

KLANT CENTRAAL



JAARVERSLAG **2012**

KLANT CENTRAAL



JAARVERSLAG 2012 - Inhoud

- P. 04 - Voorwoord: Focus op de essentie
- P. 06 - De klant, regisseur van zijn eigen mobiliteit
- P. 18 - Een ambitieus en klantgericht meerjareninvesteringsplan
- P. 22 - Veiligheid, de klant staat centraal
- P. 30 - Het personeel ten dienste van de klant
- P. 42 - Een gezond financieel beheer voor de klant-burger
- P. 52 - Corporate Governance



VOORWOORD



het Station [®]B



FOCUS OP DE ESSENTIE

Door Jean-Claude Fontinoy, Voorzitter van de Raad van Bestuur,
en Jannie Haek, Gedelegeerd Bestuurder van de NMBS-Holding

2012 was een jaar met goede resultaten. Niet alleen financieel. In dit jaarverslag presenteren wij u daarom naast de financiële resultaten ook een greep uit de belangrijke verwezenlijkingen van de NMBS-Holding en de NMBS-Groep in 2012. De bedoeling daarbij is zeker niet om een exhaustieve lijst op te maken. We weten immers allemaal dat elk positief nieuws aan geloofwaardigheid inboet, geconfronteerd met de reële klachten van onze klanten aangaande de kwaliteit van de dienstverlening, in het bijzonder de vertragingen.

Al wie het goed meent met de spoorwegen, en dan hebben we het over medewerkers, vertegenwoordigers van de vakorganisaties, beleidsmensen, consumentenorganisaties... heeft met dat geloofwaardigheidsprobleem te maken. Weinigen durven of willen praten over onze successen. Dat is jammer, want die successen zijn onmiskenbaar, zoals u zult kunnen lezen. We doorliepen zoals iedereen het gekend proces. Eerst ontkenen we de problemen. Pure struisvogelpolitiek. Vervolgens vonden we een uitleg voor de problemen in een teveel aan klanten, weersomstandigheden, vakbonden, slechte leveranciers, of natuurlijk... de structuren.

En toch zijn we vol vertrouwen voor wat de toekomst ons zal brengen. Met de goedkeuring door de Regering op 11 januari 2013 van de nota de Minister van Overheidsbedrijven, is het debat over de structuren, dat ons sinds 2008 heeft achtervolgd en veel energie en tijd heeft gevegd, eindelijk achter de rug. We danken onze medewerkers trouwens voor hun blijik van professionalisme tijdens deze onzekere periode.

Nu de kogel door de kerk is, willen we iedereen oproepen om de beslissing van de Regering te omarmen en ze loyaal uit te voeren. Geen enkele structuur kan immers functioneren indien deze systematisch in vraag wordt gesteld. We moeten ons nu toeleggen op de essentie van onze opdracht.

We hebben vertrouwen in de toekomst omdat de Regering de focus duidelijk heeft gesteld: de klant en de reiziger staan voortaan centraal. We weten met zijn allen, dat deze beslissing, hoe vanzelfsprekend ze ook mag lijken, moeilijke keuzes zal impliceren.

Soms lijkt het belang van de reiziger niet compatibel met de belangen van het personeel. Soms lijkt het belang van de klant niet compatibel met de dromen van onze ingenieurs en architecten. Onderschat ons voluntarisme echter niet. Wij zullen deze ogenschijnlijke tegenstellingen in het voordeel van de klant doen kantelen.

In tegenstelling tot wat sommigen zouden kunnen denken, wordt 2013 geen overgangsjaar. Integendeel, na een lange periode van onzekerheid wordt dit het jaar waarin onze klant en de Regering op ons en op onze 36.206 medewerkers kan rekenen om resoluut te focussen op de essentie.

In dit jaarverslag kunt u lezen dat we hiervoor in 2012 verder aan een goede basis hebben gewerkt. We schreven uitsluitend positieve cijfers. De resultaten van onze operationele activiteiten waren ook goed. Kortom, we respecteerden onze engagementen en we zullen niet nalaten dat ook in de toekomst te doen. Zodat we ons kunnen toeleggen op wat echt telt: de klant.



Jannie HAËK,
Gedelegeerd Bestuurder
van de NMBS-Holding



Jean-Claude FONTINOY,
Voorzitter van de Raad van Bestuur van de NMBS-Holding



**DE KLANT, REGISSEUR
VAN DE EIGEN MOBILITEIT**

T-PIETERS



De mobiliteitsvraag neemt al enkele jaren toe. Onder invloed van economische (brandstofprijis), maatschappelijke (verzadiging van wegen en snelwegen) en milieugerelateerde druk (uitstoot van broeikasgassen), gaat het echter steeds vaker over een weldoordachte mobiliteit. Zich verplaatsen beperkt zich zo niet meer tot het gebruik van één enkel vervoermiddel, of dit nu de auto, de trein, de fiets, de tram of de bus is. Mobiliteit is een onderling verbonden netwerk geworden waarin de verschillende vervoerswijzen elk een specifieke en complementaire rol spelen. Mobiliteit is niet meer verstand: de klant is 'meester' van zijn verplaatsingen, die hij kan aanpassen op basis van persoonlijke en occasionele omstandigheden.

De klant wil een actieve en niet langer een passieve partner van zijn mobiliteit zijn. Hij wil zijn verplaatsingen organiseren op basis van zijn uurrooster, zijn programma, de externe informatie waarover hij beschikt, zijn voorkeuren en zelfs zijn humeur.

Deze nieuwe, genetwerkte mobiliteit moet al deze vervoerswijzen op perfect coherente en gecoördineerde wijze doen werken, in een efficiënte en kwaliteitsvolle infrastructuur. De NMBS-Holding wil de klanten gebruik laten maken van deze intelligente en genetwerkte mobiliteit. Ze lanceert daarom intermodale en mobiele informaticatoepassingen en plaatst het station in de kern van de processen. Stations worden zo echte stadhuizen van genetwerkte mobiliteit.

ZICH IN ALLE VRIJHEID VERPLAATSEN, DANKZIJ DE GENETWERKTE MOBILITEIT

Iedereen die zich wil verplaatsen, is een mogelijke klant van de NMBS-Holding. De eerste en belangrijkste zorg wanneer men zich wil verplaatsen, is om over een mobiliteitsoplossing van deur tot deur te kunnen beschikken. Om tijd te winnen op de treinen naar Brussel is bijzonder veel geld geïnvesteerd in de hogesnelheidslijnen en -treinen. Elke gewonnen minuut heeft een heel hoge prijs. Als we echter de trajectduur tussen de woning en de werkplek nemen, stellen we vast dat op weg naar het station veel minuten beter beheerd kunnen worden. Dat komt tot uiting in de inrichting van de stations (handelszaken en diensten die toelaten tijd te winnen) en in een betere organisatie van de intermodaliteit.

Voor elk station zijn de middelen die de reizigers gebruiken om er te geraken, bekend: de auto, de bus/tram, de trein, de fiets, de motor, te voet... Elk station heeft zich dus geleidelijk aangepast aan zijn publiek, afhankelijk van de behoeften, om de klantenstroom te vergemakkelijken en tijd te laten winnen, met zo weinig mogelijk stress.

Evolutie van het aantal fietsenstallingen

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Doelstelling beheerscontract 2008-2012	58.000	59.500	64.125	68.750	73.375	78.000
Evolutie van de capaciteit	58.703	62.430	66.028	67.586	76.990	82.398
% van doelstelling 78.000 plaatsen	74,36%	80,04%	84,65%	86,65%	98,71%	105,64%

De doelstelling in het beheerscontract is ruimschoots gehaald!

MARKANT FEIT 06/02/2012

Monitoring van de krokodillen: een volgende stap dankzij GSM-R

Krokodillen zijn spoortoestellen. Ze sturen herinneringen naar de treinbestuurders over de seinen die ze zijn tegengekomen. Een prototype voor monitoring van de krokodillen via het GSM-R-netwerk wordt momenteel ingevoerd. ICTRA heeft dit monitoringssysteem voor Infrabel ontwikkeld, een technologie waarmee de veiligheid van het spoornet steeds verder wordt verbeterd.

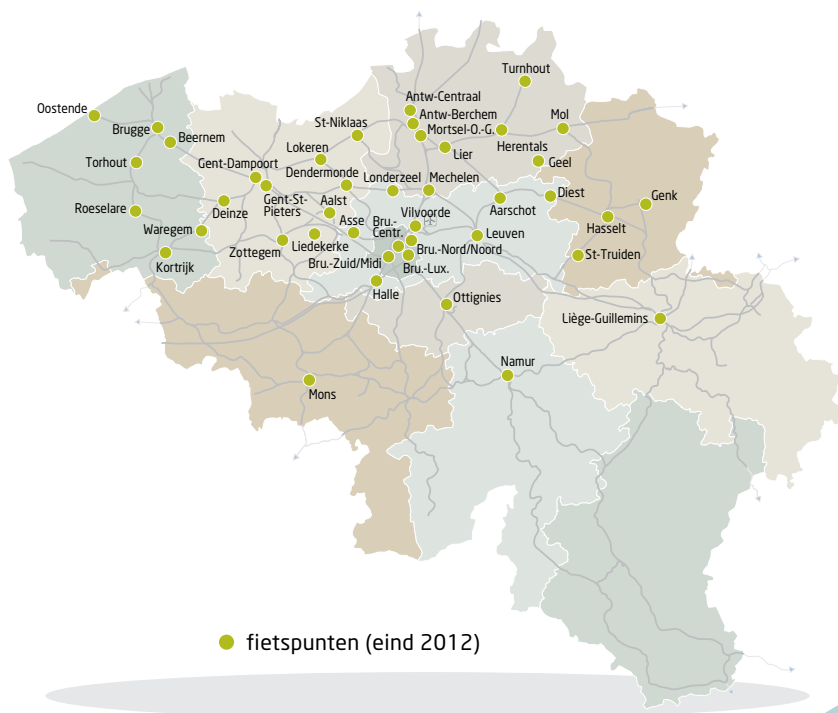


MET DE FIETS

De meeste stations van de NMBS-Holding zijn voorzien van fietsenrekken die beveiligd zijn. Ze worden gratis ter beschikking gesteld van de klanten. Sinds 2011 zijn 5.408 bijkomende fietsenrekken geïnstalleerd, zodat het aantal plaatsen voor niet-gemotoriseerde tweewielers eind 2012 gestegen was van 76.990 tot 82.398 (+7%). Op vijf jaar tijd werden 23.695 plaatsen extra gecreëerd (+23%).

In 42 stations zijn, in partnerschap met bedrijven uit de sociale economie, fietspunten geïnstalleerd. De klanten kunnen er hun fiets gemakkelijk achterlaten om hem te laten onderhouden en herstellen, wanneer het om kleine reparaties gaat. Ze kunnen er ook een fiets huren.

Momenteel beschikken 42 stations over een fietspunt. In 2013 wil de NMBS-Holding 25 bijkomende fietspunten openen.

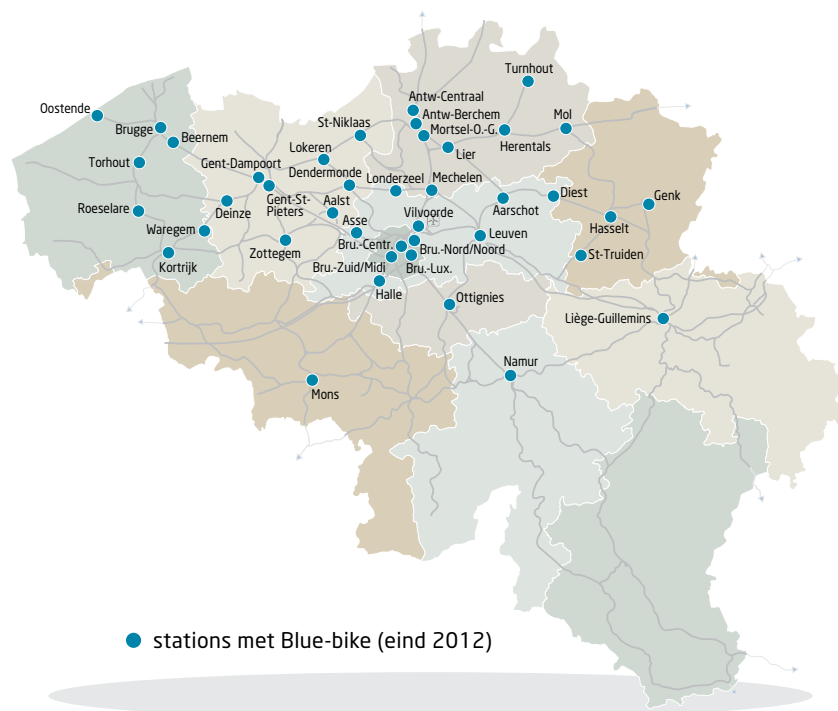


MARKANT FEIT 09/02/2012

Nieuwe parking voor het station Denderleeuw

De NMBS-Holding wil haar klanten die met de auto naar de trein komen een kwaliteitsdienst aanbieden. Ze biedt daartoe parkeerplaatsen aan die zo dicht mogelijk bij het station liggen. In 2012 kwam de teller op 54.804 autoparkeerplaatsen te staan, met de opening van een gemoderniseerde parking voor meer dan 1.000 auto's in Denderleeuw.





MET DE DEELFIETS

In, voor en in de buurt van deze fietspunten kunnen de spoorwegklanten ook gebruikmaken van Blue-bike, de deelfietsen van de NMBS-Holding en FIETSENWERK. Deze dienst is in 41 stations beschikbaar. De nieuwigheid in 2012 was het vergemakkelijken van de toegang tot deze fietsen. Hiertoe werden automatische verdelers en beveiligde sleutelkasten geïnstalleerd. De fietsen kunnen nu dag en nacht, elke dag van de week meegenomen en teruggeplaatst worden, onafhankelijk van de openingstijden van het fietspunt. In 2012 is in de fietspunten van een tiental stations ook de elektrische variant van de Blue-bike verschenen. De elektrische Blue-bike heeft een klassieke look en beschikt over een elektrische trapondersteuning die de gebruiker naar goeddunken kan aanpassen. Bepaalde stations zijn voorzien van laadpalen en automatische verhuursystemen voor deze elektrische fietsen. De elektrische fietsen zijn er dus ook dag en nacht beschikbaar. Voor een kleine boodschap in de stad, om zich te verplaatsen voor een lunch met collega's of vrienden... kun je de Blue-bike gebruiken. Je kunt ze

ook online reserveren via www.blue-bike.be. Blue-bike is heel gebruiksvriendelijk. Je betaalt een jaarabonnement voor een heel redelijke prijs en betaalt de huurgelden op het einde van de maand. Er zijn ook overeenkomsten met bepaalde ondernemingen om dit ecologisch heel verantwoorde transportmiddel te promoten voor dienstverplaatsingen.

Bepaalde steden hebben ook een overeenkomst afgesloten om de Blue-bikes op hun grondgebied gratis te kunnen verhuren, zowel aan inwoners als aan bezoekers. Deze steden willen zo de mobiliteit in en rond hun centrum garanderen en hun inwoners kennis laten maken met oplossingen voor duurzame mobiliteit. Concreet betalen deze steden alle huurgelden voor de Blue-bikes die op hun grondgebied verhuurd zijn. Dit systeem wordt momenteel toegepast in Deinze en Dendermonde. De stad Deinze heeft beslist om de mogelijkheid voor haar inwoners om gratis een Blue-bike te huren, uit te breiden tot heel België. Verschillende andere steden hebben hun interesse voor dit derdebetalersysteem al geuit.

MARKANT FEIT 09/02/2012

"Salon des mandataires"

Het "salon des mandataires" in Marche-en-Famenne heeft op 9 en 10 februari alle gemeentefunctionarissen van Wallonië verwelkomt. Een unieke gelegenheid voor de districtsdirecteurs Zuidoost (Stéphane Hendrick) en Zuidwest (Guy Bemelmans) om de gemeentebestuurders te ontmoeten en hen de diensten voor te stellen die de NMBS-Holding hen kan bieden op vlak van veiligheid, mobiliteit, vastgoedbeleid... Ontmoeting met de lokale partners!



Cambioplatsen op het spoorwegdomein

Regio	NMBS-Station	cambio-standplaats	NMBS-terrein?	aantal wagens eind 2011	aantal wagens december 2012
BRU	Bru-Zuid/Midi	Midi	ja	7	8
VLA	Antwerpen-Berchem*	Posthoflei-Station	ja	4	5
VLA	Antwerpen-Centraal*	Kievit-Station	ja	7	8
VLA	Brugge*	Brugge Station	ja	2	2
VLA	Dendermonde	Dendermonde Station	ja	-	1
VLA	Gent-Dampoort	B-Parking Dampoort	ja	2	3
VLA	Gent-Sint-Pieters*	B-Parking Gent-Sint-Pieters	ja	5	8
VLA	Leuven*	Martelarenlaan	ja	5	7
VLA	Sint-Niklaas*	Sint-Niklaas	ja	-	1
VLA	Turnhout	Turnhout station	ja	1	1
WAL	Charleroi*	Charleroi-Gare	ja	-	2
WAL	Luik-Guillemins*	Guillemins-Gare	ja	3	5
WAL	Luik-Paleis	Palais	ja	4	3
WAL	Bergen*	Mons-Gare	ja	-	4
WAL	Namen*	Namur-Gare	ja	2	2
WAL	Ottignies	Ottignies-Gare	ja	2	2
Totaal				44	62

* Door B-Parking beheerde parkings

MET DE DEELAUTO

Als de klant in de loop van de dag een auto nodig heeft, dan kan hij, als hij dat wenst, altijd een cambio-auto boeken. De NMBS-Holding heeft sinds 2009 een partnerschap met cambio. Zo kan de klant zijn deelauto's huren wanneer hij dat wil, in 15 stations (Brussel-Zuid, Namen, Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Berchem, Brugge, Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters,

Leuven, Sint-Niklaas, Turnhout, Charleroi-Zuid, Luik-Guillemins, Luik-Paleis, Bergen en Ottignies). Gemakkelijk en goedkoop. Het publiek vindt duidelijk de weg, aangezien het aantal gebruikers en de gebruiksfrequentie blijven toenemen. Eind 2012 waren in deze 15 stations 62 auto's beschikbaar, dus 18 auto's meer dan in 2011.

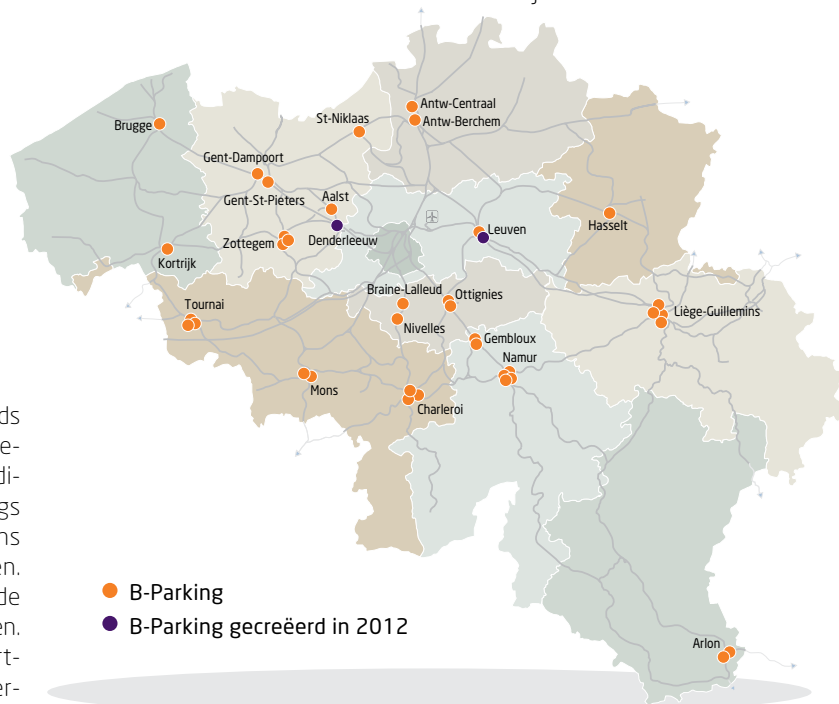


MARKANT FEIT 27/02/2012

800.000 bezoekers op www.despoorwegenwervanaan.be

Start van de rekruteringscampagne 2012. Ze wordt gelauwerd als één van de meest vrouwvriendelijke aanwervingscampagne en zal recordcijfers opleveren. Ze leidt meer dan 800.000 unieke bezoekers naar de jobsite. Uiteindelijk gaan in de loop van het jaar 1.558 nieuwe medewerkers aan de slag bij de spoorweggroep.





- B-Parking
- B-Parking gecreëerd in 2012

MET DE AUTO, IN DE B-PARKINGS

Wie met de auto naar het station rijdt - een steeds toenemend aantal mensen - wordt niet in de steek gelaten. Integendeel: de NMBS-Holding wil ze aanmoedigen in hun milieuvriendelijke gedrag door hen parkings voor te stellen die zo dicht mogelijk bij de stations liggen, zodat ze met de trein naar het werk kunnen. De NMBS-Holding beschikt daarom over beveiligde parkings, in de stations en onbewaakte stopplaatsen. Parkings waarvan de kwaliteit en het comfort voortdurend verbeterd worden: nieuwe wegbedekking, verlichting, bewegwijzering...

Volgens een Europees onderzoek dat in juni 2011 gehouden is, is België de 7^e op 27 lidstaten als het gaat over de tevredenheid van de reizigers over de parkeerfaciliteiten voor auto's dichtbij de stations. Deze gunstige klassering is mogelijk gemaakt dankzij een ambitieuze strategie van de NMBS-Holding en haar dochteronderneming B-Parking, die in 2008 opgericht is om alle parkeerplaatsen te beheren.

In 2012 had de NMBS-Holding 56.804 plaatsen in de stations en in de stopplaatsen van het land (+2,1%). B-Parking beheert de parkings van de grootste stations op het spoorwegdomein en waakt erover dat de klanten die over een treinkaart beschikken, zeker zijn van een parkeerplaats tegen voorkeurstarief. Eind 2012 waren 38 parkings voorzien van een controlesysteem voor een totaal van 16.600 plaatsen, waardoor B-Parking een belangrijke speler in dit domein is. Al deze parkeerplaatsen zijn bedoeld voor de treingebruikers, wat wordt bewerkstelligd door een tarifiering op drie niveaus: de bodemprijs (gemiddeld € 1/dag) voor de dagelijkse pendelaars; de middenprijs (gemiddeld € 3/dag) voor de occasionele treinreizigers en de plafondprijs (gemiddeld € 8/dag) voor de parkinggebruikers die de trein niet nemen. Dit laatste tarief is hoger om de spoorwegklanten te bevoornden.

De tabel hiernaast toont dat de NMBS-Holding het weer beter gedaan heeft dan wat vastgelegd was in het beheerscontract (54.000 plaatsen).

Er bestaan ook parkings die geëxploiteerd worden op basis van parkeerautomaten en/of in samenwerking met derden (Vinci, OPC, Q-Park...). Bedoeling is om de klant-pendelaar meer parkeerplaatsen te kunnen aanbieden.

Evolutie van het aantal parkeerplaatsen

	Wagen- capaciteit eind 2011	Aantal gecreëerde plaatsen	Wagen- capaciteit eind 2012
Centrum	1.303	+ 86	1.389
Noordoost	14.794	+ 1.708	16.502
Noordwest	18.788	- 917	17.871
Zuidoost	11.437	+ 192	16.629
Zuidwest	9.358	+ 55	9.413
Totaal	55.680	1.396	56.804

MARKANT FEIT 20/04/2012

Congres over stationsontwikkeling in België en Nederland

Niet alleen in België zijn stations geëvolueerd naar plaatsen die integraal deel uitmaken van de stad en waar het bruist van activiteit. Af en toe zijn er verschillen in aanpak en dat is natuurlijk razend interessant. Op 20 april 2012 organiseert B-Mobility samen met Railforum een congres over stationsontwikkeling in België en Nederland.



