




Welkom aan boord



NMBS Activiteitenverslag 2015



Mooi welkom van de treinbegeleider
en op tijd vertrokken. Meer moet dat niet zijn.

#service #NMBS

Welkom aan boord



'Welkom aan boord', zo begroeten we onze klanten. **Uur na uur, dag na dag, in elke trein.**

Een kleine geste, maar ze vat perfect onze strategie samen om de klant centraal te stellen.

'Welkom aan boord' vertolkt onze inspanningen om onze service te verbeteren en onze rol in de mobiliteit te versterken. **We hebben in 2015 op heel wat vlakken vooruitgang geboekt** met stiptere treinen, meer zitplaatsen, een aanbod dat beter aan de vraag beantwoordt, de lancering van het S-aanbod, de bestelling van nieuwe dubbeldekkers en een betere dialoog met onze klanten en stakeholders.

We hebben ook de krachtlijnen getekend van ons beleid voor de nabije toekomst en aangegeven hoe we willen evolueren. **Dichter bij de klant**, met eenvoudige en praktische oplossingen, met investeringen voor een beter aanbod en meer comfort, met oog voor een goed evenwicht tussen kosten en inkomsten.

Kortom, **met oog voor een duurzame toekomst.**

Kerncijfers 2015

FINANCIËEL*



2.458,1
mln. euro
opbrengsten



12.044,7
mln. euro
balanstotaal

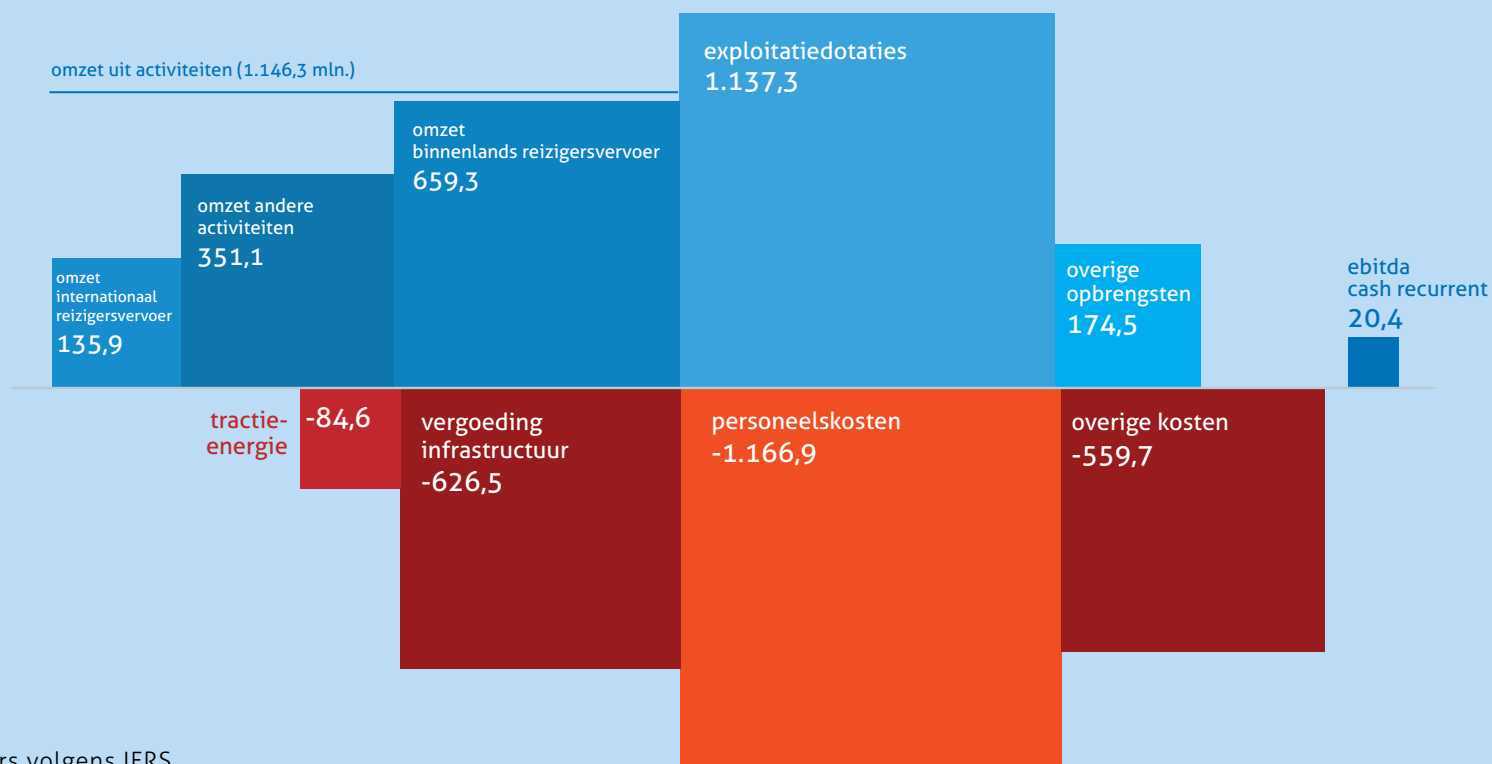


693,9
mln. euro
investerings

Beter operationeel resultaat

Het operationele resultaat van NMBS bedraagt 20,4 miljoen euro, 14,7 miljoen beter dan vorig jaar. Dat is vooral te danken aan een verhoging van de productiviteit. De opbrengsten dalen met 3,4%, vooral door de verzelfstandiging van de Thalys-activiteiten in april 2015. Op vergelijkbare basis (exclusief impact Thalys) stijgt de omzet met 2,9% tot 1.036 miljard euro.

Financieel dashboard 2015 (mln. euro)



* cijfers volgens IFRS

OPERATIONEEL



226,7 mln.
reizigers
binnenland
+0,9%



4,9 mln.*
reizigers
internationaal
-52,0%



9.926,9 mln.
reizigers-km
binnenland
+0,1%



405,6 mln.
reizigers-km
internationaal
-61,6%



74,1 mln.
trein-km
binnenland
(met passagiers)
-0,1%



90,9%
stiptheid
+2,7%



6,58/10
algemene
tevredenheid
-0,11



89
seinvorbij-
rijdingen
+25



361.000
zitplaatsen



552
stations en
stopplaatsen



19.361
medewerkers
(VTE)



20.325
medewerkers
(effectief)



1.260
aanwervingen

* De daling is vooral te wijten aan de verzelfstandiging van Thalys in 2015.
De Thalys-reizigers worden niet meer opgenomen in de NMBS-cijfers.

Markante feiten 2015

01

29/01

Regus en NMBS
openen eerste
flexibele werkplek in
station Luik-Guillemins

03

01-07-08-15/03

Overleg met
stakeholders over het
vervoersplan 2017

05

11/05

Nieuwe draagbare terminal ITRIS voor treinbegeleiders verhoogt service aan reizigers

02

01/02

Boordtarief gaat van start: aankoop van een biljet in de trein kost 7 euro meer

04

02/04

Groeiend succes voor treinen naar Brussels Airport

25/02

Station van Doornik volledig vernieuwd

21/05

Voorstelling eerste vernieuwd vierledig motorstel MR75

29/05
Toegang tot station Brussel-Nationaal-Luchthaven voortaan via poortjes

06

19/06
Station van Aarlen
is vernieuwd

08

14/08
Go Unlimited
geeft jongeren de kans
om voor een gunsttarief
onbeperkt met de
trein te reizen

28/08
2 miljoen treinreizigers
naar de kust tijdens
de zomer

07

03/07 – 15/07
Lancering
NMBS-account op
Facebook en Instagram

10

28/10
NMBS wint prijs voor
beste intern magazine
van het ABCi
(Association Belge de la
Communication interne)

09

03/09
Beslissing kortere
reserveringstermijn
voor beperkt mobiele
personen vanaf
02/2016

25/09
Opening nieuw
treinmuseum Train
World in Schaarbeek

12

14/12
Lancering "S"-aanbod
voor het Brusselse
Gewestelijk Express Net

14/12
Opening twee nieuwe
stopplaatsen Mouterij
en Thurn-en-Taxis
(Brussel)

18/12
Bestelling nieuwe
dubbeldekkers M7
voor een bedrag van
1,3 miljard euro

Visie en missie

Bestaansreden

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

Visie

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

Missie

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

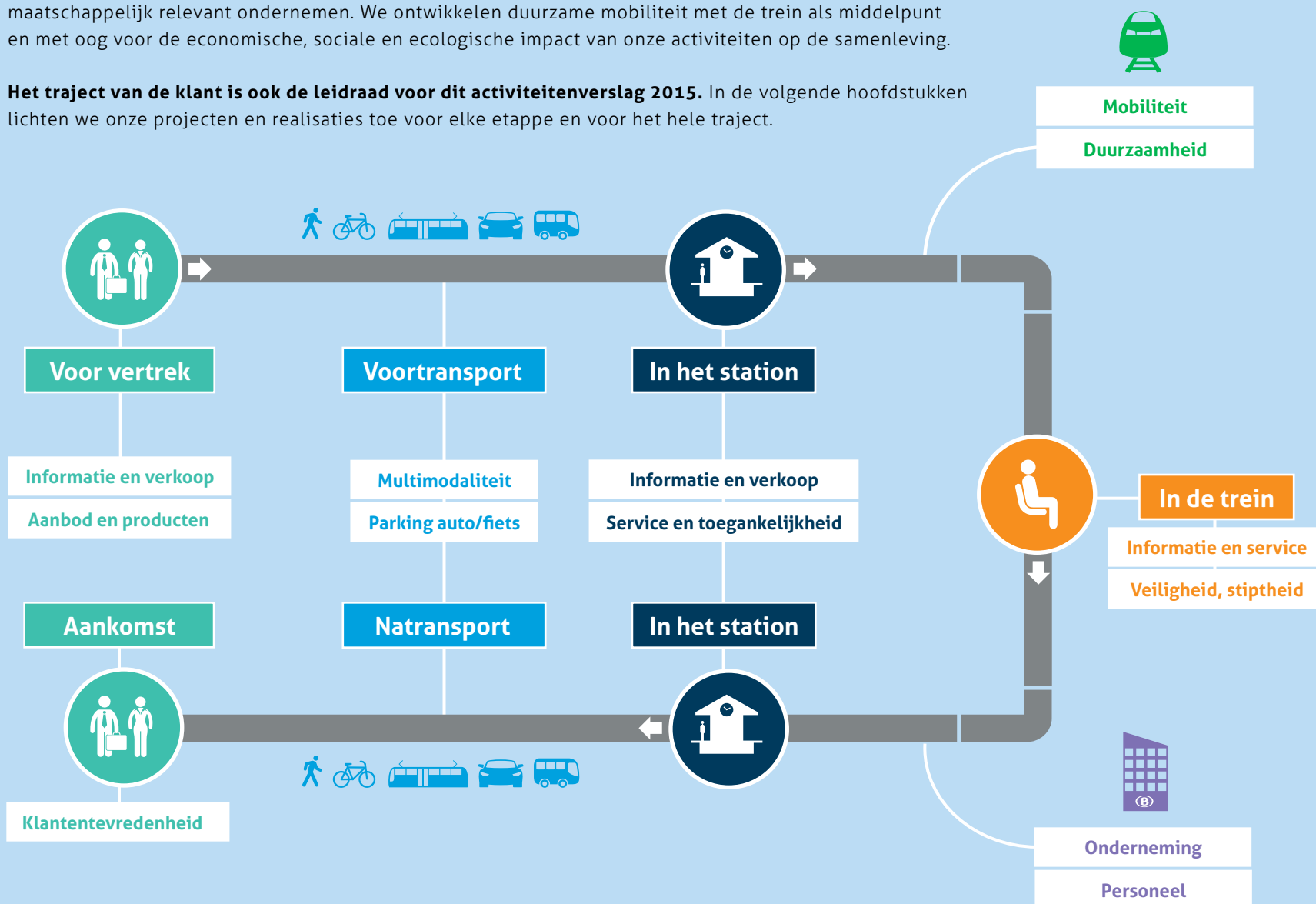


Onze strategie

Focus op de klant over het hele traject

Al onze inspanningen zijn erop gericht om onze klant tijdens het volledige vervoertraject te begeleiden en hem de verwachte kwaliteit, service en comfort te bieden. Daarom hechten we ook belang aan maatschappelijk relevant ondernemen. We ontwikkelen duurzame mobiliteit met de trein als middelpunt en met oog voor de economische, sociale en ecologische impact van onze activiteiten op de samenleving.

Het traject van de klant is ook de leidraad voor dit activiteitenverslag 2015. In de volgende hoofdstukken lichten we onze projecten en realisaties toe voor elke etappe en voor het hele traject.



Onze strategie op korte termijn

Vanaf nu staat de klant centraal in alle beslissingen die we nemen. We focussen op drie pijlers: treinaanbod, klantenonthaal en communicatie.

VERBETERD TREINAANBOD

1. Vervoersplan 2017

Het treinaanbod willen we optimaal afstemmen op de mobiliteitsvraag. Het vervoersplan van december 2014 was een zeer belangrijke stap, met stiptere en minder overbezette treinen als resultaat.

Het vervoersplan 2017 zal de nodige aanpassingen behelzen om in te spelen op specifieke vragen. Daartoe zullen we vooraf grondig overleggen met de andere openbaarvervoermaatschappijen, de regionale overheden en onze stakeholders.

Doelstellingen vervoersplan 2017



3 types treinen en een voorstadsnet

Het nieuwe vervoersplan 2017 voorziet drie types van treindiensten.

IC-treinen

IC-treinen zorgen voor snelle verbindingen tussen de grote steden.

S-treinen

Het S-aanbod staat voor het treinaanbod in een straal van 30 km rond Brussel. NMBS bestudeert momenteel ook de mogelijkheden om een voorstedelijk treinaanbod te ontwikkelen rond Antwerpen, Gent, Luik en Charleroi (AnGeLiC).



