Human Rights - Due Diligence Policy

Inleiding

Het doel van deze policy is uiteen te zetten hoe NMBS omgaat met de volgende thema's in verband met mensenrechten:

- Veiligheid,
- Strijd tegen discriminatie en respect,
- Arbeidsvoorwaarden,
- Kinder- en dwangarbeid,
- Bescherming van de privacy.

De door NMBS geselecteerde thema's worden in het licht van de policy benaderd vanuit het perspectief van de volgende drie stakeholders: onze directe leveranciers, onze medewerkers en onze reizigers. Het is gebaseerd op en verwijst naar de interne codes en interne reglementen van NMBS, die van toepassing zijn op de bovengenoemde stakeholders.

Deze policy vormt de due diligence procedure van NMBS, in overeenstemming met de richtlijnen van de Europese en internationale regelgeving. Een due dilingence procedure laat toe om mogelijke negatieve gevolgen te identificeren en te verhelpen.

I. POLICY

In het kader van de Europese Taxonomie[1] moeten 'minimale waarborgen'[2] op het gebied van sociale rechten en governance worden nageleefd om een activiteit als 'duurzaam' te kunnen kwalificeren. Onder 'minimale waarborgen' verstaat de Taxonomie de vereisten die worden vermeld in de richtlijnen van de Verenigde Naties. Deze bepalen dat bedrijven zich moeten verbinden zich aan hun verantwoordelijkheid op het gebied van mensenrechten te houden en tot het invoeren van een Due Diligence procedure, in overeenstemming met de richtlijnen:

- van de Verenigde Naties inzake bedrijven en mensenrechten (UNGP)[3];
- van de OESO voor multinationale ondernemingen[4];
- het Internationaal Handvest van de Rechten van de Mens;
- en de rechten die zijn vastgelegd in de acht fundamentele verdragen die worden genoemd in de Verklaring van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) betreffende de fundamentele beginselen en rechten op het werk.

De CSRD legt ook de invoering van een Due Diligence-procedure op (in de zin van de CSRD[5]). Via een Due Diligence-procedure verbindt een onderneming zich ertoe om de reële

1 Verordening (EU) 2020/852 van het Europees Parlement en de Raad van 18 juni 2020 betreffende de totstandbrenging van een kader ter bevordering van duurzame beleggingen en tot wijziging van Verordening (EU) 2019/2088.

2 Verordening (EU) 2020/852 van het Europees Parlement en de Raad van 18 juni 2020 betreffende de totstandbrenging van een kader ter bevordering van duurzame beleggingen en tot wijziging van Verordening (EU) 2019/2088, artikel 18.

3 www.ohchr.org/en/publications/reference-publications/guiding-principles-business-and-human-rights

4 OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen: www.oecd.org/en/publications/oecd-due-diligence-guidance-for-responsible-business-conduct_15f5f4b3-en.html

5 Richtlijn (EU) 2022/2464 van het Europees Parlement en de Raad van 14 december 2022 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 537/2014, Richtlijn 2004/109/EG, Richtlijn 2006/43/EG en Richtlijn 2013/34/EU, met betrekking tot duurzaamheidsrapportering door ondernemingen.

of potentiële negatieve gevolgen van haar activiteiten voor het milieu en de betrokken bevolkingsgroepen te identificeren, te voorkomen en te beperken. In overeenstemming met de regelgeving die hierin voorziet, verbindt zij zich ertoe om potentiële gevolgen te verhelpen en hierover verslag uit te brengen.

Dit document vormt de policy inzake Due Diligence op het gebied van mensenrechten van NMBS (hierna “de Policy” genoemd) en behandelt kwesties met betrekking tot de mensenrechten ten aanzien van de belanghebbenden van NMBS, namelijk haar reizigers, haar medewerkers en haar directe handelspartners in de zin van de Omnibusrichtlijn[6] (hierna “Directe Leveranciers”), in haar waardeketen[7].