DE KISS-AND-RIDE EN DE TAXIZONES

Veel personen komen in het station aan met de auto, maar dan als passagiers, gevoerd door familie of vrienden, of met de taxi. Ze worden afgezet in de kiss-and-ridezone of in de taxizone, twee zones die steeds dichterbij de perrons liggen of beter verbonden worden met de autosnelwegen of de hoofdwegen. Deze zone wordt ook vaak uitgebreid naar de parkings naast de stations die gedurende 15 minuten gratis zijn, om kennissen af te zetten of op te halen. Na 15 minuten gaat de slagboom niet meer open zonder dat je betaald hebt.

MET DE ELEKTRISCHE AUTO

De elektrische auto is een andere ideale en ecologische combinatie met de trein. Zowel de elektrische auto als de elektrische fiets kunnen binnenkort in het station opgeladen worden. Proefprojecten in 2012 hebben aangetoond dat deze investering - ten dienste van de klant - een juiste keuze was.

MET DE BUS EN DE TRAM

De aansluiting met het openbaar vervoer krijgt ook alle aandacht. De NMBS-Holding promoot actief de vernieuwing in het stationsontwerp (zoals in Namen of Bergen), zodat de bussen zo dicht mogelijk bij de perrons van het station kunnen stoppen, indien mogelijk in gemeenschappelijke gebouwen. In Bergen stopt de bus aan perron 1, in het station zelf, aan een perron dat gedeeld wordt met de trein. In Namen zal het busstation boven het treinstation gebouwd worden, in perfecte intermodaliteit. De filosofie 'ten dienste van de klant' wordt dus voortgezet.

HET STATION, STAD IN DE STAD

De NMBS-Holding staat met haar stations aan de top van de vooruitgang. Haar stations worden dan ook door spoorwegverantwoordelijken uit de hele wereld bezocht. Ze voert een pioniersbeleid op het vlak van diensten en handelszaken. Zo heeft het station Luik-Guillemins in 2012 de crèche 'Les Petits Voyageurs' ingewijd. 25 kinderen van 0 tot 2,5 jaar, vooral kinderen van pendelaars, kunnen er elke dag terecht. En het concept krijgt navolging.

Elke dag moeten de stations praktische aspecten (vervoer, tijdswinst, kleine boodschappen, diensten...) combineren met leukere aspecten (ontmoetings- en ontspanningsplaats, plaats voor vrijetijdsbesteding...). Het station is er momenteel niet alleen om de reizigersstroom op te vangen, het bruist van de vele activiteiten. We komen er zeker niet alleen om de trein te nemen! In het station ontmoet je een divers publiek, je vrienden, je gaat erheen voor het werk of voor een trip. In een station valt altijd iets te beleven. In 2012 heeft de NMBS-Holding honderden culturele en verenigingsevenementen gesteund en zelfs mee georganiseerd. In het station van Luik-Guillemins loopt zo momenteel een tentoonstelling, de Golden Sixties, die net haar... 200.000^e bezoeker heeft gevierd!

DE NETHEID VAN DE STATIONS KRIJGT ERKENNING!

Elk jaar bezoeken miljoenen personen de 37 stations van de NMBS-Holding. In 2012 zijn alleen al in Brussel-Centraal 46 miljoen reizigerspassages geteld. Dat zorgt voor een grote uitdaging: de netheid van de stations,

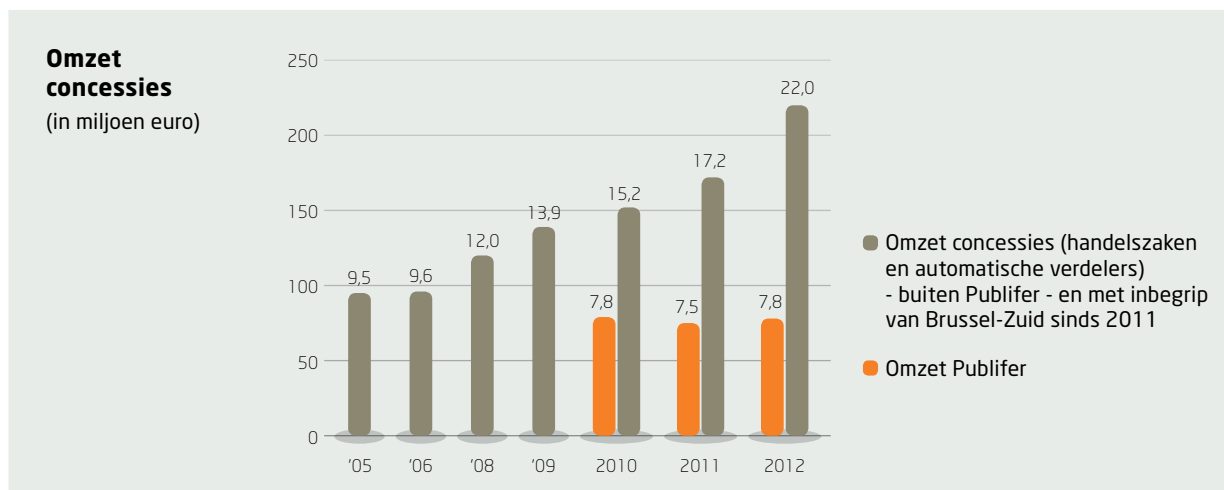


MARKANT FEIT 21/04/2012

Nieuwe spoorwegzegel en album "Schoonheid"

Zaterdag 21 april was een welgevulde dag met de uitgifte van een nieuwe spoorwegzegel en het album "Schoonheid" waarin de beroemde stoomlocomotief van het type 12 Atlantic zijn opwachting maakt. Heel wat fans stonden in de rij voor het museum in Leuven om hun album te laten signeren door François Schuiten, de vermaarde striptekenaar.





een essentieel element voor de tevredenheid van onze klanten. De netheid van de 37 stations van de NMBS-Holding wordt twee keer per maand gemeten, en de gemiddelde netheidsscore van deze stations bedraagt 88,67% voor elke maand van het jaar 2012 (terwijl de Europese norm 85% is). Een net station trekt klanten aan en versterkt het veiligheidsgevoel. In 2012 werd 15.315.000 euro besteed aan het schoonmaken van de stations, een constante ten opzichte van 2011. In totaal werken 188 personeelsleden van de NMBS-Holding er elke dag aan, ten dienste van de klanten.

CONCESSIES

Klanten vinden in de stations de handelszaken die ze zoeken, van de apotheek tot de boekhandel, van de snackbar tot de strijkwinkel, van het toerismebureau tot het restaurant, allen naast het Travel Center van de NMBS.

Op deze bruisende plaats hebben de concessiehouders ook hun rol van sociale controle te spelen. De boetieks en horecazaken zijn van essentieel belang om een sfeer te creëren die gunstig is om te flaneren en mensen te

ontmoeten. Ze dragen ook bij tot het versterken van het veiligheidsgevoel in de stations. In 2012 telde de NMBS-Holding 306 handelszaken en meer dan 600 automaten in 134 stations, wat zorgde voor inkomsten ter waarde van ruim 22 miljoen euro, een stijging met 7% ten opzichte van 2011. De inkomsten voor de handelszaken zijn tussen 2008 en 2012 met ruim 50% gestegen.

Significant is het succes van de geldautomaten die in het station geïnstalleerd zijn. Elf ervan behoren tot de top 25 van de meest gebruikte geldautomaten van onze partner BNP Paribas Fortis (op meer dan 2000 automaten in België). Dit is een perfecte illustratie van de hoge zichtbaarheid van de Belgische stations, en van het grote aantal bezoekers - iets wat onze concessiehouders alleen maar kunnen toejuichen.

PUBLIFER

Reclame heeft ook een rol te spelen in de bedrijvigheid van de stations. Een bedrijvigheid die zichtbaar is via de traditionele en digitale reclameborden, maar ook via de steeds frequentere commerciële acties waarbij gratis producten uitgedeeld worden.

MARKANT FEIT 24/04/2012

Oprichting van de leerstoel "diversiteit"

88% van het personeel van de NMBS-Groep behoort tot het mannelijk geslacht. Dit overwicht is des te groter voor de technische entiteiten, vandaar het belang om een vrouwelijk publiek aan te trekken voor de NMBS-Groep. De oprichting van een leerstoel "diversiteit en sociale vernieuwing" aan de universiteiten van Hasselt en Luik is een belangrijk evenement in die zin, want 12% vrouwen is duidelijk te weinig.



Reclame op het spoorwegdomein is de zorg van Publifer, een joint venture tussen de NMBS-Holding en ClearChannelBelgium. In een krimpende reclamemarkt blijft reclame op het spoorwegdomein aantrekkelijk. In 2012 haalde Publifer een omzet van 7,85 miljoen euro. Dit is een stijging van ruim 4% t.o.v. 2011.

STATIONS - WERVEN EN RENOVATIES

De NMBS-Holding besteedt veel financiële middelen aan de modernisering, de vernieuwing of het onderhoud van haar 37 stations. In de loop van de jongste jaren vonden in de meeste ervan grote renovatiewerken plaats. Veel nieuwe werven zijn geopend of gepland. Deze investeringen zijn voornamelijk gericht op het verbeteren van het onthaal van de reizigers en van de informatie die hen ter beschikking gesteld wordt. In 2012 heeft de NMBS-Holding ruim 48 miljoen euro geïnvesteerd in de stations, parkings en het onthaal van de reizigers.

DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE STATIONS VOOR PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT

Het openbaar vervoer, en meer in het bijzonder de stations, moeten voor iedereen toegankelijk zijn. Personen met beperkte mobiliteit moeten er hun plaats kunnen krijgen. Ze onthalen en hen de toegang tot onze installaties vergemakkelijken, vormen één

van onze doelstellingen. De drie maatschappijen van de NMBS-Groep besteden bijzondere aandacht aan de personen met beperkte mobiliteit. Er is ingestemd met belangrijke investeringen om liften en roltrappen te installeren, om het sanitair aan te passen, om vloermarkeringen aan te brengen, om voorbehouden parkeerplaatsen te creëren...

De NMBS-Holding waakt erover dat de toegang tot haar stations vergemakkelijkt wordt en dat de personen met beperkte mobiliteit zo autonoom mogelijk kunnen reizen. Een stationsgebouw wordt als 'toegankelijk' voor personen met beperkte mobiliteit beschouwd als het aan de volgende vijf voorwaarden voldoet:

1. een aangepaste en obstakelvrije toegang tot de stationshal en tot de loketten vanaf de openbare weg;
2. een aangepaste toegang tussen de stationshal en de perrons;
3. geleidingslijnen voor slechtzienden (waarschuwingstegels);
4. aangepast sanitair, als er sanitair beschikbaar is;
5. voorbehouden parkeerplaatsen, als er een parking is.

Eind 2012 waren 49 stations toegankelijk conform deze vijf criteria. De doelstelling voor 2013 is om minstens 52 stations toegankelijk te maken, wat 57% van de instappende reizigers op het gehele net vertegenwoordigt.

De doelstelling voor 2018 is om 100 stations van het net toegankelijk te maken. De NMBS-Holding wil het daar niet bij laten - ze is de uitdaging aangegaan om, tegen het einde van het meerjareninvesteringsplan 2013-2025, 100% van de stations toegankelijk te maken voor personen met beperkte mobiliteit.



MARKANT FEIT 28/04/2012

Graffiti-Jam in Duinbergen

In Duinbergen en omgeving waren er in het verleden meermaals problemen met graffiti en vandalisme. Corporate Security Service (CSS) van de NMBS-Holding, Infrabel en de jeugddienst van Knokke-Heist vroegen aan artiesten om "gecontroleerd" graffiti aan te brengen. De mooiste muren zijn te zien in de ondergrondse doorgang van de stopplaats. De Graffiti-Jam vond plaats op 28 en 29 april.



UW TRIP IN ÉÉN KLIK PLANNEN

Nu smartphones en tablet-pc's ons dagelijkse leven binnengedrongen zijn, is de wijze waarop we ons informeren fundamenteel gewijzigd. Ook de NMBS-Holding wil moderne applicaties ontwikkelen die het leven van haar klanten en reizigers op het vlak van de communicatie kunnen vergemakkelijken. Voor de NMBS-Holding hebben ICTRA en Syntigo de website hetstation.be (scotty.be) verbeterd, door krachtige toepassingen toe te voegen waarmee de klant zijn trip in één klik kan plannen. De klant kan dus kiezen uit de verschillende vervoerswijzen die hem het meest geschikt lijken voor zijn verplaatsingen, hij kan zien of er opstoppingen of vertragingen zijn op de weg die hij wil nemen, zien of er in het station parkeerplaatsen beschikbaar zijn... Kortom, een instrument dat bijna onontbeerlijk is en volop evolueert, om zich in alle rust te kunnen verplaatsen.

In 2012 hebben 96.805 gebruikers verbinding gemaakt met de website hetstation.be, werd de site 177.662 keer bezocht en zijn er 344.779 pagina's bekeken. Tussen januari en december 2012 is het aantal bezoekers per maand verdrievoudigd.

Er is echter nog veel werk aan de winkel om de diensten die door www.hetstation.be aangeboden worden, te verbeteren. Daarom zijn eind 2012 reële gebruikers van het station geconsulteerd en zijn workshops georganiseerd om hun opmerkingen en hun verwachtingen te verzamelen. Het is de bedoeling om in 2013 onlinediensten te ontwikkelen die nog krachtiger en nog gebruiksvriendelijker zijn voor het onlinestation.

MOBILITEIT EN DUURZAAMHEID

De mobiliteit voor de klant van vandaag en morgen, moet naast compleet en onderling verbonden, ook duurzaam zijn. De burger is steeds 'groener' en verwacht van de openbare diensten dat ze hun opdrachten organiseren met steeds meer respect voor het milieu. De spoorwegklanten zijn nog nauwer betrokken bij duurzame ontwikkeling dan de anderen. Met de trein reizen is, zoals bekend, een ecologische keuze en de NMBS-Holding houdt rekening met dit aspect, zowel bij haar investeringen in en de ontwikkeling van nieuwe producten. Ze kan een mentaliteitswijziging bij de bevolking promoten door concrete mobiliteitsoplossingen voor te stellen.

Deelauto's van cambio, de fietsen van Blue-bike, binnenkort de laadpalen voor elektrische auto's, het efficiënte beheer van de parkeerplaatsen, de openbaarvervoermiddelen, de ISO 14001-certificering voor bepaalde stations, de afvalsortering, interne campagnes voor energiebesparing... al deze initiatieven zijn ecologische en verantwoorde oplossingen die kunnen zorgen voor een kleinere ecologische voetafdruk en een lagere CO₂-uitstoot. Terwijl de transportsector, en dan vooral het wegtransport, in 2020 op zich alleen al de Belgische quota voor broeikasgassen zal uitstoten, is de NMBS-Holding zich bewust van haar rol en wil ze de motor van deze nieuwe, flexibele, verantwoorde en duurzame mobiliteit zijn.

MARKANT FEIT 30/04/2012

Positieve ratings voor de NMBS-Holding

De ratingbureaus hebben de rankings die voordien aan de NMBS-Holding werden toegekend, bevestigd. De ranking van het agentschap Moody's blijft onveranderd A1 sinds 20 december 2011 en die van Standard & Poor's A+.



DOCHTERMAATSCHAPPIJEN IN DIENST VAN DE KLANT

De dochtermaatschappijen van de NMBS-Holding kunnen ondergebracht worden in verschillende categorieën, die sterk verbonden zijn met de opdracht van de moedermaatschappij: de ontwikkeling van de stations en hun omgeving, de commerciële opwaardering en de exploitatie van de stationsfaciliteiten, een goed financieel beheer van de projecten en de ontwikkeling van de ICT-faciliteiten: ze zijn alle gericht op de dienstverlening aan de klant en in het belang van de stakeholders. Transurb Technirail, die in 2013 haar veertigste verjaardag viert, is dan weer actief in de uitvoer van de Belgische spoorwegknowhow. Opdrachten in het buitenland zijn niet alleen een goede valorisatie van de knowhow van ons personeel, ze geven het personeel ook de kans om zich verder te ontplooiën.

Genetwerkte mobiliteit, ICT, stationsomgeving... de wereld verandert en samen met haar de wijze waarop de burgers zich verplaatsen. Ze willen zich in alle vrijheid kunnen verplaatsen. Hun werkelijke mobiliteit neemt minder sterk toe dan hun wil om zich intelligent te verplaatsen en om hun verplaatsing te controleren. Daarbij stellen ze drie eisen, die alsmaar belangrijker worden:

1. een beter tijdsbeheer ten opzichte van de stilstanden op de wegen
2. een beter geldbeheer ten opzichte van de steeds hogere transportkosten
3. een beter milieubeheer

De missie van de NMBS-Holding is het organiseren van de genetwerkte mobiliteit die aan deze drie vereisten voldoet, door haar gebruikers systemen voor te stellen die de verschillende vervoerswijzen onderling verbinden in plaats van ze tegen te werken. Ze doet dit door het station in het hart van dit netwerk te plaatsen, aangezien de trein het snelste, goedkoopste en minst vervuilende vervoermiddel van stad tot stad blijft. Het station moet dan ook zo georganiseerd worden, dat dit netwerk zo goed mogelijk beheerd wordt.

Twee dochtermaatschappijen, Eurostation en Euro-Gare, ontwerpen en realiseren de grootste stations van het land en de Belgische expertise krijgt internationale erkenning.

De stations moeten alle klanten onthalen, ongeacht welk vervoermiddel ze gebruiken om naar de trein te komen. Automobilisten vinden dankzij B-Parking grote aantallen beveiligde parkeerplaatsen dichtbij de perrons, voor prijzen die heel aantrekkelijk zijn voor de treingebruikers en ontrabend zijn voor de anderen. Bovendien herinvesteert B-Parking de ontvangsten van de autoparkings in betere faciliteiten voor de fietsenparkings.

De trams/bussen zien hun terminals dichtbij de spoorwegstations steeds beter georganiseerd: elke meter telt om de klant dicht bij de stationsingang te brengen. Fietsers vinden fietsparkings die altijd groter worden en rechtstreeks verbonden zijn met de stations. Voetgangers zien dat de verschillende toegangen tot de stations vrijgemaakt worden om de passagiersstroom vlotter te laten verlopen. Als ze andere transportmiddelen nodig hebben, dan vinden ze dichtbij taxi's, de steeds talrijker aanwezige deelauto's van cambio die ook steeds vaker gebruikt worden, en de traditionele of elektrische fietsen van Blue-bike die dag en nacht beschikbaar zijn aan heel competitieve prijzen.

De genetwerkte mobiliteit gaat gepaard met een belangrijke technologische voorziening die de klant in staat stelt om met één klik op zijn laptop, met één vinger of één toets op zijn smartphone, in realtime de informatie over zijn traject op te vragen. Vergelijkende informatie waarmee hij in alle vrijheid de vervoerswijze of de combinatie van vervoerswijzen kan kiezen die het best geschikt is voor zijn persoonlijke traject. ICTRA, de ICT-dienst van de NMBS-Holding, en dochteronderneming Syntigo, leveren cruciale informatie die verspreid wordt in de dochtermaatschappijen (Blue-Mobility, Optimobil Belgium, Be-Mobile, Go-Mobile) waarin de NMBS-Holding geassocieerd is met de grote spelers op het vlak van mobiliteitsinformatie.



MARKANT FEIT 05/2012

Wifi in de meest bezochte stations

Sinds 2005 was er draadloos internet beschikbaar in de grote stations dankzij een partnerschap met Telenet. Vanwege de sterke vraag wordt die wifidienst voortaan aangeboden in 71 stations, met gratis internettoegang voor Telenetklanten en betalende toegang voor passanten.



B-MOBILITY, HET KENNISCENTRUM VAN DE NMBS-HOLDING

B-Mobility is het mobiliteitskenniscentrum van de NMBS-Holding. Op 20 april 2012 heeft ze met Railforum en Eurostation het tweede congres over de ontwikkeling van de stations in België en Nederland georganiseerd. Het thema van het congres was 'Het station, een mix van diensten, informatie en connecties voor de klant!'. Dit congres vond plaats in Rotterdam, één van de grootste Nederlandse stations, dat momenteel volledig verbouwd wordt. En net dat was het hoofdonderwerp van het congres: hoe voor de klant een voldoende kwaliteitsniveau behouden tijdens de grote renovatiewerken in de grote stations? Projecten waarin beide landen veel ervaring hebben, wat nog versterkt wordt omdat we van elkaar leren.

Begin juni 2012 heeft B-Mobility de brochure 'B-Mobility Papers 2008-2011' gepubliceerd, een reeks artikelen van medewerkers van B-Mobility. De elf artikelen behandelden een aantal onderwerpen rond de mobiliteit in België, in het bijzonder het woon-werkverkeer per trein en de impact van de economische crisis op het vervoer per spoor. Er waren ook een aantal internationale studies over het stadsvervoer en een Europese benchmark over de infrastructuurprijszetting op de weg en bij het spoor.

Op 7 december 2012 heeft B-Mobility de 4^e editie van de B-Mobility Day georganiseerd. Dit evenement vond plaats in 'The International Auditorium' in Brussel.

Dit colloquium behandelde de visie op de verwachte evolutie van de mobiliteit in België en de rol die het spoor speelt, en gaf tegelijkertijd een retrospectieve op de geschiedenis van de spoorwegen. De sprekers hebben ook hun bijdragen geleverd over concrete onderwerpen zoals het geconsolideerde investeringsplan van de NMBS-Groep voor 2013-2025, de nieuwe perspectieven voor het vervoer in België op lange termijn, het stationsproject van Mechelen en een presentatie van het nieuwe spoorwegmuseum in Schaarbeek dat in 2014 zijn deuren opent: 'Train World'.

Dit colloquium heeft B-Mobility ook toegelaten om de nieuwe versie 2012 van de Mobiliteitsmonitor voor te stellen, 'A LOOK@MOBILITY BY RAIL'. Dit is de bijgewerkte versie van de editie van 2009. Het omvat belangrijke determinerende indicatoren voor de transportvraag, een betere blik op de evolutie van het vervoer van passagiers en goederen en een beschrijving van de Europese context waarin de spoorwegmaatschappijen moeten opereren. De monitor behandelt ook belangrijke externaliteiten van transport en werpt een blik op de toekomst van onze mobiliteit in het licht van het Witboek van de Europese Commissie.

Alle informatie over B-Mobility kan geraadpleegd worden op www.b-mobility.eu

MARKANT FEIT 09/05/2012

VTI Sint-Laurentius en Sainte Begge winnen "BERT"

De NMBS-Groep organiseerde de interscolaire wedstrijd "Belgian Railway Competition for Technicians" voor studenten elektromechanica. Elf scholen namen deel. De opdracht bestond uit de ontwikkeling van toestellen of systemen voor de detectie van ETCS-bakens. Elke school werd begeleid door een ingenieur van Infrabel of NMBS. Twee scholen uit Lokeren en Andenne kaapten de hoofdprijs weg.





EEN AMBITIEUS EN KLANTGERICHT MEERJAREN- INVESTERINGSPLAN



25.987 miljoen euro (€ 2012). Dat is het globale bedrag van het meerjareninvesteringsplan (MIP) 2013-2025. Tijdens de komende 13 jaar zal dus 2 miljard euro per jaar in de spoorwegen geïnvesteerd worden. Het jaar 2012 was volledig gewijd aan de coördinatie van de aanvragen van de drie entiteiten van de NMBS-Groep, en aan het afstemmen van deze aanvragen op de wensen van de regering. Het planontwerp dat aan de minister van overheidsbedrijven overhandigd is, is voorgesteld aan het federaal parlement en aan de gewestparlementen. De deelstaatregeringen hebben hun opmerkingen doorgegeven en hun prioriteiten gedefinieerd voordat het MIP zijn federale parlementaire parcours hervatte.