L-treinen in landelijke gebieden

De L-treinen bedienen kleine stations of stopplaatsen in landelijke en dunner bevolkte gebieden.

2. Een internationaal aanbod

Op internationaal vlak wil NMBS:

- reizigersvervoer in Europa organiseren in partnership met de grote Europese operatoren;
- de dienstverlening aan de klanten commercialiseren via haar fysieke en virtuele distributiekanaal in België en in het buitenland;
- van Brussel een van de meest performante multimodale spoorweghubs maken.

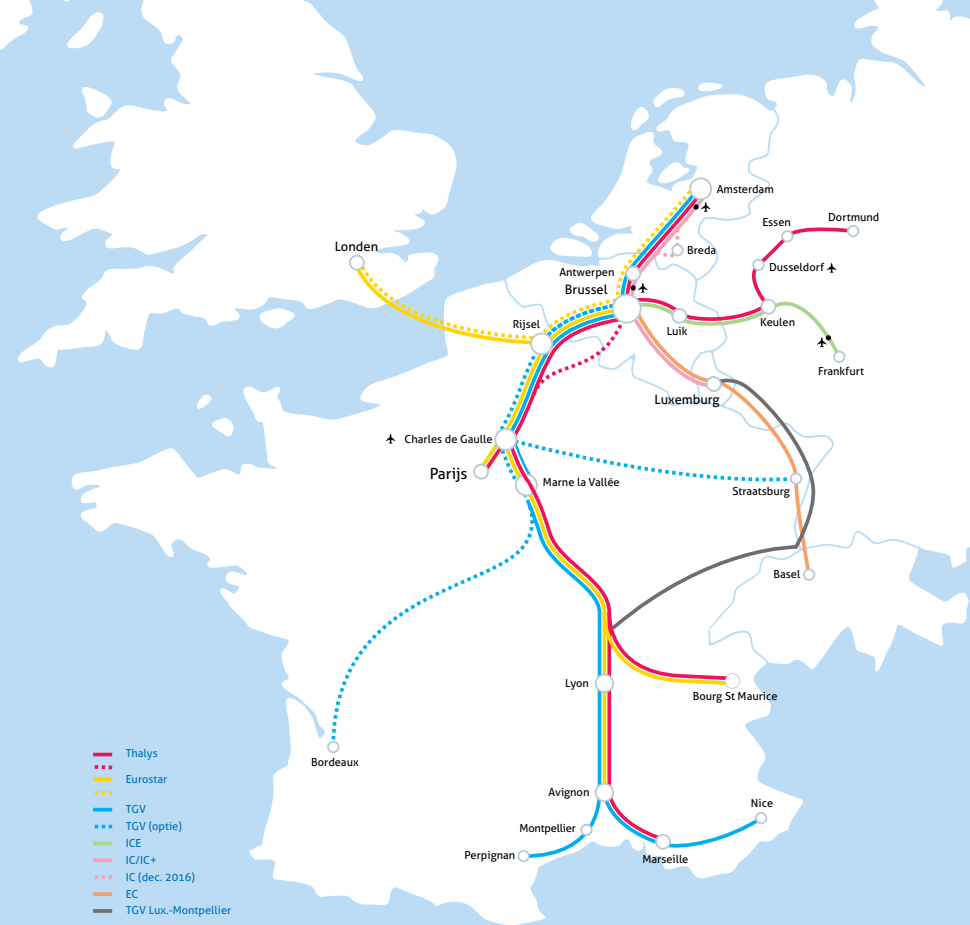
Daartoe focussen we op vier activiteitendomeinen:

- spoorwegoperator;
- distributeur;
- dienstverlener voor rekening van derden;
- onderhoud van treinmaterieel.

Doelstelling NMBS:

De positie van België op het Europese net behouden, dankzij:

- vier hogesnelheidslijnen;
- drie belangrijke internationale stations: Brussel-Zuid, Luik-Guillemins en Antwerpen-Centraal;
- verbindingen met alle grote luchthavens (Brussels Airport, Schiphol, Charles de Gaulle, Frankfurt, Düsseldorf en Eindhoven);
- verbindingen tussen de regio's (Euregio Maas-Rijn);
- aandeelhouder in Thalys (40%) en Eurostar (5%).



BETER KLANTENONTHAAL

1. Jongere treinen, meer zitplaatsen

Onze treinen zijn gemiddeld 22 jaar oud. Op vergelijkbare netten is dat 16 jaar. We investeren daarom fors in nieuwe treinen (bestelling M7-dubbeldeksrijtuigen). Zo bieden we meer comfort en voldoende zitplaatsen. Bovendien hebben nieuwe treinen voordelen inzake betrouwbaarheid en onderhoud.

We willen ook het aantal treintypes beperken (van de huidige 14 naar 8 tegen 2023). Daardoor zijn er minder opleidingen en wisselstukken nodig en kunnen er meer processen gestandaardiseerd worden, zodat de onderhoudskosten dalen.



Gemiddelde
leeftijd treinen

Doel:

22 ➤ **20**
jaar jaar
(2016) (2023)



Aantal
treintypes

Doel:

14 ➤ **8**
(2016) (2023)



Beschikbaar aantal
zitplaatsen

Doel:

+105.000
(2023 t.o.v. 2015)
75.000
voor vervanging oud
materieel
30.000
voor extra capaciteit



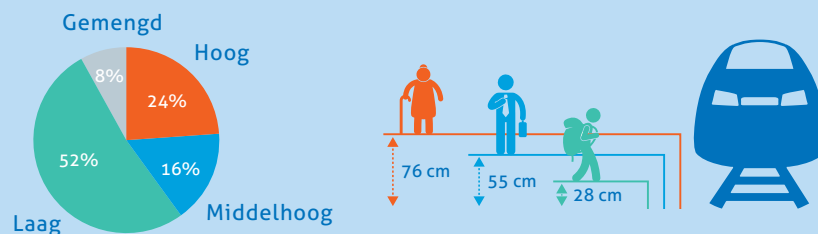
2. Stations en parkings op maat van de reiziger

In de nabije toekomst willen we bij vernieuwing of bouw van onze stations de investeringen toespitsen op toegankelijkheid en comfort. Daarbij ligt de nadruk op de functionele prioriteiten van de reiziger.

1. Verhoogde perrons

In België bestaan er momenteel drie perronhoogtes, een erfenis uit het verleden. Lage perrons komen het meest voor, die willen we verhogen. Zo kunnen reizigers vlot in en uit de trein stappen.

Perrons in België per type (%)



2. Meer parkeerplaatsen voor auto's en fietsen

Een vlotte intermodale overstap is een absolute voorwaarde voor een vlot verplaatsingstraject. Tegen 2018 wil NMBS beschikken over 100.000 stalplaatsen voor fietsen en 65.000 parkeerplaatsen voor auto's.

Doel 2018

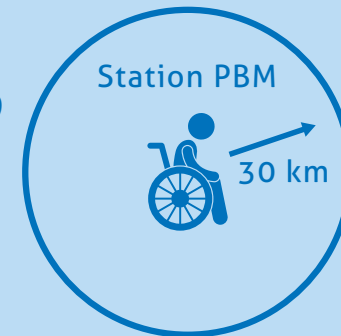
100.000
plaatsen
+8,4%
(t.o.v. 2015)

65.000
plaatsen
+8,7%
(t.o.v. 2015)

3. Betere dienstverlening voor personen met een beperkte mobiliteit

Tegen 2019 moeten personen met een beperkte mobiliteit binnen een straal van 30 km rond hun woonplaats over een integraal toegankelijk station beschikken: geen hindernissen op het traject naar het stationsgebouw, de loketten en de perrons, geleidelijnen voor slechtzienden, aangepast sanitair en gereserveerde parkeerplaatsen.

Doel 2019
50 stations
integraal
toegankelijk



4. Comfort en informatie

NMBS zet sterk in op goede verlichting en richt haar stations zo in dat de sociale veiligheid verhoogt. De schoonmaak blijft een aandachtspunt.

Tenslotte willen we ons nog meer inspanssen om correcte informatie (in real time) aan te bieden, zeker bij verstoord verkeer.



5. Standaardstations

Voor de middelgrote stations en de stopplaatsen gaat de prioriteit in de nabije toekomst naar een gestandaardiseerde aanpak. Uitrusting en comfortniveau moeten uitgaan van de prioriteiten van de reiziger.

BETERE COMMUNICATIE

1. Naar de klant: wifi in stations en treinen

Om treinreizen nog aantrekkelijker te maken, gaan we ervoor zorgen dat onze klanten hun reistijd nuttig kunnen besteden. Door internettoegang aan te bieden in treinen en stations zouden nog meer mogelijkheden beschikbaar zijn om te werken, het nieuws te volgen of te relaxen.

Technisch complex

Treinen werken als een kooi van Faraday en blokkeren 90% van een gsm- of wifisignaal. Het is dus technisch een hele uitdaging om iedereen aan boord een goede verbinding aan te bieden. Na een studie in 2015 heeft NMBS begin 2016 een proefproject gelanceerd: reizigers kunnen gedurende 3 maanden twee technische oplossingen uittesten. Op basis daarvan zal een businessplan worden opgemaakt.

2. Naar de stakeholders: intensere dialoog

Onze focus op de klant gaat gepaard met een intensere communicatie naar onze stakeholders. Het gaat hier in de eerste plaats om strategische partners zoals de openbaarvervoerbedrijven MIVB, De Lijn en TEC, de reizigersverenigingen, de FOD Mobiliteit en Vervoer en beleidsverantwoordelijken.

De klemtoon ligt op proactieve informatie en dialoog. Cruciale projecten of vernieuwingen die de reizigers rechtstreeks aanbelangen, willen we vooraf voorstellen aan onze stakeholders en met hen aftoetsen. Een goed voorbeeld zijn de infosessies ter voorbereiding van het vervoersplan 2017 en de consultaties voor de bestelling van de M7-dubbeldekkers.





Voor vertrek

p.16

1. De reis begint thuis
2. In dialoog via social media
3. Lancering S-aanbod voor Brussel
4. Een beter aanbod naar de luchthaven
5. De klant komt altijd eerst
6. Focus op vrije tijd en jongeren
7. Een soepel traject



Voor- en natransport

p.22

1. De reis is multimodaal
2. Parking auto/fiets



In het station

p.26

1. Een leesbaar en correct informatieaanbod
2. Vlotter aankopen
3. Integraal toegankelijke stations
4. Veilige stations en treinen dankzij Securail
5. Nette stations
6. De belangrijkste stationsprojecten in 2015



In de trein

p.32

1. Naar een optimale veiligheid
2. Stiptheid
3. De nieuwe M7-dubbeldekkers
4. Betere service aan boord
5. Vernieuwing en onderhoud treinen



Aankomst

p.50

1. Klantentevredenheid
2. Compensatie bij vertragingen



Mobiliteit en duurzaamheid

p.52

1. Marktaandeel trein: vooruitgang in woon-werkverkeer
2. Reizigersgroei: lichte vooruitgang
3. Duurzaam over heel de lijn
4. Energieverbruik treinen
5. Energieverbruik gebouwen
6. CO₂-uitstoot



Onderneming en personeel

p.58

1. Beter operationeel resultaat
2. Benchmark: belangrijk verschil tussen de operationele prestatie van NMBS en andere operatoren
3. Meer doen met minder
4. De vertrekkers vervangen en nieuw talent aantrekken
5. Communicatie is cruciaal
6. Diversiteit bevorderen



Voor vertrek

1. De reis begint thuis
2. In dialoog via social media
3. Lancering S-aanbod voor Brussel
4. Een beter aanbod naar de luchthaven
5. De klant komt altijd eerst
6. Focus op vrije tijd en jongeren
7. Een soepel traject

We heten de klant al vanaf zijn thuis welkom met een totaalaanbod van deur tot deur

1. DE REIS BEGINT THUIS

NMBS wil informatie- en aankoopprocessen eenvoudig en toegankelijk maken. Dankzij apps en internettoepassingen moeten klanten informatie- en aankoopmogelijkheden steeds binnen handbereik hebben.

De huidige app is bijna 2 miljoen keer gedownload in 2015. Naast de lancering van de app voor Windows was de omschakeling van sms-tickets naar 2D-barcodes voor Android en iPhone een vooruitgang omdat tickets nu ook rechtstreeks via tablet aangekocht kunnen worden.

2. IN DIALOOG VIA SOCIAL MEDIA

Na de lancering van een Twitter-account in oktober 2013, heeft NMBS in juli 2015 een tweede grote stap gezet door een Facebook-account te starten, gevolgd door Instagram. De dialoog slaat aan, tegen het einde van het jaar telde de Facebook-account van NMBS bijna 18.000 fans.

Social media hebben een belangrijke impact op onze communicatie. In realtime over het treinverkeer informeren is een eerste grote troef. Ook duiding bieden bij de actualiteit of onze werking toelichten, geeft ons de kans om de band met onze reizigers en stakeholders te versterken.

NMBS app



1.969.267
downloads

Contact Centre



548.581
oproepen



59.171
e-mails

Social media



40.000
Twitter-volgers



17.984
Facebook-fans



2.017
Instagram-volgers

In 2015 zijn er via alle NMBS-accounts samen **353.228 posts** verstuurd, waarvan **83.096** door NMBS (reactief en proactief)

Lancering van het Brusselse S-aanbod en betere verbindingen met de luchthaven

3. LANCERING S-AANBOD VOOR BRUSSEL

Met het S-net krijgt Brussel een volwaardig voorstedelijk aanbod. Het S-net bestaat uit 12 verbindingen in en rond de hoofdstad met in totaal 142 stations en stopplaatsen. De S-treinen rijden in een straal van 30 kilometer rond Brussel. In Vlaanderen vormen Halle, Geraardsbergen, Zottegem, Aalst, Dendermonde, Vilvoorde, Mechelen en Leuven de eindpunten van de S-verbindingen. Aan Waalse kant reikt het S-aanbod tot 's Gravenbrakel, Eigenbrakel, Nijvel, Ottignies en Louvain-La-Neuve. In de spits circuleren er 3 tot 4 treinen per uur op de S-verbindingen. Het S-netwerk sluit bovendien goed aan op het metro-, tram- en busnet, zodat quasi elke bestemming in Brussel met het openbaar vervoer te bereiken is.



