt TIM om ervoor te zorgen dat er minder rollend materieel in de werkplaatsen staat tijdens de spitsuren en kan het worden ingezet voor de reizigers. Dankzij TIM konden in 2020 een tiental extra krachtvoertuigen worden vrijgemaakt voor het reizigersverkeer. De uitrol van TIM loopt nog verder tot eind 2023.

Nicola Maggiolini
Commercieel bediende

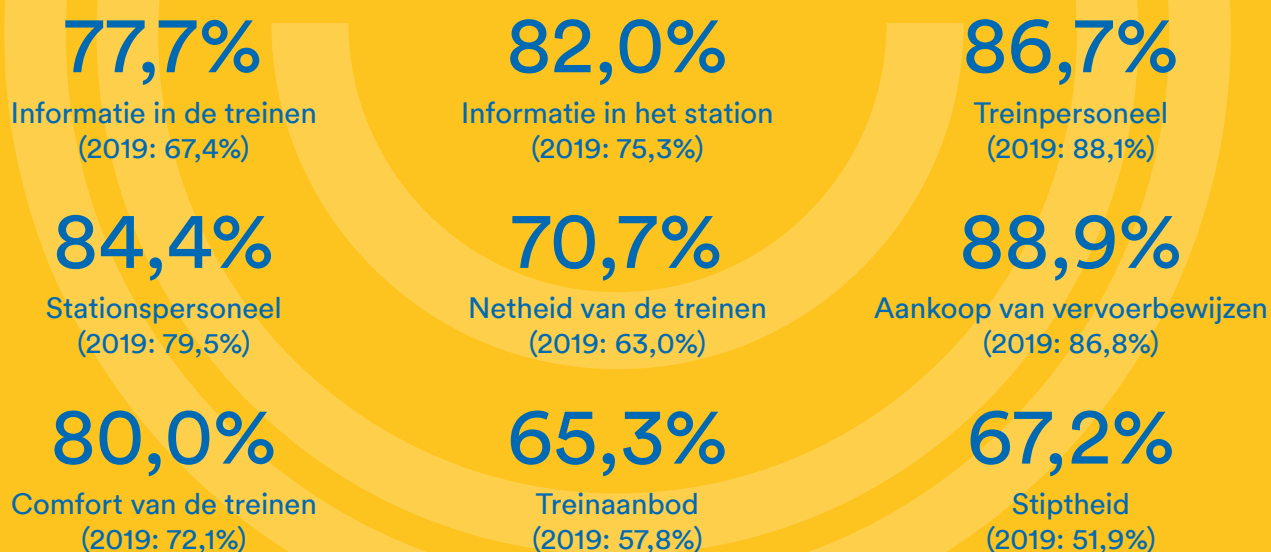
“Ik ben de klanten onder alle omstandigheden blijven bedienen om hen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Ik merk wel dat de gewoonten van de klanten veranderd zijn sinds het begin van de pandemie.”



Tot uw dienst

De inspanningen die NMBS en haar personeel leverden om ook tijdens de crisis een kwaliteitsvolle openbare dienst te bieden en de veiligheid maximaal te waarborgen, bleven niet onopgemerkt bij onze reizigers. De tevredenheid van onze klanten gaat er in bijna alle domeinen op vooruit, soms zelfs spectaculair.

Klantentevredenheid: 75,2% tegen 66,7% in 2019.



Onze klanten zijn onze prioriteit. Daarom stellen we hen centraal in alles wat we doen.

Die klantgerichtheid loopt als een rode draad door al de initiatieven en projecten van ons bedrijf. Al onze medewerkers zetten zich dag na dag in voor tevreden klanten, altijd en overal.

Klant- Centraal

Het programma Klant-Centraal, dat een klantgerichte cultuur wil stimuleren bij al onze medewerkers, werd begin 2020 uitgerold in een twintigtal stations verspreid over heel het land. Samen met de managers en werknemers werden er - afhankelijk van de coronamaatregelen - fysiek of online brainstormsessies georganiseerd. De medewerkers werden uitgedaagd om zelf initiatieven te bedenken die ze in hun werk konden meenemen om de dienstverlening aan de klanten te verbeteren. Onze terreinmedewerkers vertaalden die ideeën vervolgens naar actieplannen met concrete verbetermaatregelen, quick wins, die op korte termijn op lokaal niveau kunnen worden ingevoerd om het leven van onze klanten te vergemakkelijken.

Aan voorbeelden van projecten geen gebrek: uitwerking van een lijst van collega's die gecontacteerd moeten worden in een gegeven situatie, plaatsing van camera's, plaatsing van een nieuwe, veiligere trap of duidelijkere signalen, organisatie van een transversale opleiding voor het gebruik van de automaten, ondersteuning van het stationspersoneel door treinbegeleiders om vragen van klanten te beantwoorden bij ernstige incidenten, enz.

Klantgerichtheid is een vast onderdeel van verschillende opleidingsprogramma's. Daarnaast werden er ook dashboards uitgewerkt met indicatoren over de klanttevredenheid voor elke directie.

Customer Data Platform

Willen we de dienstverlening aan onze klanten verbeteren, dan moeten we hen beter leren kennen. Daarom werd half augustus 2020 de aftrap gegeven voor het project Customer Data Platform. Dit project zet in op twee pijlers. Enerzijds moet het ons helpen onze klanten beter te leren kennen, om daarna met de opgedane inzichten aan de slag te gaan om onze communicatie met hen te verbeteren.

Vandaag zitten de klantendata verspreid over verschillende systemen. Het Customer Data Platform zal in 2021 in productie gaan en al deze data centraliseren. Daardoor zullen we onze klanten gerichtere operationele (over het treinaanbod, werken...) en commerciële info (nieuwe producten, reissuggesties...) kunnen geven.



Chloé Laurent

Passenger Communication Manager

“Dit was niet onze eerste crisis, maar een crisis die een jaar duurt... Dat hadden we nog niet gezien. We deden eigenlijk non-stop aan crisiscommunicatie. Maar door de crisis kwamen zaken ook sneller in beweging, zoals de lancering van de #MoveSafe-app bijvoorbeeld.”



Nacht- treinen – ÖBB

Op 20 januari werd de Nightjet, de nachttrein van de Oostenrijkse spoorwegonderneming ÖBB, ingehuldigd. De trein rijdt tussen Brussel en Wenen, via Linz. Door de pandemie moest de dienst onderbroken worden. Op 26 mei 2021 werd de dienst opnieuw hernomen.

ÖBB werkt samen met NMBS voor de verbinding naar Brussel. NMBS levert niet alleen de locomotief voor de rit op het Belgisch grondgebied, maar ook treinbegeleiders en treinbestuurders. NMBS verkoopt ook tickets voor het traject.

Nachttreinen zijn niet alleen milieuvriendelijk, maar ook erg praktisch en voordelig. Je vermijdt hotelkosten en door 's nachts te reizen win je heel wat kostbare tijd. Met de nieuwe verbinding herbevestigt Brussel haar rol als draaischijf van de Europese mobiliteit voor korte en middellange afstanden.

De nachttrein wacht opnieuw een gouden toekomst, zoveel is zeker.



Verkoop via digitale kanalen

In 2020 waren de digitale kanalen, waartoe ook de automaten in de stations behoren, goed voor 75% van de verkopen.

97% van de klanten gebruikt momenteel al de automaat, website of app om tickets te kopen of is van plan om dat te doen.

De klanten zijn ook bijzonder tevreden over de aankoop via die digitale kanalen (93% tevredenheid voor de app en 92% voor de website).

Het aantal transacties aan de loketten loopt daarentegen steeds verder terug. In 2015 waren de loketten goed voor 54% van de transacties. In 2020 was dat nog maar 20%. In 44 (van de 135) stations met een loket is het aantal verrichtingen aan het loket zo beperkt dat de loketten er in 2021 geleidelijk aan zullen sluiten. In 2019 waren deze loketten goed voor minder dan 6% van de transacties. Met loketten in 91 stations blijft NMBS een groter aantal loketten behouden dan in de buurlanden. Ook de wachtzalen blijven open. NMBS bekijkt, waar mogelijk, of de openingsuren nog kunnen worden uitgebreid.

Tot eind 2021 is er een overgangsfase met begeleidende maatregelen en info voor de reizigers. NMBS nam contact op met alle gemeenten om te bekijken of er in deze stations andere activiteiten kunnen worden georganiseerd en om eventueel een projectoproep uit te schrijven.



Lancering van de #MoveSafe-app

Tijdens de gezondheids crisis werd de bezettingsgraad van de treinen en de spreiding van de reizigers over de verschillende treinen van cruciaal belang. Om de reizigers te informeren over de verwachte drukte op hun trein, lanceerde NMBS in september 2020 de #MoveSafe-app. Op die manier kunnen de reizigers beslissen om eventueel een andere trein te nemen.

De informatie in #MoveSafe is gebaseerd op historische gegevens die worden aangevuld met realtimegegevens.

Sinds begin 2021 is #MoveSafe in de nieuwe NMBS-app geïntegreerd. Naast een gloednieuw design kunnen reizigers dankzij het 'My NMBS'-profiel een digitale Multi-pass kopen en zien ze ook meteen in één oogopslag welke passes en tickets het best bij hun reisprofiel aansluiten.



Hello Belgium Railpass

Om de burgers aan te moedigen (opnieuw) de trein te nemen, lanceerde NMBS op vraag van de federale overheid de Hello Belgium Railpass, een gratis kaart voor 12 treinreizen voor alle Belgische inwoners ouder dan 12 jaar (kinderen onder de 12 reizen sowieso gratis wanneer ze tijdens hun reis begeleid worden door een volwassene). Bijna 3,6 miljoen personen vroegen een Hello Belgium Railpass aan. In 2020 werd maandelijks 30% van de aangeboden ritten gebruikt. Bijna de helft van de aanvragers van een Railpass heeft die minstens een keer gebruikt.



Flexibele formules

De werkgewoontes van onze reizigers zijn de jongste jaren sterk veranderd (deeltijds werken, thuiswerken, werken op verschillende locaties ...). De coronacrisis bracht die evolutie nog in een extra stroomversnelling. Zo valt er een structurele toename van het telewerk te verwachten.

NMBS wil haar aanbod aanpassen om een antwoord te bieden op deze evolutie en de verwachtingen van haar klanten.

Die nieuwe, flexibele formules moeten ook parkeeroplossingen voor auto's en fietsen omvatten. En de mogelijkheid om gebruik te maken van het aanbod van de andere openbare vervoermaatschappijen. Dat is nodig om onze klanten een optimale deur-tot-deur-oplossing voor hun woon-werkverplaatsingen te kunnen bieden.

Reizigersinfo



Reizigers correct en duidelijk informeren is een van de prioriteiten van NMBS.

NMBS biedt haar reizigers reisinfo via heel wat verschillende kanalen. Zo zijn er de NMBS-app, de infoschermen in de stations, de schermen in de Desiro-treinen enz. Het tijdstip van vertrek en de informatie over het aantal minuten vertraging kan echter verschillen van kanaal tot kanaal, doordat de gegevens afkomstig zijn van verschillende bronnen. We schakelen geleidelijk alle informatiekanalen gelijk waarbij ze met eenzelfde referentiepunt verbonden worden.