NMBS verbindt zich ertoe de voorschriften van de bovengenoemde Taxonomie en de CSRD na te leven, evenals het Global Compact van de Verenigde Naties (VN), dat NMBS zich ertoe heeft verbonden na te leven door haar lidmaatschap bij de UIC (Internationale Spoorwegunie).

De Policy werd op 17 februari 2026 goedgekeurd door het Directiecomité.

De Policy is gebaseerd op de verbintenissen die zijn vastgelegd in de belangrijkste interne bestuursdocumenten van NMBS, waarin de acties en strategieën van NMBS worden bepaald:

- de Code voor ethisch ondernemen;
- het anti-fraude beleid;
- de interne gedragscode Compass PROS;
- de gedragscode leverancier en duurzaam aankopen beleid;
- de klokkenluidersprocedure;
- het Charter Diversiteit van de Belgische spoorwegen (gezamenlijk voor NMBS, HR Rail en Infrabel).

NMBS past ook haar Openbaredienstcontract met de Belgische Staat[8] toe.

De Policy is opgebouwd rond **drie pijlers** :

1. Governance & engagementen

NMBS verbindt zich ertoe om ten aanzien van haar reizigers, medewerkers en DdirecteL leveranciers de hoogste normen op het gebied van ethiek en integriteit na te leven in al haar activiteiten, onder de verantwoordelijkheid van haar verschillende directies. Ten aanzien van de bovengenoemde belanghebbenden is het beleid gericht op de volgende thema's:

a. Veiligheid

NMBS stelt de veiligheid en beveiliging van haar reizigers en medewerkers voorop.

[6] Richtlijn van het europeesEuropees parlement en de raad tot wijzing van de Richtlijnen 2006/43/EG, 2013/34/EU, (EU) 2022/2464 en (EU) 2024/1760 wat betreft bepaalde vereisten inzake duurzaamheidsrapportering door ondernemingen en passende zorgvuldigheid in het bedrijfsleven - COM25 81 definitief, de zogenaamde “**Omnibus**”-richtlijn inzake duurzaamheidsrapportering en due diligence verplichtingen, waarin wordt bepaald dat in het kader van de wijzigingen van artikel 8 van de CSDDD het volgende is voorzien: *"om de zorgvuldigheidsmaatregelen in het algemeen te beperken tot de eigen activiteiten van ondernemingen, die van hun dochterondernemingen en, wanneer deze verband houden met hun activiteitenketen, die van hun directe zakenpartners. Wat de handelsbetrekkingen betreft, zouden ondernemingen, na het in kaart brengen van hun waardeketens, dus alleen verplicht zijn om een grondige beoordeling uit te voeren op het niveau van hun directe zakenpartners."*

[7] De waardeketen werd op 1 augustus 2023 goedgekeurd door het directiecomité van de NMBS en vanaf 2023 gepubliceerd in haar activiteiten- en duurzaamheidsverslag.

[8] Openbaredienstcontract 2023-2032 tussen de Belgische Staat en de NMBS, artikel 102 “Sociale verantwoordelijkheid, diversiteit en inclusie”.

b. Antidiscriminatie en respect

NMBS behandelt haar reizigers, medewerkers, Directe Leveranciers met respect. NMBS integreert diversiteit, gelijkheid en inclusie binnen en buiten haar organisatie en tolereert geen enkele vorm van discriminatie, pesterijen of vergelding.

c. Arbeidsvoorwaarden

NMBS:

- respecteert alle toepasselijke wet- en regelgevingen en sociale akkoorden inzake arbeidsvoorwaarden;
- verloont haar medewerkers op gepaste wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wetten en normen.
- duldt geen enkele discriminatie bij de aanwerving en tewerkstelling van haar medewerkers;
- staat open voor sociaal overleg en bekommert zich om het algemene welzijn en de ontwikkeling van haar medewerkers.

d. Kinder-en dwangarbeid

NMBS:

- verwerpt en veroordeelt kinder-en dwangarbeid en onderschrijft de geldende regelgevingen;
- gebruikt noch tolereert, in welke vorm dan ook, slavenarbeid, dwangarbeid, lijfeigenschap, mensenhandel of onvrijwillige arbeid.

e. Bescherming van de privacy

NMBS gebruikt uitgewisselde gegevens uitsluitend voor rechtmatige doeleinden in overeenstemming met de relevante toepasselijke wet- en regelgeving, met inbegrip van gegevensbescherming en privacy.