Mouterij



Thurn & Taxis



Twee nieuwe haltes: Mouterij en Thurn-en-Taxis

In december 2015 zijn twee stopplaatsen van het S-net geopend. Thurn-en-Taxis ligt nabij de gelijknamige site, in een wijk die economisch, cultureel en op het vlak van wonen in volle ontwikkeling is. De halte Mouterij is volledig nieuw en ligt op de lijn 161 tussen Etterbeek en Brussel-Luxemburg. Er is een directe aansluiting op de tram en de halte beschikt over een lift.

4. EEN BETER AANBOD NAAR DE LUCHTHAVEN

56 rechtstreekse verbindingen met Brussels Airport

Door de invoering van het nieuwe vervoersplan in december 2014 hebben 56 stations en stopplaatsen een rechtstreekse verbinding met de luchthaven gekregen. Sinds de opening van de Schuman-Josafattunnel in april 2016 zijn dat er maar liefst 82.



Baanvak Mol – Herentals (lijn 15) voortaan elektrisch
Sinds december 2015 is elektrisch rijden mogelijk op het baanvak Mol – Herentals. Dankzij de elektrificatie kan NMBS twee piektreinen inleggen tussen Herentals en Brussel-Zuid (één 's ochtends en één 's avonds) en de omnibusdienst tussen Mol en Antwerpen ook met elektrische treinen verzorgen.

B-Open of een nieuwe commerciële aanpak



5. DE KLANT KOMT ALTIJD EERST

Onder de naam B-Open lanceert NMBS een nieuwe commerciële aanpak, waarbij de noden van de klant de prioriteiten dicteren. Klantgericht denken en handelen staat centraal bij de ontwikkeling van nieuwe diensten, waaronder apps en website, of producten. De hele reis moet een kwalitatieve ervaring zijn.

6. FOCUS OP VRIJE TIJD EN JONGEREN

NMBS wil voor alle types verplaatsingen en voor elke reiziger een interessant gamma aan producten bieden. In 2015 werd sterk ingezet op jongeren en vrijetijdsverplaatsingen met een forse promotie van de trein als ideaal vervoermiddel naar de zomerfestivals en de lancering van Go Unlimited (vrij reizen voor een gunstprijs gedurende een bepaalde periode).

7. EEN SOEPEL TRAJECT

Via digitale tickets, een chipkaart die toegang geeft tot alle openbaar vervoer of all-in prijzen voor reis en attracties maken we het reizen gemakkelijker.



Bestemming zomerfestivals

De campagne voor de zomerfestivals slaat aan. Uit een enquête na de campagne blijkt dat **56% van de deelnemers** de trein als het ideaal vervoer beschouwt naar de festivals.



2.273 deelnemers voor originele wedstrijd

Go Unlimited zocht bekendheid via een originele wedstrijd waar reizigers zelf de naam van hun favoriete station mochten aanpassen. Gent-Sint-Pieters werd zo tijdelijk "Neuzekesland".

Extra lang weekend dankzij Weekendbiljet

Met het weekendbiljet mikt NMBS op alle reizigers die er in het weekend op uit trekken. De XXL-promotie tijdens de maanden juli en augustus kon bijna **2 miljoen reizigers** overtuigen.



Voor- en natransport

1. De reis is multimodaal
2. Parking auto/fiets

Voor ons telt heel de reis, ook voor en na de treinrit

1. DE REIS IS MULTIMODAAL

We willen een soepele reiservaring aanbieden. In de omgeving van de stations investeren we daarom in vlotte overstapmogelijkheden en goede aansluitingen met ander openbaar vervoer. Dat gebeurt in nauwe samenwerking met de openbaarvervoermaatschappijen en de steden en gemeenten.

Daarnaast zijn we partner in projecten die een alternatieve mobiliteit promoten, zoals Blue-bike (deelfietsen) en Cambio (deelauto's). Door fietspunten nabij of in de stations te voorzien, kan de fietser op een goede service rekenen.

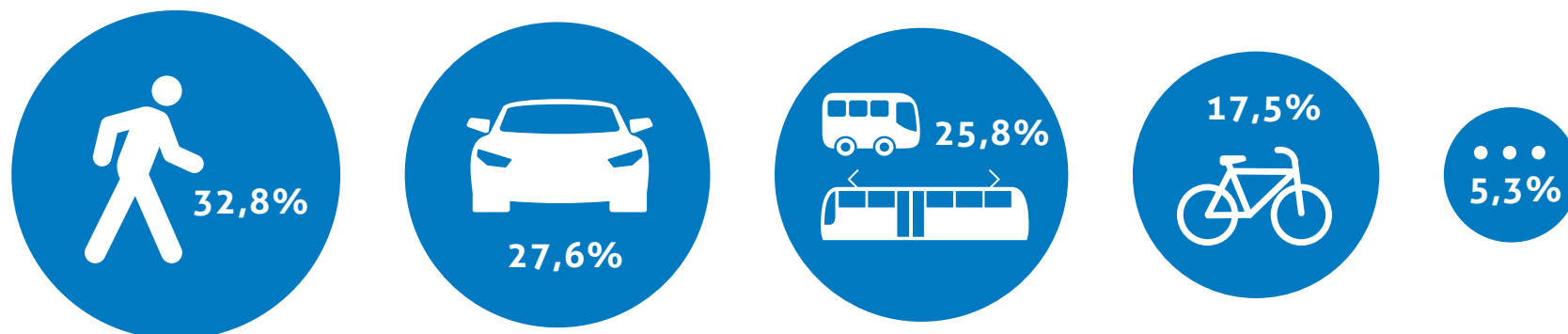
fietspunten
in **53** stations



Blue-bike
in **45** stations
140.000
ritten
in 2015

Hoe komen onze reizigers naar het station? *

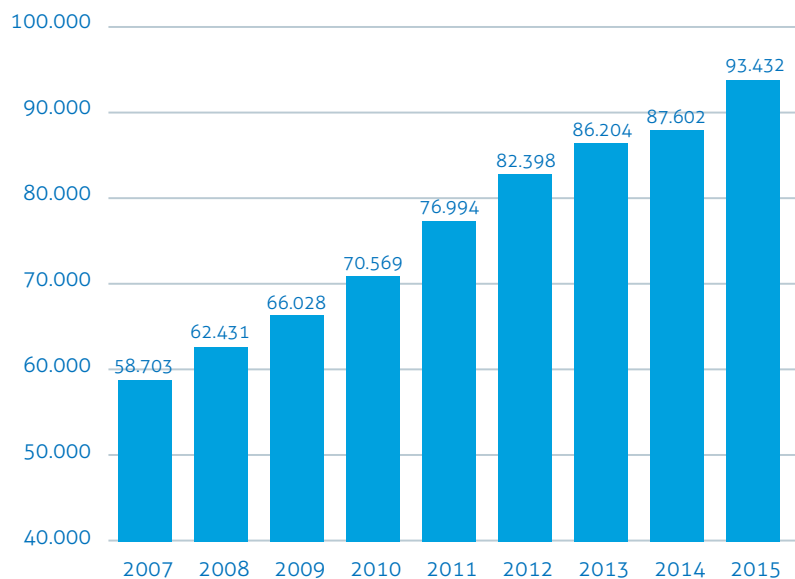
(resultaten kwaliteitsbarometer 2015)



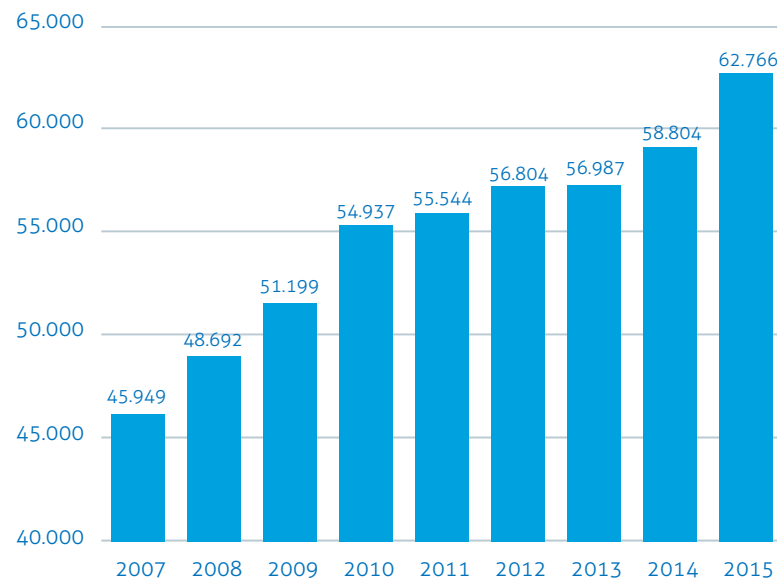
* Het totaal is meer dan 100% omdat sommige reizigers meer dan één vervoerswijze gebruiken.

2. PARKING AUTO/FIETS

Fietsers en automobilisten hebben baat bij voldoende parkeergelegenheid nabij het station. Sinds 2007 heeft NMBS fors geïnvesteerd in nieuwe plaatsen. Het aantal fietsstallingen steeg met



59,2%, het aantal autoparkings met 36,6%. In 2015 is het beheer van alle NMBS-parkings in handen gegeven van het filiaal B-Parking.



Fietsparkeergebouw Antwerpen-Berchem: ereplaats voor de fiets

Op 25 maart 2015 opende NMBS het nieuwe fietsparkeergebouw bij het station Antwerpen-Berchem. De comfortabele, veilige, overdekte en gratis fietsparking voor treingebruikers met plaats voor 2.150 fietsen heeft 5,8 miljoen euro gekost. Antwerpen-Berchem telt meer dan 15.000 reizigers waarvan tenminste 20% met de fiets komt. In totaal zijn er 4.200 fietsplaatsen.

A photograph of two men sitting at a round table in a train carriage, playing cards. The man on the left is holding a hand of cards, including the 8 of spades, 2 of diamonds, and 10 of hearts. The man on the right is smiling and looking at his own cards. The background shows a window with a view of a station platform.

Fietsen gestald aan het station en meteen in de trein.

Relaxen troef!

#ikgawinnen #kameraden



In het station

1. Een leesbaar en correct informatieaanbod
2. Vlotter aankopen
3. Integraal toegankelijke stations
4. Veilige stations en treinen dankzij Securail
5. Nette stations
6. De belangrijkste stationsprojecten in 2015

We bieden informatie en service op maat van de klant



1. EEN LEESBAAR EN CORRECT INFORMATIEAANBOD

Enemaal in het station moet het reistraject vlot blijven verlopen. Gemakkelijk te vinden informatie over de treinreis is op dat moment cruciaal. We hebben in 2015 onze vertrekkaffiches en infoschermen aangepast, zodat de leesbaarheid verbeterde. Bij vertraging geven de infoschermen nu ook de vermoedelijke vertrektijd aan.



725
automaten in
538
stations



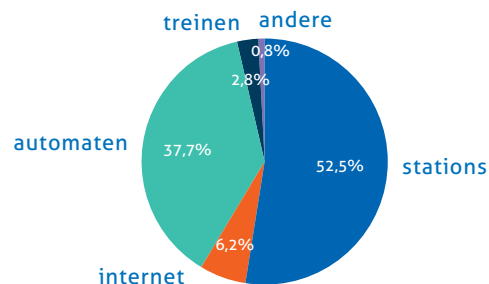
345
loketten in
139
stations

2. VLOTTER AANKOPEN

De tijd van het lange aanschuiven aan de stationsloketten is voorbij. Meer en meer klanten kopen hun biljet of verlengen hun abonnement aan de automaten in onze stations. In 2015 zijn 37,7% van de tickets via de automaten verkocht. In december 2015 ging het zelfs om 42% van de verkoop.

Het gewijzigde aankoopgedrag en de nood om de beschikbare middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten, hebben ertoe geleid dat we in 34 kleine stations de loketten moesten sluiten. Tot 2020 wordt geen bijkomende sluiting van loketten overwogen.

Aandeel verkoopkanalen (aantal verrichtingen 2015)



Loketbediende wordt volwaardige mobiliteitsgids

Door het toenemend gebruik van automaten en digitale verkoopkanalen krijgen de verkopers aan de loketten een nieuwe functie. Ze worden echte mobiliteitsgidsen, die de klant proactief benaderen en hem de beste oplossing voorstellen.

Onze stations moeten vlot toegankelijk zijn voor iedereen, maar ook veilig

3. INTEGRAAL TOEGANKELIJKE STATIONS

NMBS wil personen met een beperkte mobiliteit zo goed mogelijk opvangen. Onze strategie bestaat erin om binnen een straal van 30 km een integraal toegankelijk station te voorzien voor iedereen tegen 2019.



114 stations zijn toegankelijk voor PBM's

308 mobiele oprijhellingen om het in- en uitstappen te vergemakkelijken

24 trappenklimmers



17 stations werken samen met taxibedrijven



330 ringleidingssystemen voor slechthorenden



107 assistentiezuilen

15 stations zijn integraal toegankelijk

In 2015 zijn de stations opnieuw geëvalueerd, zodat 14 stations hun statuut van integrale toegankelijkheid verloren. Dit heeft vooral te maken met strengere criteria voor de perrons.

Kortere reserveringstijd voor assistentie

Momenteel moeten personen met een beperkte mobiliteit hun bijstand 24 uur op voorhand reserveren, wat beter is dan de Europese wetgeving (48 uur). Dat moet om de gratis bijstand bij het in- en uitstappen goed en veilig te organiseren.

Om onze dienstverlening nog te verbeteren, hebben we in februari 2016 deze reserveringstermijn beperkt tot 3 uur voor de rechtstreekse treinverbindingen tussen 18 stations.