De coördinatie binnen de NMBS-Groep valt duidelijk onder de bevoegdheid van de NMBS-Holding. Dat is ondubbelzinnig gepreciseerd in drie artikelen van het Beheerscontract 2008-2012 van de NMBS-Holding.

Art. 101. Coördinatie - Principes

De NMBS-Holding coördineert en ondersteunt de activiteiten van de drie vennootschappen van de NMBS-groep en verzekert zich van de gelijkgerichtheid van hun strategieën en de eenheid van de Groep.

Art. 103. Coördinatie - Doelstellingen

De coördinatieopdracht heeft als doel de harmonisering en de samenhang van de investeringsprogramma's te verzekeren voor elk van de drie vennootschappen van de NMBS-Groep en de uitvoering ervan met inachtneming van de vooropgestelde budgetten en plannen.

ART. 104. BETREKKINGEN MET DE OVERHEID

Voor zover er meerdere vennootschappen van de NMBS-Groep betrokken zijn, wisselen zij en hun CEO's alle relevante informatie uit en organiseert de NMBS-Holding de coördinatie, zowel intern als met de betrokken externe overheid.

Deze coördinatieopdracht die binnen het investeringscomité uitgevoerd is, is niet zonder problemen verlopen omdat de aanvragen vanaf het begin van de onderhandelingen van het plan, die in 2010 gestart zijn, aanzienlijk waren. De projecten van de drie ondernemingen van de Groep waren initieel goed voor 40 miljard euro. Vervolgens moest gewacht worden op de installatie van een regering, om de financiële middelen te kennen die beschikbaar gesteld werden voor de spoorweginvesteringen. De minister van overheidsbedrijven heeft op 18 oktober 2012 de beschikbare middelen bekendgemaakt: bijna 26 miljard. De drie entiteiten van de Groep zijn dan aan tafel gaan zitten om hun plan binnen de beschikbare budgetten te houden, rekening houdend met de schattingen van het Federaal Planbureau. Volgens de voorspellingen zal het spoorwegverkeer blijven groeien, sneller dan andere vervoerswijzen. Meer reizigers zullen de trein nemen en zullen 'treinkilometers' in plaats van 'autokilometers' afleggen. Het Planbureau voorziet hiervoor de komende jaren een groei met 2% per jaar, terwijl de Belgische spoorwegen voor de jongste jaren een groei met 4% per jaar melden. In het kader van deze groei is een plan opgezet dat in dienst staat van de klanten. Het MIP is dus heel ambitieus wat betreft de bedragen, en realistisch over de verwachte groei.

Dit ontwerp van plan volgt voor 100% de investeringen die geëist zijn door de parlementaire commissie 'post-Buizingen': 5,228 miljard euro voor de veiligheid van het net. 16,746 miljard euro is rechtstreeks toegewezen aan mobiliteit, waarvan 6,6 miljard voor de verbetering en vernieuwing van het net. Voor mobiliteit moet 2 miljard toegevoegd worden, voor de realisatie van projecten die de gewesten als prioritair beschouwen.

Als we dit plan in zijn geheel bekijken - rollend materieel, infrastructuur, stations, productiemiddelen van de onderneming - wat zijn dan de grote projecten? Dit is de top tien.

MARKANT FEIT 11/05/2012

cambio en Blue-bike voor dienstverplaatsingen!

Alle medewerkers van de NMBS-Holding kunnen de deelauto's cambio en de deelfietsen Blue-Bike gebruiken voor hun dienstverplaatsingen. Zodoende engageert de NMBS-Holding zich steeds verder in de duurzame en de genetwerkte mobiliteit.



Top 10 van de grote projecten

ETCS (en TBL1+)	4.199
Infrastructuur	2.330
Rollend materieel	1.868
Uitbreidingen rollend materieel	2.211
Motorrijtuigen 'Desiro'	791
Light trains	310
Andere types	1.110
GEN-netwerk	1.123
Uitbreidingen vervoersplan horizon 2025+	600
Modernisering as 3 Brussel-Luxemburg	525
Concentratie seinhuizen	449
Lijnen Gent-Brugge-Zeebrugge	352
Modernisering rollend materieel	328
Eerste aanpassingen voor Noord-Zuidverbinding	224
Andere	9.567

In deze verdeling beschikt netwerkbeheerder Infrabel over 62% van de enveloppe (hetzij 16,2 miljard euro) voor het onderhoud en de verbetering van het netwerk en de modernisering van de seinposten. Operator NMBS krijgt 28% (6,742 miljard euro) voor de vernieuwing van het rollend materieel en de verbetering van de stiptheid. De NMBS-Holding krijgt 10% (2,6 miljard euro) voor de stations, de bewaking en voor de genetwerkte mobiliteit. Eens de nieuwe structuur aangenomen is, zullen de opdrachten van de NMBS-Holding voornamelijk naar NMBS gaan.

De NMBS-Holding stelt vast dat, wanneer het oude plan 2001-2012 vergeleken wordt met het plan 2013-2025, het gemiddelde investeringsniveau stijgt, van 1,8 miljard tot 2 miljard euro per jaar. Per jaar komt er dus 200 miljoen euro bij. Buiten de hst - een uitzonderlijk project dat min of meer af is - stijgen de middelen van 1,4 miljard euro per jaar tot 2 miljard euro per jaar, of 600 miljoen euro per jaar meer. We moeten de inspanning van de regering en haar ambitie voor het openbaar vervoer via de spoorweg, erkennen.

WORDT DE VERDEELSLEUTEL GERESPECTEERD?

Een strikte naleving van de gewestelijke verdeelsleutel... maar een toepassing rekening houdend met de specificiteiten

	Bedragen			Verdeling	
	Totaal	VL	Wallonië	VL	Wallonië
ALGEMEEN TOTAAL	13.305	7.986	5.320	60%	40%
ETCS + concentratie seinhuizen	2.354	1.483	872	63%	37%
Netwerkuitbreidingen	2.111	1.296	815	61%	39%
Klassiek algemeen capaciteitsbehoud	5.193	2.778	2.415	54%	46%
Stations, parkings en algemeen onthaal	2.271	1.539	732	68%	32%
Andere (dienstgebouwen en productiemiddelen...)	387	208	179	54%	46%
Vergoedingen PPS en terugbetaling leningen	989	681	307	69%	31%

Deze tabel herneemt enkel de investeringen die lokaliseerbaar zijn op basis van het Samenwerkingsakkoord tussen de federale overheid en de Gewesten (dus niet inbegrepen een bedrag van ongeveer 15 miljard euro dat niet lokaliseerbaar is). Het Vlaamse Gewest wordt gekenmerkt door een netwerk dat de verzadiging bereikt, terwijl het netwerk van het Waalse Gewest eerder wordt gekenmerkt door zijn geografische uitgestrektheid en door de complexiteit van de infrastructuur vanwege de grotere reliëfverschillen. Deze feitelijke aspecten rechtvaardigen de aanzienlijke verschillen die per rubriek kunnen optreden, ondanks een globale verdeling van 60/40 tussen de Vlaamse en Waalse Gewesten.



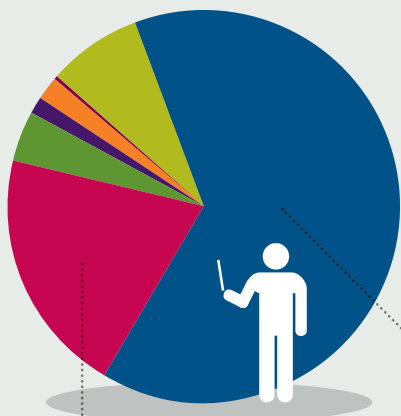
MARKANT FEIT 12/05/2012

Het station, de rode draad van TRACK

TRACK, een megatentoonstelling van hedendaagse kunst, heeft de stad Gent begeistert. De stations van Gent-Sint-Pieters en Gent-Dampoort waren de toegangspoorten voor dit culturele evenement, waarvan de opvallendste kunstwerken trouwens in het station Gent-St.-Pieters waren opgesteld. De Japanse artiest Tazu Rous heeft er een "hotelkamer" gebouwd rond de stationsklok. Track begint echt in het station.



Investeringsplan 2013/2025



Fysieke investeringen: 26 mia (€ 2012)

- **Mobiliteit** (zie detail) : **16.746**

- **Veiligheid** (zie detail) : **5.228**

- Werkplaatsen en uitrusting voor instandhouding en controle: **1.107**

- Dienst en kantoorgebouwen : **325**

- IT en telecom : **510**

- Diversen: **81**

- Andere (te bepalen in overleg met de gewesten) : **1.990**

Detail



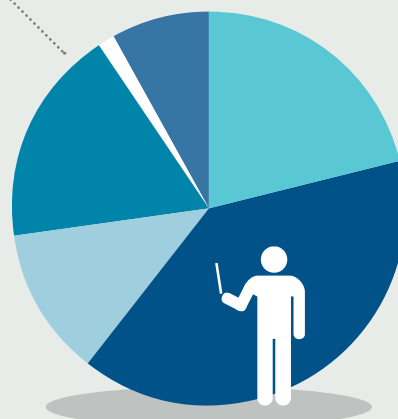
Veiligheid

- ETCS - Uitrusting van de infrastructuur : **2.236**

- ETCS - Aanpassing van het rollend materieel : **539**

- ETCS - Vervanging van het rollend materieel : **1.360**

- Andere : **1.093**



Mobiliteit

- Treinen : **3.540**

- Vernieuwing/verbetering net : **6.611**

- Netwerkcapaciteit : **2.042**

- Mobiliteitsketen : **3.006**

- Hoge snelheid : **224**

- GEN : **1.321**

MARKANT FEIT 27/05/2012

Mooie prestatie van de NMBS-Groep op de 20 km van Brussel

De NMBS-Groep is partner in de 20 km van Brussel en nodigt de joggers onder zijn personeel uit om daar het beste van zichzelf te geven. De uitgave van 2012 op zondag 27 mei telde ondanks de verstikkende hitte meer dan 1.000 spoorwegmensen bij de start. Al onze gelukwensen voor de deelnemers!





VEILIGHEID, DE KLANT STAAT CENTRAAL



EVOLUTIE VAN HET VEILIGHEIDS- GEVOEL

De klant staat centraal in de 'socialeveiligheidsstrategie' die de NMBS-Holding voert. Hierbij bedoelen we niet de klant in abstracte zin. De klant krijgt een gezicht en stem. Een onafhankelijke marktonderzoeksgroep (IPSOS) peilt immers rechtstreeks bij de klanten naar hun tevredenheid en in het bijzonder naar hun veiligheidsgevoel. De onderzoekers stappen naar de klanten toe en voeren een face-to-face-gesprek met hen in de stations, op de parkings en in de treinen en gebruiken hierbij wetenschappelijke methodes. De criminologen en deskundigen van de Corporate Security Service analyseren vervolgens de resultaten van de enquête. Op die manier kunnen ze onderbouwde beslissingsvoorstellen voorleggen aan de verantwoordelijken die beslissen over de veiligheidsaanpak en investeringen. Het beleid wordt dus 'bottom-up' gevoerd, waarbij de mening van de klant een impact heeft op de keuzes van de beleidsmakers.

Wat hebben we vastgesteld in 2012?

- In 2012 is het veiligheidsgevoel erop achteruitgegaan: van 79,7% in 2011 tot 75,7%.
- De reizigers voelen zich veiliger in de treinen (79,9%) dan in de stations (76,8%) en de parkings (70,5%).

- De daling van het veiligheidsgevoel tot 67,2% in het tweede kwartaal had een invloed op de jaarcijfers van 2012.

- Het laatste kwartaal van 2012 was het beste van het jaar. De cijfers waren beter dan het gemiddelde van 2011. Het veiligheidsgevoel behaalde een score van meer dan 80%.

Uit de analyse van de gezuiverde resultaten van de enquêtes (zonder de kortste dagen wanneer het nog altijd of al donker is bij vertrek of aankomst) blijkt dat ze beïnvloed worden door de media-aandacht die aan veiligheidsincidenten geschonken wordt door het terugkerend karakter ervan of door de sociale acties die eruit voortvloeien. In het tweede kwartaal was er wat meer agressie ten opzichte van het personeel, dat zijn ongenoegen hierover liet blijken. Wanneer er in zo'n klimaat een veiligheidsenquête wordt afgenomen, vertaalt zich dat uiteraard ook in de cijfers. De verleiding is groot om de resultaten over het veiligheidsgevoel te koppelen aan de kwaliteit van de dienstverlening die onder druk staat en ervan uit te gaan dat dit de meningen zou kunnen kleuren. Er is echter geen enkele wetenschappelijke studie die dit bewijst.

Het veiligheidsgevoel neemt overigens niet alleen bij de spoorwegen of in België af. Uit internationale wetenschappelijke studies blijkt dat het veiligheidsgevoel de criminaliteitsstatistieken niet altijd op de voet volgt.

MARKANT FEIT 31/05/2012

De schuld van de NMBS-Groep blijft onder controle

Op 31 mei heeft de Algemene Vergadering van de NMBS-Holding de financiële rekeningen 2011 van de NMBS-Holding goedgekeurd, alsook de geconsolideerde rekeningen van de NMBS-Groep. Deze worden gekenmerkt door een operationeel resultaat (EBITDA cash recurrent) dat overeenstemt met de vastgelegde doelstellingen. De globale schuld van de Groep blijft onder controle.



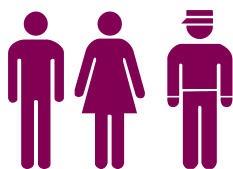
Het is niet omdat de verschillende vormen van delinquentie afnemen dat het veiligheidsgevoel toeneemt. Dat de indrukken of het gevoel van de bevroagden niet altijd overeenstemmen met persoonlijke ervaringen, kan verklaard worden doordat ze zich sterk identificeren met anderen die het slachtoffer werden van een of andere vorm van delinquentie. Volgens deskundigen blijft dit gekleurd beeld echter niet eeuwig bestaan. Amerikaanse en Britse onderzoekers hebben in het verleden aangetoond dat het veiligheidsgevoel toeneemt 'twee à drie jaar' nadat de delinquentie is afgenomen. In 2012 konden we een daling van de criminaliteitscijfers vaststellen (met uitzondering van de kabeldiefstallen). Volgens de deskundigen moeten we dus tot 2014 of 2015 wachten vooraleer er een positieve impact op het veiligheidsgevoel kan worden waargenomen.

Voor de spoorwegen worden er in de enquête drie subvragen gesteld om precies te bepalen waar het veiligheidsgevoel het meest onder druk staat. De parkings halen de slechtste score en worden op relatief grote afstand voorafgegaan door de stations en de treinen. Dat de reizigers zich veiliger voelen op de treinen dan in de stations hoeft geen verrassing te heten, want zodra de trein rijdt is het een afgesloten omgeving met weinig menselijke beweging. Het onveiligheidsgevoel op de trein ontstaat vooral buiten de spitsuren, wanneer er minder reizigers zijn. Het is algemeen geweten dat mensen minder angst hebben wanneer ze in groep zijn;

dus hoe meer volk op de trein, hoe veiliger de reizigers zich voelen. Het veiligheidsgevoel neemt lichtjes af wanneer er naast de reizigers ook andere klanten in het station aanwezig zijn. Een station is immers niet alleen een plek waar je de trein neemt, maar een levendige, aangename omgeving die ook openstaat voor niet-reizigers die er doorgaans een ander ritme op nahouden. Het is de best beveiligde openbare plaats die er bestaat dankzij de veiligheidscamera's en de aanwezigheid van Securail. Sommigen krijgen echter een onveilig gevoel door de mix van de stationsbezoekers.

Doordat de IPSOS-enquête lokaal wordt afgenomen, kan de vinger precies op de wonde worden gelegd en kan ook dadelijk bekeken worden welke verbeteringen moeten worden aangebracht in de probleemzones. Voor de parkings wordt er bijvoorbeeld aan de verlichting gesleuteld of worden er bewakingscamera's geplaatst. De IPSOS-enquêtes plaatsen de klant dus centraal. De theorie wordt ook bevestigd in onze lokale IPSOS-enquêtes. De belangrijkste conclusies zijn:

- het onveiligheidsgevoel op de parking is het grootst
- men voelt zich het minst veilig 's avonds, als het donker is
- de belangrijkste redenen voor dit onveiligheidsgevoel zijn gebrek aan sociale controle, het aanwezige stationspubliek en gebrek aan verlichting.



MARKANT FEIT 07/06/2012



Inwijding van het vernieuwde station Brussel-Nationaal-Luchthaven

De Diabolo en het station Brussels Airport werden ingewijd op 7 juni in aanwezigheid van Z.K.H. Koning Albert II, die bij deze gelegenheid de besturing van de inwijdingstrein in handen nam. Voortaan worden er dagelijks 5400 reizigers verwelkomd in een functioneel en modern station. De expertise die dochteronderneming Eurostation en veiligheidsdienst Securail opdeden tijdens de werkzaamheden in het station Antwerpen-Centraal en zijn Noord-Zuidverbinding, kwamen goed van pas in het Diabolo-project.

DE ZES VEILIGHEIDSPIJLERS VAN DE NMBS-HOLDING

Het veiligheidsbeleid van de NMBS-Holding rust op zes pijlers: menselijke aanwezigheid, de technologie, de samenwerking met andere overheidsdiensten, bewaking in real time, contact met de reizigers via het 0800-nummer en preventie. Laten we die zes pijlers even van dichterbij bekijken.

1. Menselijke aanwezigheid

Niet alleen dankzij de treinbegeleider, die een sociale rol vervult, maar ook door de medewerkers van Securail die een oogje in het zeil houden. In december 2012 telde Securail maar liefst 523 operationele medewerkers. Dat zijn er 44 meer dan in 2011. Het team van Corporate Security Service, waarvan Securail deel uitmaakt, bestaat echter ook uit sociologen en criminologen die de verschillende incidenten analyseren. De medewerkers van Securail zijn ook zichtbaarder geworden. Toen ze hun grijze uniform in 2010 inruilden voor een rood exemplaar, nam het veiligheidsgevoel toe. Hun aanwezigheid heeft dus een beperktere invloed op het veiligheidsgevoel dan hun zichtbaarheid. In 2012 werd de wetgeving aangepast waardoor het interventiekader voor de Securail-medewerkers licht wijzigde. Voortaan mogen ze met behulp van hun pepperspray en handboeien een verdachte staande houden tot de politie er is. Ze mogen echter zelf geen verdachten arresteren. Nuances kunnen het verschil maken.

2. De technologie

In 95 Belgische stations hangen 3.478 bewakingscamera's. De camerabeelden komen terecht in de Security Operation Centers (SOC) waar ze geregistreerd en zeven dagen bijgehouden worden. In 2012 vierde de NMBS-Holding de 20e verjaardag van de invoering van de bewakingscamera's in de stations. Er zijn tegen-

woordig zoveel bewakingscamera's, dat het bewakingscameranetwerk van Securail zich het grootste van België mag noemen. De producenten van beveiligingsproducten, bewakingscamera's of informaticatools kozen voor het SOC als proeftuin voor de meest geavanceerde technologische producten. De kwaliteit van bewakingscamera's is in zes jaar tijd aanzienlijk toegenomen, wat de veiligheid van de klanten in de stations alleen maar ten goede komt. In 2012 heeft justitie 4.000 keer camerabeelden bij NMBS-Holding opgevraagd volgens de wettelijke voorschriften. In 78% van de gevallen bleken ze erg nuttig voor de onderzoekers.

3. De samenwerking met de ordediensten, justitie en de gemeenten

De NMBS-Holding kan en wil zich niet alleen ontfemen over de veiligheid. Het is dankzij de samenwerking met de lokale overheden, de lokale en de federale politie, de politieke wereld, Securail, de Spoorwegpolitie, de parketten en justitie dat de stations schoon schip kunnen maken en het imago van 'desolate wijken' dat ze jarenlang hadden, van zich af kunnen schudden. De grote stations zijn vandaag uitgegroeid tot het kloppende hart van de wijken waarin ze liggen, die overigens ook zelf grondig worden aangepakt. Stations stimuleren de economische herontwikkeling van de steden en spelen een hoofdrol in de stedelijke mobiliteit. Dit is echter niet alleen het geval in de grote steden. Ook middelgrote stadscentra bewandelen hetzelfde spoor. De stations groeien uit tot het knooppunt van mobiliteit. De NMBS-Holding ondertekende in dit kader 68 samenwerkingsakkoorden met 61 politiezones, 90 steden en gemeenten en 19 parketten over heel het land. Deze akkoorden (met vier nieuwe partners in 2012) hebben betrekking op 170 stations en stopplaatsen. Ze worden driemaandelijks aan een evaluatie onderworpen om het imago van het station te verbeteren en het veiligheidsgevoel te laten toenemen.

MARKANT FEIT 14/06/2012

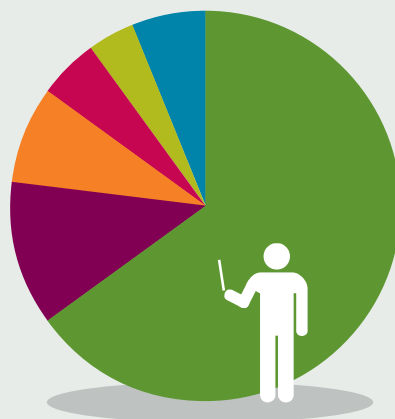
Koninklijk bezoek aan Luik-Guillemins

Het station Luik-Guillemins kreeg het bezoek van twee bijzondere genodigden: HH.KK.HH. Koning Albert en Koningin Paola. Ze namen de IC-trein van Brussel-Zuid naar Luik, waar het koninklijk paar nog nooit geweest was. Vooraleer deel te nemen aan de inwijding van de tentoonstelling "Golden Sixties" op de parking, werden ze rondgeleid in het station door de heren Fontinoy, Haek en Bourlard.



Aanleidingen voor een oproep naar het SOC

- onregelmatige reizigers waarbij de discussie met de treinbegeleider zodanig uit de hand loopt dat er een tussenkomst van Securail nodig is: **65%**
- diefstallen: **12%**
- illegale aanwezigheid op het spoordomein: **8%**
- fysieke agressie: **5%**
- verbale agressie: **4%**
- beschadiging en graffiti: **6%**



4. Bewaking in real time

Het SOC is niet alleen een succes en inspiratie voor bewakingsfirma's uit heel de wereld door de inzet van de allernieuwste spijtstechnologie, maar ook omdat de beelden en de noodoproepen op een en dezelfde plaats terecht komen. In 2012 heeft het SOC 79.695 oproepen ontvangen. Op basis van die oproepen vonden er 62.802 interventies plaats. Het Belgische systeem blinkt uit in originaliteit, doordat de respons perfect kan worden afgestemd op het probleem. Zodra de operator op de hoogte wordt gebracht van een probleem, kan hij meteen de ernst van de situatie inschatten door middel van de bewakingscamera's en op basis daarvan een gepaste respons aanreiken. In 50,2% van de gevallen kwamen de teams van Securail tussenbeide, in 33% de politie en in 3% van de gevallen de 100.8000 keer kon het probleem worden opgelost door personeel van NMBS of anderen, zonder dat er een externe interventie nodig was. De bewakingscamera's en de snelheid waarmee de informatie wordt doorgegeven, helpen levens redden.

5. Gratis nummer 0800 30 230 voor het publiek

De NMBS-Holding mobiliseerde de burgers en reizigers om het veiligheidsgevoel een boost te geven door een gratis nummer 0800 30 230 in te voeren. Op dit nummer kan iedereen rechtstreeks informatie delen met het Security Operation Center. Er wordt hen gevraagd om dit nummer te bellen wanneer ze iets verdachts zien,

wanneer er een kind in de sporen loopt, een verdachte bestelwagen op het spoorwegdomein staat enz. In 2012 werd er 3.059 keer naar dit nummer gebeld en 831 keer werd er een interventie uitgevoerd. Het nummer 0800 30 230 kreeg in 2012 ook de nodige media-aandacht via de campagne 'Stop de mensen van Securail in je gsm'. En het resultaat mag er wezen! Het aantal oproepen verdrievoudigde haast in vergelijking met 2011!