In 2020 werd een nieuwe stap in dit verbeterproject gezet. Voortaan wordt hetzelfde aantal minuten vertraging omgeroepen en weergegeven op de schermen in het station als op de infoschermen in de Desiro-treinen en in Train Map. In 2021 volgt de alignering van de informatie ook op de NMBS-app, de website en de chatbot.

Nieuwe virtuele assistent

Mobi, onze nieuwe virtuele assistent, beantwoordt 24 uur op 24 en in real time veelgestelde vragen via Facebook Messenger, het populairste socialmediakanaal bij onze klanten.

Ze kunnen in het Nederlands, Frans en het Engels bij Mobi terecht met de meest uiteenlopende vragen over hun traject, een aansluiting, het perron waarop hun trein aankomt en vertrekt of wat ze moeten doen als ze bv. hun jas in de trein vergeten zijn.

De chatbot wordt verder getraind met nieuwe vragen en antwoorden op basis van de opmerkingen en ervaring van onze klanten.



Nieuwe uniformen

Sinds november 2020 dragen meer dan 4.000 NMBS-medewerkers die rechtstreeks in contact komen met het publiek een nieuw, blauw uniform.

Onze treinbegeleiders, commerciële medewerkers, stationschefs en assistent-klanten komen voortdurend in contact met de klanten.

Een professionele uitstraling is belangrijk voor het imago van ons bedrijf en de klantentevredenheid. Met dit nieuwe uniform kunnen onze medewerkers onze kleuren met trots en overtuiging dragen.

De nieuwe uniformen werden gekozen door een jury die bestond uit leden van de verschillende departementen van NMBS, door de reizigers en door de dragers zelf. Ze werden geselecteerd voor de kwaliteit, het design, de draagbaarheid, het comfort en de functionaliteit van de modellen en eveneens voor hun duurzaam karakter.





Nieuwe productnamen

Om ons productgamma duidelijker en leesbaarder te maken, kregen de meeste van onze producten een nieuwe naam. Deze nieuwe namen verwijzen naar de kenmerken van het product, meer bepaald naar het type ticket (één reis, meerdere reizen of abonnement) en de reizigerscategorie (alle doelgroepen, jongeren, senioren).

Gebruikerspanels hielpen de namen mee kiezen, zodat ook met hun mening rekening werd gehouden.

Customer Focus Awards

In 2020 organiseerde NMBS voor het eerst de Customer Focus Awards. Vijf teams sleepten een prijs in de wacht voor de beste klantgerichte initiatieven. Er werden prijzen uitgereikt voor initiatieven in de categorieën 'Info & Services', 'Station', 'Train', 'Teamwork' en 'Internal Customer'. 50 teams schreven zich in.



Arif Kavak
Treinbegeleider

“We lopen veel risico omdat we in contact komen met het publiek. Die schrik was er wel, maar de goesting om onze reizigers van dienst te zijn was nog veel groter. Ik was mijn handen vaak en draag altijd een mondmasker. En wanneer ik ‘s avonds thuiskom, kleeft ik me eerst om voordat ik binnenga om mijn gezin te beschermen.”

Ons vervoersplan

Ons vervoersplan mikt op een treinaanbod dat geschikt is voor alle dagen van het jaar en zowel onze huidige gebruikers overtuigt als nieuwe klanten weet te verleiden. We ontwerpen het met het oog op een hoge stiptheid, gemakkelijke aansluitingen, een hoge capaciteit aan zitplaatsen en een dienstregeling in functie van de noden van onze reizigers.

Tegen 2023 wordt het treinaanbod uitgebreid met 4,7%

Uitvoering van het Vervoersplan 2020-2023

Op 13 december ging het nieuwe vervoersplan in. Tegen 2023 wordt het treinaanbod uitgebreid met 4,7%, in totaal 1.000 bijkomende treinen per week, waarvan 200 tijdens het weekend.

Het vervoersplan biedt onze klanten:

- nieuwe IC-verbindingen;
- meer treinen op bestaande verbindingen;
- meer vroege en late treinen naar en van de steden;
- een versterkt voorstadsaanbod rond Brussel, Gent, Antwerpen, Luik en Charleroi;
- een nieuw station in Anderlecht.

BIJZONDER TREINAANBOD TIJDENS DE GEZONDHEIDSCRISIS

Bij het uitbreken van de gezondheidscrisis voerde NMBS tussen 23 maart en 4 mei een afgeslankt vervoersplan in om de continuïteit van de openbare dienst veilig te stellen: de Treindienst van Nationaal Belang (TNB).

Deze Treindienst van Nationaal Belang maakte het mogelijk maximaal tegemoet te komen aan de mobiliteitsbehoeften van de reizigers, met een stabiel en duurzaam aanbod waarbij alle lijnen bediend bleven met treinen die in hun maximale samenstelling reden zodat reizigers voldoende afstand konden houden.

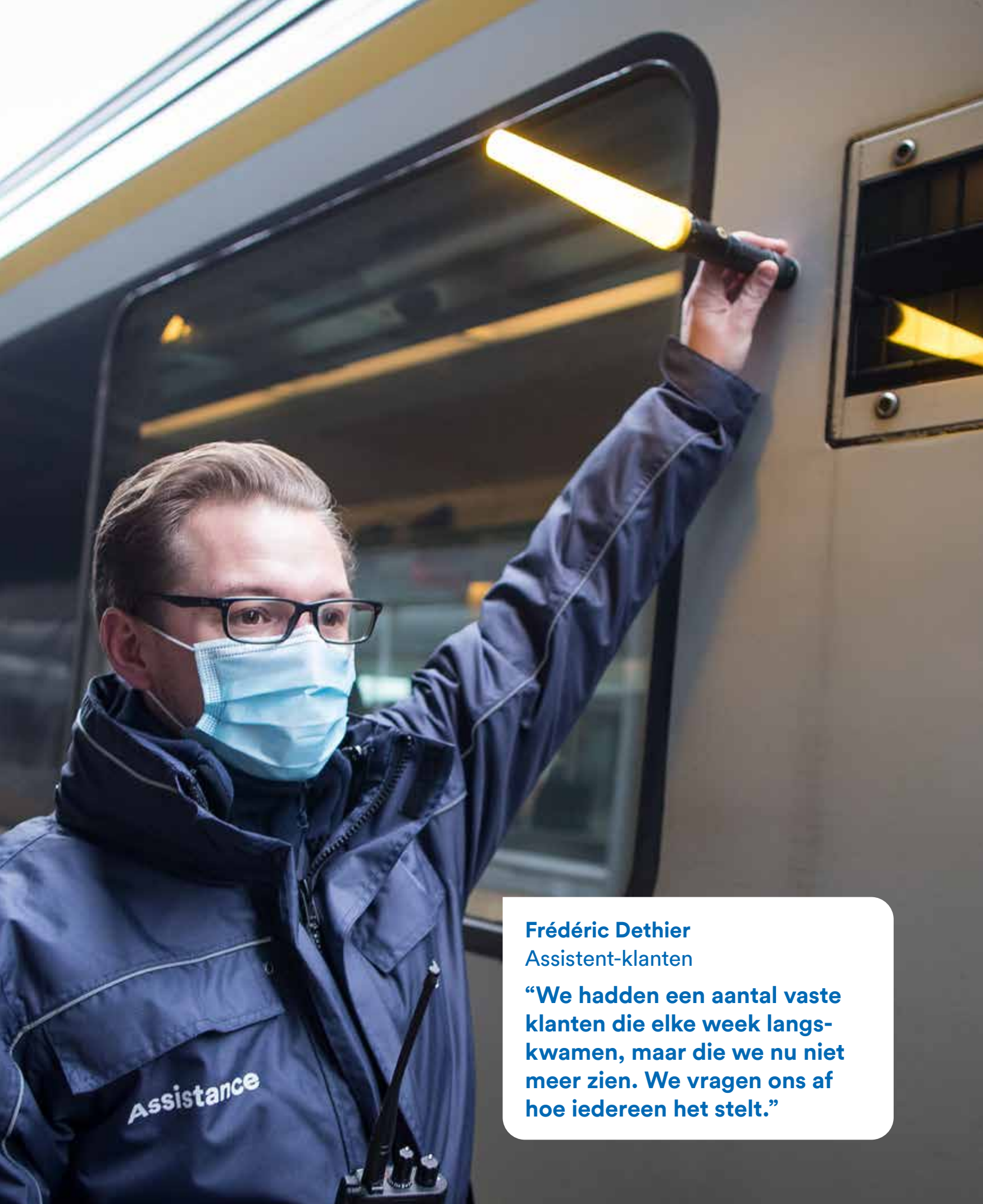
De invoering van de TNB bevestigde - voor zover nodig - de vitale maatschappelijke rol die de spoorsector speelt om het land draaiende te houden en om personen te vervoeren die de trein absoluut nodig hadden om zich te verplaatsen.

OP LANGERE TERMIJN

NMBS maakt ook studies voor vervoersplannen op langere termijn. Ze maakt hiervoor gebruik van een econometrisch model om de vervoersvraag te voorspellen. Op die manier kan vertrokken worden vanuit de behoeften van de klanten om het vervoersplan verder uit te werken, rekening houdend met de evolutie van de infrastructuur en de wensen van de voogdijverheid.







Frédéric Dethier
Assistent-klanten

“We hadden een aantal vaste klanten die elke week langskwamen, maar die we nu niet meer zien. We vragen ons af hoe iedereen het stelt.”

Welkom in onze multimodale stations

We willen dat onze stations aangename, multimodale plekken zijn, die ingebed zijn in het omliggende stadsweefsel, autonoom toegankelijk zijn voor iedereen en waar vlot van het ene op het andere vervoermiddel kan worden overgestapt. NMBS maakt daarom verder werk van de renovatie en ontwikkeling van haar stations. De kwaliteitsstandaard en de toegankelijkheid van de stations en perrons worden verbeterd en het aantal parkeerplaatsen voor fietsen en auto's uitgebreid.

De multimodale strategie wordt onder andere geëvalueerd en aangepast op basis van het parkingaanbod (fiets en auto), de infrastructuur (laadzuilen) en de gesloten partnerships (Fietspunten, deelauto's en -fietsen).