59.559
aanvragen
voor
assistentie

4. VEILIGE STATIONS EN TREINEN DANKZIJ SECURAIL

Securail, de veiligheidsdienst van NMBS, beschikt over ongeveer **540 personeelsleden** die over de veiligheid van personen waken in stations en treinen. Ze werken daarvoor nauw samen met de spoorwegpolitie (federale politie) en met de lokale politie in het raam van de samenwerkingsverbanden met steden en gemeenten.

Via een netwerk van bijna **5.400 camera's** kunnen de veiligheidsagenten in het Security Operations Center (SOC) alle grote stations nauwgezet in het oog houden. Naast het Security Operations Center zijn er ook nog 3 lokale antennes in Brussel, Antwerpen en Luik die de camerabeelden en inkomend alarm beheren.

5. NETTE STATIONS

NMBS investeert fors in de schoonmaak van haar stations. Al naargelang de grootte van het station meten we twee of meer keren per jaar de netheid. Het gaat hier om technische metingen die NMBS de mogelijkheid bieden objectief na te gaan waar er verbeterd kan worden. De cijfers weerspiegelen dus niet de persoonlijke ervaring van de reizigers.

De gemiddelde netheidsscore in 2015:

- stations met 20.000 reizigers of meer: 89,6%
- stations met 10.000 reizigers of meer: 87,1%
- overige stations: 89,9%
- stopplaatsen: 89,7%



We vernieuwen zowel grote als kleine stations

6. DE BELANGRIJKSTE STATIONSPROJECTEN IN 2015

Oostende

- Volledige renovatie
- Herinrichting stationsomgeving

Gent-Sint-Pieters

- Volledige renovatie en uitbouw tot multimodaal knooppunt
- Nieuwe bredere perrons en achteringang
- Herinrichting stationsomgeving

Aalst

- Herinrichting stationsomgeving

Mechelen

- Nieuw station
- Herinrichting stationsomgeving met grote aandacht voor intermodaliteit



Ieper

- Herinrichting stationsomgeving
- Afgewerkt

Roeselare

- Nieuw station
- Herinrichting stationsomgeving

Liedekerke

- Herinrichting stationsomgeving
- Vernieuwing perrons en onderdoorgang

Ternat

- Herinrichting stationsomgeving
- Afgewerkt

Lessen

- Herinrichting stationsgebouw

Aat

- Renovatie binnenkant station

's Gravenbrakel

- Herinrichting stationsgebouw
- Aanleg parking

Namen

- Herinrichting station boven de sporen met inplanting busstation
- Parking voor 483 auto's
- Grote aandacht voor intermodaliteit

Verviers-Centraal

- Opfrissing interieur en perrons

Jurbeke

- Herinrichting stationsgebouw

Bergen

- Nieuw station
- Herinrichting stationsomgeving met grote aandacht voor intermodaliteit
- Parking voor 862 auto's

BRUSSEL

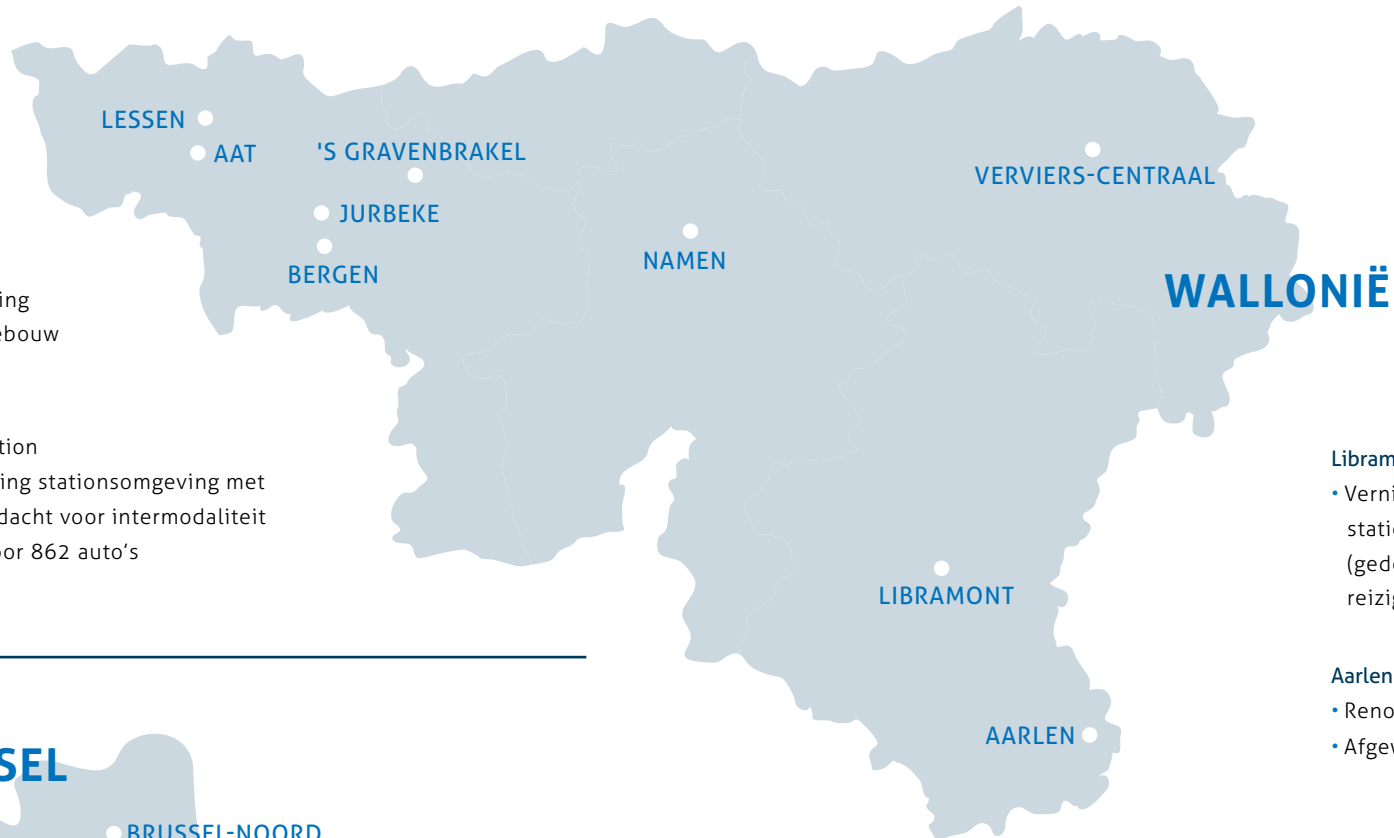
- BRUSSEL-NOORD
- BRUSSEL-SCHUMAN

Brussel-Noord

- Herinrichting station
- Totale reorganisatie met multimodale voorzieningen en meer winkelruimte

Brussel-Schuman

- Nieuw multimodaal station



Libramont

- Vernieuwing stationsgebouw (gedeelte onthaal reizigers)

Aarlen

- Renovatie station
- Afgewerkt



In de trein

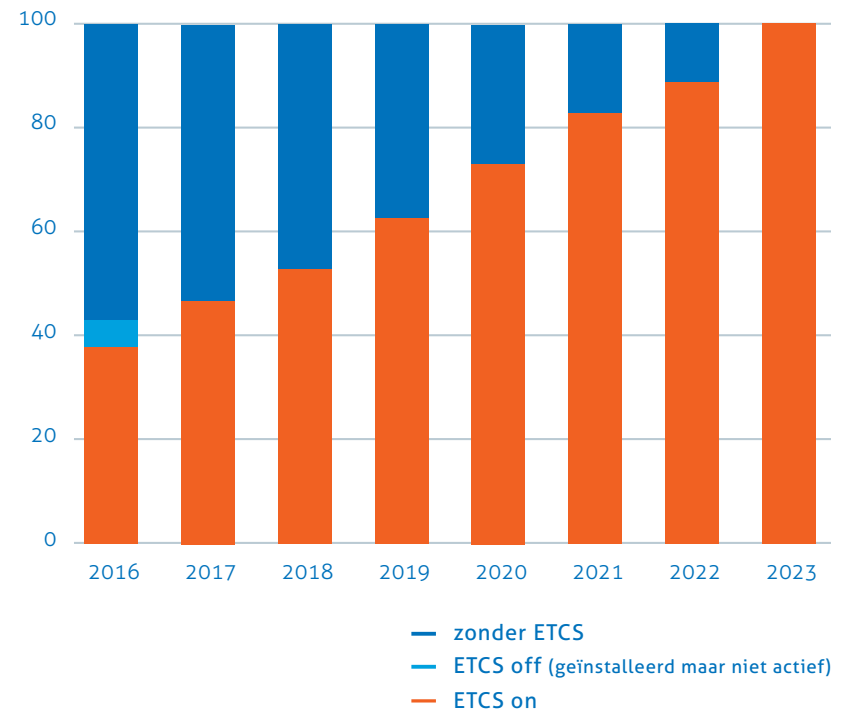
1. Naar een optimale veiligheid
2. Stiptheid
3. De nieuwe M7-dubbeldekkers
4. Betere service aan boord
5. Vernieuwing en onderhoud treinen

Veiligheid blijft onze prioriteit

1. NAAR EEN OPTIMALE VEILIGHEID

NMBS investeert heel wat in betere veiligheidssystemen, in nauwe samenwerking met infrastructuurbeheerder Infrabel. Sinds 2013 zijn al onze treinen voor het binnenlandse verkeer uitgerust met het automatische stopsysteem TBL1+ en 29% van onze treinen beschikt over het Europese veiligheidssysteem ETCS, dat voortdurend de snelheid van de trein bewaakt en hem doet afremmen of desnoods stoppen indien de referentiesnelheid op een baanvak overschreden wordt. We engageren ons om voor eind 2023 alle treinen uit te rusten met ETCS.

Planning invoering European Train Control System ETCS

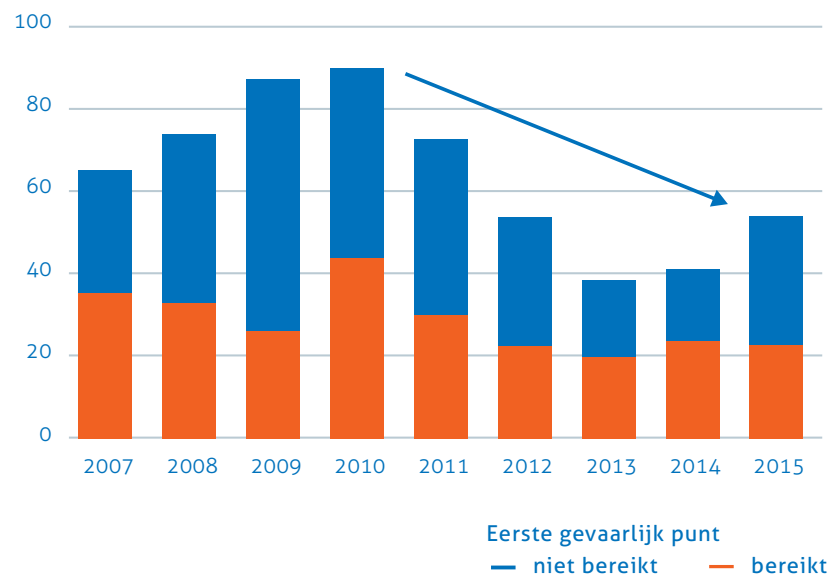


Seinvoorbijrijdingen: positieve trend de jongste jaren

Tussen 2010 en 2015 waren er 16% minder seinvoorbijrijdingen. Het aantal seinvoorbijrijdingen in de hoofdsporen en toegang tot de hoofdsporen is in 2015 gestegen tot 52 (ten opzichte van 40 in 2014). De stijging heeft geen bijkomende gevolgen voor de veiligheid aangezien het aantal potentieel gevaarlijke punten dat als gevolg daarvan bereikt werd, stabiel is gebleven (22 in 2015 ten opzichte van 23 in 2014).

Deze vaststelling is belangrijk voor de veiligheid van het spoorverkeer. De veiligheidssystemen dienen immers te voorkomen dat gevaarlijke punten (wisselverbindingen) bereikt worden. De seinvoorbijrijdingen gebeurden ook over een gemiddeld kortere afstand: twee derde van de treinen die een rood sein voorbijrijden, kwam op minder dan 50 meter voorbij het sein tot stilstand.

Aantal voorbijrijdingen in hoofdspoor



Wat doet NMBS tegen seinvoorbijrijdingen?



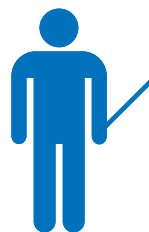
1.

Grondig onderzoek van elke seinvoorbijrijding en beheer via centrale database



2.

Opvolging van de treinbestuurder: medisch en psychologisch onderzoek, opleiding en examen



3.

Specifieke leermodules in de basisopleiding en de permanente opleidingen



4.

Begeleiding en opvolging nieuwe bestuurders: bewustmakingssessies (bij bestuurders met weinig dienstjaren tot 4 sessies per jaar)



5.

Bijhouden van de gevallen waarin een **noodremming door TBL1+** een seinvoorbijrijding kon voorkomen



Onderweg naar mijn kleindochter.

Ik zit rustig en voel me veilig in de trein.

#vooriedereen #veiligreizen

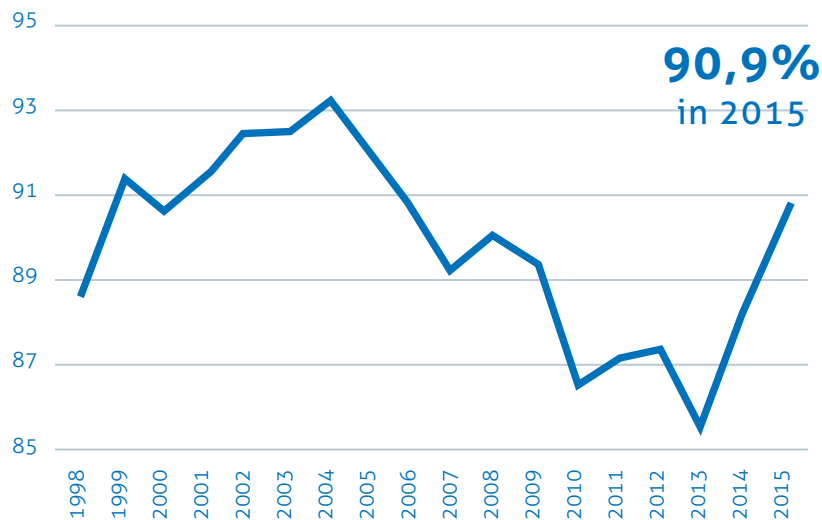
Het gevecht tegen de vertragingen werpt vrucht af

2. STIPTHEID

Forse verbetering

De forse verbetering van de stiptheid in 2014 zet zich door in 2015. Gemiddeld reed 90,9% van de treinen op tijd (+2,7% ten opzichte van 2014), het beste resultaat sinds 2005. De invoering van het nieuwe vervoersplan eind 2014 had een positieve invloed, naast andere maatregelen om de stiptheid te bevorderen.