2. *Integratie van de Policy binnen NMBS*

NMBS is verantwoordelijk voor het naleven en doen naleven van de hierboven genoemde thema's in al haar activiteiten. Deze verbintenissen zijn dan ook opgenomen in de belangrijkste bestuursdocumenten van NMBS die hierboven zijn vermeld.

3. *Herstel en klachtenmechanismen*

In overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake klokkenluiders is binnen NMBS een kanaal voor “interne meldingen”[9] opgezet. NMBS heeft de “klokkenluidersprocedure”[10] opgesteld, waarin de voorwaarden en modaliteiten voor dit soort meldingen zijn vastgelegd.

[9] In de zin van de wet van 08.12.2022 betreffende meldingskanalen en de bescherming van melders van integriteitsschendingen in de federale overheidsinstanties en bij de geïntegreerde politie
[10] https://www.belgiantrain.be/nl/support/whistleblowing

Binnen NMBS bestaan er ook procedures waarmee medewerkers situaties kunnen melden die in strijd zijn met de regelgeving, zoals vermeld in Compass PROS. NMBS streeft ernaar om alle negatieve gevolgen van haar activiteiten aan te pakken en te verhelpen.

II. ONTWIKKELINGEN

De hieronder vermelde UNGP-codes verwijzen naar de richtlijnen van de Verenigde Naties inzake bedrijven en mensenrechten (UNGP) [11] en maken een analyse mogelijk zoals vereist door de Taxonomie en de CSRD.

A. Onze Directe Leveranciers, in de zin van de Richtlijn[12]

1. Governance & engagementen

In toepassing van de Openbaredienstcontract tussen NMBS en de Belgische Staat[13] eist NMBS van al haar Directe Leveranciers dat zij de voorwaarden naleven die zijn vastgelegd in haar Gedragscode leverancier, die is gebaseerd op de principes “People, Planet & Integrity”. [14]

NMBS kiest haar leveranciers zorgvuldig , met inachtneming van de regelgeving inzake overheidsopdrachten, en neemt de aanvullende principes uit haar Gedragscode leverancier op in haar bestekken. Door deze Code te onderschrijven, verbinden de leveranciers van NMBS zich ertoe de daarin opgenomen principes na te leven:

- *Engagement om de mensenrechten na te leven - (UNGP 11 & 12)*
- *Engagement om de rechten van de werknemers na te leven- (UNGP 12 & 16c)*

Bovendien verbindt NMBS zich ertoe :

- *Een dialoog aan te gaan met de leveranciers - (UNGP 12 & 18b)*

In toepassing van de CSRD voert NMBS een dubbele materialiteitsanalyse uit, waarbij verschillende Directe leveranciers worden geraadpleegd met als doel de belangrijkste risico's, impact en opportuniteiten te identificeren en zo de onderwerpen voor de CSRD-reporting te selecteren. Deze analyse werd op 23 januari 2026 door de Raad van Bestuur van NMBS goedgekeurd.

Daarnaast zal NMBS ESG-audits uitvoeren op de sites van Directe Leveranciers die op basis van door haar vastgestelde criteria als relevant of kritisch worden beschouwd.