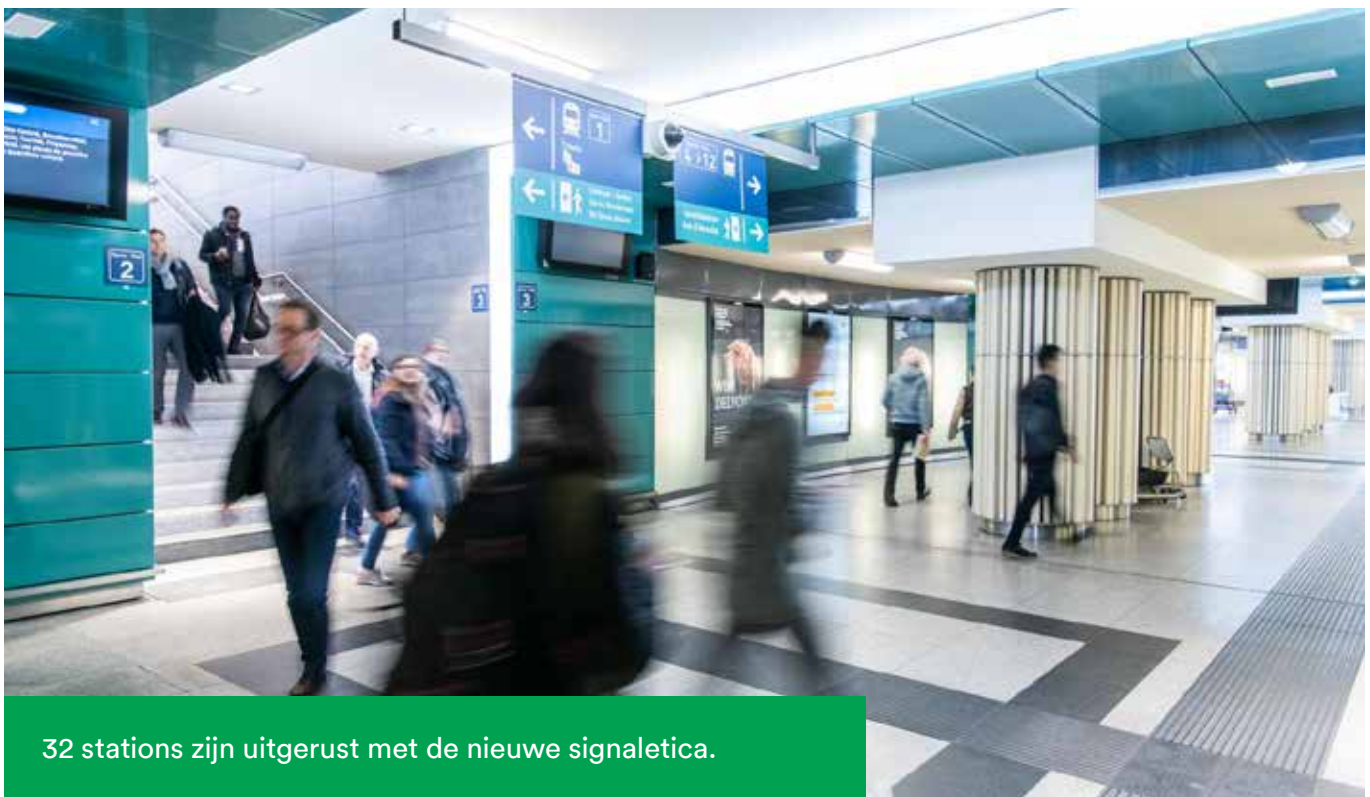
In 2020 kwamen er in alle Belgische stations 765 auto-parkeerplaatsen bij en 1.766 plaatsen voor fietsen.

Er werd een nieuwe raamovereenkomst voor laadpalen voor elektrische voertuigen gesloten en in 2020 werden de eerste nieuwe palen geïnstalleerd.

NMBS rust de fietsenstallingen en autoparkings ook verder uit met een toegangscontrole. In 2020 kregen acht fietsenstallingen en 10 autoparkings een toegangscontrolesysteem.

De gezondheids crisis zorgde voor een nieuwe realiteit op het terrein. In 2020 werd er fors minder gebruik gemaakt van de parkings. Er is een denkoefening over de parkingbehoeften opgestart die in 2021 zou worden afgerond.

In Mechelen werden in december 2020 twee nieuwe perrons in gebruik genomen. Daarmee werd een belangrijke stap gezet in de volledige renovatie van het station.



32 stations zijn uitgerust met de nieuwe signaletica.



De grootste fietsenstalling van Europa

De overdekte fietsenstalling van het station Gent-Sint-Pieters wordt uitgebreid tot 17.000 plaatsen (met ook plaatsen voor buitenmaatse fietsen). Hiermee wordt het de grootste fietsenstalling van Europa.

Ook het station zelf wordt momenteel grondig gerenoveerd. De herwerkte plannen voorzien onder meer in een overkapping over de perrons voor het comfort van onze reizigers. Op het dak komen zonnepanelen. Om de energieprestaties van het gebouw te verbeteren, zullen er ook een hele reeks energiebesparende maatregelen worden toegepast. De renovatiewerken aan het Sint-Pietersstation lopen tot in 2027.

Nieuw multimodaal station in Anderlecht



Het voorstadsnet (S-aanbod) van Brussel en omgeving kreeg er een 144^e station bij. Het is ook meteen het 35^e station in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het station ligt dicht bij de Coovi-campus (Ceria), middelbare scholen en tal van winkels en bedrijven. Het is een voorbeeld van multimodaliteit. Het station bevindt zich aan de afrit van de E19, juist naast de P&R-parking Coovi-Ceria. In de buurt liggen ook bushaltes van de MIVB en De Lijn evenals de MIVB-metrohalte 'Coovi'. Reizigers kunnen er hun fiets kwijt in de fietsenstalling, met een totale capaciteit van 38 plaatsen.

Het nieuwe station wordt de hele dag door bediend door de S3-trein, zowel tijdens de week, als in het weekend. Tegen 2023 willen we op weekdays elk uur nog een tweede S3-trein laten rijden tussen Zottegem en Brussel, die ook stopt in dit nieuwe station.

EEN NIEUWE STAP IN HET GEN

De aanleg van een derde en vierde spoor door infrastructuurbeheerder Infrabel op vijf belangrijke spoorassen in een straal van 30 km rond Brussel vormt de basis van het GEN. Door de capaciteit te verdubbelen kunnen de snelle treinen over de twee middelste sporen rijden, zonder gehinderd te worden door de lokale treinen die van de buitenste sporen gebruik maken.

Het S-aanbod is een belangrijk onderdeel van het GEN. NMBS heeft sinds 2015 een uitgebreid voorstedelijk aanbod uitgerold: elke dag rijden er meer dan 700 treinen op 12 commerciële verbindingen in Brussel en de rand.

765 nieuwe parkeerplaatsen voor auto's.



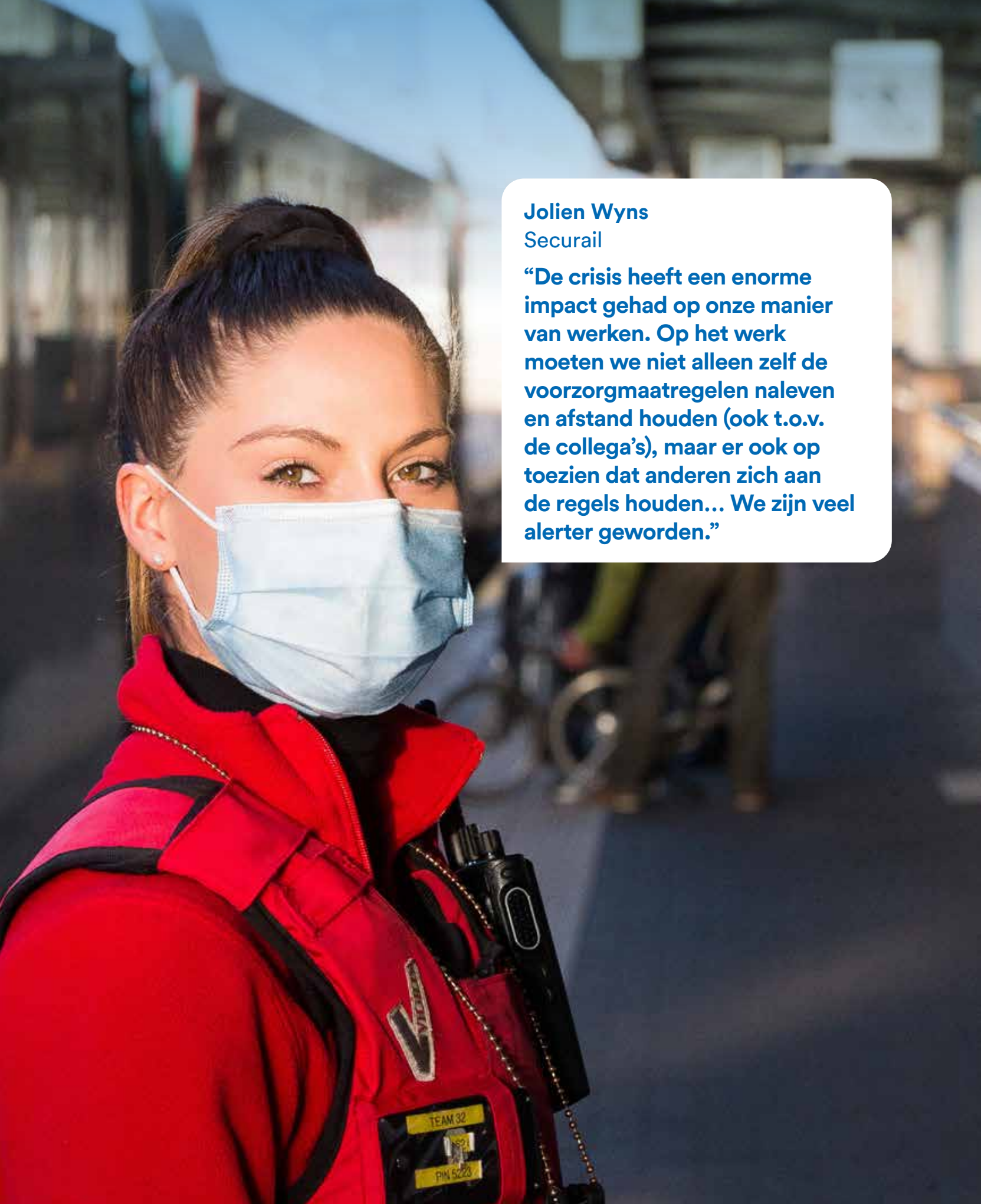
78 stations autonoom toegankelijk.



Identiteits- zuil

Er werden ook nog eens 179 bijkomende stations uitgerust met een identiteitszuil. Deze zuilen zorgen ervoor dat de stations beter opvallen, bakenen de site af en vergroten hun aantrekkingskracht. De uitrol loopt verder in 2021.





Jolien Wyls
Securail

“De crisis heeft een enorme impact gehad op onze manier van werken. Op het werk moeten we niet alleen zelf de voorzorgmaatregelen naleven en afstand houden (ook t.o.v. de collega’s), maar er ook op toezien dat anderen zich aan de regels houden... We zijn veel alerter geworden.”

In alle veiligheid

2020 stond vanzelfsprekend meer dan ooit in het teken van (sanitaire) veiligheid, zowel voor onze medewerkers als onze klanten.



62,8% van de treinen is uitgerust met het veiligheidssysteem ETCS.

Veiligheid op het werk

De maatregelen op het vlak van arbeidsveiligheid werden voortgezet en verder versterkt, en twee werkplaatsen waren meer dan 300 dagen ongevalvrij.

365 DAGEN ZONDER ARBEIDSONGEVALLEN IN AARLEN

In Aarlen werd er een nieuw record gevestigd: 365 dagen lang deed er zich geen enkel arbeidsongeval met arbeidsongeschiktheid voor. In die 365 dagen werden er heel wat verbeteringen doorgevoerd op het vlak van arbeidsveiligheid. De personeelsleden van de werkplaats en het management bleven de acties, die de voorbije jaren werden opgestart, verder uitvoeren. Door hun inzet ontstond er een sterke cultuur op het vlak van gezondheid, veiligheid en milieu.