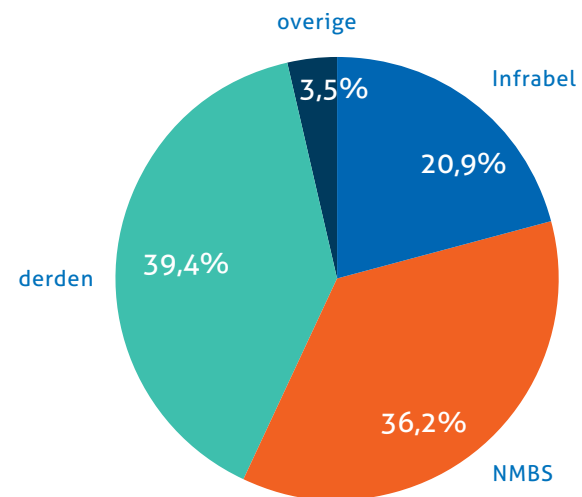
Evolutie gemiddelde stiptheid



Aandeel in de vertragingen

Het NMBS-aandeel in de vertragingen is ongeveer gelijk gebleven tegenover 2014, het aandeel van Infrabel daalt, terwijl dat van derden sterk toeneemt. Onder derden vallen o.a. ongevallen op overwegen, aanrijdingen van personen of kwaad opzet. Vooral personen die te dicht bij of tussen de sporen lopen zijn verantwoordelijk voor de toename van het aandeel "derden".

Aandeel in de vertragingen

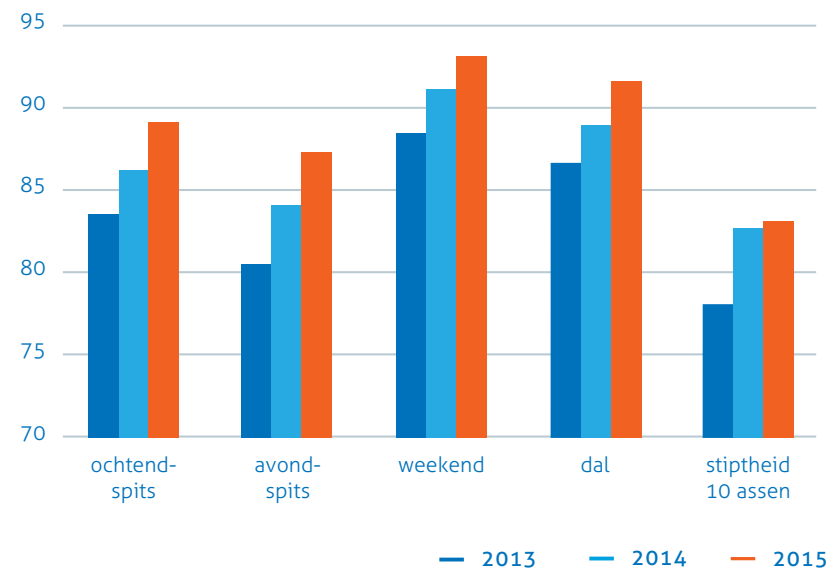


Ook ochtend- en avondpiek beter

De gemiddelde stiptheid gaat vooruit op alle momenten van de dag en tijdens de weekends. Vooral tijdens de ochtend- en de avondspits is de stijging opmerkelijk.

	2014	2015	Vershil
Ochtendspits	86,2%	89,1%	+2,9%
Avondspits	84,0%	87,3%	+3,3%
Weekend	91,2%	93,3%	+2,1%
Daluren	88,9%	91,7%	+2,8%
Stiptheid 10 assen Brussel (ochtend)	82,6%	83,0%	+0,4%

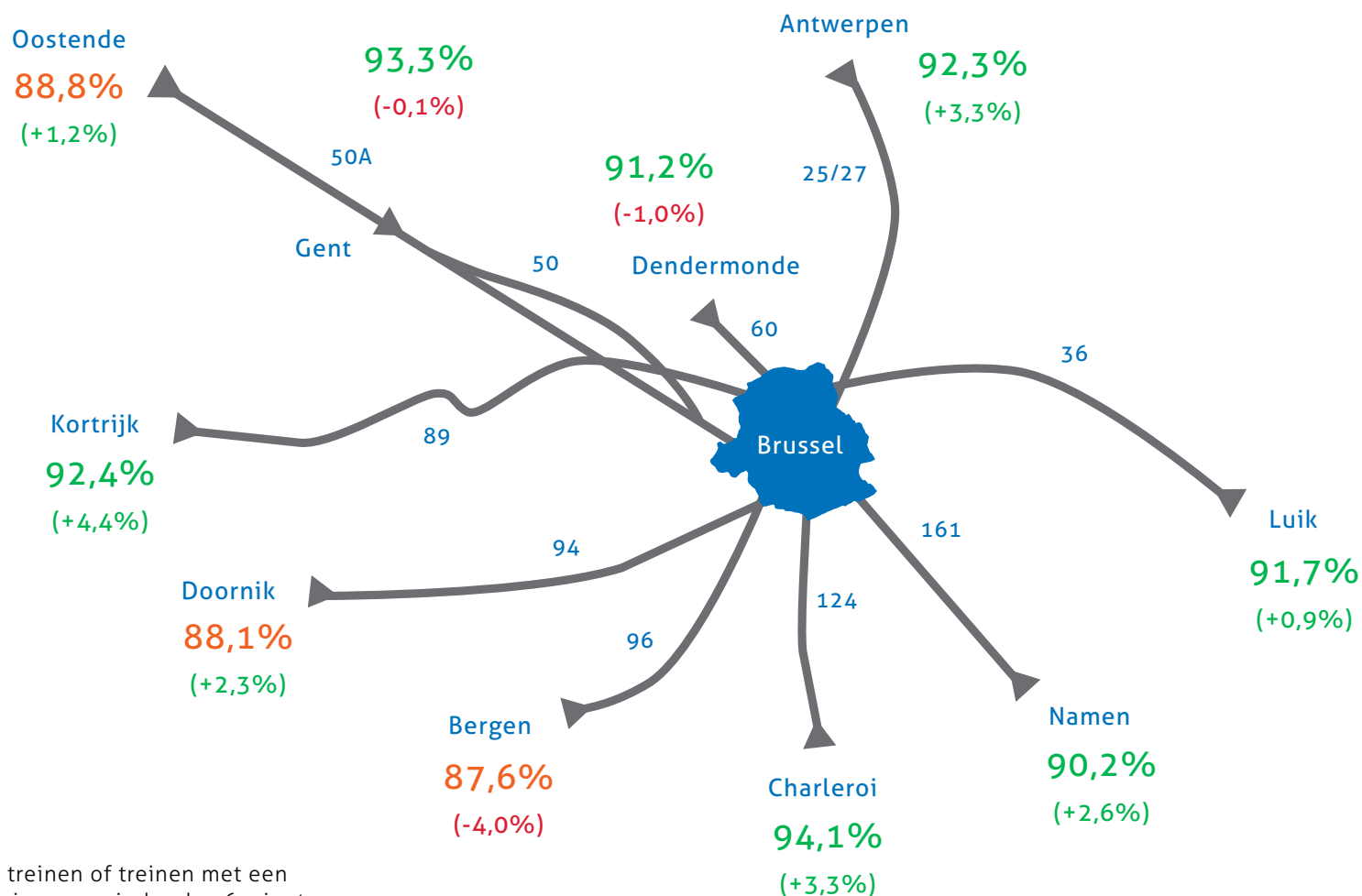
Stiptheidscijfers voor neutralisatie



Globale stiptheid van 10 grote lijnen bij aankomst in Brussel

(gemiddelde 2015 + stijging/daling t.o.v. 2014)

De meeste assen naar Brussel tekenen een duidelijke verbetering op tegenover 2014, behalve de lijn Bergen - Brussel. We hebben een specifieke werkgroep opgericht om deze verbinding op te volgen en een oplossing te zoeken voor de problematiek.



Stipte treinen of treinen met een vertraging van minder dan 6 minuten



Met de trein naar school in Brussel, cool!

Geen files, tijd om te studeren én 't is goedkoop.

#blokkenopdetrein #eerstezit

5 acties met gunstige invloed op de stiptheid

1



het nieuwe vervoersplan 12/2014

Meer realistische reistijden, een robuustere treindienst en ruimere overstaptijden bevorderen een vlotter treinverkeer en het respecteren van de dienstregeling. Het nieuwe vervoersplan heeft onmiskenbaar een gunstig effect op de stiptheid.

2



extra aandacht voor eerste vertrek treinen

Als een trein bij zijn eerste vertrek al te laat is, loopt het mis voor het hele traject en kan dat de dienstregeling van andere treinen in de war sturen. We hebben ons personeel er extra op gewezen om aandacht te hebben voor het eerste vertrek, al is de strijd niet gewonnen.

3



betrouwbare treinen

Begin 2015 hadden de nieuwe Desiro-motorstellen nog gemiddeld elke 8.000 km met een panne af te rekenen. Nu tellen we maar één incident om de 50.000 km waar een vertraging uit voortvloeit.

4



efficiënter onderhoud

We hebben al veel inspanningen geleverd om het onderhoud te verbeteren door de invoering van kwaliteitsprocessen. We vernieuwen onze werkplaatsen om het onderhoud efficiënter te laten verlopen. 20% van onze treinen is geïmmobiliseerd voor onderhoud en dat willen we terugbrengen naar 14%.

5



goede samenwerking NMBS/Infrabel

Systematisch overleg met de infrastructuurbeheerder loont.

Wat kan nog beter?

1.



Nog te veel incidenten met treinmaterieel (zowel bij de recente locomotieven T18 als bij het oudere type T27)



Oplossing:

beter toezicht op het onderhoud voor de oudere treinen, meer druk op constructeurs en leveranciers voor recent materieel.

2.



Communicatie tussen de diverse actoren (bestuurders, verdelers, werkplaatsen, depanneerders...)



Oplossing:

uitwerken procedures en technische oplossingen voor duidelijke en snellere communicatie.

3.



Vertraging bij eerste vertrek



Oplossing:

strikte opvolging. Begin december 2013 startte nog 30% van de treinen bij eerste vertrek met 1 minuut vertraging en 10% zelfs met meer dan 3 minuten. In 2015 vertrok gemiddeld 21,8% van de treinen bij eerste vertrek met meer dan 1 minuut vertraging en 6,1% met meer dan 3 minuten.

4.



Stiptheid in de ochtendpiek op verbindingen naar Brussel



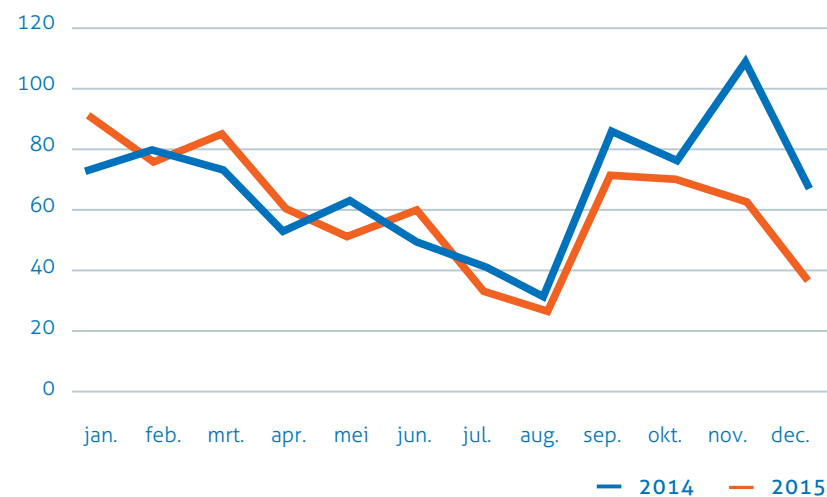
Oplossing:

de verschillende acties ter verbetering van de stiptheid spelen samen om in dit opzicht vooruitgang te kunnen boeken.

Minder overbezette treinen

Door een betere inzet van het zitplaatsaanbod, een permanente opvolging en snel ingrijpen in de samenstelling van de treinen is er een afname van het aantal overbezette treinen. Het aantal structureel overbezette treinen daalde van een twintigtal in 2014 tot een tiental in 2015.

Aantal overbezette treinen



A woman with blonde hair tied back is sitting in a train seat, leaning over a table and writing in a notebook. She is wearing a grey cardigan over a dark top. The train window is visible behind her, showing a blurred view of the outside world. The text is overlaid on the image in orange boxes.

Mijn beste invallen krijg ik onderweg.

Reistijd is mijmertijd.

#inspiratieopdetrein #wegdromen

3. DE NIEUWE M7-DUBBELDEKKERS

445 rytuigen voor meer comfort

In december 2015 heeft NMBS nieuwe dubbeldeksrijtuigen M7 besteld om meer comfort en voldoende zitplaatsen te kunnen aanbieden. De totale bestelling vergt een historisch grote investering van 1,3 miljard euro (voor de Desiro-motorstellen was 1,4 miljard uitgetrokken). De rytuigen zullen geleverd worden in de periode 2018-2021.