2. Integratie van de Policy binnen NMBS

- *Verantwoordelijkheden en middelen - (UNGP 19)*

[11] www.ohchr.org/en/publications/reference-publications/guiding-principles-business-and-human-rights
[12] « leverancier » zoals beschreven in de Gedragscode leverancier; « Directe Leveranciers », zie voetnoot op pagina n°62.
[13] Openbaredienstcontract 2023-2032 tussen de Belgische Staat en NMBS, artikel 103 “Duurzaam aankopen”.
[14] www.belgiantrain.be/nl/3rd-party-services/supplier/procurement/csr

De afdeling « Aankopen » (Procurement) is verantwoordelijk voor het toezicht op en het waarborgen van de naleving door leveranciers van de vereisten van de Gedragscode leverancier.

- *De mogelijke gevolgen identificeren - (UNGP 17 & 18)*

NMBS heeft de risico's in kaart gebracht die verbonden zijn aan haar verschillende aankoopcategorieën, met name op het vlak van mensenrechten:

⇨ 86 % van de uitgaven (2024) van NMBS worden gedaan in België en 13 % in andere landen van de Europese Unie, waardoor het risico op schendingen van de mensenrechten bij de Directe Leveranciers van NMBS als laag kan worden beschouwd.
⇨ De rechten en plichten van werknemers op het gebied van mensenrechten worden beschermd door een robuust Belgisch en Europees wettelijk kader.

NMBS besteedt bijzondere aandacht aan contracten die in bepaalde kritieke sectoren[15] worden gesloten om het risico op schendingen van de mensenrechten te beperken. Er worden regelmatig algemene risicoanalyses uitgevoerd.

- *Risicobeoordeling op het gebied van aankopen - (UNGP 17, 18 & 24)*

NMBS is lid van het initiatief “Railsponsible”[16] dat op Europees niveau verschillende spelers uit de spoorwegsector verenigt die de overtuiging delen dat duurzame aankopen waarde creëren voor bedrijven en de hele samenleving. Hun visie is die van een spoorwegindustrie met voorbeeldige praktijken op ethisch, sociaal, ecologisch en economisch vlak.

Het duurzame aankoopbeleid van NMBS[17] is gebaseerd op vijf prioritaire doelstellingen. Een van deze doelstellingen is “rechten en veiligheid voor iedereen garanderen” door middel van verschillende thema's, waaronder onder meer “de eerbiediging van de mensenrechten”.

In het kader van dit duurzame aankoopbeleid identificeert NMBS de Directe Leveranciers die als “kritisch” worden beschouwd, om specifieke prioritaire acties vast te leggen.

- *Maatregelen om risico’s te integreren - (UNGP 17, 19 & 24)*

NMBS respecteert de regelgeving inzake overheidsopdrachten. Zij eist strikte naleving van:

- de verplichte uitsluitingsgronden met betrekking tot onder meer kinderarbeid, mensenhandel en de tewerkstelling van illegale inwoners van derde landen;
- de uitsluitingsgronden met betrekking tot fiscale en sociale schulden.

De Directe Leveranciers van NMBS worden ook onderworpen aan verschillende soorten audits of evaluaties:

- audits door NMBS of “Cross acceptance audits” (met partner-spoorwegondernemingen);
- ESG-prestatiebeoordelingen door een derde partij (Ecovadis of gelijkwaardig).

Ten slotte biedt NMBS haar “aankoopmedewerkers” opleidingen aan op het gebied van duurzame aankopen.

[15] Overeenkomstig de wet op overheidsopdrachten zijn kritische sectoren, sectoren die gevoelig zijn voor sociale fraude, zoals schoonmaak, onderhoud van groene ruimten, bouw en beveiligingsdiensten.
[16] https://railsponsible.group/
[17] www.belgiantrain.be/nl/3rd-party-services/supplier/procurement/csr

- *Opvolging en evaluatie van acties - (UNGP 17, 20 & 24)*

De implementatie van het duurzame aankoopbeleid en de acties die worden vermeld in dit hoofdstuk “Onze Directe Leveranciers” worden opgevolgd en er wordt over gerapporteerd.

- *Externe communicatie - (UNGP 20 & 21)*

Het duurzame aankoopbeleid van NMBS is gedetailleerd beschreven en kan worden geraadpleegd op de website nmbs.be[18].