Ontsmetten en reinigen



Er werden verscherpte maatregelen genomen om de treinen en stations regelmatig te reinigen en te ontsmetten:

- dagelijkse ontsmetting met een virusdodend middel van alle contactoppervlakken (stuurtafelen in stuurposten, leuning, tafeltjes, drukknoppen, deurklinken, vuilnisbakdeksels en micro's van de omroepinstallatie), bovenop de dagelijkse schoonmaak;
- extra aandacht voor aanvullen van water/zeep/papier in het sanitair;
- versterking van B-Clean, de dienst die onderweg of wanneer de trein aan het perron staat de contactoppervlakken ontsmet;
- verhoging van de frequentie waarmee de stuurposten worden schoongemaakt.

Om de kwaliteit van de schoonmaak te verbeteren, werden de kwaliteitscontroles gedigitaliseerd en opgedreven. Er werd een heus 'dashboard train cleaning' ingevoerd om de situatie makkelijker te kunnen analyseren. Een aantal controles werden uitbesteed en aangepast om beter rekening te kunnen houden met de prioriteiten van de klant.

Sinds 4 mei is het op vraag van de openbaarvervoerbedrijven verplicht om een mondkapje te dragen in de stations, op de perrons en in de treinen.

Verdere uitrol van ETCS



NMBS rolt het Europese veiligheidssysteem ETCS verder uit. In 2023 moet de volledige vloot uitgerust zijn.

Het systeem waakt er permanent over dat de trein niet sneller rijdt dan toegelaten en dat de veiligheidsafstand bewaard wordt. De meest recente treinen, zoals de Desiro's en de M7's, zijn er al volledig mee uitgerust. Ook andere recente treintypes beschikken over het ETCS-systeem, maar benutten een aantal aanpassingen om het te activeren.

Voor de oudste treinen wordt het ETCS-systeem geïnstalleerd in de werkplaatsen van NMBS. Dit is onder meer het geval voor 106 MR80-motorrijtuigen, waarvoor de Europese Unie de installatie subsidieerde via het INEA (*).

Op 31 december 2020 was 62,8% van de vloot van NMBS uitgerust met ETCS.

* Innovation and Networks Executive Agency



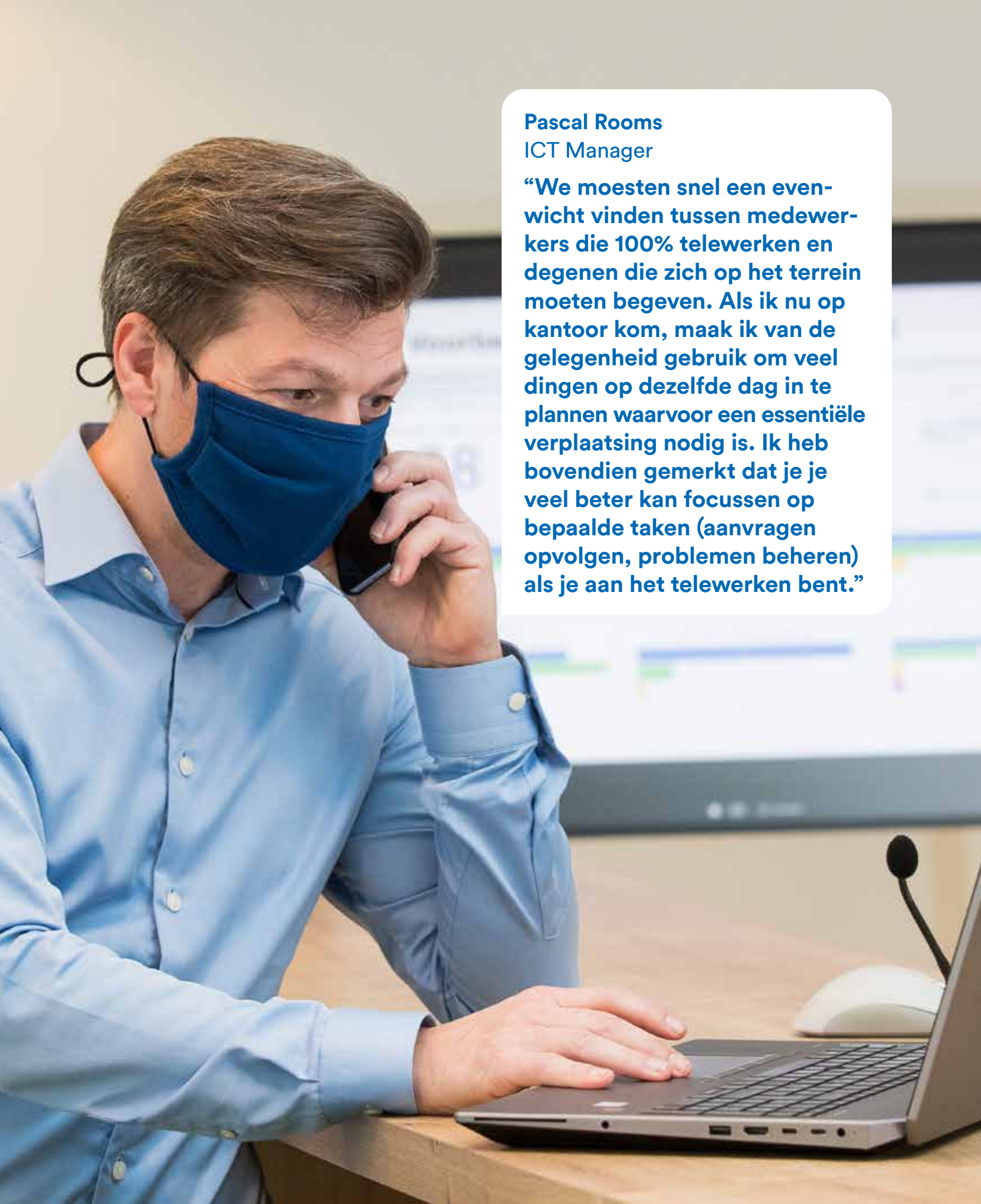
Co-financed by the Connecting Europe Facility of the European Union

Outstanding Security Performance Award

Onze Corporate Security Service nam deel aan de internationale wedstrijd Outstanding Security Performance Award en won met het project Eye & Smile de award in de categorie Outstanding Customer Service Initiative.

Het principe Eye & Smile heeft tot doel de Securail-agenten te ondersteunen in hun werk. Het project omvat twee pijlers. De pijler Eye staat voor het stimuleren en waarborgen van een verhoogde waakzaamheid tijdens de uitvoering van alle veiligheidsactiviteiten op het terrein. De pijler Smile staat voor de klantvriendelijkheid en dienstverlening bij de dagdagelijkse handelingen van de agenten.





Pascal Rooms

ICT Manager

“We moesten snel een evenwicht vinden tussen medewerkers die 100% telewerken en degenen die zich op het terrein moeten begeven. Als ik nu op kantoor kom, maak ik van de gelegenheid gebruik om veel dingen op dezelfde dag in te plannen waarvoor een essentiële verplaatsing nodig is. Ik heb bovendien gemerkt dat je je veel beter kan focussen op bepaalde taken (aanvragen opvolgen, problemen beheren) als je aan het telewerken bent.”

Digitaliseren voor morgen

NMBS zette verder in op de digitalisering van haar processen om het werk van de medewerkers te vereenvoudigen en de samenwerking in het bedrijf te verbeteren. In dat kader werden tal van projecten gelanceerd of voortgezet.



Innovation Program: al heel wat concrete realisaties.

EDRIVE

In 2020 kwamen er een heleboel nieuwe functies bij in eDrive, een app op de tablets van de treinbestuurders. Zo kunnen de taken van de bestuurders nu ook in real time worden aangepast en zijn ook de functies van het 'driving dashboard' (dat in real time besturingsinstructies geeft) uitgebreid. Ook de samenstelling van de trein en de nieuwe vertrekprocedure voor de treinen (LINDA) werd al deels in de app geïntegreerd.

ATMS

Het ATMS-project (Advanced Train Management System) werd gelanceerd om IT-tools in te voeren die het mogelijk maken om het treinverkeer in real time te beheren en het eerstelijns-personeel te ondersteunen met realtime informatie, bijvoorbeeld bij grote incidenten (die meer dan 4 uur duren).

RTTM

Het RTTM-project (Real Time Train Management) heeft als doel de activiteiten van de treindienst in real time te centraliseren. Het gaat daarbij zowel om het toezicht op het verkeer, het beheer van storingen, de herverdeling van de productiemiddelen, de snel en doeltreffende doorstroming van informatie en het reizigersonthaal. RTTM wil de 'olie in de machine' van de treindienst zijn en zo de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten helpen verbeteren.

ENERGIE-EFFICIËNTIE

NMBS wil het energieverbruik voor de tractie van haar treinen gevoelig terugdringen. Daarom ontwikkelden we een project waarbij de gegevens over de verbruikte energie worden verzameld, verwerkt en in een rapportering worden opgenomen. Dat vergemakkelijkt het werk van de lokale operationele gebruikers. Bovendien is het zo ook eenvoudiger om het energieverbruik per voertuig of per site te analyseren en te optimaliseren.



Innovation Program

De wereld van de mobiliteit verandert bliksemsnel. Om deze uitdaging het hoofd te bieden zette NMBS in 2019 het Innovation Program op. Het programma is gebaseerd op vier pijlers.

INNOVATION LAB

Een toegewijd team dat werkt rond nieuwe innoverende projecten.

INNOVATION COMMUNITY

Een werkgroep van zo'n zestigtal medewerkers uit alle sectoren van NMBS. Ze brengen vernieuwende ideeën aan voor het programma.

SAMENWERKING MET EXTERNE PARTNERS, START-UPS EN CORPORATE PARTNERS

Samen met hen kunnen we de customer journey verbeteren.

EEN BOOST PROGRAMMA

Elke medewerker kan een innovatief idee tot leven brengen met de juiste omkadering en tools.



Het Innovation Pogram heeft al verschillende concrete realisaties op zijn actief. Zo zijn de #MoveSafe-app, het project Navilens voor personen met beperkte mobiliteit (PBM) en het 'seamless ticket' uit deze brainstorming ontstaan.

Navilens is een service voor slechtzienden. Op verschillende plaatsen in het station worden aangepaste QR-codes geplaatst om klanten met een visuele handicap te helpen bij het vinden van het juiste spoor, de juiste faciliteiten of de geschikte assistentie. Een app maakt het mogelijk om de codes te scannen, waarna de gebruiker in real time gedetailleerde info krijgt.

Met de technologie 'seamless ticketing' zou het voor onze reizigers mogelijk moeten worden om hun ticket te betalen op basis van de gps-gegevens van hun smartphone. De app houdt bij waar reizigers op- en afstappen en kan zo meteen het meest voordelige tarief bieden.



Adamadia Diallo

Treinbestuurster

“In het begin was er vooral veel onzekerheid. Ik had ook schrik om mijn vrienden en familie te besmetten. Het was toch even wennen aan de coronamaatregelen voor iemand die in normale tijden heel wat mensen ziet.”

Performante processen

In een wereld waarin de verplaatsingsbehoeften en de verwachtingen van onze klanten volop in verandering zijn, digitaliseren we onze processen om performanter te worden en onze klanten innovatieve oplossingen te bieden.

In 2020 werden de belangrijkste commerciële processen van de stations onder handen genomen en gemodelleerd volgens de principes van het BPM (Business Process Management). In 2021 volgen nog meer digitale innovaties voor reizigers en partners (zoals de concessiehouders) met als doel hun stationsbezoek of hun werk in het station te vereenvoudigen. Nog in 2020 lanceerden we ook een app voor de concessiehouders waarmee ze ons snel en eenvoudig hun dagelijkse data kunnen doorgeven.