10 troeven van de nieuwe M7-dubbeldekker

1. **Maximale veiligheid:** de M7 is uitgerust met de veiligheidssystemen TBL1+ en ETCS v2
2. **Extra comfort:** betere zitcomfort, meer beenruimte, hogere plafonds voor de bovenste verdieping en LED-verlichting
3. Specifieke aandacht voor **toegankelijkheid:** deuren boven draaistellen (dicht bij perron) en deuren aangepast voor personen met beperkte mobiliteit
4. **Goede uitrusting voor informatie:** grotere LED-schermen, uitgerust voor installatie van de meest recente systemen voor communicatie en reizigersinformatie
5. **Snel:** topsnelheid van 200 km/u
6. **Soepel inzetbaar:** kan rijden als motorstel of met locomotief
7. **Compatibel** met M5- en M6-dubbeldeksrijtuigen (130 M5- en 492 M6-rijtuigen)
8. **Extra zitplaatsaanbod:** de 445 rytuigen bieden in totaal 50.620 zitplaatsen
9. Hoge eisen aan constructeur inzake **betrouwbaarheid**
10. Uitgerust met **telemetrie**, zodat kerngegevens voor het onderhoud automatisch en proactief naar de werkplaatsen worden doorgeseind



Klanten en stakeholders hebben uitgebreid hun input kunnen geven over het ontwerp

Klantenoordeel centraal

Voor de bestelling van de M7-rijtuig kan NMBS met een primeur uitpakken: voor het eerst zijn klanten en stakeholders nauw betrokken in het ontwikkelingsproces. Eind 2014 werd een zestigtal mensen in focusgroepen gevraagd naar hun eerste reactie op beelden van het interieur en de buitenkant.

In het najaar van 2015 konden ongeveer 240 klanten en stakeholders hun mening geven over gebruikte materialen, stoelen en inrichting door het uittesten van een omgebouwd M6-rijtuig. Waar mogelijk is er bij het eindontwerp van de M7-rijtuigen rekening gehouden met hun opmerkingen.



Vlotter betalen en in real time informeren dankzij ITRIS-toestellen

4. BETERE SERVICE AAN BOORD



Na een uitgebreide testperiode heeft NMBS begin november 2015 een nieuw toestel voor de treinbegeleiders in dienst genomen. De ITRIS-toestellen vervangen de oude draagbare computer IBIS. Dankzij ITRIS kunnen we de service aan de klant aan boord nog verbeteren. ITRIS is een knap staaltje spijttechnologie dat heel wat nieuwe mogelijkheden biedt. Belangrijke troef is dat de treinbegeleider online real time-informatie kan opzoeken, zodat hij de reizigers sneller en accurater kan inlichten.

Klaar voor de toekomst

Voor de toekomst staan nog nieuwe ontwikkelingen in de steigers, zoals het opladen van vervoerbewijzen op persoonlijke MOBIB-kaarten of het scannen van buitenlandse tickets. ITRIS speelt een belangrijke rol in de informatieverschaffing, onder andere door automatische updates en door de mogelijkheid om in de nabije toekomst in te loggen op het infosysteem van de trein (Train Info Services).

Al onze treinen moeten up to date comfort bieden

5. VERNIEUWING EN ONDERHOUD TREINEN

Verjongingskuur voor oudere treinen

Om de oudere treinen langer in dienst te houden en het comfort te verhogen, vernieuwt NMBS een deel van haar park. De treinen worden van kop tot teen gestript en vervolgens vernieuwd. Deze complexe opdrachten gebeuren in de eigen werkplaatsen van NMBS.

Vernieuwing van de vierledige motorstellen MR75

In 2015 werd een eerste afgewerkt vierledig motorstel MR75 voorgesteld. Deze betrouwbare treinstellen uit de jaren zeventig krijgen niet enkel een nieuw kleedje en meer comfort (toiletten met gesloten systeem, multifunctionele ruimte, nieuwe ramen), ook een aantal technische elementen worden verbeterd (bekabeling, statische omvormer, deurstering).

Vernieuwing motorstellen: stand van zaken 12/2015



MR75
1 prototype
afgewerkt
(44 stellen)



MR80 Break
67 van
de 139
vernieuwd

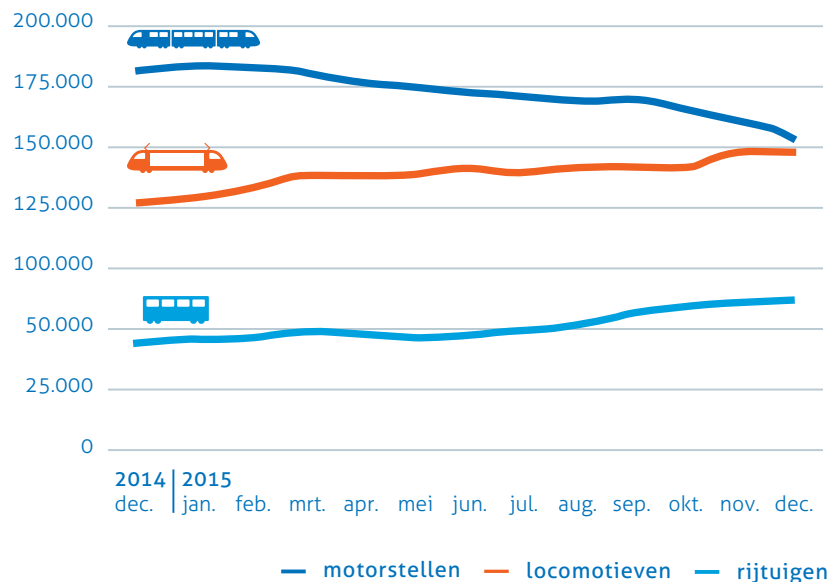


MR86 Sprinter
22 van
de 51
vernieuwd

Betrouwbaarheid treinen stabiel

De betrouwbaarheid van onze treinen verbetert licht tegenover 2014. Wel zijn er grote verschuivingen al naargelang het treintype. Bij de Desiro-motorstellen is het aantal pannes sterk verminderd en bereiken we een goede betrouwbaarheid. Bij de locomotieven laten vooral de oudere T27 en de recente T18 te veel pannes optekenen. De rijtuigen doen het wat minder goed, vooral vanwege op zich onschuldige kinderziektes op het nieuw geïnstalleerde ETCS-systeem bij de M6-dubbeldeksrijtuigen.

Evolutie minuten vertraging per materieeltype



Betrouwbare en maximaal beschikbare treinen zijn essentieel om stipter te rijden

Focus op betrouwbaarheid, beschikbaarheid en netheid

1. Wat doen we om de betrouwbaarheid van onze treinen te verbeteren?

- Toezien op **kwaliteitsvolle onderhoudsbeurten**, revisies, modernisering en aanpassingen
- Regelmatige kwaliteitscontroles
- Verbeteren van de **informatieuitwisseling over defecten** aan het materieel dankzij de nieuwe draagbare tablets van de treinbestuurders en treinbegeleiders. Zij worden als eerste geconfronteerd met de problemen en kunnen zo de werkplaatsen inlichten over de uit te voeren herstellingen
- Intensiever **informatie uitwisselen over manipulatiefouten** en uitgevoerde herstellingen door treinbestuurders, depanneerders, schouwers...
- Verbeteren van de **opleidingen en werkinstructies**
- **Wegwerken kinderziekten** locomotieven T18 en motorstellen Desiro (MR08) in samenwerking met de constructeur
- Oude treinen zo snel mogelijk **buiten dienst stellen**

2. Hoe verhogen we de beschikbaarheid van het materieel?

- **Versterken van nacht- en weekendploegen** waar nodig
- **Analyse van de oorzaken van langere doorlooptijden** en opmaak van een lokaal actieplan. Dit behelst o.a.:
 - analyse van belangrijke terugkerende en kritische taken
 - samenstelling van onderhoudspakketten met een gelijke werkbelasting

- kritische analyse van de geplande onderhoudstaken
- continue analyse van de bevoorradingsproblemen en de immobilisaties door ontbrekende onderdelen
- betere planning van de wielherprofileringen en lichten van het materieel

3. Hoe verbeteren we de netheid?

- **Luisteren naar onze klanten:**
 - **beter opvolgen** van klachten, evalueren en remediëren van de pijnpunten
 - **evalueren van de kwaliteitsmetingen** zoals de trimestriële netheidsmetingen en de kwaliteitsbarometer
- **Interne kwaliteitscontroles**
- Oprichting van een **cel 'schoonmaak'** voor betere coördinatie en opvolging
- Meer **gerichte preventiemaatregelen** en acties om graffiti te verwijderen (stuurgroep 'graffiti', betere beveiliging en bescherming van de belangrijkste uitwijkbundels)
- Nieuwe **reinigingsinstallaties** (toiletten, poetsplatformen) en dienstregeling treinen afstemmen op de onderhoudsbeurten
- Bijkomende **lokale opleidingen** voor het schoonmaakpersoneel
- Zoeken naar nieuwe, efficiëntere en milieuvriendelijkere **reinigingsproducten**
- Inzet **mobiele B-Clean teams** doorheen de dag voor intensief gebruikte treinen

We vernieuwen onze werkplaatsen voor een efficiënter onderhoud

Belangrijkste vernieuwingsprojecten 2015

Een aantal NMBS-werkplaatsen dateert van net na WOII en is niet geschikt om onze nieuwe treinen te onderhouden. In de periode 2016-2020 wordt een aantal grote projecten die nu lopen, afgewerkt.

Oostende

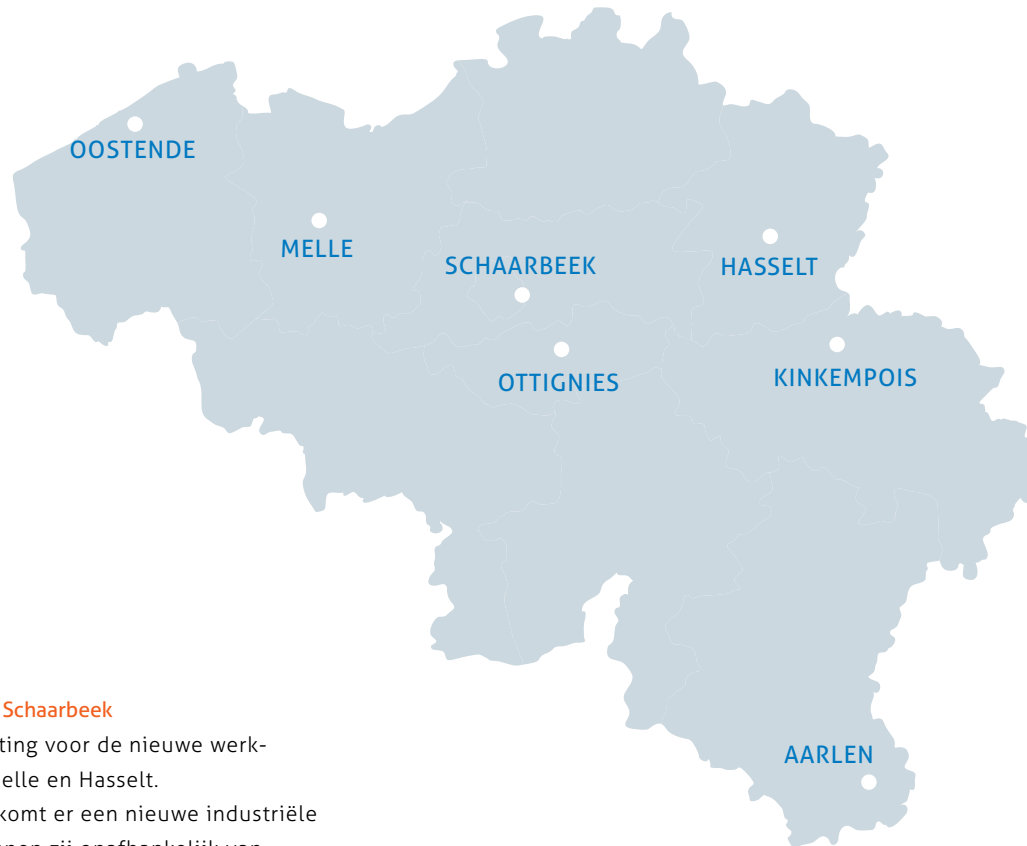
nieuwe werkplaats
rijtuigen en uitbreiding
van het bestaande
gebouw (WET)
(2018- 2021)

Melle

nieuwe werkplaats
(tractiewerkplaats en
wagenwerkplaats)
vervangt TW Merelbeke
en CW Gentbrugge
(2018)

Kinkempois, Melle, Hasselt en Schaarbeek

eigen industriële seininrichting voor de nieuwe werkplaatsen van Kinkempois, Melle en Hasselt.
In Schaarbeek (TOP + WET) komt er een nieuwe industriële seinpost. Op die manier kunnen zij onafhankelijk van Infrabel rangeren op hun eigen terrein.



Hasselt

nieuwe hal en renovatie
van bestaande
werkplaats (verhogen
dak en verdiepen
werkputten), met twee
sporen van 200 m
(2017)

Kinkempois

nieuwe werkplaats
(2017)

Ottignies

nieuwe depannage-
onderhoudspost
(2016)

Aarlen

nieuwe werkplaats
vervangt TW Stockem
(2016)



Familieuitstapjes doen we het liefst met de trein.

De kinderen spelen, wij blazen uit.