3. Herstel en klachtenmechanismen *(UNGP 22, 29 & 30)*

De klokkenluidersprocedure van NMBS stelt elke betrokken persoon (intern of extern aan NMBS, overeenkomstig de wettelijke voorschriften) in staat om elke inbreuk op de integriteit, zoals gedefinieerd door de wet[19], te melden.

B. Onze medewerkers

1. Governance & engagementen

- *Engagement om de mensenrechten van haar medewerkers te eerbiedigen - (UNGP 11, 12, 16c)*

NMBS houdt zich aan de geldende wetten, voorschriften en sociale overeenkomsten.

NMBS stelt zich tot prioriteit om haar medewerkers een veilige, inclusieve en respectvolle werkomgeving te bieden. In haar Code voor ethisch ondernemen bevordert ze veiligheid, non-discriminatie, respect, diversiteit en gelijkheid binnen haar organisatie. In haar Diversiteitscharter benadrukt ze de waarde van een divers personeelsbestand, met verschillende achtergronden, unieke talenten en vaardigheden, en verbindt ze zich ertoe haar medewerkers met waardigheid en respect te behandelen.

Het beheer van de rechten van de medewerkers en de arbeidsverhoudingen wordt onder meer geregeld door interne beleidslijnen en procedures die zijn vastgelegd in het personeelsstatuut en het ARPS (Algemeen Reglement voor het Personeel en Sociale Zaken). NMBS voorziet in een passende vergoeding volgens de geldende wetten en normen, verbiedt elke vorm van discriminatie bij aanwerving en tewerkstelling en bevordert een open sociale dialoog voor het welzijn en de ontwikkeling van haar medewerkers.

- *Engagement om met medewerkers in dialoog te treden - (UNGP 12 & 18b)*

NMBS voert een actief sociaal overleg met de vakbonden om verschillende soorten problemen proactief te identificeren en op te lossen.

Bovendien kan NMBS interne enquêtes over verschillende onderwerpen houden bij haar medewerkers.

[18] www.belgiantrain.be/nl/3rd-party-services/supplier/procurement/csr
[19] Wet van 08december.12.22 betreffende meldingskanalen en de bescherming van melders van integriteitsinbreuken in federale overheidsinstellingen en binnen de geïntegreerde politie.

- *Engagement om schade te herstellen - (UNGP 22)*

De interne reglementen en richtlijnen van NMBS vormen een aanvulling op de wetgeving inzake welzijn op het werk en antidiscriminatie.

2. Integratie van de Policy binnen NMBS

- *Verantwoordelijkheden en middelen - (UNGP 19)*

De afdeling Human Resources van NMBS coördineert, in samenwerking met HR Rail (wettelijke werkgever van NMBS-medewerkers), de afdeling Safety & Well-being en het Compliance & Investigation Office, elk binnen hun eigen bevoegdheidsgebied, de onderwerpen die worden vermeld onder het punt “Governance & engagementen” van de beleidsverklaring.

De afdeling Corporate Communication & Public Affairs is verantwoordelijk voor de interne communicatie over deze onderwerpen.

Het Diversity & Inclusion Committee staat garant voor de naleving van de ambities op het gebied van diversiteit en inclusie.

- *Potentiële effecten identificeren - (UNGP 17 & 18)*

Wat het welzijn op het werk betreft, voldoet NMBS aan de bepalingen van de wet op het welzijn op het werk [20] en van de Codex over het welzijn op het werk [21] (toepassingsreglementen inzake hygiëne, gezondheidsbescherming, veiligheid, psychosociale risico's, enz.).

Bepaalde activiteiten of groepen medewerkers worden echter geconfronteerd met specifieke risico's. NMBS neemt de nodige maatregelen om deze risico's te beperken via een Dynamisch RisicoBeheerSysteem (DRBS).

Er worden ook risicoanalyses uitgevoerd voor processen of projecten met een potentieel grote impact, zoals sociaal overleg en grootschalige projecten. Deze analyses worden jaarlijks herzien.