**Een duurzaam en
verantwoordelijk
aankoopbeleid.**

Stage Gating

NMBS heeft een nieuwe methodologie voor projectmanagement ingevoerd, dankzij de samenwerking tussen alle directies. Deze methodologie maakt een uniform en professioneel beheer van de change-initiatieven mogelijk dankzij een strikte governance. Ze zorgt ervoor dat alle partners dezelfde taal spreken.

Voor strategische initiatieven werd ook het principe van de Stage Gating ingevoerd. Stage Gating maakt het mogelijk om nieuwe change-initiatieven te identificeren, hun toegevoegde waarde te evalueren, hun studie en uitvoering goed te keuren, na te gaan of alle stakeholders dezelfde visie delen en het initiatief te valideren.

Met deze uniforme aanpak kan informatie gestructureerd en gestandaardiseerd naar het management doorstromen, zodat het goed geïnformeerde beslissingen kan nemen en NMBS zo doeltreffender wordt. Deze methodologie zal de transformatie van NMBS een duw in de rug geven en haar helpen klaarstomen voor een concurrentiële omgeving.

Procesdigitalisering

Sinds 2020 hebben de treinbegeleiders, het stationspersoneel en de medewerkers van Securail een smartphone. Er werden specifieke apps ontwikkeld voor deze toestellen. Voor het stationspersoneel is er de 'Assist'-app voor de begeleiding van personen met beperkte mobiliteit.



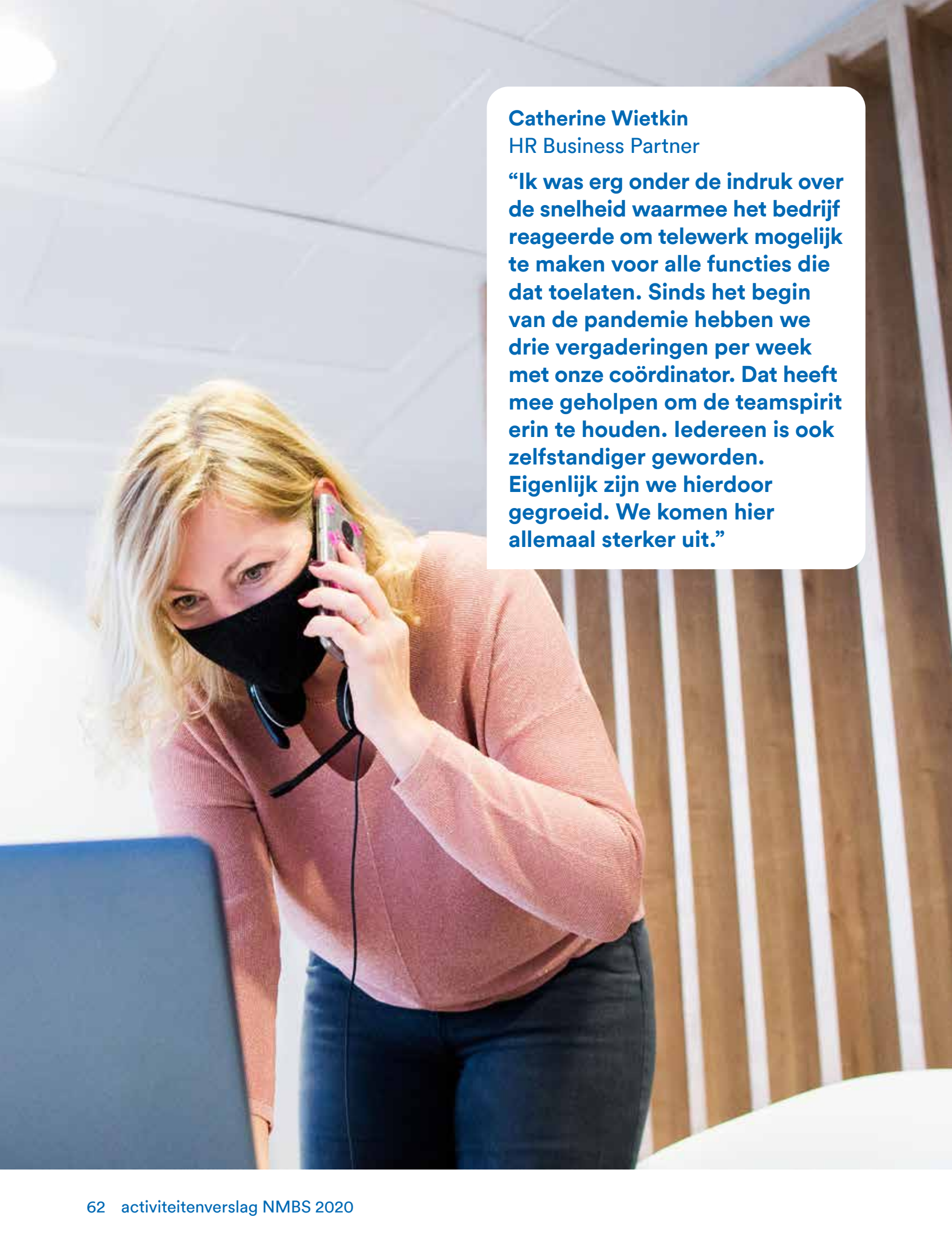
Procurement On the Move

NMBS is gestart met de modernisering van haar aankoopbeleid (Procurement). Centraal daarbij staat de tevredenheid van de interne eindklant (met projecten zoals een chatbot, value tracking, tevredenheidsenquêtes, gezamenlijke KPI's ...). Er wordt ingezet op het aantrekken en ontwikkelen van talent, de vereenvoudiging van de processen door digitalisering en een op vertrouwen gebaseerde samenwerking met de leveranciers, met aandacht voor duurzaamheid en (samen met het CSR-team) verantwoord ondernemen.

CIO of the Year

Guido Lemeire, Chief Information Officer (CIO) van NMBS werd verkozen tot 'CIO of the Year' 2020. Deze award bekroont elk jaar een Belgisch CIO die zich inzet voor de digitale transformatie binnen zijn of haar organisatie. De jury had veel lof voor de lopende digitalisering binnen NMBS en de strategische visie en het leadership van de CIO.





Catherine Wietkin
HR Business Partner

“Ik was erg onder de indruk over de snelheid waarmee het bedrijf reageerde om telewerk mogelijk te maken voor alle functies die dat toelaten. Sinds het begin van de pandemie hebben we drie vergaderingen per week met onze coördinator. Dat heeft me geholpen om de teamspirit erin te houden. Iedereen is ook zelfstandiger geworden. Eigenlijk zijn we hierdoor gegroeid. We komen hier allemaal sterker uit.”

Ons engagement, dat zijn jullie!

Onze medewerkers zijn onze grootste troef. Daarom investeren we in hun welzijn. We willen dat onze medewerkers zichzelf kunnen ontplooiën. We zetten in op geëngageerde en competente medewerkers die samenwerken om de gewenste resultaten te boeken en de verandering actief mee vorm te geven.

In 2020 werden er hiervoor tal van projecten opgestart of verder uitgevoerd.



**61 nieuwe collega's werden
aangeworven tijdens
de online Job Days.**

YouTrain

Met het YouTrain-platform dat NMBS invoerde kunnen medewerkers hun opleiding zelf in handen nemen. Het platform groepeerde alle opleidingen in een enkele portal. Daarmee is de portal een single point of entry tot het volledige opleidingsaanbod. Met YouTrain kunnen er ook nieuwe opleidingsmethodes worden aangeboden (e-learnings, de mogelijkheid om online opleidingsdocumenten te raadplegen, enz.). De tool werd gelanceerd in 2020. Geleidelijk aan zal het volledige opleidingsaanbod erin worden geïntegreerd. YouTrain werd aan het begin van de gezondheids crisis massaal gebruikt om digitale content te delen (die oorspronkelijk klassikaal zou worden gegeven).

Fine@work

Deze transversale aanpak die NMBS in 2019 uitwerkte, werd verder uitgerold in 2020. Managers konden een opleiding volgen waarin ze een proactieve en constructieve aanpak leerden over omgaan met absentisme onder hun medewerkers.



Reskilling

Het werk van heel wat collega's verandert ingrijpend, onder andere onder invloed van de digitalisering. Om hen voor te bereiden investeerde NMBS in een 'reskilling'-methodologie, het Competentiepaspoort. Het doel van deze methodologie is om tot in detail te bepalen hoe het gewenste toekomstige jobprofiel er uit moet zien en na te gaan welke competenties de werknemers hebben die de job nu uitoefenen. Door de huidige en toekomstige competenties te analyseren, kan vervolgens worden bepaald welke precieze ontwikkelingsacties ondernomen kunnen worden.

NMBS heeft ook processen ingevoerd om medewerkers in een onzekere jobsituatie (bijvoorbeeld door een medische beperking) te heroriënteren en opleidingen te geven om zich om te scholen voor digitale jobs met toekomst.

WeAreNMBS

In 2019 werd er een tevredenheidsenquête rond betrokkenheid, welzijn en bedrijfscultuur gehouden onder alle NMBS-werknemers. Op basis van de resultaten werden vier prioritaire doelstellingen bepaald: samenwerking en respect versterken, de arbeidsomstandigheden verbeteren, omgaan met verandering en interne mobiliteit en persoonlijke ontwikkeling bevorderen. Via een participatieve aanpak werden er 35 actieplannen uitgewerkt met in totaal 436 acties, verspreid over heel NMBS.

In 2020 werd werk gemaakt van de uitrol en opvolging van de actieplannen. Tegen het einde van het jaar was 96% van deze acties al opgestart of volledig uitgevoerd.

New Way of Working

De New Way of Working (NWOW) is een nieuwe manier van werken die gebaseerd is op samenwerking en transversaliteit, die ondersteund wordt door nieuwe technologieën en een dynamische werkomgeving. In de NWOW bepaalt de activiteit waar je werkt, aan een apart bureau, in een vergader- of overlegruimte, of in een zone voor geconcentreerd werken.

Er worden steeds meer gebouwen volgens de principes van de NWOW ingericht. Na het proefproject in Gent, volgden ook de 3^e verdieping van het Atrium-gebouw in Brussel en de kantoren in Hasselt.

Met deze proefprojecten kan de nodige expertise en ervaring op het vlak van NWOW worden opgedaan voor het geheel van de medewerkers en voor de toekomstige hoofdzetel van NMBS aan de Fonsnylaan in Brussel (in het voormalige postsorteercentrum). Tegen 2025 zullen de verschillende directies en diensten in Brussel allemaal samengebracht worden op deze ene site, pal aan het station Brussel-Zuid.

Ook tijdens de gezondheids crisis werd er verder gewerkt aan het project voor de nieuwe hoofdzetel. Het Consortium van Besix, Immobel, BPI/BPC en de architecten OMA, Jaspers & Eyers en Assar die door onze Raad van Bestuur de opdracht kregen, dienden de stedenbouwkundige en omgevingsvergunning in.

New Reward Plan

De arbeidsmarkt is volop in verandering. NMBS doet er alles aan om een aantrekkelijke werkgever te blijven voor de verschillende profielen die ze nodig heeft.