6. Preventie/sensibilisering om in harmonie samen te leven

Het station is vaak uitgegroeid tot het kloppende hart van de stad. In het verleden werden de stations al te vaak verwaarloosd, maar nu krijgen ze hun vroegere glans terug. Die revolutie is niet alleen merkbaar in de architectuur, maar ook in het leven in de stations. De NMBS-Holding stelde haar stations open voor handelszaken en diensten van allerlei aard. De stations kunnen worden gehuurd om films te draaien en publiciteit te maken. Ook cultuurgroepen, musici, acteurs en jongleurs kunnen er terecht. Hun aanwezigheid maakt het station niet alleen levendiger, maar toveren de plek, waar je vroeger alleen maar op of van de trein stapte, om tot een gezellige en leuke omgeving. Het pendelverkeer wordt aangenamer gemaakt door sensibiliseringscampagnes die oproepen tot wederzijds respect. Al die activiteiten dragen bij tot de 'sociale controle' in de openbare ruimte die het station is.



MARKANT FEIT 21/06/2012

De NMBS-Groep organiseert "speed-dating ingenieurs"

101 kandidaten kwamen opdagen voor een speciale jobdag op de Diabolosite in Mechelen. De geïnteresseerde ingenieurs (een knelpuntberoep) konden een kijkje nemen achter de schermen van dit hoogtechnologisch hoogstandje en individuele gesprekken voeren met ingenieurs van Infrabel, NMBS en ICTRA, de ICT-afdeling van de NMBS-Holding.



AGRESSIE TEN OPZICHTE VAN HET PERSONEEL

In 2012 hebben de personeelsleden 1.359 formulieren ingediend naar aanleiding van agressie. Dat zijn er minder dan in 2011, toen er nog 1.541 werden ingediend. We kijken in detail naar de treinbegeleiders.

Types van agressies ten opzichte van het treinpersoneel

	2010	2011	2012
Slagen en verwondingen	178	215	196
Lichte geweldplegingen	237	261	299
Bedreigingen	436	537	454
Beledigingen	233	217	229
Totaal	1.084	1.230	1.178

Het globale aantal agressiegevallen ten opzichte van de treinbegeleiders heeft, na een stijging in 2011, een daling ingezet. Dit kan worden verklaard door verschillende redenen:

- de reeks maatregelen die NMBS heeft ingevoerd, zoals de opleiding positief conflictbeheer voor treinbegeleiders;
- het stijgende aantal bewakingscamera's in de stations om het gevoel van straffeloosheid bij de daders aan te pakken; de intrede van bewakingscamera's op de treinen;
- het alsmaar toenemende aantal patrouilles van Securail (NMBS-Holding) en 'Ticket Control' (NMBS), vooral op de drukste lijnen waarop zich de meeste problemen voordoen;
- het kordate optreden van de rechtbanken die de daders van agressie ten opzichte van treinbegeleiders hard aanpakken. Het is immers niet alleen de agressie op zich die een probleem vormt, maar ook de verstoring van het treinverkeer die hierdoor veroorzaakt wordt.



MARKANT FEIT 27/07/2012

Brussel-Zuid: Olympisch station!

Tussen 27 juli en 9 september was het station Brussel-Zuid versierd met de olympische en paralympische kleuren. Als toegangspoort tot de Olympische en Paralympische Spelen in Londen, werd het station bekleed met de olympische kleuren en een persoonlijke voorstelling van alle Belgische olympische en paralympische atleten. Corporate Security Service (CSS) heeft, samen met Eurostar, een primordiale rol gespeeld om de veiligheid van de reizigers en de spelers te waarborgen.

WAPENS IN DE STRIJD TEGEN KABELDIEFSTALLEN

In 2012 leed het Belgische net hard onder de kabeldiefstallen. Het aantal kabeldiefstallen steeg van 759 gevallen in 2011 tot 1.362 gevallen vorig jaar. Dat is een stijging met 79%. Dit is een internationaal fenomeen dat nieuwe vormen heeft aangenomen. Oorspronkelijk deed het probleem zich vooral voor in economisch zwakkere gebieden. Kabeldiefstallen werden gezien als 'diefstallen uit armoede'. De daders leefden vaak aan de rand van de samenleving. Om te overleven ontvreemdden ze wat kabels om ze dan te verkopen aan de ijzerhandelaar op de hoek. Het fenomeen nam echter snel nieuwe proporties aan en 'inspireerde' ook georganiseerde bendes uit Oost-Europa. Zij nemen echter geen genoegen met een paar metertjes kabel en zetten daarom zwaardere middelen in. Meerdere ongevallen, waarbij zelfs mensen omkwamen door elektrocutie, hebben aangetoond dat deze bendes zelfs bovenleidingen onder spanning niet links laten liggen. Het spreekt voor zich dat de medewerkers van Infrabel die aan de sporen werken hun buik vol hebben van de situatie. Zij moeten alsmaar vaker 's nachts het terrein op naar aanleiding van een kabeldiefstal. Ook de medewerkers van Securail zijn de situatie beu.

De NMBS-Holding en Infrabel werken al meerdere maanden samen om een algemene strategie uit te stippelen die zowel inzet op technische oplossingen, preventie, repressie als op juridische middelen. De strijd tegen koperdiefden wordt dus op alle fronten gevoerd.

- Securail voert bijvoorbeeld ook meer patrouilles uit en wordt hierbij ondersteund door bewakingsfirma's.

Zij inspecteren de 'populairste' lijnen en Securail verleent zijn steun aan de politiediensten (technische ondersteuning, statistieken, zachte informatie...). Ook de vaststellings- en communicatieprocedure werd verbeterd.

- De koninklijke besluiten die ijzerhandelaars verbieden om anoniem kabels aan te kopen zonder certificaat van oorsprong, werden opnieuw geactiveerd waardoor ze de identiteit van de verkoper moeten vragen. De ministerraad heeft vervolgens een bepaling goedgekeurd die ijzerhandelaars verbiedt om de aankoop van koperkabels cash te betalen.

- Ook de hulp van de parketten werd ingeroepen om de dieven zware straffen op te leggen met als verzwarende omstandigheid de kwaadwillige belemmering van het spoorverkeer. Ze worden alsmaar vaker vervolgd door de rechters.

- De minister van Justitie en de minister van Binnenlandse Zaken werd gevraagd om de middelen van optreden van Securail aan te passen. Ze hebben immers niet altijd de juiste middelen om op te treden tegen geweld. Infrabel werkt aan tal van technische maatregelen om op lange termijn resultaten te boeken. Zo wil het de toegang tot de sporen bemoeilijken, de kabels traceerbaar maken, technieken aanwenden die het moeilijker maken om de kabels te verwijderen en goedkopere materialen dan koper gebruiken die minder interessant zijn voor de dieven.

Alle registers worden met andere woorden opengetrokken om deze problematiek aan te pakken die de Belgische treinen in 2012 66.440 minuten vertraging kostte.



MARKANT FEIT 12/08/2012

Olympische Spelen in Londen: proficiat aan onze collega Joris Vanspringel!

Een spoorwegman geselecteerd voor de Olympische Spelen! De spoorwegfamilie is heel fier op Joris Vanspringel, onderstationschef reizigers in Antwerpen-Berchem. Hij is het levend bewijs van het gezonde evenwicht tussen werk en privé. De NMBS-Groep gelooft daar sterk in.



DE STRATEGISCHE ROL VAN SECURAIL IN DE VOORBEREIDING VAN DE OLYMPISCHE SPELEN IN LONDEN

Dankzij hogesnelheidstreinen wordt afstand een relatief begrip en veranderen de mobiliteitsgewoonten. Met Eurostar sta je in een mum van tijd in Londen.

Miljoenen mensen zakten dit jaar af naar de gaststad van de Olympische en Paralympische Spelen en bijna 300.000 bezoekers kozen ervoor om in Brussel de Eurostar te nemen om naar de hoofdstad van het Verenigd Koninkrijk te sporen. Brussel-Zuid groeide net als Paris-Nord, meer dan ooit uit tot een toegangspoort tot Londen. Dat brengt natuurlijk ontzettend veel verantwoordelijkheden en verplichtingen met zich mee voor onze Securail-medewerkers.

In de twee maanden die voorafgingen aan de spelen werden tal van voorbereidende vergaderingen georganiseerd. Het immense succes is dus niet toe te schrijven aan een of andere geheim wondermiddel. Het is het resultaat van hard werk en de aandacht die aan veiligheid werd besteed vóór het begin van het event. Bij evenementen van wereldomvang zijn drastische antiterrorismemaatregelen onontbeerlijk. Die nood was in dit geval nog groter, rekening houdend met het knooppunt dat de Kanaaltunnel vormt.

De Channel Terminal kreeg lang voordat de olympische fakkel Londen bereikte een complete veiligheidsaudit. De bewakingscamera's werden vervangen door digitaal

HD-materieel van de laatste generatie, de procedures werden aangepast aan de eisen van de Britse veiligheids- en immigratiediensten en de passagiersstromen, met name voor de reizigers naar Rijsel, werden opnieuw onder de loep genomen. Voor de verplaatsingen van de delegaties van atleten en de vips werden uiterst precieze plannings opgesteld. De coördinatie met Eurostar, overigens een officiële partner van het organiserende comité van de Spelen, verliep uitstekend.

In totaal zijn deze zomer bijna 300.000 reizigers via Brussel-Zuid naar Londen afgezakt. Alle diensten van de NMBS-Groep en van Eurostar maakten er een erezaak van om de treinen op tijd te laten rijden.

Eens alles in gereedheid was gebracht, de procedures gecheckt en gedubbelcheckt waren en de Belgische en Nederlandse delegaties bekend waren, was het tijd om stil te staan bij de details van de communicatie. Met de hulp van het BOIC en het Paralympic Comité werd het volledige station, het grootste van het land, getooid in de kleuren van onze olympische en paralympische teams. Er werd een Belgian Olympic Meeting Point aangelegd, een perszaal ingericht op de dagen dat de atleten vertrokken en bij de terugkeer van de atleten werden er festiviteiten georganiseerd die live werden uitgezonden.

MARKANT FEIT 04/09/2012

Busstation in het station Namen

Er werd een akkoord getekend betreffende de integratie van een busstation in het station Namen. Dat project is het onderwerp van een cofinanciering tussen de NMBS-Holding en het Waalse Gewest en heeft tot doel de multimodaliteit van het station Namen te ontwikkelen.



HET PERSONEEL TEN DIENSTE VAN DE KLANT

VERTREK			VERTREK			
BESTEMMING	AARS	SPOOR ONT.	DIR	BESTEMMING	AARS	SPOOR ONT.
BRUSSEL	F	3	17:49	BRUSSEL -	F	3
BRUSSEL - KORTRIJK	F	3	17:52	BRUSSEL -	F	3
BRUSSEL - OOSTENDE	IC	12	17:53	BRUSSEL -	F	3
BRUSSEL - OOSTENDE	IC	12	17:53	BRUSSEL -	F	3
BRUSSEL - OOSTENDE	IC	12	17:53	BRUSSEL -	F	3
BRUSSEL - OOSTENDE	IC	12	17:53	BRUSSEL -	F	3
BRUSSEL - OOSTENDE	IC	12	17:53	BRUSSEL -	F	3
BRUSSEL - OOSTENDE	IC	12	17:53	BRUSSEL -	F	3
BRUSSEL - OOSTENDE	IC	12	17:53	BRUSSEL -	F	3
BRUSSEL - OOSTENDE	IC	12	17:53	BRUSSEL -	F	3

↑ 1-12

12 →



1.558 AANWERVINGEN IN 2012!

In 2012 heeft de NMBS-Holding 1.558 nieuwe medewerkers aangeworven en ter beschikking gesteld van de NMBS-Groep. Zij werden uit meer dan 36.000 kandidaten geselecteerd om mee te bouwen aan de trein van morgen. Het is een heus karwei om te beantwoorden aan de behoeften van de drie entiteiten van de Groep. Van de tien meest gezochte profielen binnen de spoorwegen zijn er zelfs zes echte 'knelpuntberoepen'. Voor deze profielen studeren er onvoldoende studenten af om te voldoen aan de vraag van de bedrijfsweld. Daardoor ontstaat er een ware communicatieslag tussen de werkgevers om de gewenste kandidaten aan te trekken.

TOP 10 VAN EXTERNE AANWERVINGEN

1	treinbegeleider	243
2	treinbestuurder	228
3	(eerste) technicus ELM	220
4	adviseur, industrieel ingenieur, burgerlijk ingenieur	146
5	(eerste) onderstationschef	80
6	bestuurder rangeringen	70
7	bankwerker-mecaniciën	39
8	operator bestuurder infra	38
9	gespecialiseerd vakbediende sporen	31
10	technisch tekenaar	20
	andere	443
	totaal	1.558

Meestal gaat het om technische profielen zoals technici, mechanici en elektromecaniciën. Daarnaast zijn ook de ingenieurs dun gezaaid.

TECHNISCH PERSONEEL

(eerste) technicus ELM	220
bankwerker-mecaniciën	39
gespecialiseerd vakbediende sporen	31
(eerste) technicus gebouwen en kunstwerken	6
(eerste) technicus mecaniciën	15
(eerste) technicus spoorwerken	9
totaal	320

Naast de knelpuntberoepen wordt aanwerven verder bemoeilijkt door structurele en conjuncturele problemen. Het structurele probleem wordt veroorzaakt door de bijzondere leeftijdspiramide van de NMBS-Groep. Bijna 60% van het personeel is immers 45 jaar of ouder. Tegen 2020 moet meer dan 40% van het personeel vervangen worden. De conjuncturele problemen zijn regiogebonden. De arbeidsmarkt in het noorden en het zuiden van het land verschilt immers. Het is bijvoorbeeld veel moeilijker om een vakbediende aan te werven in Antwerpen, waar de haven werk biedt aan heel wat mensen, dan in Charleroi.

MARKANT FEIT 05/09/2012

Cambio viert zijn 15.000^e klant

Autodelen is een succesnummer: in vier jaar is het aantal gebruikers gestegen met 130%. Onder hen, Steven Heyse (33) uit Gent. Hij was de 15.000^e klant en kreeg een jaar een kosteloos cambio-abonnement alsook een jaar kosteloos gebruik van trein, tram, bus en Blue-bike en een reisverzekering. De NMBS-Holding, aandeelhouder van cambio, maakt de genetwerkte mobiliteit aantrekkelijk.



Om deze twee moeilijkheden te overbruggen, de continuïteit van de dienstverlening aan de klant te waarborgen en specifieke technische spoorwegkennis over te dragen van de ene generatie op de andere, wordt een harde strijd geleverd. Bij human resources spreekt men niet zomaar van de 'war for talent'. Het is echt een oorlog... en de NMBS-Groep beschikt wel degelijk over een aantal wapens om ten strijde te trekken.

AANWERVING VAN KNELPUNTBEROEPEN

treinbestuurder	228
(eerste) technicus ELM	220
adviseur, industrieel ingenieur, burgerlijk ingenieur	146
bestuurder rangeringen	70
operator bestuurder infra	38
(eerste) technicus mecaniciens	15
technisch tekenaar	20
(eerste) technicus spoorwerken	9
(eerste) technicus gebouwen en kunstwerken	6
totaal	752

DE TROEVEN VAN DE NMBS-GROEP OP DE ARBEIDSMARKT

Een studie van Randstad uit 2012 bevestigt dat de NMBS-Groep tot de tien bekendste werkgevers in België behoort en dat de aantrekkelijkheid van de Groep alsmaar toeneemt: 14% in 2006, 20% in 2010 en 23% in 2012.

Naast deze HR-gerelateerde sectorenquête zijn er ook nog de resultaten van de interne enquêtes die proberen te achterhalen waarom de nieuwkomers kozen voor de spoorwegen. Deze enquêtes, die regelmatig worden afgenomen, zijn niet zonder belang. Ze maken het mogelijk om de communicatie aan te passen en de rekruteringskanalen verder bij te sturen om de doelgroepen maximaal te bereiken.

En de resultaten?

Uit de enquêtes komt naar voren dat er negen hoofdredenen zijn waarom men voor de NMBS-Groep kiest als werkgever.

1. Werkzekerheid

Dit criterium wint uiteraard aan belang door de onzekerheid op de arbeidsmarkt naar aanleiding van de economische crisis. En die onzekerheid wordt alleen maar gevoeld bij iedere aankondiging van een dreigende sluiting. De bevroegden zijn van oordeel dat ze bij de NMBS-Groep meer stabiliteit zullen hebben.

2. De functiebeschrijving.

Er is een zeer brede waaier aan verschillende jobs bij de NMBS-Groep. Via gedetailleerde functiebeschrijvingen krijgt een kandidaat een duidelijk beeld op de taken die zijn gelinkt aan een specifieke functie en de werkorganisatie (nacht-, dag-, en/of weekendwerk, etc).

3. Teamwork

De angst om als een nummer beschouwd te worden in een van de grootste ondernemingen van het land wordt geneutraliseerd door de mogelijkheid om in kleine teams te werken. Collega's slaan de handen in elkaar om de vooropgestelde resultaten te bereiken.



MARKANT FEIT 08/09/2012

Een betoverende Family Day!

Rail Facilities heeft de medewerkers van de NMBS-Groep en hun gezin betoverd met een buitengewoon spektakel in Vorst-Nationaal: "Peter Pan". Naast het spektakel en de impressionante decors, werden groot en klein gefascineerd door verschillende animaties. Elk jaar wordt het personeel van de NMBS-Groep uitgenodigd op een groot feest van de spoorwegfamilie.



4. Flexibiliteit en interne promotie

Binnen de NMBS-Groep is de mogelijkheid om van job te veranderen uitdrukkelijk aanwezig. Het aanbod aan interessante en motiverende functies is zeer uitgebreid, evenals de opportuniteiten om promotie te maken. In 2012 veranderden 9.108 medewerkers van graad, functie of werkzettel.

5. Werk-privébalans

Wie droomt er niet van een boeiende job, die toch geen rem zet op een kwaliteitsvol privé-leven? Ook al ben je een kei in je werkdomein? Het werk binnen de NMBS-Groep wordt goed gepland. Dat geeft de werknemer de mogelijkheid om ook tijd vrij te maken voor zijn gezin, zijn hobby's, zijn verenigingsleven en zichzelf. Een mooi voorbeeld van dit evenwicht is ruiter Joris Vanspringel, die werd geselecteerd voor de Olympische Spelen in Londen en onderstationschef is in Antwerpen-Centraal.

6. Een aantrekkelijk loon

Het is niet verrassend dat de aantrekkelijke loon- en arbeidsvoorwaarden ook worden vermeld als redenen om voor de NMBS-Groep te kiezen. Die worden nog eens aangevuld met verschillende voordelen voor het personeelslid en zijn gezin, zoals gratis reizen met de trein en twee reizen naar Londen of Parijs per jaar.

7. Mogelijkheden om een project te leiden

De ingenieurs wijzen ook op de vrijheid die ze hebben in het uitvoeren en begeleiden van projecten. De spoorwereld is volop in verandering. Er worden nieuwe technologieën geïmplementeerd om de spoorwegveiligheid verder op te drijven, er worden grote multimodale stations gebouwd en systemen ontwikkeld om de klanten te informeren. Stuk voor stuk boeiende projecten.

8. Bijdragen aan een maatschappelijke uitdaging

Door de verzadiging van de autosnelwegen en het beleid dat sinds de jaren 1960 wordt gevoerd ten gunste van koning auto, staat de mobiliteit ernstig onder druk. Tal van jongeren kiezen bewust voor de NMBS-Groep om deze kolossale maatschappelijke uitdaging het hoofd te bieden. Zij denken mee na over hoe het openbaar vervoer zo goed mogelijk kan worden georganiseerd om een antwoord te bieden op de uitdagingen van morgen op milieuvlak.

9. Opleidingen troef

Een laatste punt dat geïnteresseerden over de streep weet te trekken zijn de gratis opleidingen voor jongeren die wat voelen voor die spoorwegberoepen die je niet op de schoolbanken kan leren. De opleiding kan tot een jaar duren. Tijdens dat jaar wordt het nieuwe personeelslid gewoon betaald alsof hij aan het werk zou zijn.



MARKANT FEIT 08/09/2012

2.500 bezoekers om het 120-jarig bestaan van het station Aat te vieren!

Open dagen in het station Aat om zijn 120^e verjaardag en het einde van de renovatiewerken aan de gevel te vieren. Dit is tevens de gelegenheid om de werkzaamheden aan het interieur van dit bijzonder fraaie station voor te stellen. Het feest werd opgeluisterd met rollend materieel, van het oudste tot het modernste. In Aat stappen elke dag zo'n 5.000 reizigers op.

TRAIN@RAIL DE SPOORWEGACADEMIE

Train@Rail plaatste 2012 in het teken van gepersonaliseerde loopbaanbegeleiding en mobiliteit. Hierbij werd geen onderscheid gemaakt tussen het interne traject dat ze al aflegden of hun leeftijdscategorie. Voor de nieuwe medewerkers gaat het vooral om de basisopleiding. De andere kunnen à la carte kiezen uit een aanbod dat uitgewerkt wordt op basis van de behoeften en vereiste vaardigheden.

NIEUW IN 2012:

- POP: het persoonlijk ontwikkelingsplan dat wordt voorgesteld aan alle personeelsleden met een universitair diploma;
- nieuwe opleidingen 'management basics' voor sommige nieuwe medewerkers;
- voortgezette opleidingen voor het personeel dat slaagt voor interne bevorderingsproeven of die intern een nieuwe uitdaging aangaan;
- opleidingen in 'people management' voor de kaderleden, maar ook voor de teams op het terrein;
- focus op doeltreffendheid: klantgerichte opleidingen via taalcursussen en computeropleidingen;
- aandacht voor operationele uitmuntendheid door middel van opleidingen voor de treinbegeleiders zoals conflictbeheersing, opleidingen 'preventie', 'welzijn op het werk' of 'wetgeving overheidsopdrachten', opleidingen 'presenteren', 'media training'...

In 2012 organiseerde Train@Rail maar liefst 27.481 opleidingsdagen met een tevredenheidsscore van 84%!

SOCIAAL EN DIVERSITEITSBELEID

VOLTIJDS/DEELTIJDS

De HR-directie van de NMBS-Holding stelt al het mogelijke in het werk om het personeel een goed evenwicht te helpen vinden tussen werk en privé. Dat doet ze onder andere door twee formules voor deeltijds werk mogelijk te maken en door vakanties en Kid's Days te organiseren voor de kinderen van de personeelsleden tijdens de schoolvakanties. Sinds kort is er zelfs een oppasdienst aan huis voor zieke kinderen.

Deeltijds werken kent een groot succes. Dit gebeurt enkel op vrijwillige basis en volgens twee stelsels: 32 uur per week of halftijds. Deze stelsels kunnen vervolgens nog op verschillende manieren worden ingevuld. De 32 uur of de halftijds kunnen gepresteerd worden door het aantal werkdagen te verminderen of door iedere dag minder uren te werken. Dankzij deze flexibele formules kan het personeel van de NMBS-Groep zijn tijd beter indelen en zijn werk- en privéleven beter organiseren.

In 2012 werkte bijna 22% van het personeel in een stelsel van deeltijdse arbeid. Zoals blijkt uit onderstaande tabel kennen deze formules meer succes naarmate het personeelslid ouder wordt. We zien ook dat het 32-urenstelsel het beter doet dan halftijds werken.