- *Beoordeling van sociale risico’s - (UNGP 17, 18 & 24)*

Op het gebied van welzijn en veiligheid op het werk, diversiteit en inclusie wordt bijzondere aandacht besteed aan:

- psychosociale risico's in verband met het complexe operationele model van NMBS;
- risico's op ongevallen en incidenten in verband met spoorwegactiviteiten;
- agressie door derden (klanten en reizigers) tegen bepaalde groepen medewerkers;
- de plaats van vrouwen in het bedrijf en in leidinggevende functies.

- *Maatregelen om sociale risico’s te integreren - (UNGP 17, 19 & 24)*

Het beheer van de rechten van de medewerkers en de arbeidsverhoudingen wordt onder meer geregeld door interne richtlijnen en procedures die zijn vastgelegd in het Personeelsstatuut en het ARPS (Algemeen Reglement van het Personeel en Sociale Zaken). Deze worden regelmatig bijgewerkt door HR Rail. Daarnaast heeft NMBS een beleid ontwikkeld voor welzijn

[20] Wet van 4.08.1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk.

[21] Codex inzake welzijn op het werk, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 2 juni 2017, van kracht sinds 12.06. juni 2017.

op het werk “Safe@work” en diversiteit en inclusie “All Different All Pros”, die essentieel zijn voor het bevorderen van een veilige en inclusieve werkomgeving voor alle medewerkers.

- *Opvolging en evaluatie van acties - (UNGP 17, 20 & 24)*

Door regelmatige monitoring en evaluatie kan worden gegarandeerd dat de maatregelen ter bescherming van de rechten van medewerkers doeltreffend zijn. Er wordt een jaarverslag over het sociaal overleg gepubliceerd; ongevallen op het gebied van veiligheid en agressie door derden worden regelmatig gemonitord. Dit geldt ook voor meldingen van discriminatie via interne klachtenprocedures.

- *Externe communicatie - (UNGP 20 & 21)*

Het wervingsbeleid van NMBS, dat met name de nadruk legt op respect voor inclusie en diversiteit, wordt gedetailleerd beschreven en is voor iedereen toegankelijk op de website nmbs.be[22].

3. Herstel en klachtenmechanismen

- *Interne en externe meldingskanalen - (UNGP 22, 29 & 30)*

In overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake klokkenluiders is binnen NMBS een “intern meldingskanaal” [23] opgezet. NMBS heeft een “klokkenluidersprocedure” opgesteld waarin de voorwaarden en modaliteiten voor elke melding zijn vastgelegd. Deze procedure is beschikbaar op haar website. [24]

Binnen NMBS bestaan er ook procedures waarmee medewerkers situaties kunnen melden die in strijd zijn met de interne regelgeving (Compass PROS).

- *Herstel en voortdurende verbetering - (UNGP 19, 22 & 31)*

Problematisch gedrag kan worden bestraft in overeenstemming met de interne regelgeving en met het tuchtreglement[25]. Bovendien kan bij overtreding van de geldende voorschriften en/of wetgeving een gerechtelijke procedure worden ingesteld.

C. Onze reizigers

1. Governance en engagementen

- *Engagement om de mensenrechten van haar reizigers te eerbiedigen - (UNGP 11 & 12)*

NMBS verbindt zich ertoe om diensten aan te bieden die veilig, betrouwbaar en toegankelijk zijn, maar ook niet-discriminerend en met respect voor de privacy en de bescherming van persoonsgegevens.

---

[22] https://jobs.belgiantrain.be/content/inclusie-en-diversiteit/?locale=nl_NL

[23] In de zin van de wet van 8.12.2022 betreffende meldingskanalen en de bescherming van melders van integriteitsinbreuken, in de instellingen van de federale overheid en binnen de geïntegreerde politie.

[24] www.belgiantrain.be/nl/support/whistleblowing

[25] Algemeen Reglement voor Personeel en Sociale Zaken (ARPS) 550.