Er werd een nieuw bezoldigingsplan uitgewerkt dat sinds juni 2020 geleidelijk ingevoerd wordt voor bepaalde categorieën van contractuelen. Het New Reward Plan biedt een marktconform loonpakket. Dankzij een FlexPlan kunnen medewerkers zelf uit verschillende opties kiezen om hun loonpakket zo goed mogelijk af te stemmen op hun situatie en persoonlijke voorkeuren.



All different, all PROS

Als werkgever en bedrijf met een maatschappelijke rol, willen we dat elk talent zijn plaats vindt bij NMBS. We streven naar een personeelsbestand dat de diversiteit in de samenleving nog beter weerspiegelt en willen een inclusieve bedrijfscultuur uitbouwen, waar verschillen gewaardeerd en als een troef gezien worden. Dat is ook het leitmotiv achter 'All different, All PRO'S', een visie, strategie en actieplan die streven naar gelijke kansen, diversiteit en inclusie binnen NMBS.

'All different, all PROS' werd gelanceerd in 2019. Het actieplan loopt van 2019 tot 2021. Wanneer het plan in 2021 helemaal uitgevoerd is, kunnen we het diversiteitslabel van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest behalen.



ONS ACTIEPLAN EN EEN DIVERSITY AWARD

In 2020 hebben we bekeken welke redelijke aanpassingen mogelijk zijn voor het personeel (en kandidaten) met een handicap, een chronische ziekte of leermoeilijkheden. Door middel van die redelijke aanpassingen ruimen we de obstakels van een onaangepaste werkomgeving uit de weg. Zo kunnen ook deze collega's, net als alle andere medewerkers volop deelnemen aan het beroepsleven. Er werd een budget ter beschikking gesteld en een procedure uitgewerkt om dit soort aanpassingen aan te vragen.

De inspanningen van NMBS werden bekroond met een prijs in de categorie 'Best Practice' van de Federal Diversity Award die werd uitgereikt tijdens de 8^e Federale Dag van de Diversiteit.

Samen met de interne stakeholders en het 'Transgender Infopunt' van de UZ Gent gingen we op zoek naar de administratieve obstakels waar werknemers in gendertransitie tegenaan lopen op het werk. Met een reeks maatregelen hebben we die obstakels weggewerkt. Zo geven we een reeks praktische tips voor de managers, de personeelsleden en de HR Business Partners.

Tot slot organiseren we ook workshops, opleidingen en e-learnings om de managers, HR Business Partners, preventieadviseur en vertrouwenspersonen de nodige kennis en competenties aan te reiken op vlak van diversiteit en inclusie. Zij spelen immers een essentiële rol om de principes op vlak van gelijke kansen, diversiteit en inclusie concreet te helpen vertalen op de werkvloer.



MEER DIVERSITEIT

We leven in een diverse samenleving. Die diversiteit vinden we ook terug bij onze klanten. Als werkgever willen we die maatschappelijke diversiteit nog beter in ons personeelsbestand weerspiegeld zien, zowel op vlak van leeftijd, afkomst, capaciteit, gender, levenskeuzes, cultuur... NMBS moet een afspiegeling zijn van onze diverse samenleving.

Vandaag is 18,35% van de NMBS-medewerkers een vrouw. Een bescheiden percentage, dat wel jaar na jaar verder toeneemt (in 2014 bedroeg het nog maar 13%). In 2020 was 19,4% van de nieuw aangeworven collega's een vrouw. 181 van onze 651 hogere kaderleden zijn vrouwen (27,8%). Bij onze managers zijn dat er 225 op 1042 (22%).

Maar dat algemene percentage is niet gelijk gespreid over NMBS. Binnen de corporate diensten (human resources, marketing, communicatie, legal) vertegenwoordigen vrouwen vandaag 50% van het personeel. In de technische diensten en de vervoersactiviteiten zijn ze echter veel minder goed vertegenwoordigd. NMBS telt vandaag 5,62% treinbestuursters en 34,98% treinbegeleidsters.

Diversiteit is uiteraard veel meer dan alleen de verhouding man/vrouw.

Vandaag is 23% van alle NMBS-medewerkers en 1% van de kaderleden van NMBS van niet-Belgische origine. In 2020 was 35% van de nieuw aangeworven collega's afkomstig uit een ander land dan België, meestal uit een land van de EU15 of Noord-Afrika.

Het verschil in percentage ten opzichte van de Belgische bevolking (32% burgers van niet-Belgische origine) is deels historisch gegroeid. Tot in 2007 moest je de Belgische nationaliteit bezitten om voor de spoorwegen te werken.

Ook leeftijd mag niet langer een taboe zijn. In 2020 heeft NMBS meer dan 1.300 nieuwe collega's verwelkomd. Een kwart daarvan is jonger dan 26 jaar en 15% is ouder dan 50. Met slechts 8% werknemers tussen de 18 en 27 jaar, 30% 38 tot 47-jaren en 22% 48-57 jarigen is de leeftijds-piramide nog zeker niet in evenwicht.

NMBS volgt deze cijfers aandachtig op en wil alle stereotypes doorbreken, zowel die rond typische mannen- of vrouwenberoepen als die rond afkomst of leeftijd.

80.000 km tegen corona

In april 2020 daagden NMBS, Ypto, Infrabel, TUC RAIL en HR Rail hun medewerkers uit om 80.000 km te wandelen, lopen of fietsen om Artsen Zonder Grenzen te steunen in de bestrijding van de coronapandemie in België. De actie liep af op 30 juni en was een groot succes. 912 spoorweg-medewerkers legden niet minder dan 486.262 km af voor het goede doel. Met deze gezamenlijke actie konden we 47.736 euro ophalen voor Artsen Zonder Grenzen.

Virtuele Job Days

Door de gezondheids crisis konden de aanwervingsacties en campagnes in 2020 niet doorgaan zoals gepland.

In het begin van het jaar organiseerden we nog 6 'fysieke' Job Days voor technici.

Vanaf maart deden de sanitaire maatregelen ons overschakelen op online Job Days voor de kandidaat-technici. De werkplaats van Oostende gaf de aftrap. Daarna volgden ook Melle, Mechelen en Hasselt. Kandidaten kregen (via 360°-beelden) een virtuele rondleiding in de werkplaats om de werkomgeving te ontdekken. Ze konden ook vragen stellen aan een medewerker van NMBS.

Door de goede samenwerking tussen NMBS en HR Rail waren de online Job Days een schot in de roos. Er konden 61 nieuwe collega's worden aangeworven.



Telewerk

Toen de crisis in maart 2020 uitbrak, was het alle hens aan dek om op zeer korte tijd telewerk mogelijk te maken voor al de functies die dat toelieten. Ons IT-departement wist de klus te klaren en bood van bij het begin van de lockdown ook heel wat IT-support.

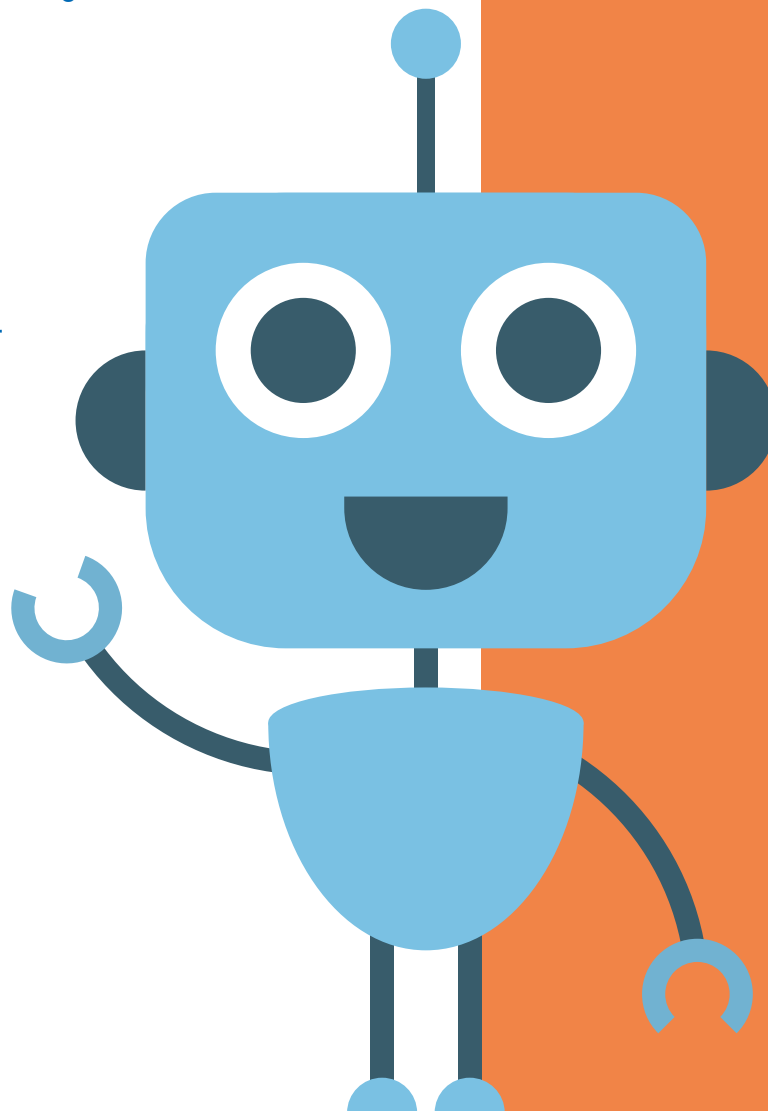
Er deden al 1.890 medewerkers aan telewerk sinds 2019. Maar door de crisis werd telewerken de norm voor meer dan 4.000 collega's. Een stijging van 121%.

Midden mei werden er enquêtes afgenomen bij de telewerkers en telemanagers. Op basis van de resultaten werd er een nieuwe telework policy uitgewerkt, die geïmplementeerd zal worden zodra de sanitaire context het toelaat.

Tijdens de crisis gaven we de medewerkers heel wat tips. Onder meer over timemanagement, ergonomie, over hoe ze hun energie op peil konden houden, hoe ze sociale contacten konden onderhouden en fysiek in vorm konden blijven. Daarnaast werden ook e-learnings rond efficiënt vergaderen en de participatieve dynamiek aangeboden.