MARKANT FEIT 12/09/2012



Opening van een nieuw green data center in Mechelen

De NMBS-Holding beschikt over twee data centers in Brussel waar alle data van de NMBS-Groep bewaard wordt. Die hebben nu hun limiet qua capaciteit en energieverbruik bereikt. Daarom werd in Muizen bij Mechelen een nieuw data center geopend. Een eerste paviljoen van 1.800 m² is volkomen operationeel. Het is aangesloten op ons glasvezelnetwerk van meer dan 6.000 km. Het data center maakt gebruik van de meest geavanceerde technologieën om maximale veiligheid en beschikbaarheid te garanderen, waarbij de ecologische impact en het energieverbruik worden beperkt.

Verdeling personeelscategorieën

Leeftijd	Totaal personeel NMBS-Groep	32u/week		Halftijds	
		Aantal	%	Aantal	%
< 30	4.067	87	2,14%	10	0,25%
van 30 tot 49	13.011	1.372	10,54%	140	1,08%
≥ 50	19.128	5.651	29,54%	585	3,06%
Totaal	36.206	7.110	19,64%	735	2,03%

Geslacht	Totaal personeel NMBS-Groep	32u/week		Halftijds	
		Aantal	%	Aantal	%
Mannen	31.995	5.959	18,62%	473	1,48%
Vrouwen	4.211	1.151	27,33%	262	6,22%
Totaal	36.206	7.110	19,64%	735	2,03%

De bovende tabel toont aan dat het vooral de vrouwen zijn die gebruikmaken van de mogelijkheden om hun arbeidsduur aan te passen. In absolute cijfers zijn er

meer mannen die kiezen om deeltijds te werken, maar dat komt uiteraard omdat het personeelsbestand grotendeels uit mannen bestaat (88,37%).



MARKANT FEIT 14/09/2012

Startschot voor Train World!

Op 14 september gingen in het station Schaarbeek de werkzaamheden voor de constructie van het toekomstige spoorwegmuseum officieel van start met de inwijding van een steen met het logo. Heel wat prominenten én de stoomlocomotief type 29 waren daarbij aanwezig. De NMBS-Holding nodigde de omwonenden van Train World op zondag 16 september uit voor een reuzenontbijt waast het station.



DIVERSITEIT MANNEN/VROUWEN

De NMBS-Holding heeft van diversiteit altijd een prioriteit gemaakt, zowel in de externe aanwervingscampagnes als in de interne communicatie. In 2012 heeft HR een nieuwe campagne 'Respect op het werk' op poten gezet, die niet alleen aandacht besteedde aan diversiteit, maar ook aan wederzijds respect op het werk. De bewustmaking beperkte zich niet tot affichecampagnes. In 2012 werden er een aantal nieuwe concrete toepassingen gevonden:

- er werd extra aandacht besteed aan diversiteit tijdens de aanwervingssessies, het onthaal van de kandidaten en de selecties;
- 'gemengde' teams werden uitgenodigd op opleidingen om de sociale cohesie te versterken door middel van concrete oefeningen om hen op die manier aan te zetten om na te denken over uitsluiting, stereotypes en vooroordelen;
- de invoering van aanwervingskanalen die de doelgroepen in kwestie beter bereiken, met bijzondere aandacht voor doelgroepen met een multiculturele achtergrond;
- oprichting van een leerstoel tijdens een 'Business Breakfast' door de Universit  de Liège met bijzondere aandacht voor oudere werknemers;
- verdere ondersteuning van het 'Jump Forum' dat zich inzet om de doorstroming van vrouwen naar directiefuncties te bevorderen;

De NMBS-Groep telt immers te weinig vrouwen. Er zijn er maar 4.211 of 11,63% van alle personeelsleden op 1 januari 2013. Het aantal vrouwen neemt sinds vier jaar wel gestaag toe.

Percentage vrouwen - NMBS-Groep

01.01.2010	01.01.2011	01.01.2012	01.01.2013
9,88%	10,40%	11,02%	11,63%

Er bestaan grote verschillen tussen de drie takken van de NMBS-Groep, die terug te voeren zijn op de activiteiten die ze uitoefenen. Waar er veel administratief werk wordt uitgevoerd en er meer hoger opgeleide werknemers zijn, neemt het percentage vrouwen toe. Hun aantal ligt echter laag voor technische profielen, zowel op het terrein als in de werkplaatsen. Deze manuele beroepen worden nog steeds beschouwd als 'mannenberoepen'. Het probleem is diepgeworteld. Er zijn heel weinig meisjes die een technische opleiding afronden. De NMBS-Groep wil echter 20% vrouwen in de selecties bereiken.

Instroom vrouwelijke personeelsleden

2008	18%
2009	bijna 20%
2010	20%
2011	17%
2012	19,5%

De terugval in 2011 kan verklaard worden doordat de nadruk dat jaar op de technische beroepen werd gelegd, net die die traditioneel minder vrouwen aantrekken. In 2012 wordt de 'norm' dus opnieuw bereikt.



MARKANT FEIT 18/09/2012

Opening van de eerste crèche in het station Luik-Guillemins

De diensten in het station optimaliseren en de klanten tijd laten winnen behoren tot de prioriteiten van de NMBS-Holding. Op 18 september opende het station Luik-Guillemins zijn crèche "Les Petits Voyageurs" (de kleine reizigers). Er zijn 25 bedjes voor de kindjes van pendelaars en NMBS-personeelsleden dankzij een succesvol pilootproject dat in samenwerking met ONE (tegenhanger van Kind & Gezin) en de stad Luik werd opgezet.



Als we kijken naar het aantal promoties in 2012, zien we dat het in 11,72% van de gevallen om vrouwen ging (wat overeenstemt met ongeveer 11,63% van de vrouwen in het totale personeelsbestand). Het vrouwvriendelijke beleid dat de NMBS-Holding voert, werd beloond met een nominatie voor de 'Wauw-Award' van de Vrouwenraad. De NMBS-Groep ziet vrouwen graag komen en wil er graag nog meer een boeiende uitdaging bieden.

DIVERSITEIT ALLOCHTONEN/ SENIOREN

Het is onmogelijk om nauwkeurig te bepalen hoeveel mensen met een multiculturele achtergrond bij de NMBS-Groep werken. Het aantal personeelsleden met een andere dan de Belgische nationaliteit ligt vanzelfsprekend erg laag, zelfs onder de 1%. Voor bepaalde functies kunnen immers enkel kandidaten met de Belgische nationaliteit worden aangeworven. Maar de nationaliteit is administratief gesproken het enige criterium dat gebruikt kan worden om een telling uit te voeren. Het aantal aanwervingen van buitenlanders is in 2012 toegenomen tot 2,73% ten opzichte van 1,8% in 2011. Maar deze cijfers zeggen niets over de medewerkers met een multiculturele achtergrond die bij de NMBS-Groep werken. Hun aantal ligt vanzelfsprekend veel hoger.

Wanneer we naar de leeftijd van de medewerkers kijken, zien we dat de meeste personeelsleden die in 2012 werden aangeworven tussen 20 en 49 jaar zijn, maar er zijn ook meer dan 60 nieuwe collega's ouder dan 50.

Zij hebben geen impact op de leeftijds piramide van de Groep: 11,23% jonger dan 30 jaar; 35,93% tussen 30 en 49 jaar; 52,83% ouder dan 50 jaar!

MODERNE AANWERVINGSCAMPAGNES

Aanwervingscampagnes die een of twee keer per jaar worden gehouden en waarbij kandidaten gevraagd wordt om hun cv per post op te sturen, behoren resoluut tot het verleden. Om de ideale kandidaat te vinden, die het best beantwoordt aan de behoeften van de onderneming en die ook meteen een meerwaarde kan betekenen, moet je op de juiste plaats gaan zoeken. Zoals in scholen en ondernemingen en samenwerken met openbare diensten voor professionele herinschakeling. Je moet doelgroepen op allerlei manieren proberen te bereiken: via de televisie, het internet, de bioscoop. Het volstaat dus niet meer om enkel de geschreven pers te gebruiken. De boodschap moet op een andere manier worden overgebracht.

Dat is net de bedoeling van de ambassadeurs of van de campagne 'Refer a friend'. Het is ook belangrijk om sterke en relevante communicatiemiddelen aan te wenden. De NMBS-Holding zet al een aantal jaar in op echtheid door in de reclamecampagnes eigen personeel op te voeren. Wie kan er beter interesse opwekken om mee te bouwen aan de trein van morgen dan zij die dat vandaag al met hart en ziel doen?

En tot slot is er ook de website www.despoorwegenwervenaan.be. Het is deze tool die de kandidaten moeten gebruiken om zich in te schrijven en die de NMBS-Holding helpt om analyses te maken. Zo is het



MARKANT FEIT 21/09/2012

Blue-bikes beschikbaar 7 dagen op 7, de klok rond

De Blue-bike deelfietsen in stations zijn dankzij sleutelautomaten voortaan dag en nacht en 7/7 dagen beschikbaar. De nieuwe sleutelautomaten werden vrijdag 21 september 2012 voorgesteld bij de officiële opening van het 40^e ontleempunt voor Blue-bikes in het station Oostende. De fietsen zijn zo permanent beschikbaar en de mobiliteit trein + fiets neemt alsmaar toe.

mogelijk om de impact van de campagnes of de actualiteit op het aantal bezoekers van de site te analyseren en om de berichten nog beter af te stemmen op de gezochte profielen en de regio. We konden bijvoorbeeld zien dat de website in 2012 meermaals overspoeld werd door bezoekers wanneer de sluiting van een bedrijf werd aangekondigd. Het succes van de website was zelfs zo groot dat de servers overbelast geraakten. De maximale capaciteit van 1.000 gelijktijdige bezoekers werd bereikt. Daarom werd die capaciteit meteen opgevoerd tot 3.000.

INTERNET

In 2012 bezochten 800.000 verschillende bezoekers de website. Dat is 4% meer dan in 2011. Uiteindelijk dienden 32.611 bezoekers hun kandidatuur in of 14% meer dan in 2011.

AFFICHES

De studies over de campagne 'bouw mee aan de trein van morgen' laten er geen twijfel over bestaan: deze campagne viel in de smaak bij het publiek en het is de eenvoud die aan de basis ligt van het succes. 47% van de bevroegden kan zich de campagne nog herinneren.

RECHTSTREEKS CONTACT

De NMBS-Groep werd in 12 scholen voorgesteld en er vonden 49 schoolbezoeken plaats in de werkplaatsen. De studenten volgden een opleiding in een van de zogenaamde knelpuntberoepen. Tijdens deze bezoeken konden ze een praatje slaan met ons personeel. Op die manier wilden we ze warm maken voor een baan bij de NMBS-Groep na hun studies. De NMBS-Holding was ook vertegenwoordigd op 73 jobbeurzen, 35 opendeurdagen en 8 informatiesessies bij de VDAB, Forem en Actiris.

JOB DAYS

Het in 2011 ingevoerde concept van 'Jobday' werd verder uitgebreid. Dankzij de Jobday krijgen geïnteresseerden de kans om on the spot kennis te maken met het werk bij de NMBS en meteen de volledige aanwervingsprocedure af te leggen, van selectieproeven tot medisch onderzoek; alles op één dag. In 2012 werden er 7 'Jobdays' georganiseerd voor de knelpuntberoepen. En met succes, want er werden 163 nieuwe medewerkers aangeworven!

300 AMBASSADEURS

300 personeelsleden in actieve dienst of met pensioen nemen deel aan verschillende acties om de buitenwereld kennis te laten maken met hun job.

"REFER A FRIEND"

Het systeem, waarbij de personeelsleden die een familielid of een kennis aanbevelen een premie krijgen, was goed voor 26 aanwervingen in de knelpuntberoepen. Deze actie, die oorspronkelijk beperkt was tot technici en elektromechanici, werd in 2012 uitgebreid naar o.a. ingenieurs en treinbestuurders.

DIVERSE ACTIES

De NMBS-Groep is ook sponsor geworden van de Vlaamse Technologie Olympiade, partner van Euroskills 2012, de olympiades des métiers in Francorchamps en is ook sponsor van BEST (Board of European Students of Technology) waarbij ingenieurs van zes Belgische universiteiten met elkaar de strijd aanbinden. En last but not least, is er ook nog 'BERT' (Belgian Railways Competition for Technicians), een wedstrijd tussen scholen voor studenten elektromechanica die de NMBS-Groep organiseert.



MARKANT FEIT 27/09/2012

Graffiti in Antwerpen-Berchem: een kunstwerk!

De NMBS-Holding, Infrabel en de stad Antwerpen hebben beslist de muren van twee perrons ter beschikking te stellen van 30 geselecteerde graffitikunstenaars. Die mochten hun creativiteit botvieren op het thema "mobiliteit in de stad". De jonge graffitispuiters winnen aan bekendheid en het station aan kleur en veiligheidsgevoel. Bovenop de uitgespaarde schoonmaakkosten. De evaluatie was zo positief, dat er een vervolg kwam.



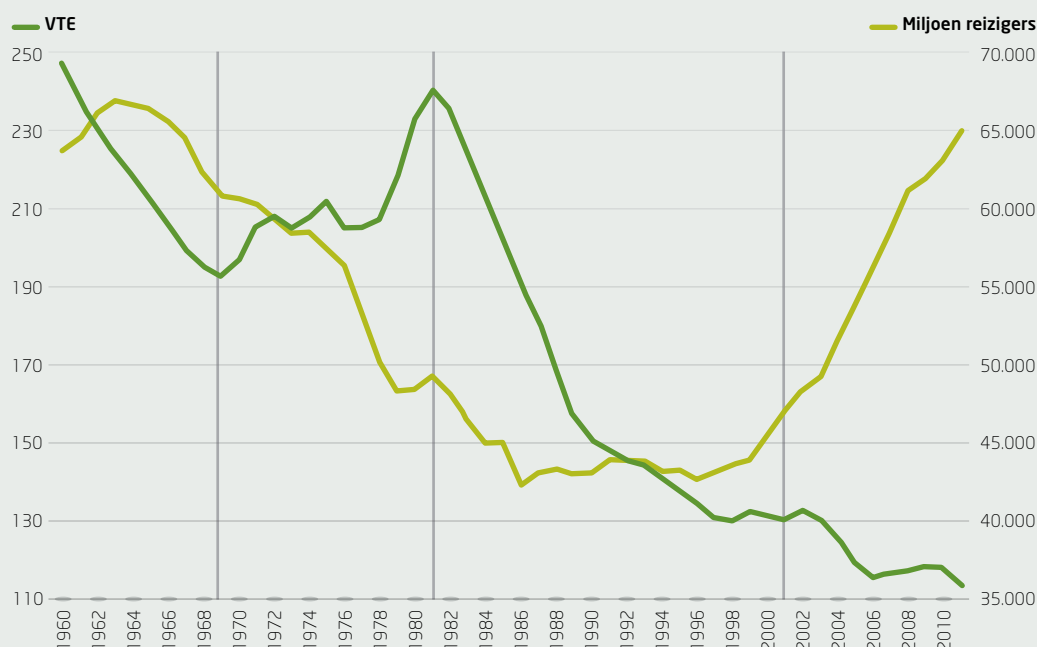
PRODUCTIVITEIT

De productiviteit van het spoorwegpersoneel wordt berekend door het aantal reizigerskilometer te delen door het aantal Voltijdse Equivalenten (VTE's) die bij de NMBS-Groep werken. Als je de productiviteit louter op deze manier voorstelt, zou je kunnen denken

dat de productiviteit alleen al stijgt wanneer het aantal reizigers toeneemt. Je zou dus uit de statistieken kunnen opmaken dat de vraag stijgt. En de vraag is de voorbije tien jaar inderdaad exponentieel toegenomen.

Volgens het Planbureau zal de groei van het aantal reizigers niet afnemen.

De evolutie aantal reizigers versus aantal werknemers



MARKANT FEIT 29/09/2012

Een ambitieus Masterplan voor de Hasseltse stationsomgeving

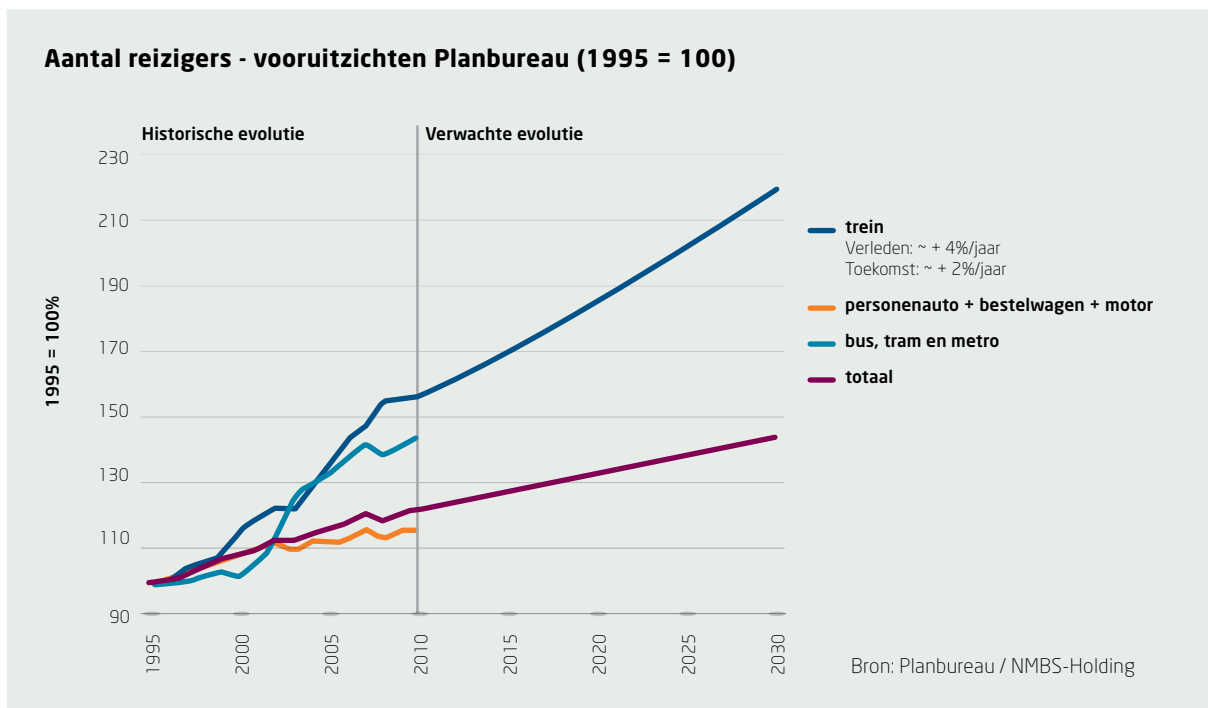
De aanblik van de onmiddellijke omgeving van het Hasseltse station zal een grondige metamorfose ondergaan dankzij een ambitieus "Masterplan" dat momenteel wordt uitgetekend. Het voorziet in een volkomen nieuwe configuratie. Doel: het stadscentrum optimaal verbinden met het stationskwartier.



Maar de stijging van het aantal reizigers en van het aantal reizigerskilometer gaat eveneens gepaard met een voortdurende daling van het aantal VTE's: -16,3 in tien jaar tijd, tot 34.703 voltijdse equivalenten op 31 december 2012.

De directie HR van de NMBS-Holding die haar diensten aanbiedt aan alle entiteiten van de spoorweggroep, greep 2012 aan om te evolueren naar een complete HR-dienstverlening en om zich op te maken voor de toekomstige uitdagingen: de dienst analyseerde niet alleen de 36.000 kandidaturen die uiteindelijk leidden tot 1.587 aanwervingen, maar beheerde ook het loopbaantraject van alle personeelsleden, 42.911 pensioen-

dossiers, 11.780 dossiers voor kinderbijslag voor 19.079 kinderen en leidde 27.481 interne opleidingsdagen in goede banen. En alsof dat nog niet genoeg is, werd ook het nieuwe geïntegreerde SAP-systeem geïmplementeerd voor de uitbetaling van het personeel vanaf 1 januari 2013. Dankzij de onvoorwaardelijke inzet van 20 personeelsleden kon het project tot een goed einde gebracht worden. Maandelijks moeten er maar liefst 3 miljoen gegevens worden beheerd, zo ingewikkeld is de payroll van de NMBS-Groep. Ook het aantal variabele gegevens ligt hoog. Maandelijks veranderen er niet minder dan 35.000 loonfiches. De overstap naar SAP verliep zonder problemen.



MARKANT FEIT 01/10/2012

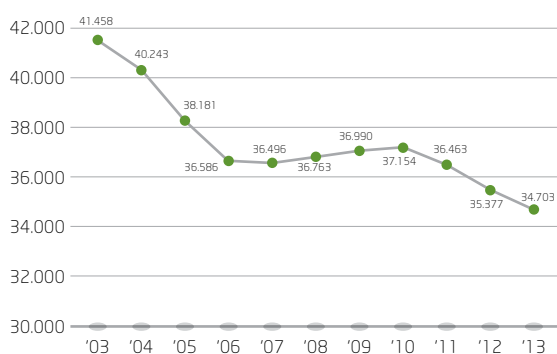
Station Brussel-Luxemburg in 3D

Heel wat passanten op het plein voor het Europees Parlement boven het station Brussel-Luxemburg konden er een buitengewone driedimensionele tekening bewonderen. Voorbijgangers konden dankzij het driedimensionele kunstwerk van de Argentijnse kunstenaar Eduardo Relero kennismaken met het hart van het station en alle voorgestelde mobiliteitsdiensten. Het plein is klaar om vele manifestaties te verwelkomen.



Effectief per bedrijf van de NMBS-Groep

	Aantal			VTE		
	01.01.2011	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2011	01.01.2012	01.01.2013
NMBS-Holding	4.217	4.107	4.098	3.972	3.866	3.865
Infrabel	12.750	12.364	12.033	12.234	11.851	11.551
NMBS	20.411	19.725	19.127	19.542	18.896	18.365
Kas van de geneeskundige verzorging	155	158	149	142	145	136
Gedetacheerd personeel	572	631	799	563	619	786
Totaal	38.105	36.985	36.206	36.453	35.377	34.703

Evolutie VTE (cijfers op 1 januari)*

* in deze cijfers zijn de contractuelen die door NMBS Logistics aangeworven worden niet inbegrepen. Op 31 december telde NMBS Logistics 365 VTE op eigen payroll.



MARKANT FEIT 12/10/2012

Eerste spadesteek voor het stationsproject van Mechelen

De NMBS-Holding staat in voor de 37 grootste stations van het land. Voor elk ervan stelt ze in samenwerking met de plaatselijke overheid een inrichtingsplan op om het station te verheffen tot de normen van de eenentwintigste eeuw en er de ontwikkeling van de wijk in te integreren. In Mechelen zijn op vrijdag 12 oktober de werkzaamheden gestart voor een ambitieus en modern project dat het station de kern maakt van het hele mobiliteitsbeleid.



EEN GEZOND FINANCIËEL BEHEER VOOR DE KLANT-BURGER



In overeenstemming met de artikels 95 en 96 van het wetboek van vennootschappen heeft de Raad van Bestuur een beleidsverslag opgesteld om informatie te verstrekken over de onderstaande punten.

1. EVOLUTIE VAN ACTIVITEITEN EN RESULTATEN

BOEKHOUDKUNDIG REFERENTIESTELSEL

Sinds het boekjaar 2011, wordt de boekhouding, conform artikel 89 van het beheerscontract afgesloten tussen de NMBS-Holding en de staat, gevoerd volgens de IFRS-normen, maar ook om te beantwoorden aan de verwachtingen van de investeerders die, via de NMBS-Holding, de financiering van de de NMBS-Groep verzekeren.

De maatschappelijke jaarrekeningen werden evenwel opgesteld volgens twee boekhoudkundige referentiestelsels (Belgische normen B-GAAP en IFRS-normen). De overeenstemming tussen de twee versies van de jaarrekeningen werd gecontroleerd, doch de dualiteit van de boekhoudkundige referentiestelsels leidt tot verschillende cijfers, aangezien de boekhoudregels verschillen naargelang de gebruikte normen.