NMBS[26] past de Europese regelgeving inzake de rechten van treinreizigers[27] toe, die bijzondere aandacht besteedt aan reizigers met beperkte mobiliteit of een handicap en aan de toegang tot informatie voor reizigers.

- *Engagement om met de reizigers in gesprek te treden - (UNGP 12 & 18)*

NMBS organiseert een voortdurende tevredenheidsmonitoring bij de reizigers om hun mening en suggesties te verzamelen. De verzamelde gegevens worden gebruikt om de kwaliteit van haar diensten voortdurend te verbeteren.

Om de specifieke behoeften van alle reizigers beter te begrijpen en eraan tegemoet te komen, raadpleegt NMBS ook regelmatig verschillende actoren, waarvan de belangrijkste zijn:

- RGCT, Raadgevend Comité voor Treinreizigers;
- NHRPH, Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap.

- *Verplichting om schade als gevolg van schendingen van de mensenrechten te herstellen - (UNGP 22)*

NMBS stelt communicatiekanalen ter beschikking om vragen te stellen of klachten in te dienen, met name via de website van NMBS[28]. Zij verbindt zich ertoe deze met de grootste zorg te behandelen. In geval van een conflict tussen reizigers en NMBS kan de onafhankelijke organisatie Ombudsrail[29] de reizigers begeleiden en helpen bij het oplossen van het conflict.

2. Integratie van de Policy binnen NMBS

- *Verantwoordelijkheden en middelen - (UNGP 19)*

Verschillende afdelingen en diensten van NMBS (Customer Services, Passenger Transport Operations, CISO[30], Stations, enz.) coördineren elk binnen hun bevoegdheidsgebied de onderwerpen die worden vermeld onder het punt “Governance & engagementen”.

- *Potentiële gevolgen identificeren - (UNGP 17 & 18)*

Er wordt jaarlijks een audit uitgevoerd door de nationale autoriteit die toeziet op de naleving van de Verordening betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers[31]. Deze garandeert dat NMBS deze wetgeving naleeft.

NMBS monitort haar dienstenaanbod om verschillende mensenrechtenrisico's te identificeren die invloed kunnen hebben op haar reizigers, zoals een risico in verband met:

[26] www.belgiantrain.be/nl/support/rail-passenger-rights

[27] Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers.

[28] www.belgiantrain.be/nl/support/faq/faq-claims/faq-remarks-complaints

[29] www.ombudsrail.be

[30] Cyber & Information Security Office

[31] Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers.

- Veiligheid van reizigers: NMBS heeft een veiligheidsbeheersysteem ingevoerd dat gebaseerd is op de PDCA-aanpak (Plan-Do-Check-Act))[32]. Deze aanpak leidt tot een regelmatige actualisering van de geïdentificeerde risico's.
- Inclusie en non-discriminatie: in overleg met het RGCT en NHRPH worden de risico's geïdentificeerd en wordt rekening gehouden met de specifieke behoeften van reizigers.
- Cyberveiligheid en bescherming van reizigersgegevens. NMBS maakt gebruik van een Information Security Management System (ISMS)[33].

- *Opvolging en evaluatie van acties - (UNGP 17, 18 & 24)*

Het veiligheidsbeleid[34] van NMBS richt zich op:

- levensbedreigende ongevallen (botsingen of ontsporingen van treinen, brand, enz.);
- openbare veiligheid: fysiek en verbaal geweld, diefstal, inbraken;
- digitale bedreigingen: cyberaanvallen, gegevensdiefstal;
- terroristische dreigingen.

Het tarieven- en distributiebeleid dat wordt beschreven in de Openbaredienstcontract van NMBS met de Belgische Staat[35] besteedt bijzondere aandacht aan sociale inclusie en mobiliteit van jongeren, senioren, mensen met een laag inkomen en andere kwetsbare groepen.

NMBS voert overeenkomstig de bepalingen van haar Openbaredienstcontract een proactieve toegankelijkheidsstrategie.