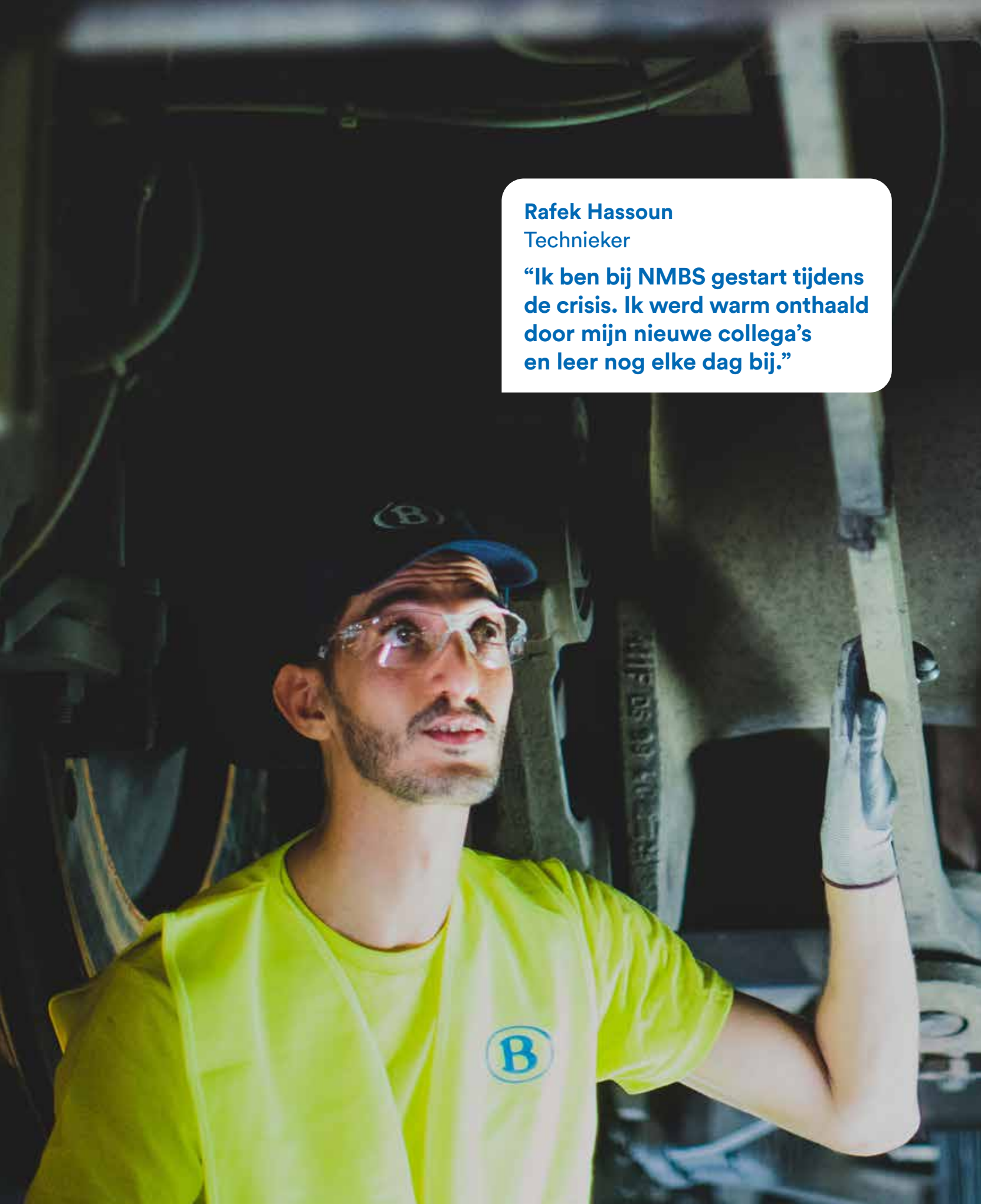
Norio

We hebben de chatbot Norio gelanceerd, die 24/24 uur en 7/7 dagen de meest gestelde HR-vragen beantwoordt. Norio evolueert steeds verder dankzij continue updates, zodat zijn ondersteuning steeds proactiever wordt.



Care & Prepare

NMBS hecht veel belang aan het psychisch welzijn van haar medewerkers. Daarom breidde ze de psychosociale ondersteuning na een choquerende gebeurtenis uit. Sinds 1 oktober staan er interventiepsychologen ter beschikking van de medewerkers om hen nog beter te ondersteunen.



Rafek Hassoun
Technieker

“Ik ben bij NMBS gestart tijdens de crisis. Ik werd warm onthaald door mijn nieuwe collega’s en leer nog elke dag bij.”

Onze strategische tools

NMBS heeft in 2020 ondanks de crisis haar strategische projecten onverminderd voortgezet. Deze projecten moeten haar helpen haar toekomst veilig te stellen en haar diensten verder te verbeteren.



**NMBS heeft hiervoor
11 prioritaire sporen bepaald.**



Roadmap

De vereiste inspanningen worden opgelijst en verder uitgewerkt in onze Roadmap. Die bevat alle initiatieven die ons zullen helpen onze prestaties in alle domeinen te verbeteren. De eerste NMBS-roadmap dateert van begin 2019.

Het document evolueert voortdurend. Gaandeweg wordt het verder aangevuld met alle initiatieven die NMBS in staat stelt het performantietraject van het openbaredienstcontract te halen (en zelfs te overtreffen).

De Roadmap 2020 verzamelt alle projecten om NMBS voor te bereiden op de liberalisering van de binnenlandse markt en op elke vorm van concurrentie voor het binnenlandse reizigersvervoer. De strategische projecten van de verschillende directies van NMBS die hieraan moeten bijdragen zijn opgenomen in het document, net als alle initiatieven van de betrokken teams.

De projecten werden gestructureerd op basis van de 11 bestaande werven: stiptheid, beschikbaarheid en kwaliteit van het rollend materieel, dienstenaanbod, intermodaliteit, veiligheid en security, digitalisering, versterken van kernberoepen, HR-processen en organisatie, financiële en operationele reporting tools, observatie van de concurrentie. Daarbovenop komt nu ook de transversale werf CSR.

Ondanks de crisis werden de initiatieven uit de Roadmap 2020 onverminderd voortgezet. En dat, in een operationele context die onder druk stond doordat NMBS op vraag van de federale overheid haar opdrachten van openbare dienst onverminderd is blijven uitvoeren met een maximaal treinaanbod.

De Roadmap is de blauwdruk voor de NMBS-strategie. De belangrijkste resultaten en realisaties voor 2020 zijn terug te vinden in dit activiteitenverslag.





Vicky Van de Velde
Customer Care Officer

“Ondanks de daling van het aantal reizigers bleven de klanten zich tot ons richten. Gelukkig kon ik, dankzij mijn collega’s van IT en mijn pc, van thuis uit werken alsof ik in Brussel was.”

Wij en de concurrentie

Met de nakende liberalisering in het vooruitzicht en het behoud van de opdracht van openbare dienst, moet NMBS haar prestaties verder blijven verbeteren in alle domeinen.

NMBS kreeg het vertrouwen van de regering voor de komende 10 jaar.



Openbaredienstcontract

2021 wordt een erg belangrijk jaar voor ons bedrijf. Dit jaar starten de onderhandelingen over het beheerscontract, dat nu een ‘Openbaredienstcontract’ heet (volgens de terminologie van de Europese verordening). Het komend jaar zullen er heel wat medewerkers gemobiliseerd worden om input aan te leveren voor de onderhandelingen met onze voorgedijoverheid. Het is de bedoeling om dit nieuwe contract tegen eind 2022 helemaal af te ronden zodat het op 1 januari 2023 van kracht kan worden.

Het afsluiten van dit nieuwe contract is voor onze onderneming een prioriteit op zich en vereist een grote mobilisering van alle directies van de NMBS.

Tegelijk zullen we ons onverkort blijven inzetten voor de kwaliteit van onze dienstverlening en die verder verbeteren om te bewijzen dat NMBS dit openbaredienstcontract voor de komende 10 jaar verdient.

Tom Van Hove

Reiziger en paralympiër

“Ik spoor veel minder vaak naar Gent voor het werk, maar als paralympiër ben ik de trein blijven gebruiken om naar mijn trainingen te gaan.”



De duurzame reflex



We hebben aandacht voor duurzaamheid in alles wat we doen, en kiezen daarbij voor een transversale benadering.

Eind 2020 voldoen 78 stations aan de criteria voor autonome toegankelijkheid. 161 stations zijn uitgerust met hoge perrons.



Autonome toegankelijkheid

Op 1 januari 2020 werd het CSR-team versterkt met een verantwoordelijke voor de toegankelijkheid. Er werd ook een nieuwe toegankelijkheidsstrategie uitgewerkt. De maatregelen uit die strategie moeten het spoorstelsel volledig autonoom toegankelijk maken.

Autonome toegankelijkheid betekent dat alle reizigers, ook wie niet goed te been is, in een rolstoel zit of onderweg is met een kinderwagen of bagage zich zonder hulp vrij kan verplaatsen in het station, op het perron en in de trein.

Dat mogelijk maken, is een heuse logistieke en financiële uitdaging. De stations en treinen moeten toegankelijk worden gemaakt zonder dat het dagelijkse treinverkeer er hinder van ondervindt. NMBS staat in permanente dialoog met organisaties en experts die actief zijn in de toegankelijkheidssector om die autonome toegankelijkheid te realiseren.

STATIONS

In de nieuwe en gerenoveerde stations zullen alle perrons autonoom toegankelijk zijn, met geleidelijnen voor blinden en aangepaste toiletten. Personen met een handicap zullen ook toegang tot minstens één ticketautomaat hebben. De verhoging van de perrons (tot 76 cm) gebeurt in nauwe samenwerking met Infrabel. In 2020 werden Couvin, Godinne, Oostkamp, Turnhout, Veurne, Virton en Zedelgem toegankelijk gemaakt. Met het nieuwe station Anderlecht erbij voldeden eind 2020 78 stations aan de criteria inzake autonome toegankelijkheid en beschikten 161 stations over hoge perrons.

TREINEN

Om tegemoet te komen aan de keuze om versterkt in te zetten op autonome toegankelijkheid, werd het contract voor de aankoop van nieuw M7-materieel in 2020 uitgebreid naar multifunctionele rijtuigen met een deur op 76 cm. Dat is met andere woorden op dezelfde hoogte als de perrons. Deze rijtuigen zullen worden vanaf 2023 geleverd.

Afval

In 2020 rustte NMBS de drukstbezochte stations verder uit met vuilbakken voor selectieve afvalinzameling. In 83 stations staan er nu afvalscheidingsbakken die het mogelijk maken om minstens papier, karton en pmd te sorteren.

De voordelen van sorteren zijn niet enkel legio voor het milieu. Ook de veiligheid vaart er wel bij. Properdere stations en treinen versterken het veiligheidsgevoel. En wanneer er minder afval op de grond wordt gegooid, dalen eveneens de schoonmaakkosten.

Alle administratieve gebouwen kregen eveneens afvalscheidingsbakken (papier-karton, pmd, glas, compost, restafval). De individuele vuilnisbakken werden weggehaald. De werknemers worden nu gevraagd om hun afval naar een van de recyclingpunten op hun verdieping te brengen.



Energieverbruik

NMBS is een grootverbruiker van elektriciteit. 80% van ons energieverbruik is bestemd om de treinen te doen rijden, 20% voor onze gebouwen. We proberen ons energieverbruik jaar na jaar verder terug te dringen om bij te dragen aan een beter milieu. In 2020 onderschreven we de ambitie van de UIC (de internationale spoorwegunie) om tegen 2050 CO₂-neutraal te zijn. Om daarin te slagen zijn we begonnen onze CO₂-voetafdruk te meten op basis van ons huidig energieverbruik en de aangekochte energiemix.

GEBOUWEN

We zijn in al onze gebouwen de verlichting aan het vervangen door ledverlichting.

In het district Centrum zijn 44 van de 48 stations uitgerust met ledverlichting. De overige stations volgen in 2021. Behalve in Brussel-Centraal (dat in 2022 wordt uitgerust) en in de directiegebouwen (door de geplande verhuizing naar de nieuwe hoofdzetel) zal tegen eind 2021 alle verlichting in dit district ledverlichting zijn.

Ook de andere districten investeren fors in het relighting-project. Het doel is om tegen 2030 volledig overgeschakeld te zijn op led.