Omdat onderhavig beleidsverslag gevoegd wordt bij de rekeningen neergelegd bij de Nationale Bank van België, welke volgens de Belgische normen opgesteld worden, werden de vermelde cijfers bepaald volgens dit boekhoudkundig referentiestelsel. Het zijn overigens deze rekeningen die het voorwerp uitmaken van het certificeringsverslag dat werd opgesteld door het College van Commissarissen.

De maatschappelijke rekeningen volgens IFRS kunt u raadplegen op de website van de onderneming.

EBITDA

Een van de essentiële financiële performantie-indicatoren van de onderneming is de evolutie van haar operationele bruto cashflow, welke gemeten kan worden aan de hand van de EBITDA (Earning Before Interest Tax Depreciation and Amortization).

Op 31 december 2012 bedroeg de EBITDA (B-GAAP) € 125,1 miljoen, tegenover € 124,4 miljoen in 2011, hetzij een stijging met € 0,7 miljoen (0,6%).

Deze verbetering wordt hoofdzakelijk verklaard door:

- een stijging van de omzet met € 34,4 miljoen;
- een vermindering van de diensten en diverse goederen met € 6,8 miljoen;
- een daling van de bestellingen in uitvoering met € 27,6 miljoen;
- een stijging van de globale personeelskosten met € 3,9 miljoen;
- een stijging van de andere exploitatiekosten met € 2,0 miljoen.

Er is een verbetering merkbaar van de EBITDA niet-tegenstaande de belangrijke inspanningen die werden geleverd voor de tarieven voor de intragroepfacturatie. Dit resultaat werd bereikt dankzij verhoogde inspanningen voor kostencontrole, zowel op het vlak van personeel als externe kosten.

MARKANT FEIT **16/10/2012**

Duurzaamheidswebsite

Bij de NMBS-Groep is "duurzaamheid" geen hol begrip. Om dat te illustreren, wordt de webstek www.rail-duurzaamheid.be in een fris nieuw kleedje gestoken. De trein nemen is al een mooie stap, maar ze combineren met andere milieuvriendelijke initiatieven verdubbelt de impact.



ANDERE BELANGRIJKE ELEMENTEN VAN HET RESULTAAT

Na inachtneming van de afschrijvingen (€ -78,0 miljoen), waardeverminderingen op vorderingen en voorraden (€ -1,2 miljoen) en de voorzieningen (€ -47,6 miljoen), bedroeg het exploitatieresultaat (EBIT) € -1,7 miljoen, ofwel een verslechtering met € 62,2 miljoen tegenover 2011 (€ 60,5 miljoen).

De financiële resultaten zijn negatief ten belope van € 45,9 miljoen. Zij omvatten enerzijds financiële opbrengsten ten belope van € 348,1 miljoen, waarvan € 78,5 miljoen gevormd zijn door afschrijving van ontvangen kapitaalsubsidies, en anderzijds financiële kosten ten belope van € 394,0 miljoen, die in het bijzonder de netto-interestlasten met betrekking tot de schuld 'beheerscontract' voor een bedrag van € 86,9 miljoen omvatten.

Het globaal resultaat van het boekjaar is positief ten belope van € 3,6 miljoen, tegenover een verlies van € 16,2 miljoen in 2011, of een verbetering met € 19,8 miljoen. Tijdens deze twee boekjaren werden er onttrekkingen aan de belastingvrije reserves uitgevoerd (€ 88,9 miljoen in 2012 tegenover € 0,4 miljoen in 2011), wat het globale te bestemmen resultaat in 2012 op € 92,5 miljoen brengt, of een verbetering met € 108,2 miljoen ten opzichte van 2011 (€ -15,7 miljoen). Rekening houdend met de vroegere overgedragen verliezen, wordt voorgesteld om het te bestemmen resultaat van het boekjaar aan te wenden om deze verliezen aan te zuiveren.

BALANS

Het balanstotaal van de NMBS-Holding bedraagt € 10.422,7 miljoen, een stijging tegenover vorig jaar (€ 10.130,2 miljoen).

De balansstructuur blijft gekenmerkt door een belangrijk deel vaste activa (€ 5.443,3 miljoen), in hoofdzaak materiële vaste activa (€ 1.342,1 miljoen), maar ook financiële vaste activa (€ 3.976,1 miljoen).

Meer in het bijzonder, wat de materiële en immateriële vaste activa betreft, heeft de NMBS-Holding een bedrag van € 135,3 miljoen besteed aan investeringen gerealiseerd in 2012, waarvan € 28,3 miljoen voor de stations en € 19,2 miljoen voor de parkings.

De NMBS-Holding houdt een deelneming in NMBS Logistics waarvan de waarde is vastgesteld op basis van een DCF-waarderingsmethode die onzekere elementen koppelt aan prognoses. De Raad van Bestuur is van oordeel dat de prognoses gemaakt werden met de nodige voorzichtigheid. Er is op deze deelneming een waardevermindering geboekt voor een bedrag van € 10,2 miljoen. Ze wordt beschouwd als een duurzame waardevermindering.

De rest van de activa wordt gevormd door de vlottende activa (€ 4.979,4 miljoen) die onder andere voor € 1.492,4 miljoen bestaan uit vorderingen op meer dan één jaar en voor € 2.018,9 miljoen uit beleggingen en kasequivalenten.

Het passief wordt hoofdzakelijk gevormd door € 1.909,1 miljoen eigen vermogen, € 868,8 miljoen voorzieningen voor risico's en kosten, € 4.909,6 miljoen schulden op meer dan een jaar en € 2.401,0 schulden op ten hoogste een jaar.

Er dient te worden opgemerkt dat de balansschuld slechts geanalyseerd kan worden als daaraan meerdere elementen uit het actief worden gekoppeld (termijn-deposito's of vorderingen) die er nauw mee samenhangen wegens de structuur van bepaalde financieringen, maar ook wegens de taak van cashpooling die de NMBS-Holding voor de NMBS-Groep verzekert. Daarom wordt er voor de schuld een specifieke berekening gehanteerd die hierna gedetailleerd aan bod komt.



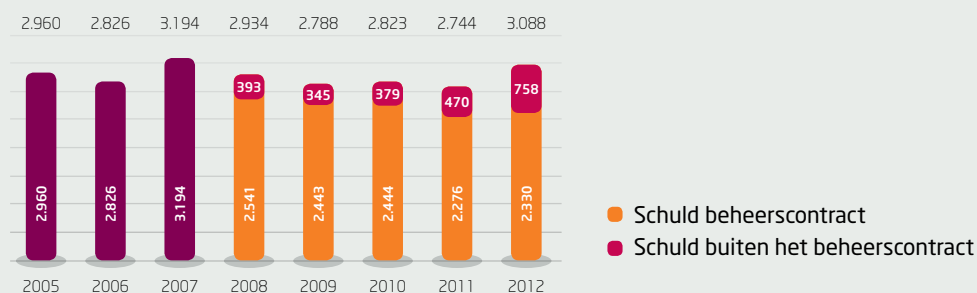
MARKANT FEIT 16/10/2012

Officiële opening van een Starbucks in het station Brugge

Fans van koffie en Amerika mogen zich verheugen: in het station van Brugge werd een nieuwe Starbucks geopend. Na Antwerpen-Centraal, Gent-Sint-Pieters en Brussel-Centraal heeft de keten beslist zijn partnerschap met de NMBS-Holding te versterken. Eerst in Brugge en in 2013 ook in Namen.



Evolutie van de schuld



EVOLUTIE VAN DE SCHULD

Onder nettoschuld van de NMBS-Holding dient men gecontracteerde schuld bij financiële instellingen te begrijpen, zoals deze geboekt werd:

- + de rentedragende intragroepschulden;
- de rentedragende intragroepgeldbeleggingen;
- de met de Staat afgesloten 'back to back'-verrichtingen in het kader van de schuldovername op 1 januari 2005;
- de liquide middelen en de geldbeleggingen bij financiële instellingen, wanneer ze niet beheerd worden voor rekening van derden (GEN-Fonds, Liefkenshoek-tunnel, Fonds der Sociale Werken);
- de geldbeleggingen bestemd voor de gedeeltelijke terugbetalingen van het nominaal bedrag van de bij financiële instellingen aangegane schuld;
- de rentedragende vorderingen op intragroepvennootschappen.

Tijdens het boekjaar 2012 is de nettoschuld van de NMBS-Holding gestegen met € 344,1 miljoen, van € 2.744,0 miljoen naar € 3.088,1 miljoen. Deze ongunstige evolutie is met name het gevolg van investeringen in financiële vaste activa en van de toewijzing van middelen bestemd voor het GEN-materieel en de nieuwe Desiro-stellen.

Artikel 88 van het beheerscontract afgesloten met de Staat verplicht tot een stabilisering van de schuld waarvoor de NMBS-Holding verantwoordelijk is, met andere woorden. abstractie makend van financieringen uitgevoerd voor rekening van publieke overheden, in het kader van contracten waar deze de aflossing van het kapitaal en de interesten van deze financieringen verzekeren. De volgende grafiek toont de evolutie van deze schuld.

De financiële politiek bepaalt onder andere dat de verhouding tussen vaste en variabele rentevoeten 2/3 tegenover 1/3 moet zijn, met een marge van om en bij de 5%. Einde december 2012 bedroeg de verhouding vast/variabel respectievelijk 67% en 33%. Deze verhoudingen liggen dus binnen het toegelaten interval.

MARKANT FEIT 17/10/2012

Brussel-Centraal: start van de vernieuwingswerken aan de gang

De fameuze 130 meter lange metrogang van Brussel-Centraal ontworpen door Maxime Brunfaut (leerling van Victor Horta) en in dienst gesteld in 1961, wordt volledig gerenoveerd. De NMBS-Holding, de stad Brussel, de MIVB en Beliris werken samen zodat de reizigers moeiteloos van vervoerwijze zouden kunnen veranderen in een aangename omgeving.



2. BELANGRIJKE GEBEURTENISSEN NA DATUM VAN AFSLUITING

De ministerraad heeft op 11 januari 2013 een ontwerp goedgekeurd voor de hervorming van de structuren van de NMBS-Groep met het oog op de volgende doelstellingen:

- vermindering van het aantal entiteiten van de NMBS-Groep;
- vereenvoudiging en verduidelijking van de operationele samenwerkingsperimeter van iedere entiteit met het oog op het garanderen van een betere stiptheid en het aanbieden van een betere kwaliteiten van dienstverlening;
- naleving van de eisen van de Europese Commissie;
- responsabilisering van de entiteiten op het vlak van de stabilisering van de schuld en perspectieven voor schuldafbouw;
- versterking van de spoorwegregulator;

3. OMSTANDIGHEDEN DIE EEN AANZIENLIJKE INVLOED KUNNEN HEBBEN OP DE ONTWIKKELING VAN DE MAATSCHAPPIJ

Naast de omstandigheden die hierna beschreven worden onder het punt risico's, zijn er geen andere noemenswaardige gebeurtenissen.

4. ACTIVITEITEN OP HET VLAK VAN ONDERZOEK EN ONTWIKKELING

De NMBS-Holding is lead-partner in het living lab, Olympus, dat het gebruik van laadinfrastructuur voor e-voertuigen test en evalueert. Meer dan 500 testgebruikers nemen deel aan deze proeftuin. Er wordt onderzoek verricht naar welke rol elektrische, gedeelde voertuigen kunnen spelen binnen de 'genetwerkte mobiliteit'. Via de opzet van deze proeftuin zal ook studie verricht worden naar energie balancering, dit door middel van exclusief voor de proeftuin ontwikkelde smart grid management software. Bovendien kunnen nieuwe dienstverleners hun commerciële of maatschappelijke projecten op dit platform testen en lanceren.

Daarnaast houdt een groep specialisten binnen ICTRA zich bezig met de ontwikkeling van IT-oplossingen op maat. Deze specialisten hebben heel wat kennis over de informatisering van de processen van een spoorwegonderneming.

Wat betreft het welzijn en de bescherming van de werknemers, bestudeert CPS (Corporate Prevention Services) de instrumenten die bij de rekrutering gebruikt worden. Zo wil men de risico's op veiligheidsincidenten voorkomen, vooral bij personen die aan slaapproblemen lijden. CPS heeft ook een programma inzake preventie van zelfdoding ontwikkeld.

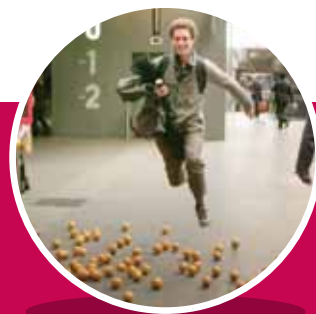
Op internationaal vlak neemt de NMBS-Holding actief deel aan projecten en studies rond leefmilieu (vooral de studie van 'geluid') van de UIC (Internationale Spoorwegunie).



MARKANT FEIT 22/10/2012

James Bond in Antwerpen-Centraal!

De grote multinationals ontdekken onze Belgische stations. Coca-Cola heeft de spoorwegkathedraal van Antwerpen-Centraal gebruikt als decor voor zijn jongste reclamestunt. De reizigers konden zonder het te weten in de huid kruipen van de beroemde Britse geheimagent James Bond. Helemaal volgens het thema "Unlock the 007 in you" met als sleutel gratis tickets voor de jongste film "Skyfall". De clip werd een hit en zette het station Antwerpen-Centraal op de wereldkaart. Hij werd niet minder dan 10 miljoen keer bekeken op het net.



5. BIJKANTOREN

De NMBS-Holding heeft geen bijkantoren.

6. TOEPASSING VAN DE CONTINUÏTEITSREGELS

Het resultaat van de NMBS-Holding geeft een winst van € 3,6 miljoen. Hierbij moet worden opgemerkt dat de maatschappij uit haar activiteiten een positief bruto-exploitatieresultaat (EBITDA) genereert van € 125,1 miljoen eind 2012, een stijging met € 0,7 miljoen tegenover 2011. Dit bedrag laat ruimschoots toe om de financiële lasten te dragen die verbonden zijn met de schuld 'beheerscontract' (€ 86,9 miljoen).

Hierbij moet het succes benadrukt worden van het financieringsprogramma EMTN dat begin 2012 door de NMBS-Holding opgestart werd en waardoor fondsen ten belope van € 500 miljoen en privébeleggingen voor € 245 miljoen tegen aantrekkelijke financiële voorwaarden konden worden verworven.

Ten slotte is de rating van de NMBS-Holding stabiel sinds die in 2011 gedaald is bij Moody's (van Aa1 naar A1) en bij Standard & Poor's (van AA naar A+, met vooruitzicht 'negatief'). Deze ratings zijn door Moody's op 24 juli 2012 bevestigd, en door Standard & Poor's op 30 april 2012, 14 september 2012 en 6 februari 2013.

Conform de verplichtingen voortvloeiend uit artikel 109 van het beheerscontract, volgt de Raad van Bestuur van de NMBS-Holding met doorgedreven aandacht de evolutie van de financiële toestand van de NMBS, aangezien de verslechtering ervan het financiële evenwicht van de hele Groep in gevaar zou kunnen brengen, en tegelijkertijd de realisatie van de doelstellingen van

het beheerscontract zou kunnen aantasten.

Conform hun eigen beheerscontracten (cfr. respectievelijk de artikels 83 en 82), gingen de NMBS en Infrabel analoge engagementen aan om de eigen netto financiële schuld en de geconsolideerde financiële schuld te stabiliseren.

7. REPORTING EN CONTROLE

Maandelijks wordt door de dienst Thesaurie van de Directie Financiën een activiteitenverslag opgesteld voor de directeur-generaal Financiën, de adjunct-directeur Financiën, de Boekhouding, de Interne Audit en het College van Commissarissen.

Elk trimester rapporteert de Directie Financiën over de financiële activiteiten in het kader van de presentatie van de financiële staten aan het Directiecomité, het Auditcomité en de Raad van Bestuur.

Elk semester stelt de dienst Thesaurie van de Directie Financiën een verslag op met de analyse van de gevolgen van de kredietcrisis voor de NMBS-Holding. Dit verslag is bestemd voor het Directiecomité, het Auditcomité en de Raad van Bestuur.

Bovendien is de Interne Audit belast met het controleren van de opvolging van de financiële politiek omschreven door de onderneming, meer bepaald betreffende het gebruik van afgeleide producten, alsook van de juistheid van de rapporten.

Gezien de geldende interne reglementering inzake risicobeheersing en -beperking, is het duidelijk dat de bestaande contracten m.b.t. afgeleide producten slechts een marginale invloed kunnen uitoefenen op de prijs-, krediet-, liquiditeits- en kasstroomrisico's van de maatschappij.

MARKANT FEIT 23/10/2012

Veiligheids campagne: "Stop de mensen van Securail in je gsm"

"Veiligheid heeft ook te maken met solidariteit en burgerzin. Ook jij kunt je bijdrage leveren." Dat is de boodschap van deze sensibiliseringsactie naar het grote publiek. De campagne roept op om het gratis noodnummer 0800 30 230 op te slaan in je GSM. In 2012 werd het nummer drie keer zoveel gebeld als een jaar eerder.



Elk trimester worden deze risico's tegen hun marktwaarde geëvalueerd en worden de nodige voorzieningen aangelegd of teruggenomen.

Conform artikel 67 van het beheerscontract met de Staat, maakt de Directie Financiën op regelmatige basis een rapport voor het DGVL en voor de minister van Overheidsbedrijven met betrekking tot de besteding van financiële middelen van het GEN-Fonds.

Wat betreft het beheer van het Fonds voor Spoorweginvesteringen, overhandigt de Directie Financiën de federale regering een specifiek verslag (in toepassing van het Koninklijk Besluit van 11 februari 2013) over de storting op de rekening van het Fonds voor Spoorweginvesteringen van financiële middelen voor de investeringen die de NMBS-Groep in 2012 niet gebruikt heeft.

De middelen die de NMBS-Holding beheert voor de Liefkenshoek Rail Link (onder toezicht van het Vlaamse Gewest) en voor het Vlaamse Gewest in het kader van het project stationsomgeving van Mechelen, worden vermeld in een speciaal rapport gericht aan het Vlaamse Gewest.

8. RISICO'S EN ONZEKERHEDEN VERBONDEN MET HET GEBRUIK VAN FINANCIËLE INSTRUMENTEN EN MET DE FINANCIËLE SITUATIE VAN DE VENNOOTSCHAP

De NMBS-Holding voert met betrekking tot de financiering van haar schuld en bij het afsluiten van diverse alternatieve financieringsoperaties een actief risico-

beheer, om aldus een aantal risico's, met name liquiditeits-, wisselkoers-, interestvoet- en kredietrisico's te beheersen. Daartoe heeft zij een financiële politiek vastgelegd, goedgekeurd door de Raad van Bestuur, waarin dit risicobeheer sterk gereguleerd is.

Om de wisselkoers- en interestvoetrisico's te dekken, worden zogenaamde 'afgeleide producten' gebruikt: swaps, forward rate agreements, opties, wisseltermijncontracten en futures met als onderliggende elementen interestvoeten, inflatie, wisselkoersen, energieproducten (o.a. gasolie voor dieseltractie en elektriciteit voor tractie) of een krediet.

Deze verrichtingen worden geboekt volgens de IAS-normen 32 en 39 voor de rekeningen gepubliceerd in 'full IFRS'; en conform de Belgische boekhoudwetgeving voor de rekeningen gepubliceerd in Belgian Gaap.

Bij het afsluiten van indekkingstransacties moeten 3 tegenpartijen voorafgaandelijk geconsulteerd worden.

Trading-verrichtingen zijn uitgesloten.

De bovenvermelde financiële politiek is ook van toepassing op de gelden van het GEN-Fonds die de NMBS-Holding in naam en voor rekening van de Staat beheert.

LIQUIDITEITSRISICO

Bij het aangaan van financieringen wordt rekening gehouden met de verwachte evolutie van de toekomstige cashflows, om zo de thesauriesaldi zo goed mogelijk te nivelleren en te reduceren. Beleggingen en leningen moeten in de mate van het mogelijke op elkaar afgestemd zijn om de interne risico's maximaal te neutraliseren.



MARKANT FEIT 19/11/2012

Gent-Sint-Pieters viert zijn eeuwfeest!

Op 19 november is het exact 100 jaar geleden dat Gent-Sint-Pieters zijn deuren opende. Van 19 tot 25 november heeft het deze schitterende verjaardag op waardige wijze gevierd: officiële ceremonie, tentoonstelling over de geschiedenis van het station en zijn moderniseringsproject, verkoop van spoorwegzegels, reizen met een stoomtrein... Velen kwamen opnieuw kennis maken. Door het publiek regelmatig te informeren over de stationswerken zorgen we ervoor dat ze de weg niet verliezen.



Verder wordt het liquiditeitsrisico opgevangen door een spreiding van de vervalttermijnen van de schuld in de tijd. Zo mag maximaal 20% van de uitstaande schuld in hetzelfde jaar vervallen, met een maximum van 10% van de schuld per trimester. In het boekjaar 2012 is een vrijstelling van de Raad van Bestuur verkregen betreffende de uitgifte van de eerste schijf van € 500 miljoen in het kader van het nieuwe programma EMTN.

In een specifiek geval moet een investeerder vervroegd terugbetaald worden als onze rating met twee eenheden daalt.

WISSELKOERSRISICO

Elke aangegane schuld, zelfs op korte termijn, waaraan een wisselkoersrisico verbonden is, moet onmiddellijk en volledig gedekt worden in euro (hoofdsom en interesten) door gebruik te maken van afgeleide producten.

Op de ingedekte positie kan een vlottende of een vaste interestvoet betaalbaar zijn.

RENTERISICO

De werkmethoden om de liquiditeitsrisico's te beperken, gelden ook om het renterisico op te vangen.

Er wordt gestreefd naar een aandeel van de vastrentende schuld in de totale schuld van 2/3. Deze verhouding kan worden aangepast naargelang de marktomstandigheden, mits vastgelegde procedures worden gevolgd.

De door de NMBS-Holding afgesloten prefinancieringen voor het TGV-project, voor het GEN-materieel en voor de aankoop van type 18-locomotieven, die het voorwerp hebben uitgemaakt van indekkingen, worden niet opgenomen in de berekening van de ratio.

KREDIETRISICO

Beleggingen moeten een leningkarakter hebben en mogen niet in risicodragend kapitaal gebeuren. Ze zijn strikt gebonden aan minimumratings van de tegenpartijen, afhankelijk van de looptijd van de belegging.

Ook zijn maximumbedragen per tegenpartij vastgelegd. Deze limieten gelden echter niet voor beleggingen in instrumenten met AAA/Aaa-rating of uitgegeven door of gewaarborgd door de Belgische Staat, de Vlaamse Gemeenschap, het Waalse Gewest, de Franse Gemeenschap of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Wat betreft afgeleide producten, moet het kredietrisico ten opzichte van de tegenpartijen gespreid worden en systematisch afgedekt worden door het afsluiten van CSA's (Credit Support Annex). Bij dergelijke overeenkomsten wordt op regelmatige basis berekend welk bedrag, hetzij de NMBS-Holding, hetzij de tegenpartij, netto zou moeten betalen wanneer men alle uitstaande afgeleide producten afgesloten met deze tegenpartij, zou annuleren.

Door middel van CSA's wordt het risico beperkt tot een maximumbedrag dat varieert op basis van de rating van de tegenpartij. Een aanhoudende verlaging van de rating van de NMBS-Holding (lager dan een 'high grade credit') zou als gevolg hebben dat aanzienlijke bedragen tegenover de tegenpartijen in bewaring zouden moeten gegeven worden conform de beschikkingen van hun CSA contracten.

Mocht de rating van een bank dalen beneden BBB+ / Baa, dan moeten de contracten met deze bank overgedragen worden naar een andere bank met een hogere rating.