#zonderzorgen #b-dagtrips

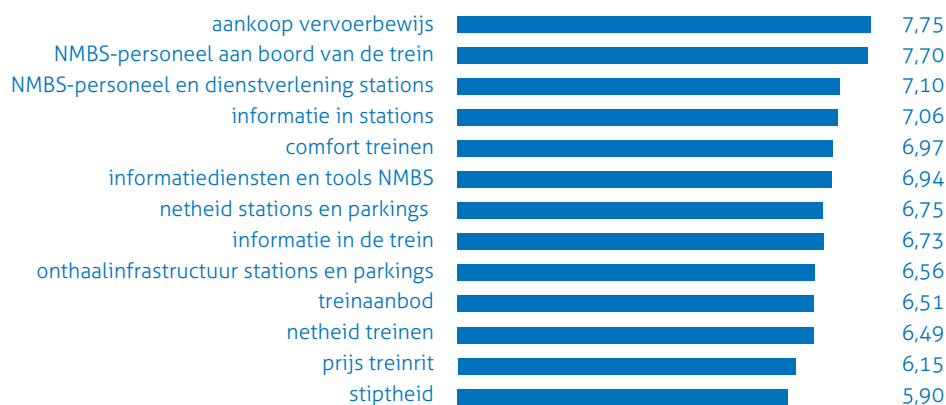


Aankomst

1. Klantentevredenheid
2. Compensatie bij vertragingen

1. KLANTENTEVREDENHEID (OORDEEL OP 10)

6,58/10
algemene
tevredenheid



Ongeveer 6 op 10 klanten is tevreden over de dienstverlening van NMBS. Ze geven een score van tenminste 7/10.

Meest tevreden

Minstens 70% van de reizigers geeft 7/10 of meer voor het NMBS-personeel in de treinen, de aankoop van het vervoerbewijs, personeel en dienstverlening in de stations en de informatie in de stations.

Minst tevreden

Het op tijd rijden van de treinen scoort minder goed: over dit aspect is slechts 48,1% van de reizigers tevreden en 27,7% van de reizigers is hier ontevreden over. Andere aspecten die minder goed scoren (onder de 60%) hebben te maken met onthaalinfrastructuur in het station en parking, aanbod, netheid van de trein en de prijs.

2. COMPENSATIE BIJ VERTRAGINGEN



66.539
aanvragen voor
compensatie
(-19%)



698.703
euro
uitgekeerd
(-31%)



Mobiliteit Duurzaamheid

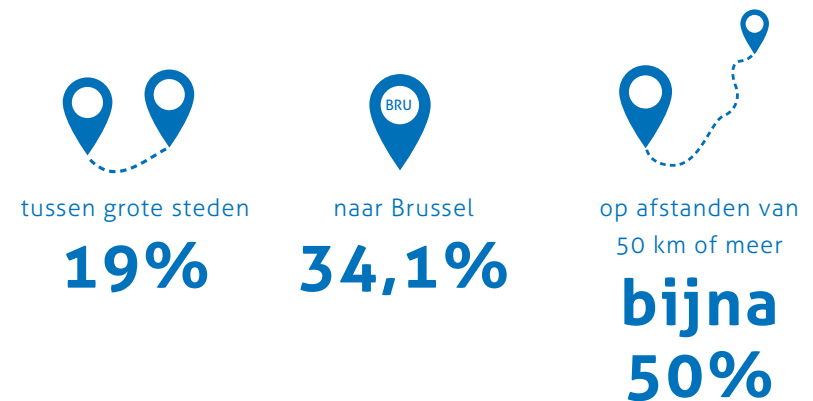
1. Marktaandeel trein: vooruitgang in woon- werkverkeer
2. Reizigersgroei: lichte vooruitgang
3. Duurzaam over heel de lijn
4. Energieverbruik treinen
5. Energieverbruik gebouwen
6. CO₂-uitstoot

Onze mobiliteit wint bij meer treinreizen

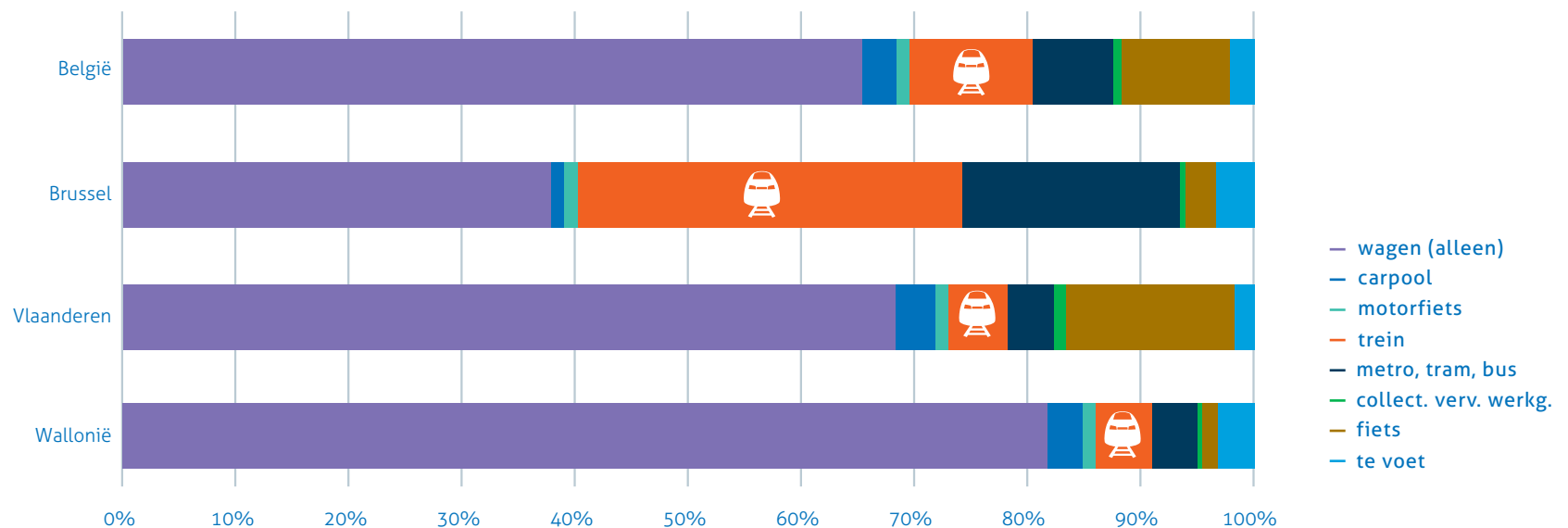
1. MARKTAANDEEL TREIN: VOORUITGANG IN WOON-WERKVERKEER

In haar "Diagnostiek woon-werkverkeer 2014" wijst de FOD Mobiliteit op de vooruitgang van de trein en het openbaar vervoer in het woon-werkverkeer. Het onderzoek bij alle Belgische bedrijven met 100 of meer werknemers laat toe belangrijke nuances te maken bij het algemene modaal aandeel van de trein in onze verplaatsingen (ongeveer 7,4% in 2012).

De trein staat sterk in woon-werkverkeer (modaal aandeel)



Modale verdeling 2014 volgens werkplek

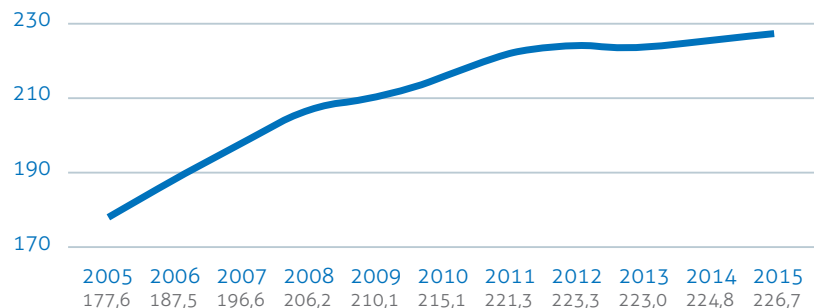


We mogen nog steeds meer reizigers verwelkomen

2. REIZIGERSGROEI: LICHTE VOORUITGANG

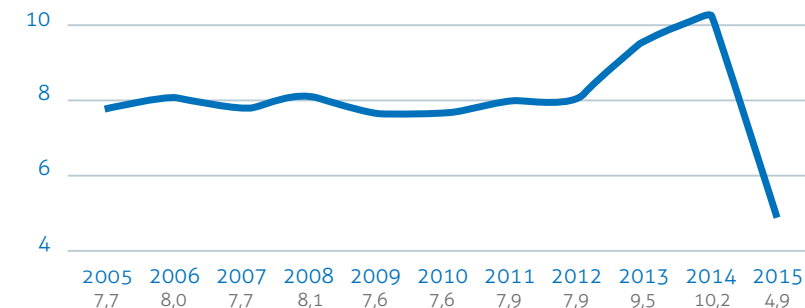
Na de spectaculaire vooruitgang tussen 1995 en 2010 kijkt NMBS aan tegen een tragere groei van het aantal reizigers in het binnenlandse verkeer. In specifieke segmenten is de stijging belangrijker, zoals bijvoorbeeld het aantal reizigers naar de luchthaven aantoon.

Aantal reizigers nationaal (mln.)



Door de verzelfstandiging van de Thalys-activiteiten halveert het aantal internationale reizigers. De Thalys-reizigers worden niet langer opgenomen in de NMBS-cijfers. Door haar aandeel van 40% in Thalys blijft NMBS wel een zeer belangrijke rol spelen in de uitbouw van het internationale hogesnelheidsverkeer in ons land. Producten zoals de TGV Brussel-Frankrijk en de IC naar Den Haag/Amsterdam tellen iets minder reizigers in 2015, vooral vanwege de aanslagen in Parijs.

Aantal reizigers internationaal (mln.)



4,2 miljoen
reizigers naar de
luchthaven (2015)

Dat is een recordaantal en
7,2% meer dan in 2014.



2 miljoen
reizigers naar de kust
(juli/augustus 2015)

Oostende en op de tweede plaats
Blankenberge zijn de meest populaire
bestemmingen voor treinreizigers.



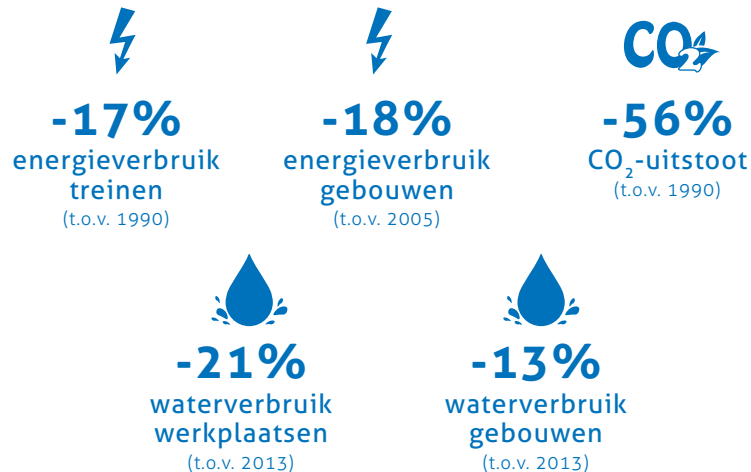
200.000
reizigers naar
muziekfestivals
(2015)



860.000
jongeren
(juli/augustus 2015)

reizen in juli en augustus met de trein, of zo'n
325.000 meer dan vorig jaar. Ze gebruiken
Go Unlimited, Go Pass 1 of Go Pass 10.

De trein blijft een duurzaamheidskampioen



3. DUURZAAM OVER HEEL DE LIJN

De trein is een duurzaam vervoermiddel en ook op andere vlakken kiest NMBS voor duurzame oplossingen, door het terugdringen van het energieverbruik en waterverbruik in de gebouwen, of het recycleren van afval.

Algemeen stoelt het duurzaamheidsbeleid van NMBS

op drie principes:

- Avoid:** vermijden van niet-duurzame oplossingen of handelingen (bv. verplaatsingen beperken door inplanting van winkels en kantoren nabij stations);
- Shift:** door meer mensen met de trein te vervoeren, verduurzamen we het verplaatsingsgedrag;
- Improve:** technische verbeteringen maken treinen en gebouwen duurzamer (bv. lichtere treinen, beter geïsoleerde gebouwen).

4. ENERGIEVERBRUIK TREINEN

Het spoor gebruikt in België 2% van de energie die alle transportmiddelen samen verbruiken, maar staat in voor 7,4% van het reizigersvervoer en 15,1% van het goederenvervoer (cijfer 2013).

Tussen 1990 en 2015 daalde het energieverbruik per reizigers-km met 17%. In 2015 was er een lichte toename (4%) ten opzichte van 2014, onder andere door een koudere winter.

5. ENERGIEVERBRUIK GEBOUWEN

Het energieverbruik in de NMBS-gebouwen is met 18% gedaald tegenover 2005. Het verbruik van stookolie en aardgas is in die periode met 34% gedaald, terwijl het elektriciteitsverbruik met 19% steeg. Die stijging hangt samen met het sterk toegenomen aantal parkings, roltrappen, liften, lichtpanelen en camera's in de stations.

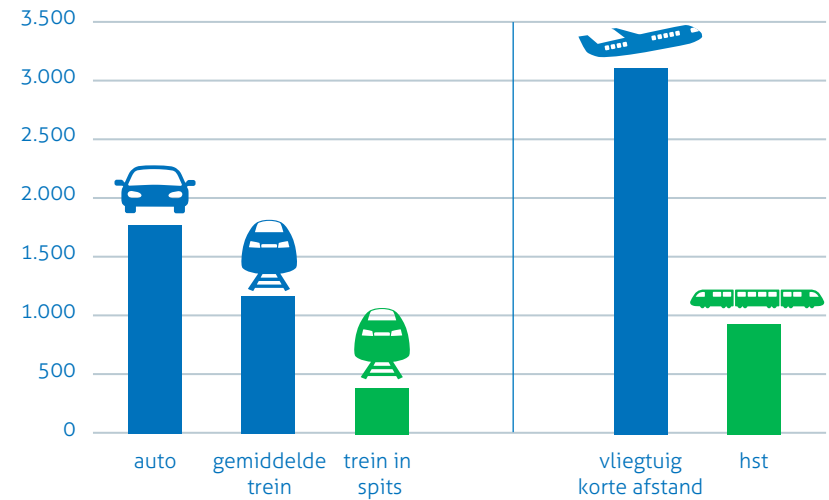
6. CO₂-UITSTOOT

In vergelijking met 1990 daalde de CO₂-uitstoot met bijna 56%. Het gaat hier niet om rechtstreekse uitstoot, maar CO₂ veroorzaakt door de elektriciteitsproductie. In vergelijking met 2014 nam de CO₂-emissie per reizigers-km met 18,8% toe vanwege een hogere productie door traditionele elektriciteitscentrales.