We investeren ook in de productie van energie. In 2020 liet NMBS op 6 bijkomende sites (technische onderhoudspost Kortrijk, de werkplaats van Hasselt, de stations van Mol, Hasselt, Sint-Niklaas en Gent-Sint-Pieters) fotovoltaïsche zonnepalen installeren. Op de gebouwen van NMBS liggen er nu zo'n 24.000 zonnepanelen. Samen zijn ze goed voor een vermogen van 8 MWp. Op jaarbasis wekken ze zo'n 7,5 GWh groene elektriciteit op. Dat komt overeen met het jaarlijks elektriciteitsverbruik van 2.000 Belgische gezinnen.

TREINEN

95% van de locomotieven en motorrijtuigen van NMBS rijdt elektrisch. 120 locomotieven van het type Break zullen uitgerust worden met energiemeters. Deze meters helpen energie besparen tijdens het rijden (ecodriving) én het parkeren (ecostabling). Tegen eind 2023, wanneer de M7 geleverd zijn, zal 65% van de treinproductie (trein-kilometer) gemeten worden. Sinds de zomer van 2020 hebben we een procedure die er mee helpt voor zorgen dat treinen zo weinig mogelijk energie verbruiken wanneer ze stilstaan.



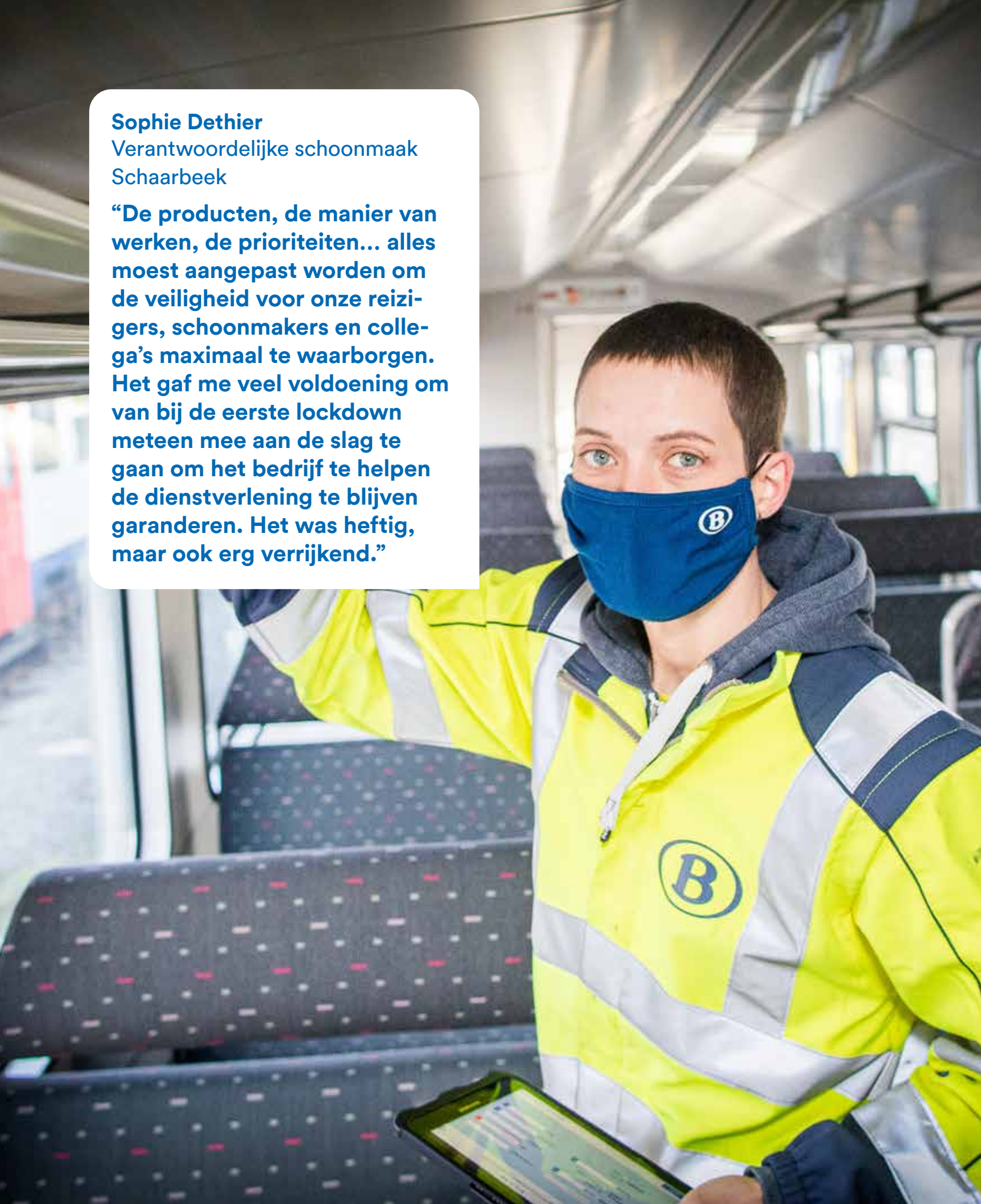
Oprichting CSR-team

In 2020 werd het CSR-team dat in 2019 werd opgericht verder versterkt. Het team werkt transversaal samen met alle stakeholders van NMBS en heeft een verantwoordelijkheid voor alles wat verband houdt met duurzaamheid, toegankelijkheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Sophie Dethier

Verantwoordelijke schoonmaak
Schaarbeek

“De producten, de manier van werken, de prioriteiten... alles moest aangepast worden om de veiligheid voor onze reizigers, schoonmakers en collega's maximaal te waarborgen. Het gaf me veel voldoening om van bij de eerste lockdown meteen mee aan de slag te gaan om het bedrijf te helpen de dienstverlening te blijven garanderen. Het was heftig, maar ook erg verrijkend.”



Train World

In 2020 vierde Train World zijn vijfjarig bestaan.

Sinds de opening in 2015 bood het museum van NMBS meer dan 760.000 personen de kans om de geschiedenis van de Belgische spoorwegen te herontdekken via de interactieve scenografie die de meest prestigieuze stukken uit de collecties van NMBS toont.

Train World wist ondanks de lockdown 95.000 bezoekers te trekken in 2020. In 2019 waren dat er 145.000. De daling is echter relatief, want als we kijken naar het aantal openingsdagen bedraagt het dagelijkse aantal bezoekers 93% van het aantal in 2019.

PAUL DELVAUX

De expo 'Paul Delvaux, de man die van treinen hield' werd wegens overdonderend succes verlengd tot april 2020 en vervolgens nog eens tot in oktober, zodra de musea de deuren terug mochten openen.

CHOCO LOCO

Van 20 oktober 2020 tot 18 april 2021 liep in Train World de tentoonstelling 'Choco Loco', waarin de wereld van de trein en die van de chocolade elkaar ontmoetten. Chocolatiers Pierre Marcolini en Dominique Persoone waren de peters van deze expo. Deze tentoonstelling verraste de bezoekers met monumentale sculpturen van chocolade die speciaal voor de gelegenheid gecreëerd werden en de dialoog aangingen met de authentieke locomotieven van Train World.



Communicatie

Communicatie is altijd belangrijk voor een bedrijf, maar in tijden van crisis is communicatie pas echt cruciaal. Sinds het begin van de pandemie werkten de teams van externe communicatie, social media, interne communicatie, reizigersinfo, stationspersoneel en marketing & sales transversaal samen, onder de hoede van het team Corporate Brand & Communication. Ze hadden één gemeenschappelijk doel, onze klanten en medewerkers zo goed mogelijk informeren en hen geruststellen dat alle veiligheidsmaatregelen genomen werden.

Van bij de eerste crisisboodschappen tot op het einde van het jaar vonden er verschillende golven plaats van de overkoepelende communicatie-campagne die de naam #MoveSafe meekreeg. Daarbij werden de boodschappen voortdurend aangepast aan de evolutie van de situatie. Om iedereen te bereiken, ongeacht hun reisgewoonten, werden via een groot aantal verschillende kanalen (affiches, schermen, stickers, social media, video's, aankondigingen...) tal van specifieke boodschappen verspreid rond vier kernboodschappen (verplichting om een mondkapje te dragen, social distancing, het online aankopen van een vervoerbewijs en de verplichting om in het bezit te zijn van een vervoerbewijs). #MoveSafe in 2020? Dat is negen maanden onafgebroken communiceren over Covid-19.

De interne communicatie was eveneens een echte uitdaging. De prioriteit bestond erin om ons personeel zo goed mogelijk te informeren en gerust te stellen: sensibilisering voor de sanitaire maatregelen (handhygiëne, masker, afstand), praktische kwesties (sluiting van gebouwen, specifieke reiniging van de werkplek, sluiting van de restaurants, enz.), specifieke HR-maatregelen (telewerk, corona-ouderschapsverlof). Deze stappen werden ondersteund met regelmatige communicatie door de directie.

We wilden eveneens de werknemers van de NMBS ondersteunen door de positieve reacties van de klanten, de nieuwsbrief "Jullie zijn fantastisch" en een speciale uitgave van het personeels-tijdschrift PROS "Bedankt voor jullie inzet".



SAMENWERKING MET DE ANDERE OPENBAARVERVOERSMAATSCHAPPIJEN

Door de coronacrisis nam het aantal reizigers op het openbaar vervoer een flinke duik. Eind 2020 begonnen reizigers terug de trein te nemen, maar velen onder hen werken nog regelmatig van thuis uit waardoor de reizigersaantallen nog altijd niet opnieuw op het niveau van voor de crisis zitten.

Ook al doen de openbaarvervoersmaatschappijen er alles aan opdat hun klanten in alle veiligheid met trein, tram, bus en metro kunnen reizen, moeten we vandaag het vertrouwen van de reiziger zien terug te winnen. Daarom bundelden NMBS, MIVB, De Lijn en TEC in september 2020 hun krachten tijdens een nooit eerder geziene gezamenlijke campagne tijdens de Week van de Mobiliteit. De baseline van de campagne was 'Voeg het openbaar vervoer toe aan je nieuwe gewoonten'.

Want hoewel de coronacrisis ons leven en onze gewoonten danig veranderd mag hebben, zijn de troeven van het openbaar vervoer nog steeds dezelfde.

Denis Bastin

Brand Image & Strategy Manager

“Zoals in alle bedrijven, heeft de Covid-19-crisis onze communicatieplannen volledig veranderd. Dankzij een buitengewone samenwerking tussen de verschillende diensten en met onze externe partners konden we in recordtijd het communicatieplatform #MoveSafe ontwikkelen en het in de loop van de maanden aanpassen bij elke verandering in elke situatie.”

Coördinatie

Denis Bastin, Pascale Heesterbeek,
Bruno Van Calster

Redactie

Martine Maelschalck

Foto's

Fabienne Mahieu, Filip Steppe (coördinatie),
Arnaud Gielen (NMBS),
Eric Herchaft (Reporters), Ivan Put,
Lieven Van Assche, Carline Vandercruyssen
(ID Photography), Harald Eisenberger,
Adobe Stock

Opmaak

Samuel Durt

Verantwoordelijke uitgever

Jihane Annane
Corporate Communication NMBS
Hallepoortlaan, 40
1060 Brussel

Juni 2021



20

21