Met tegenpartijen die een 'negatieve credit watch' gekregen hebben, mogen geen nieuwe overeenkomsten afgesloten worden gedurende die periode van 'negatieve credit watch'.

MARKANT FEIT 19/11/2012

De grootste chocoladetrein ter wereld in Brussel-Zuid!

De chocoladetrein is 34,5 m lang en werd ontworpen door de Maltese kunstenaar Andrew Farrugia. Ze was te bewonderen in Brussel-Zuid. De kunstenaar heeft er drie maanden of 784 uur aan gewerkt en gebruikte daarvoor niet minder dan 1.285 kilo Belgische chocolade. Er gebeurt altijd wel iets in de stations met een 700-tal evenementen per jaar.



GEWESTELIJKE PREFINANCIERINGEN EN COFINANCIERINGEN

Het samenwerkingsakkoord tussen de Staat, het Vlaamse Gewest, het Waals Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest met betrekking tot het meerjarig investeringsplan voor 2001-2012 van de (toenmalig unitaire) NMBS voorzag in de mogelijkheid tot:

- De prefinanciering van infrastructuurprojecten van gewestelijk belang waarbij de geprefinancierde bedragen worden terugbetaald door de federale staat en rentelasten gedragen worden door het betrokken Gewest;
- De cofinanciering van werken betreffende grote spoorinvesteringen waarbij de kosten van de prefinanciering (kapitaal en interesten) integraal worden terugbetaald door het betrokken Gewest.

Op 31 december 2012 bestonden de volgende prefinancieringen:

- Spoorweginfrastructuur in de Haven van Zeebrugge, investeringen op het gelokaliseerde deel van de as Brussel-Luxemburg en Spoorweginfrastructuur in de Haven van Brussel (overeenkomsten van 5 december 2006) via een prefinancieringsovereenkomst met de NMBS Holding;

- De realisatie van de Liefkenshoekspoorverbinding in de haven van Antwerpen (DBFM-overeenkomst van 5 november 2008) via een publiek-private samenwerking;

- De realisatie van een parking te Louvain-la-Neuve (overeenkomst van 2 juni 2009) via een prefinancieringsovereenkomst met de NMBS Holding.

En de volgende cofinancieringen:

- Aanleg van een verbindingsweg en aanhorigheden met het oog op de herontwikkeling van de stationsomgeving en de herinrichting van de openbare ruimte te Mechelen (overeenkomst van 19 december 2008) via een financieringsovereenkomst met de NMBS-Holding;

- De integratie van een busstation in het nieuw te bouwen station te Bergen (overeenkomst van 1 maart 2010) en de integratie van een busstation in het bestaande station van Namen (overeenkomst van 4 september 2012) via financieringsovereenkomsten met de NMBS-Holding.

Van de 6 prefinancieringsprojecten die oorspronkelijk waren voorzien is enkel voor de bouw van een nieuw station bij de luchthaven te Gosselies nog geen overeenkomst ondertekend.



MARKANT FEIT 23/11/2012



De NMBS-Holding stelt haar winterplan 2012 voor

Naar aanleiding van "Security Day" in Brussel heeft de NMBS-Holding haar winterplan 2012 voorgesteld, evenals het antwoord dat ze samen met de overheid en het verenigingsleven wil bieden op de problemen van daklozen in de stations. Twaalf grote Belgische stations worden met dit fenomeen geconfronteerd. In de winterperiode (van 1 december tot 31 maart) versterken de mensen van Securail hun preventie-aanpak bij het daklozenpubliek in de stations.

Op 14 december 2010 werd een samenwerkingsovereenkomst afgesloten voor de realisatie van het stationsproject Oostende. De ondertekening van de definitieve financieringsovereenkomst met de NMBS Holding is gepland in 2013.

TRANSACTIES MET VERBONDEN PARTIJEN DIE NIET TEGEN MARKTVOORWAARDEN UITGEVOERD WORDEN

In toepassing van het Koninklijk Besluit van 10 augustus 2009 moet de NMBS-Holding bijkomende informatie meedelen over omvangrijke transacties met verbonden partijen die niet tegen marktvoorwaarden werden uitgevoerd. Het gaat hier om vennootschappen die aan meer dan één criterium van artikel 16, §1, 1^e lid van het Wetboek der Vennootschappen voldoen.

Hoewel de transacties met de NMBS niet vallen onder de bepalingen van het KB omdat de NMBS-Holding de enige aandeelhouder is, moet evenwel worden opgemerkt dat deze transacties worden uitgevoerd op basis van de kostprijs (in het bijzonder voor de detachering van het personeel), of het voorwerp uitmaken van (afgesloten of bijna afgesloten) intragroepcontracten waarover de entiteiten uitgebreid hebben onderhandeld op basis van benchmarks, zodra die beschikbaar waren. Voor bepaalde subleasingcontracten voor het rollend materieel die werden afgesloten op het ogenblik van de invoering van de nieuwe structuur van de NMBS-Groep op 1 januari 2005, was en is geen enkele benchmark beschikbaar.

Voor Infrabel, waarvan de NMBS-Holding 93,63% van de aandelen en 20% -1 stemgerechtigde aandelen bezit, werden er enkel transacties uitgevoerd tegen de marktvoorwaarden. De transacties waarbij de NMBS-Holding de leverancier is, worden immers uitgevoerd volgens de kostprijs (in het bijzonder de detachering van het personeel) of maken het voorwerp uit van (afgesloten of bijna afgesloten) intragroepcontracten waarover de entiteiten uitvoerig hebben onderhandeld op basis van benchmarks, zodra die beschikbaar waren. De transacties waarbij Infrabel de leverancier is, worden eveneens uitgevoerd tegen de kostprijs (in het bijzonder de levering van elektriciteit) of maken het voorwerp uit van (afgesloten of bijna afgesloten) intragroepcontracten waarover de entiteiten uitvoerig hebben onderhandeld op basis van benchmarks, zodra die beschikbaar waren.

Er werden geen belangrijke transacties uitgevoerd met andere filialen of subfilialen waarvan de NMBS-Holding niet, direct of indirect, de volledige eigenaar is.

Uit voorzichtigheid dient verduidelijkt te worden dat er geen enkele belangrijke transactie werd uitgevoerd, onder andere voorwaarden dan die op de markt, met bedrijven waarvan de Staat, die voor 99,9% aandeelhouder is van de NMBS-Holding, niet direct of indirect volledig de eigenaar van was. Er werden ook geen andere belangrijke transacties uitgevoerd tegen andere voorwaarden dan die op de markt met de leden van de beheersorganen, de directie en de aan hen verbonden personen.



MARKANT FEIT 07/12/2012

B-Mobility Day "A LOOK@MOBILITY BY RAIL"

Op 7 december 2012 vindt in The International Auditorium in Brussel de vierde editie van de B-Mobility Day plaats. Dit colloquium omvat zowel een visie op de te verwachten evolutie van de mobiliteit in België en de rol van het spoor hierin, alsook een terugblik op het rijke verleden van onze spoorwegaansmaatschappij. Om zo beter te kunnen inspelen op de mobiliteit van morgen.



CORPORATE GOVERNANCE



De statuten van de NMBS-Holding worden sterk beïnvloed door haar juridisch statuut van Naamloze Vennootschap van publiek recht. Dat statuut maakt dat de NMBS-Holding in de eerste plaats onderworpen is aan de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Voor de niet door die wet geregelde materies is ze onderworpen aan het wetboek van vennootschappen.

Corporate Governance, een belangrijke uitdaging in de wereld van vandaag, vereist de grootste aandacht en maximaal transparante regels. Als overheidsbedrijf onderschrijft de NMBS-Holding volmondig dit streven naar responsabilisering en naar een doeltreffender beheer en een betere controle van haar activiteiten. In het kader van haar opdrachten van openbare dienst heeft de NMBS-Holding een rechtstreekse maatschappelijke verantwoordelijkheid ten aanzien van haar referentie-aandeelhouder, de Staat, en van haar klanten, de burgers die de trein nemen.

CORPORATE GOVERNANCE VERKLARING

Wat de corporate governance regels betreft, richt de NMBS-Holding zich naar de referentiecode opgelegd bij koninklijk besluit van 6 juni 2010 (Belgisch Staatsblad van 28 juni 2010, blz. 39622 en volgende), behoudens andersluidende bepalingen van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Om haar opdrachten goed te kunnen vervullen, wordt de NMBS-Holding niet alleen ondersteund door haar Raad van Bestuur, maar ook door drie gespecialiseerde comités, het Auditcomité, het Benoemings- en Bezoldigingscomité en het Strategisch Comité, alsook door het Directiecomité en een aantal andere overlegcomités of -commissies zoals:

- het Sturingscomité
- de Nationale Paritaire Commissie
- het Comité van de drie CEO's
- de Strategische Cel

Daarboven zijn er ook nog de controleorganen zoals de Regeringscommissaris of het College van Commissarissen.

Een meer gedetailleerde beschrijving van de beheersstructuur en van de werkingsregels van de beheersorganen is opgenomen in het Corporate Governance Charter. Dit is beschikbaar op de website van de NMBS-Holding (www.nmbs-holding.be).

AFWIJKING VAN DE BELGISCHE CORPORATE GOVERNANCE CODE 2009

De NMBS-Holding richt zich naar de principes en bepalingen van de Belgische corporate governance code 2009, met uitzondering van de bepalingen 4.1, 4.2, 4.6 en 4.7.

De bepalingen 4.1 en 4.2 stellen dat de Raad van Bestuur benoemingsprocedures en selectiecriteria opstelt voor de bestuurders en dat de voorzitter of een andere niet-uitvoerende bestuurder het benoemingsproces leidt, maar artikel 162 bis §2 van de wet van 1991 bepaalt dat de Koning een aantal bestuurders benoemt in verhouding tot het aantal stemmen dat verbonden is aan de aandelen die de Staat bezit. Aangezien de Belgische Staat voor 99,998% aandeelhouder is, worden alle bestuurders door de koning benoemd in functie van de complementariteit van hun competenties.

Bepaling 4.6 stelt dat de mandaten van de bestuurders niet meer dan vier jaar mogen bedragen, terwijl overeenkomstig artikel 162 bis §3 van de wet van 1991, de mandaten van de bestuurders van de NMBS-Holding een duur van 6 jaar hebben.

Bepaling 4.7 stelt dat de voorzitter benoemd wordt door de Raad; artikel 162 bis §5 daarentegen bepaalt dat de voorzitter benoemd wordt door de Koning.

NMBS-HOLDING: SAMENSTELLING VAN DE BEHEERS- EN CONTROLEORGANEN IN 2012

RAAD VAN BESTUUR

Voorzitter: Jean-Claude FONTINOY

Gedelegeerd Bestuurder: Jannie HAEK

Bestuurders: Eddy BRUYNINCKX, Catherine GERNAY, Luc JORIS, Paul MATTHYS, Lieve SCHUERMANS, Magali VERDONCK, Marianne VERGEYLE, Melchior WATHELET (tot 30 maart 2012)¹, Jacques ETIENNE (vanaf 30 maart 2012)

DIRECTIECOMITÉ

Voorzitter: Jannie HAEK

Directeurs-Generaal: Michel ALLE (Finance), Vincent BOURLARD (Stations), Michel BOVY (Strategy & Coordination), Sven AUDENAERT (Human Resources)

¹. Gezien de onverenigbaarheid met zijn benoeming als advocaat generaal bij het Europees Hof van Justitie te Luxemburg, heeft de heer Wathelet ontslag genomen uit zijn mandaten bij NMBS-Holding, NMBS Logistics en Eurogare. De Raad van Bestuur van NMBS-Holding heeft op 30 maart 2012 de heer Etienne gecoöpteerd als bestuurder van NMBS-Holding.



AUDITCOMITÉ

Het Auditcomité is zo samengesteld dat de vele voor een overheidsbedrijf met de omvang van de NMBS-Holding vereiste competenties er verenigd zijn. De Voorzitter beschikt over de nodige ruime competenties op het vlak van boekhouding en auditing (Licentie Handelswetenschappen en gespecialiseerde Master in accountancy, bedrijfsrevisorat, adjunct-auditeur bij het Rekenhof, verantwoordelijkheden op kabinetten van Ministers van Begroting, Inspecteur van Financiën). De andere leden hebben onder meer de ervaring van bedrijfsleiding op hoog niveau, de ervaring van bestuurders van overheidbedrijven of private ondernemingen, professionele en academische praktijkervaring inzake vennootschapsrecht en Europees recht.

Voorzitter: Lieve SCHUERMANS

Leden: Eddy BRUYNINCKX, Catherine GERNAY, Melchior WATHELET (tot 30 maart 2012), Magali VERDONCK (vanaf 31 augustus 2012)

BENOEMINGS- EN BEZOLDIGINGSCOMITÉ

Voorzitter: Jean-Claude FONTINOY

Leden: Jannie HAEK, Luc JORIS, Marianne VERGEYLE

STRATEGISCH COMITÉ

Voorzitter: Jannie HAEK

Leden: De 9 andere bestuurders
De 4 directeurs-generaal
De vertegenwoordigers van de vakorganisaties:
Michel ABDISSI, Dominique DALNE, Jean-Pierre GOOSSENS, Luc PIENS, Serge PITELJON, Marcel VERTONGEN

STURINGSCOMITÉ

Voorzitter: Jannie HAEK

Leden: Marc DESCHEEMAECKER, Luc LALLEMAND, Marc VAN LAETHEM, Michel ABDISSI, Jos DIGNEFFE (tot 30 september 2012), Jean-Pierre GOOSSENS (vanaf 1 november 2012)

NATIONALE PARITAIRE COMMISSIE

Voorzitter: Jean-Claude FONTINOY

Afvaardiging van de NMBS-Groep: Jannie HAEK, Michel ALLE, Michel BOVY, Sven AUDENAERT, Luc

LALLEMAND, Luc VANSTEENKISTE, Eddy CLEMENT, Marc DESCHEEMAECKER, Sabin S'HEEREN, Richard GAYETOT

Afvaardiging van de erkende vakorganisaties:
Jean-Pierre GOOSSENS, Pierre LEJEUNE, Serge PITELJON, Rudy VERLEYSSEN, Michel PRAILLET, Claude DESCHAEPMEESTER, Marnix VERSTICHEL, Luc PIENS, Dominique DALNE, Gérard HUSSON

REGERINGSCOMMISSARIS

Marc BOEYKENS (tot 23 april 2012),
Olivier VANDERIJST (vanaf 23 april 2012)

COLLEGE VAN COMMISSARISSEN VOOR DE CONTROLE VAN DE STATUTAIRE REKENINGEN

Voorzitter: Ria VERHEYEN

Leden: Ignace DESOMER, Michel de FAYS, Philippe GOSSART

COMMISSARISSEN-REVISOREN VOOR DE CONTROLE VAN DE GECONSOLIDEERDE REKENINGEN VAN HET CONSORTIUM NMBS-HOLDING - INFRABEL

Ria VERHEYEN in naam van de B.C.V.B.A. PKF bedrijfsrevisoren en Philippe GOSSART in naam van de B.C.V.B.A. Mazars réviseurs d'entreprises.

RAAD VAN BESTUUR

SAMENSTELLING

De Raad is samengesteld uit 10 leden, met inbegrip van de gedelegeerd bestuurder. Ten minste een derde van zijn leden moeten van het andere geslacht zijn (artikel 162 bis §1 van de wet van 21 maart 1991). De taalpariteit wordt nageleefd.

Bij een besluit vastgesteld na overleg in de Minister-raad benoemt de Koning een aantal bestuurders in verhouding tot het aantal stemmen dat verbonden is aan de aandelen die de Staat bezit (artikel 162 bis §2 lid 1 van de wet van 21 maart 1991). Alle bestuurders werden door de Koning benoemd.

EINDDATUM VAN DE MANDATEN

J.-C. FONTINOY (voorzitter)	21.11.2010
E. BRUYNINCKX	21.11.2010
L. SCHUERMANS	21.11.2010
M. VERDONCK	21.11.2010
M. VERGEYLE	21.11.2010
M. WATHELET	30.03.2012*
J. HAEK (gedelegeerd bestuurder))	31.01.2011
C. GERNAY	31.01.2011
L. JORIS	16.06.2015
P. MATTHYS	16.06.2015
J. ETIENNE	**

*ontslag genomen

**gecoöpteerd door de Raad van Bestuur

Er zijn geen Koninklijke Besluiten genomen in verband met de benoeming van nieuwe bestuurders of de verlenging van de vervallen mandaten. De bestuurders wier mandaat verstreken is, zijn er evenwel toe gehouden voorlopig in functie te blijven op basis van het principe van de continuïteit van de openbare dienst.

WERKING

Frequentie van de vergaderingen

Artikel 10 van de statuten bepaalt dat de Raad zo dikwijls vergadert als het belang van de Maatschappij het vereist en ten minste viermaal per jaar.

In het jaar 2012 is de Raad 14 keer bijeengekomen.

In uitzonderlijke gevallen, wanneer de dringende noodzakelijkheid en het belang van de vennootschap zulks vereisen (behalve in de door de wet uitgesloten gevallen), kunnen de besluiten van de Raad van Bestuur worden genomen bij eenparig schriftelijk akkoord van de bestuurders.

Deze procedure werd in 2012 één keer toegepast.

Bevoegdheden

De Raad van Bestuur is bevoegd om alle handelingen te verrichten die nodig of dienstig zijn tot verwezenlijking van het doel van het overheidsbedrijf.

De Raad van Bestuur houdt toezicht op het beleid van het Directiecomité. Het Directiecomité doet op geregelde tijdstippen verslag aan de Raad.

De Raad, of zijn voorzitter, onverminderd de bevoegdheden van laatstgenoemde, hem toegekend krachtens artikel 18 §5 van de wet van 21 maart 1991 kan op elk ogenblik van het Directiecomité een verslag vragen betreffende de activiteiten van het bedrijf of sommige ervan.

Naast de recurrente dossiers heeft de Raad van Bestuur in 2012 beslissingen genomen over en de opvolging verzekerd van een aantal belangrijke dossiers:

- de opvolging van de financiële toestand van NMBS Logistics;
- de opvolging van de hervorming van de NMBS-Groep;
- de opvolging van de financiële toestand van de NMBS-Groep en van de stabilisering van de schuld;
- de analyse van de impact op de NMBS-Groep van de budgettaire maatregelen 2012 genomen door de Regering;
- de gevolgen van de kredietcrisis voor de NMBS-Holding;
- de finalisering van de financieringsprogramma's EMTN;
- de opmaak van het meerjareninvesteringsplan 2013-2025;
- de opvolging van de verwezenlijkingen in het raam van het H2R-project;
- het ongeval te Godinne op 11 mei 2012;
- de opvolging van de evolutie van het personeels-effectief van de NMBS-Groep;
- het onderzoek van de exploitatiewijze van de bedrijfs-restaurants.

AUDITCOMITÉ

WERKING

Frequentie van de vergaderingen

Het Auditcomité komt op geregelde tijdstippen bijeen. De voorzitter van het Comité kan bijzondere vergaderingen bijeenroepen om het Comité zijn opdracht naar behoren te laten uitvoeren.

Ook de bestuurders die geen lid zijn van het Auditcomité kunnen, als zij dat wensen de vergaderingen bijwonen en in voorkomend geval ontvangen zij de daaraan verbonden zitpenning.

In het jaar 2012 is het Auditcomité 14 keer bijeengekomen.

Bevoegdheden

Het Auditcomité voert de taken uit die de Raad van Bestuur eraan toevertrouwt. Bovendien heeft het de opdracht om de Raad van Bestuur bij te staan via het onderzoek van financiële informatie, met name de jaarrekeningen, het jaarverslag en de tussentijdse verslagen. Het Auditcomité staat ook in voor de betrouwbaarheid en de integriteit van de financiële verslagen inzake risicobeheer.

De belangrijkste onderwerpen die in 2012 door het Auditcomité werden onderzocht zijn de volgende:

- de opvolging van de financiële toestand van NMBS Logistics;
- de opvolging van de hervorming van de NMBS-Groep;
- de opvolging van de financiële toestand van de NMBS-Groep en de sstabilisering van de schuld;
- de uitwerking van de high level forecast 2013-2016 NMBS-Groep;
- de analyse van de impact voor de NMBS-groep van de budgettaire maatregelen 2012 van de Regering;
- de opvolging van de kredietcrisis voor NMBS-Holding;
- de finalisering van de financieringsprogramma's EMTN;
- de opvolging van de door de Interne Audit geformuleerde aanbevelingen en van de tussen deze laatste en het operationele management overeengekomen actieplannen;
- het activiteitenprogramma 2013 van de Interne Audit en meer in het bijzonder de uit te voeren audit-opdrachten;
- het bedrijfsbudget 2013 van de NMBS-Holding;
- de opvolging van de intragroep facturaties;
- de opvolging van de rating van de NMBS-Holding;
- de opvolging van de toestand van Eurofima;
- het beheer en de controle van de opdrachten/overeenkomsten binnen NMBS-Holding;
- de actualisering van het Charter van het Auditcomité en het Charter van de Interne Controle van NMBS-Holding;
- de opvolging van de dochterondernemingen.

DE INTERNE AUDIT EN DE BEHEERSING VAN DE RISICO'S

De Interne Audit die onafhankelijk is van de operationele en directiediensten en met hen dus geen hiërarchische band heeft, heeft als opdracht de Beheersorganen en

het Management bij te staan om hun doelstellingen te bereiken door een betere beheersing van de risico's.

Om haar opdracht waar te maken voert zij drie groepen complementaire activiteiten uit:

- de eigenlijke activiteit van interne audit: zekerheid verstreckende en adviserende activiteit die de evaluatie behelst van de processen voor de beheersing van de risico's, interne controle en corporate governance.
- de gecentraliseerde controle van de opdrachten/overeenkomsten: nazicht van hun conformiteit met de wettelijke bepalingen, met de delegaties en subdelegaties van bevoegdheden, met de behoeften van de onderneming en de beslissingen van zijn Beheersorganen;
- administratieve onderzoeken in geval van (vermoedelijke) fraude, diefstal of andere voorvallen die de financiële, commerciële of morele belangen van de onderneming kunnen schaden.

De Interne Audit (H-IA) oefent de voormelde activiteiten uit voor de vier vennootschappen van de NMBS-Groep (NMBS-Holding, NMBS, NMBS Logistics en Infrabel) en voor hun respectieve dochterondernemingen, met naleving van hun beheersautonomie en van de objectieven gesteld door hun Beheersorganen. De "essentiële functies" van de infrastructuurbeheerder en zijn veiligheidsbeheersysteem behoren evenwel niet tot zijn actieterrein.

De interne audits worden uitgevoerd overeenkomstig een jaarprogramma dat door de Auditcomités wordt goedgekeurd. De audits uitgevoerd in het kader van het programma 2012 en die de NMBS-Holding betreffen slaan meer bepaald op:

- de toepassing van de intragroepscontracten en hun factureringsproces;
- de bescherming van installaties en uitrustingen voor seininrichting en elektrische voeding tegen brand;
- de kennisoverdracht binnen de NMBS-Groep;
- het beheer van de toegangsbadges tot gebouwen en lokalen;
- de continue evaluatie van de configuratie van de interne controles en van het beheer van de transactiegegevens en masterdata in het ERP-SAP systeem;
- de administratieve organisatie en de interne controle bij de dienst "Thesaurie";
- de naleving van de bepalingen van de financiële politiek van de NMBS-Groep;
- het beheer van het aankoopproces;
- de controle op de uitvoering en de oplevering van opdrachten voor aanneming van diensten bij de directie Stations

- het beheer van de externe medewerkers;
- de autocontrole van de voedselketen in de bedrijfs-restaurants.