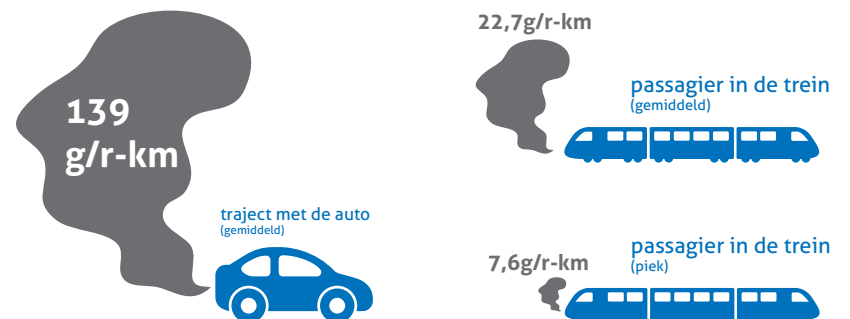


DE TREIN VERBRIJKT 1,5 TOT 5 KEER MINDER ENERGIE DAN DE AUTO

Energieverbruik (kJ/r-km)



DE TREIN STOOT 6 TOT 18 KEER MINDER CO₂ UIT DAN DE AUTO



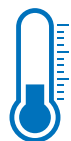
5 GROENE MAATREGELEN



1.

Milieuvriendelijk rijden

Het energieverbruik van een trein kan met 5 tot 10% afnemen als de treinbestuurder zuinig rijdt.



2.

Treinen verwarmen bij minder dan 5°C

's Nachts verwarmen we enkel als de temperatuur onder de 5°C zakt (volledig uitzetten verwarming is niet aangewezen wegens risico op vorstschade).



3.

Duurzame overheidsopdrachten

bv. strenge milieuclausules voor aankoop voertuigen



4.

Milieuvriendelijke treinwasinstallaties

lager waterverbruik, gebruik regenwater, geen chemische schoonmaakmiddelen



5.

Duurzame nieuwe werkplaatsen



lage temperatuurverwarmingssystemen



geothermische warmtepompen



warmtekrachtkoppeling



luchtgordijn



verlichting (hoogrendement, LED)



ventilatie met warmtewisselaar



zonneboilers



hergebruik regenwater



Selectieve afvalinzameling in de tractiewerkplaats van Schaarbeek



Onderneming Personeel

1. Beter operationeel resultaat
2. Benchmark: belangrijk verschil tussen de operationele performantie van NMBS en andere operatoren
3. Meer doen met minder
4. De vertrekkers vervangen en nieuw talent aantrekken
5. Communicatie is cruciaal
6. Diversiteit bevorderen

NMBS zit financieel terug op het juiste spoor

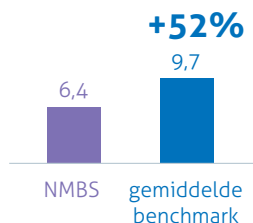
1. BETER OPERATIONEEL RESULTAAT

Het operationeel resultaat is van 5,7 mln. euro in 2014 gestegen tot 20,4 mln. euro in 2015. De weg naar een financieel evenwicht is ingezet, maar er is nog een hele afstand te gaan. Verlagen van onze kosten en verhogen van onze inkomsten blijven de noodzakelijke voorwaarden voor een financieel gezonde onderneming.

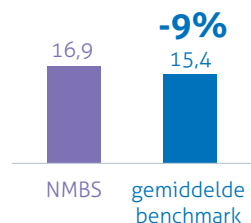
2. BENCHMARK: BELANGRIJK VERSCHIL TUSSEN DE OPERATIONELE PERFORMANTIE VAN NMBS EN ANDERE OPERATOREN

Het gemiddelde van de commerciële inkomsten (eurocent/reizigers-km) bij gelijkaardige buitenlandse spoorwegoperatoren ligt 52% hoger dan NMBS, terwijl het gemiddelde van hun kosten (euro/trein-km) 9% lager ligt. Het gaat hier om kosten buiten de infrastructuurvergoeding en de kosten voor de stations. Er is dus een duidelijke marge om nog te verbeteren.

Ticket inkomsten per reizigers-km*
(eurocent/r-km)



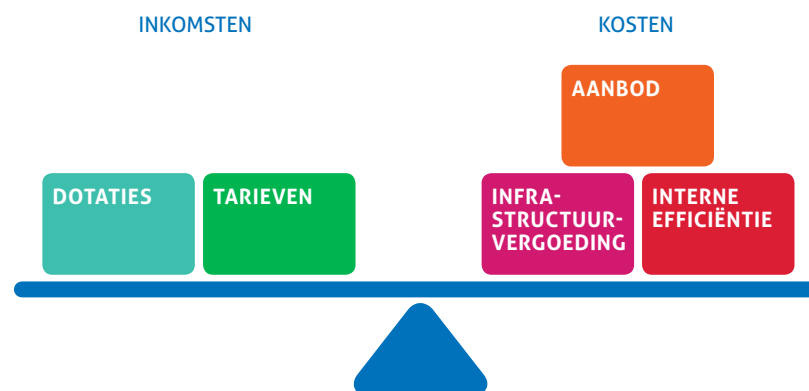
Totale gebenchmarkte kosten per trein-km*
(euro/t-km)



* benchmark gebaseerd op cijfers 2013

3. MEER DOEN MET MINDER

De overheid vraagt van NMBS een belangrijke besparingsinspanning voor de komende jaren. We hebben in 2014 en 2015 belangrijke stappen gezet om onze kosten terug te dringen, maar we hebben te weinig vat op cruciale parameters om nog grote vooruitgang te boeken.



Zoals al aangegeven in het activiteitenverslag 2014 heeft NMBS te weinig speelruimte om haar inkomsten te verhogen en haar kosten te beheersen.

De overheid bepaalt het niveau van de dotaties, maar bepaalt ook in grote mate de marge die NMBS heeft om haar tarieven aan te passen.

Ook aanbod en infrastructuurvergoeding hangen af van de overheid, zodat hoofdzakelijk het verbeteren van onze interne efficiëntie overblijft als hefboom om de kosten te drukken.

We doen zelf heel wat inspanningen om inkomsten te verhogen en kosten te verlagen



HOE VERHOGEN WE ONZE INKOMSTEN?

- **Meer klanten aantrekken:** in het vrijetijdsvverkeer, tijdens de daluren en in rustigere periodes heeft NMBS nog marge om meer klanten te vervoeren. Door gunstige prijzen en gerichte promoties moet het aantal klanten nog groeien.
- **Concessies en parkings ontwikkelen**
- **Fraude bestrijden**



HOE VERLAGEN WE ONZE KOSTEN?

- **De commerciële snelheid** van onze treinen verhogen. Door de vele infrastructuurwerkzaamheden op het spoornet doen heel wat treinen langer over hun traject, wat gevolgen heeft voor de inzet van personeel en de vervoerscapaciteit. Door overleg met Infrabel wil NMBS nagaan hoe dat beter kan.
- **De productiviteit verhogen.** Dit kan zowel door te investeren in de productiemiddelen (bv. vernieuwen van de werkplaatsen) als door de organisatie te optimaliseren (planning, effectieve werktijd).
- **De exploitatiewijze doen evolueren.** NMBS bestudeert de mogelijkheid om, zoals in bepaalde landen het geval is, op bepaalde trajecten treinen met één personeelslid te laten rijden, uiteraard zonder in te boeten op veiligheid.
- **De distributie reorganiseren:** inzetten op verkoop via digitale toepassingen en automaten en de verkoopfunctie richten op informatie en begeleiding van de klant.
- **De overhead en de algemene kosten** verminderen
- **Het energieverbruik beperken**
- **De ICT-kosten verminderen**
- **Versterking van de aankoopdienst**



Keineig, die festivaltreinen.

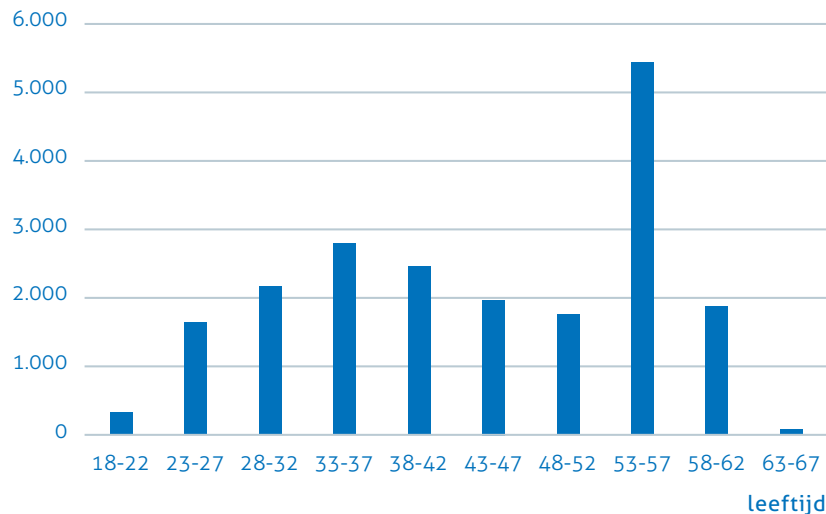
Seffens relax tentje opzetten en dan vier dagen feesten.

#swingopdetrein #lol

Strategische prioriteiten personeel: aanwervingen, communicatie en diversiteit

4. DE VERTREKKERS VERVANGEN EN NIEUW TALENT AANTREKKEN

Leeftijdspiramide



NMBS heeft heel wat oudere werknemers, waarvan er jaarlijks een duizendtal met pensioen gaan. **We staan daarom voor de dubbele uitdaging om voldoende talent aan te trekken én de juiste profielen te vinden.** Nogal wat jobs zijn technisch van aard en behoren tot de typische knelpuntberoepen (ingenieur, elektromechanicus), terwijl treinbestuurders en treinbegeleiders zowel cognitief, mentaal als fysiek aan hoge eisen moeten voldoen. Dankzij een ruime en intensieve aanwervingscampagne (via dochteronderneming HR Rail) slaagt NMBS grotendeels in het opzet.

5. COMMUNICATIE IS CRUCIAAL

NMBS opereert in een snel veranderende en veeleisende omgeving: meer en meer concurrentie, slinkende budgetten en steeds hogere eisen inzake productiviteit en efficiëntie. Daarom werken we aan een vernieuwing van de bedrijfscultuur. Waar vroeger een uitgebreide regelgeving en een strikte hiërarchie de manier van werken dicteerden, moeten we **evolueren naar een open en transversale onderneming, die soepel kan inspelen op verandering.** Daarom bouwen we aan een sterke interne communicatie, zowel via traditionele als via digitale media.



Het personeelsmagazine B&YOU vormt de spil van de interne communicatie. Minder dan de helft van het NMBS-personeel heeft immers een persoonlijke computer ter beschikking. Vorig jaar werd het tot beste magazine verkozen door het ABCi, de Franstalige vereniging voor interne communicatie.



Eind 2015 lanceerde NMBS een proefproject met interne infoschermen in lokale werkzetsels om actuele info sneller door te geven aan het operationele personeel dat niet over een eigen PC beschikt.

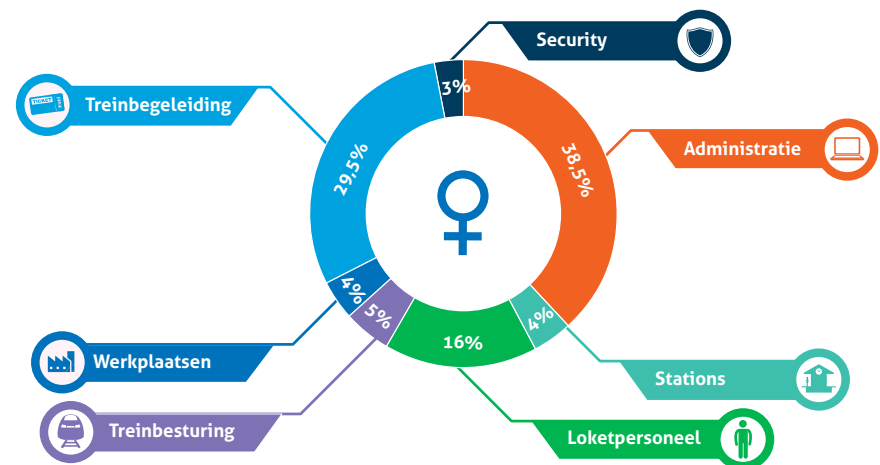


6. DIVERSITEIT BEVORDEREN

Het vroegere mannenbastion dat de spoorwegen waren, vervrouwelijkt zachtjesaan. Momenteel telt NMBS 2.980 vrouwen (14,7%). Er blijft een sterke scheiding tussen de meer technische jobs, waar vrouwen nog steeds witte raven zijn, en functies in de administratie, verkoop of treinbegeleiding, waar het aantal vrouwen duidelijk toeneemt.

Ook het aantal medewerkers met verschillende culturele en religieuze achtergronden neemt toe. Als overheidsbedrijf gaat NMBS uit van een absolute gelijkwaardigheid van alle werknemers, zodat elke vorm van discriminatie veroordeeld wordt. **We zetten in op bewustmaking en respectvol handelen** om onze personeelsleden in een goede verstandhouding te laten samenwerken.

Populairste personeelscategorieën bij vrouwen



Colofon

NMBS Activiteitenverslag 2015

Juni 2015

Concept: Bruno Van Calster
Teksten: Bruno Van Calster
Opmaak: Kathleen Van Vaerenbergh
Coördinatie foto's: Veerle Baele, Fabienne Mahieu
Foto's: Reporters, Denis Moinil

Meer info: Bruno Van Calster
bruno.vanvalster@nmbs.be
Pers: pers@nmbs.be
Verantwoordelijke Uitgever: Fanny Bouillon,
NMBS Corporate Communication & Public Affairs,
Halleepoortlaan 40, 1060 Brussel