Overeenkomstig de beslissingen van de Raad van Bestuur voert de Interne Audit een conformiteitscontrole uit (conformiteit met de behoeften, de wettelijke bepalingen, de delegaties en subdelegaties van bevoegdheden, de beslissingen van de Beheersorganen,...) van de dossiers van opdrachten/overeenkomsten. Deze controle, voorafgaand aan de beslissing, gebeurt in verschillende fasen van de procedure (gunningswijze, gunning, verlenging, meeruitgaven) voor alle akten waarvan het bedrag hoger is dan:

- 750.000 EUR voor de opdrachten voor aanneming van werken
- 250.000 EUR voor de opdrachten voor aanneming van leveringen en diensten
- 75.000 EUR voor de opdrachten voor aanneming van werken, 25.000 EUR voor de opdrachten voor aanneming van leveringen en diensten en 25% van het oorspronkelijk bedrag, in geval van meeruitgaven.

Voor elk onderzocht dossier geeft deze controle aanleiding tot een verslag dat gericht wordt aan de Overheid die over de beslissingsbevoegdheid beschikt en waarin de Interne Audit zijn vaststellingen en eventuele aanbevelingen vermeldt en een beslissingsvoorstel formuleert. Voor de dossiers die niet onderworpen zijn aan zijn controle voorafgaand aan de beslissing en die dus betrekking hebben op lagere bedragen dan die welke hierboven vermeld zijn, gaat de Interne Audit ook over tot a posteriori en steekproefsgewijze controles. In 2012, heeft ze een totaal van 867 dossiers onderzocht voor de ganse NMBS-Groep, waaronder 238 dossiers die de NMBS-Holding betreffen, 439 Infrabel en 190 de NMBS.

Met de bedoeling een zo volledig mogelijk informatie te verschaffen over de materie van de opdrachten/overeenkomsten stelt de Interne Audit op haar intranetsite een rubriek genaamd "Wetgeving, reglementering en documentatie van de opdrachten/overeenkomsten" ter beschikking. Deze rubriek richt zich tot de bedienden van de NMBS-Groep en is beschikbaar sedert begin 2010. Bovendien, neemt de Interne Audit actief deel aan de opleidingen m.b.t. de wetgeving over de overheidsopdrachten, die gegeven worden aan de betrokkene medewerkers van de NMBS-Groep en die in het aanbod van Train@Rail opgenomen zijn.

BENOEMINGS- EN BEZOLDIGINGS-COMITÉ

Het bestaan van het Benoemings- en Bezoldigingscomité is vastgelegd in artikel 161 ter van de wet van 21 maart 1991.

WERKING

Frequentie van de vergaderingen

Het Comité vergadert zo dikwijls als het belang van de Maatschappij dat vereist.

In 2012 is het Benoemings- en Bezoldigingscomité 5 keer bijeengekomen.

Bevoegdheden

Het Comité brengt een advies uit over de kandidaturen die door de gedelegeerd bestuurder worden voorgesteld met het oog op de benoeming van de leden van het Directiecomité.

Het doet voorstellen aan de Raad over de bezoldiging en de voordelen die worden toegekend aan de leden van het Directiecomité en aan de hogere kaderleden en volgt deze kwesties op de voet.

Het voert eveneens de taken uit die de Raad van Bestuur eraan toevertrouwt.

STRATEGISCH COMITÉ

Dit Comité werd opgericht bij de wet van 22 maart 2002 houdende wijziging van de wet van 21 maart 1991 (artikel 161 ter §§ 1, 5, 5bis, 6 en 7 van de wet van 21 maart 1991). Dit Comité werd op 20 december 2002 geïnstalleerd.

WERKING

Frequentie van de vergaderingen

Dit Comité vergadert telkens wanneer er door de Raad beslissingen dienen genomen over strategische kwesties waarvoor het voorafgaand advies van het Comité vereist is en telkens wanneer het beheerscontract dient besproken te worden.

In 2012 is het Strategisch Comité 13 keer bijeengekomen.



Bevoegdheden

Onverminderd de bevoegdheden die worden toegekend aan de Raad van Bestuur en aan het Directiecomité, is het Strategisch Comité bevoegd voor:

- het uitbrengen van een advies voorafgaand aan het afsluiten van het beheerscontract van de onderneming en de opvolging van de uitvoering van dit beheerscontract,
- het uitbrengen van een voorafgaand advies aangaande de beslissingen van de Raad van Bestuur over alle maatregelen die de tewerkstelling op middellange en lange termijn kunnen beïnvloeden,
- het uitbrengen van een voorafgaand advies aangaande de beslissingen van de Raad van Bestuur inzake algemene bedrijfsstrategie, dochterondernemingen, processen van fusies en overnames, algemeen personeels- en investeringsbeleid, het bedrijfsplan, de evolutie van de jaarlijkse financiën en budgetten en de verdediging van de concurrentiepositie, op voorwaarde dat deze beslissingen invloed hebben op lange termijn.

Het Strategisch Comité werd meer bepaald over de volgende dossiers geraadpleegd:

- de jaarrekening van de NMBS-Holding en de geconsolideerde jaarrekening 2011;
- de kwartaalrekeningen 2012;
- de amendering van het investeringsbudget 2012;
- het meerjareninvesteringsplan 2013-2025;
- het investeringsbudget 2013 van de NMBS-Holding;
- het bedrijfsbudget 2013 van de NMBS-Holding.

DIRECTIECOMITÉ

De gedelegeerd bestuurder wordt benoemd door de Koning bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad voor een termijn van zes jaar (artikel 162 quater van de wet van 21 maart 1991).

De Raad van Bestuur benoemt de leden van het Directiecomité, op voorstel van de gedelegeerd bestuurder en na het advies te hebben ingewonnen van het Benoemings- en Bezoldigingscomité (artikel 162 quater van de wet van 21 maart 1991).

Alle leden van het Directiecomité vervullen een voltijdse functie binnen de NMBS-Holding of in het kader van de vertegenwoordiging ervan (artikel 162 quater van de wet van 21 maart 1991).

WERKING

Frequentie van de vergaderingen

Het Directiecomité vergadert in principe elke week, gewoonlijk op maandag.

In 2012 is het Directiecomité 47 keer bijeengekomen.

Bevoegdheden

Het Directiecomité is belast met het dagelijks bestuur en de vertegenwoordiging wat dat bestuur aangaat, alsmede met de uitvoering van de beslissingen van de Raad van Bestuur.

De leden van het Directiecomité vormen een college. Ze kunnen de taken onder elkaar verdelen.

STURINGSCOMITÉ

Het Sturingscomité werd bij de NMBS opgericht door de Algemene Vergadering van 28 mei 2004. Dit statutair orgaan is bevoegd voor het begeleiden van de uitwerking van nieuwe structuren, de ondernemingsplannen en inzake problemen van operationeel beheer.

Frequentie van de vergaderingen

Het Comité vergadert minstens een keer per maand. Het kan door elk lid of door het Directiecomité van de NMBS-Holding worden bijeengeroepen. Het Directiecomité of elk lid kan punten op de agenda plaatsen (artikel 25 van de statuten).

In 2012 is het Sturingscomité 10 keer bijeengekomen.

Behandelde punten

De belangrijkste onderwerpen die in 2012 door het Sturingscomité werden behandeld zijn de volgende:

- de evaluatie van het akkoord in verband met de werkonderbrekingen;
- de gedragscode van de NMBS-Groep, Infrabel en NMBS-Holding;

- de reorganisatie van NMBS Mobility;
- de organisatorische aanpassingen binnen Infrabel;
- de hervorming van de NMBS-Groep;
- de spoorwegveiligheid (Bijzondere Commissie Spoorwegveiligheid);
- het meerjareninvesteringsplan 2013-2025;
- de agressieproblematiek;
- de rapportering over de personeelsevolutie en de aanwervingen;
- de rapportering over de stiptheid van het treinverkeer.

COMITÉ VAN DE 3 CEO'S

Het Comité van de 3 CEO's is samengesteld uit de gedelegeerd bestuurders van de drie vennootschappen en wordt voorgezeten door de gedelegeerd bestuurder van de NMBS-Holding. Het bereidt onder meer de vergaderingen van het Sturingscomité voor en coördineert de projecten die de volledige Groep aanbelangen.

Het Comité van de 3 CEO's is 2 keer bijeengekomen.

NATIONALE PARITAIRE COMMISSIE

Behandelde punten

- betaald educatief verlof voor niet-statutair personeel
- benutting van personeelsleden die beschikbaar worden bij NMBS – Freight Services;
- vertrouwelijkheid van gegevens;
- verwerking van HR-persoonsgegevens;
- deelname van personeelsleden in de zoektocht naar nieuwe medewerkers in knelpuntberoepen;
- vrijwillig stelsel van halftijdse arbeid;
- derde bijvoegsel bij de beheerscontracten 2008-2012 tussen de Staat en de drie vennootschappen van de NMBS-Groep;
- actualisering van de structuur PBW (preventie en bescherming op het werk);
- specifiek stelsel van loopbaanonderbreking voor ouderschapsverlof;

- tewerkstelling van treinbestuurders, hun ondersteuning en omkadering bij NMBS Logistics;
- algemeen reglement voor de syndicale betrekkingen.

In 2012 zijn er 8 vergaderingen van de Nationale Paritaire Commissie geweest.

REGERINGSCOMMISSARIS

Artikel 162 nonies van de wet van 21 maart 1991 bepaalt: "De NMBS-Holding staat onder de controle-bevoegdheid van de Minister onder wie de spoorwegen ressorteren. Deze controle gebeurt door bemiddeling van een Regeringscommissaris, die wordt benoemd en ontslagen door de Koning op voordracht van de betrokken Minister."

De commissaris wordt uitgenodigd op alle vergaderingen van de Raad van Bestuur, het Directiecomité, het Strategisch Comité en heeft er raadgevende stem. Hij neemt tevens met raadgevende stem deel aan de vergaderingen van het Auditcomité.

COLLEGE VAN COMMISSARISSEN

L'article 25 §1 de la loi du 21 mars 1991 dit: "Le Artikel 25 §1 van de wet van 21 maart 1991 bepaalt: "De controle op de financiële toestand, op de jaarrekening en op de regelmatigheid, vanuit het oogpunt van de wet en van het organiek statuut, van de verrichtingen weer te geven in de jaarrekening, wordt in elk autonoom overheidsbedrijf opgedragen aan een College van Commissarissen."

Het College bestaat uit vier leden, waarvan twee door het Rekenhof onder zijn leden benoemd worden en de twee andere door de Algemene Vergadering benoemd worden onder de leden van het Instituut van Bedrijfsrevisoren.

De Algemene Vergadering van de NMBS-Holding van 31 mei 2011 heeft de BCVBA PKF Bedrijfsrevisoren² en de BCVBA Mazars Réviseurs d'entreprises aangeduid voor een periode van drie jaar, één keer verlengbaar voor drie jaar. De vennootschap Mazars wordt vertegenwoordigd door de heer Philippe GOSSART en de vennootschap PKF door mevrouw Ria VERHEYEN.



Naam	Aanwezigheid op de vergaderingen van de Raad en de Comités van de NMBS-Holding				Brutobezoldiging van de bestuurders (excl. vergoeding voor werkingskosten)	
	Raad (totaal 14)	Audit-comité (totaal 14)	Ben./Bez.-comité (totaal 5)	Strategisch Comité (totaal 13)	Raad en Comités van NMBS-Holding (€)	Mandaten in andere vennootschappen van de Groep (€)
J-C. FONTINOY	14	14	5	13	56.200	11.100 (1)
E. BRUYNINCKX	12	12	-	11	26.800	-
P. MATTHYS	12	-	-	11	25.600	13.575 (4)
L. JORIS	11	-	4	10	26.700	400 (2)
C. GERNAY	12	12	-	11	26.800	0 (2)
L. SCHUERMANS	14	14	-	13	21.800	16.300 (3)
M. VERDONCK	12	4	-	11	23.600	-
M. VERGEYLE	12	-	5	11	24.000	-
J. ETIENNE Vanaf 30/3/2012	10	-	-	9	17.600	-
M. WATHELET tot 30/03/12	2	-	-	1	4.800	1.883 (5)

(1) bestuurder NMBS en voorzitter Eurogare
 (2) bestuurder Eurogare
 (3) bestuurder NMBS en Eurogare
 (4) bestuurder NMBS Logistics
 (5) bestuurder Eurogare en voorzitter NMBS Logistics

BEZOLDIGINGSVERSLAG

BEZOLDIGING VAN DE LEDEN VAN DE RAAD VAN BESTUUR

Artikel 162 quinquies § 2 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven bepaalt dat de Algemene Vergadering de bezoldiging vaststelt van de leden van de Raad van Bestuur.

De Algemene Vergadering van 31 mei 2006 heeft de hieronder uiteengezette principes vastgelegd om de bezoldigingen van de bestuurders te bepalen, de gedelegeerd bestuurder uitgezonderd die als lid van de Raad van Bestuur en van de Comités geen bezoldiging of zitpenningen ontvangt.

De berekening van de bezoldiging van de bestuurders is niet gewijzigd in 2012.

De brutobezoldiging van de voorzitter bestaat uit een vast jaarlijks gedeelte van € 39.200 en een variabel gedeelte dat bestaat uit de zitpenningen voor de vergaderingen. Deze zitpenningen bedragen:

- € 500 per Raad;
- € 400 per Comité waaraan hij deelneemt.

Bovendien geniet hij een jaarlijkse vergoeding van € 2.400 voor werkingskosten en hij heeft de beschikking over een bedrijfswagen.

De brutobezoldiging van de andere bestuurders bestaat uit een vast jaarlijks gedeelte van € 13.600 en een variabel gedeelte dat bestaat uit de zitpenningen. Deze zitpenningen bedragen:

- € 500 per Raad;
- € 400 per vergadering van de andere Comités.

Bovendien ontvangen ze een jaarlijkse vergoeding van € 1.200 voor werkingskosten.

De aanwezigheid op de vergaderingen is een noodzakelijke vereiste voor het ontvangen van de zitpenning.

De bestuurders ontvangen geen bezoldiging die gebaseerd is op de resultaten, zoals premies of winst-delingsplannen op lange termijn; ze ontvangen evenmin voordelen in natura noch voordelen verbonden aan pensioenplannen.

Er worden geen wijzigingen overwogen van de bezoldigingen van de niet-uitvoerende leden van de Raad van Bestuur.

BEZOLDIGING VAN DE LEDEN VAN HET DIRECTIECOMITÉ

De procedure die gevolgd werd voor het vaststellen van de bezoldiging van de leden van het Directiecomité is conform artikel 161 ter, §4, 2e alinea van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven:

“De Raad van Bestuur bepaalt, op voorstel van het Benoemings- en Bezoldigingscomité, de bezoldiging en de voordelen die worden toegekend aan de leden van het Directiecomité en aan de hogere kaderleden. De Raad volgt deze kwesties op de voet.”

Op voorstel van het Benoemings- en Bezoldigingscomité heeft de Raad van Bestuur op 28 januari en 4 februari 2005 de administratieve en geldelijke toestand van de directeurs-generaal en de gedelegeerd bestuurder van NMBS-Holding goedgekeurd.

Bezoldiging van de gedelegeerd bestuurder

Het bezoldigingssysteem omvat:

1. een vast gedeelte, met name:
 - het basisloon;
 - de maandelijks toegekende beheerstoelage;
 - de functievergoeding: maandelijks forfaitair bedrag;
 - de functietoelage: 0 tot 100% van het basisjaarloon. Het toekenningspercentage wordt bij het begin van het mandaat vastgesteld door het Benoemings- en Bezoldigingscomité, rekening houdend met de moeilijkheidsgraad en de sociale complexiteit van de uitgeoefende functie.
2. de beheerspremie: variabel volgens een beoordelingscoëfficiënt van 0 tot 3. Een keer per jaar maakt het Benoemings- en Bezoldigingscomité een evaluatie.

Het Benoemings- en Bezoldigingscomité van 29 april 2011 heeft 13 criteria vastgelegd om de beheerspremie van de gedelegeerd bestuurder te bepalen. Zes van die criteria worden beoordeeld op het niveau van de NMBS-Groep, namelijk de stabilisatie van de schuld, de toename van het reizigersverkeer, de algemene tevredenheid van de klanten, het engagement van het personeel, de arbeidsongevallen en de stiptheid van de treinen. Zeven criteria worden beoordeeld volgens de resultaten van de NMBS-Holding, met name de tevredenheid van de klanten over het onthaal, de dienstverlening en de netheid in de stations, de veiligheid in de stations en de treinen, de operationele cashflow, de evolutie van de netto schuld, de uitvoering van het investeringsbudget, de duur van het proces van de externe aanwervingen en de specifieke doelstellingen die aan de gedelegeerd bestuurder zijn opgelegd.

Er is een dubbel evenwicht tussen enerzijds de criteria van de Groep (40%) en de criteria van de NMBS-Holding (60%) en anderzijds de financiële criteria (30%) en de kwalitatieve criteria (70%).

Het bezoldigingssysteem bevat geen bepalingen over een terugvorderingsrecht van de variabele bezoldiging ten gunste van de onderneming, indien deze werd toegekend op basis van onjuiste financiële gegevens.

Het vakantiegeld, de jaarpremie en de eventuele andere toelagen en vergoedingen worden bepaald volgens de geldende reglementaire bepalingen. De gedelegeerd bestuurder ontvangt geen bezoldiging of zitpenningen als lid van de Raad van Bestuur en de Comités. Hij ontvangt geen bezoldiging voor zijn mandaten in dochterondernemingen. Hij geniet geen groepsverzekering.

De gedelegeerd bestuurder ontvangt geen bezoldiging in de vorm van aandelen, aandelenopties of andere rechten om aandelen te verwerven.

De in 2012 aan de gedelegeerd bestuurder gestorte totale brutobezoldiging, met inbegrip van de voordelen in natura (bedrijfswagen), bedraagt 512.103,74 €. De beheerspremie van het jaar 2011 is in dat bedrag inbegrepen. De premie voor de prestaties 2012 zal pas in 2013 worden bepaald en is bijgevolg niet inbegrepen in het voornoemde bedrag.

De beheerspremie (inbegrepen in het bovenvermeld bedrag) betaald in 2012 bedraagt 99.284,12 €.

Verzekering: voor de gedelegeerd bestuurder werd in 2012 voor 732,94 € aan premies betaald voor verzekering gezondheidszorgen en arbeidsongevallen.



Vertrekvergoeding

In geval van beëindiging van de arbeidsovereenkomst, behoudens ontslag om dringende reden, heeft de heer HAEK recht op een vergoeding overeenstemmend met de volledige bezoldiging en vergoedingen van 18 maanden.

Bezoldiging van de directeurs-generaal

Het bezoldigingssysteem omvat:

1. een vast gedeelte, met name:
 - het basisloon;
 - de maandelijks toegekende beheerstoeelage;
 - de functievergoeding: maandelijks forfaitair bedrag;
 - de functietoelage: 0 tot 100% van het basisjaarloon. Het toekenningspercentage wordt bij het begin van het mandaat door het Benoemings- en Bezoldigingscomité vastgesteld op voorstel van de gedelegeerd bestuurder, rekening houdend met de moeilijkheidsgraad en de sociale complexiteit van de uitgeoefende functie;
2. de beheerspremie: variabel volgens een beoordelingscoëfficiënt van 0 tot 3. Een keer per jaar maakt de gedelegeerd bestuurder een evaluatie, welke wordt voorgelegd aan het Benoemings- en Bezoldigingscomité. De evaluatie wordt voor de helft gebaseerd op de collectieve criteria in verband met de stabilisatie van de schuld, de toename van het reizigersverkeer, de algemene tevredenheid van de klanten, het engagement van het personeel, de arbeidsongevallen, de stiptheid van de treinen, de tevredenheid van de klanten over het onthaal, de dienstverlening en de netheid in de stations, de veiligheid in de stations en de treinen, de duur van het proces van de externe aanwervingen, de operationele cashflow, de evolutie van de netto schuld, de uitvoering van het investeringsbudget en voor de andere helft op de verwezenlijking van de vooropgestelde individuele doelstellingen.

Het bezoldigingssysteem bevat geen bepalingen over een terugvorderingsrecht van de variabele bezoldiging ten gunste van de onderneming, indien deze werd toegekend op basis van onjuiste financiële gegevens.

Het variabele gedeelte vertegenwoordigt gemiddeld ongeveer 20% van de bezoldiging.

Het vakantiegeld, de jaarpremie en de eventuele andere toelagen en vergoedingen worden bepaald volgens de geldende reglementaire bepalingen. De contractuelen genieten een groepsverzekering en een hospitalisatieverzekering.

De leden van het Directiecomité ontvangen geen bezoldiging in de vorm van aandelen, aandelenopties of andere rechten om aandelen te verwerven.

Het globale brutobedrag, met inbegrip van de voordelen in natura (bedrijfswagen), uitbetaald in 2012 aan de leden van het Directiecomité, behoudens de gedelegeerd bestuurder, beloopt 1.304.990,30 €. De premies voor het jaar 2011 zijn inbegrepen in dit bedrag. De premies voor de prestaties 2012 zullen pas in 2013 worden bepaald, en zijn bijgevolg niet inbegrepen in het voornoemde bedrag.

De beheerspremie (inbegrepen in bovenvermeld bedrag) betaald in 2012 bedraagt globaal 203.562,26 €.

Verzekering: voor de niet-statutaire directeurs-generaal werd in 2012 voor 92.709,43 € aan premies betaald voor groepsverzekering en verzekering gezondheidszorgen en arbeidsongevallen.

Vertrekregelingen van de leden van het Directiecomité

In geval van beëindiging van de arbeidsovereenkomst heeft de heer ALLE recht op een bedrag gelijk aan:

- 17 maanden bezoldiging als de overeenkomst beëindigd wordt in de loop van het eerste jaar van het mandaat;
- 14 maanden bezoldiging als de overeenkomst beëindigd wordt in de loop van het tweede jaar van het mandaat;
- 11 maanden bezoldiging als de overeenkomst beëindigd wordt in de loop van het derde jaar van het mandaat;
- 8 maanden bezoldiging als de overeenkomst beëindigd wordt in de loop van het vierde jaar of de daaropvolgende jaren van het mandaat.

Voor de drie andere leden van het Directiecomité, de heren AUDENAERT, BOURLARD en BOVY is voorzien dat in geval van beëindiging van het mandaat van directeur-generaal, voor een ander motief dan zwaarwichtige reden, zij in de graad van directeur verder tewerkgesteld worden tot de oorspronkelijk voorziene vervaldatum van hun mandaat met behoud van loon.

Rekening houdend met de herstructurering van de NMBS-Groep die de Voogdijminister heeft aangekondigd en met het initiatief dat hij wil nemen op het vlak van de topsalarissen in de overheidsbedrijven, overweegt NMBS-Holding nu geen wijzigingen aan te brengen aan de bezoldiging van de leden van het Directiecomité.

MANDATEN IN DE DOCHTER- VENNOOTSCHAPPEN EN VENNOOTSCHAPPEN MET DEELNEMING

De Raad van 25 februari 2005 heeft beslist dat de personeelsleden van de NMBS-Groep die een mandaat van bestuurder uitoefenen in een dochteronderneming, hiervoor geen bezoldiging ontvangen.



NMBS-Holding N.V. van publiek recht - Frankrijkstraat 85 - B-1060 Brussel **Contactpersoon** Léni Pou - Corporate Communication
leni.pou@b-holding.be - Tel: 02/526 37 70 - Fax: 02/526 37 76 **Verantwoordelijke uitgever** Erik Sclep - Communication Manager
Concept & lay-out NMBS-Holding, H-CO **Foto's** Leo Goossenaerts, Denis Moinil **Druk** Albe De Coker. Uit respect voor het milieu
werd dit jaarverslag gedrukt met plantaardige inkt op FSC-gecertificeerd papier (volledig recycleerbaar en biologisch afbreekbaar)
Ce rapport annuel est également disponible en français This Annual Report is also available in English **Juni 2013**