- *Maatregelen om risico's te integreren - (UNGP 17, 19 & 24)*

In overeenstemming met de wet die de private en bijzondere veiligheid regelt[36] en met de veiligheidsopdrachten van NMBS, die zijn vastgelegd in haar Openbaredienstcontract, zorgt Securail voor de veiligheid van reizigers en medewerkers in de stations en op het spoorwegdomein. De patrouilles en preventieve interventies van Securail versterken het gevoel van veiligheid.

De inclusie en gelijke behandeling van personen met specifieke behoeften maken integraal deel uit van:

- het eerder genoemde tarieven- en distributiebeleid;
- het Masterplan Autonome Toegankelijkheid van NMBS en het Nationaal Implementatieplan, overeengekomen met Infrabel en de Belgische Staat[37], die tot doel hebben stations, treinen en diensten toegankelijk te maken voor personen met beperkte mobiliteit.

[32] Gedelegeerde Verordening (EU) 2018/762 van de Commissie van 8 maart 2018 tot vaststelling van gemeenschappelijke veiligheidsmethoden inzake de eisen voor veiligheidsbeheersystemen overeenkomstig Richtlijn (EU) 2016/798 van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van de Verordeningen (EU) nr. 1158/2010 en (EU) nr. 1169/2010.

[33] Dit proces evalueert voortdurend de risico's op het gebied van cyberbeveiliging en zorgt ervoor dat alle activiteiten voldoen aan de contractuele vereisten, de toepasselijke best practices op dit gebied, de normen en de relevante wetgeving.

[34] Document dd. 7.11.21, beschikbaar op WEBE ; interne site van de NMBS.

[35] Openbaredienstcontract 2023-2032 tussen NMBS en de Belgische Staat, artikelen 41 e.v.

[36] Wet van 5 mei 2022 tot wijziging van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid

[37] Openbaredienstcontract tussen NMBS en de Belgische Staat, artikel 54.

NMBS bestrijdt discriminerende houdingen en praktijken die de menselijke waardigheid aantasten door haar medewerkers die in contact staan met reizigers regelmatig op te leiden.

De roadmap voor cyberveiligheid[38] omvat verschillende maatregelen om het risico op gegevensdiefstal te beperken.

- *Opvolging van acties en evaluatie - (UNGP 17, 20 & 24)*

Alle beleidsmaatregelen die in dit hoofdstuk “Onze reizigers” worden vermeld, worden gemonitord en gerapporteerd.

- *Interne communicatie - (UNGP 20 & 21)*

Diverse informatie over deze onderwerpen is beschikbaar op de website nmbs.be[39].

3. Herstel en klachtenmechanismen

- *Interne en externe meldingskanalen - (UNGP 22, 29 & 30)*

Via haar “klantendienst”[40] zorgt NMBS ervoor dat reizigers over toegankelijke middelen beschikken om eventuele problemen te melden (telefoon, website, sociale media, loketten of per post). De kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van de reizigers zijn een absolute prioriteit. Als er ondanks de bestaande procedures toch een klacht moet worden ingediend, streeft NMBS ernaar om elke klacht te onderzoeken en passende oplossingen aan te reiken om deze zoveel mogelijk te verhelpen[41].

- *Herstel en voortdurende verbetering - (UNGP 19, 22 & 31)*

Afhankelijk van de redenen voor de klacht worden verschillende compensatie- of herstelmechanismen toegepast[42]. Bij ongevallen en schade aan de gezondheid of het leven van reizigers wordt een schadevergoeding toegekend overeenkomstig de Europese verordening betreffende de rechten van treinreizigers[43].

[38] www.belgiantrain.be/nl/privacy

[39] www.belgiantrain.be/nl/support/rail-passenger-rights -- www.belgiantrain.be/nl/travel-info/prepare-for-your-journey/assistance-reduced-mobility -- www.belgiantrain.be/nl/support/customer-service/security

[40] www.belgiantrain.be/nl/support/customer-service

[41] www.belgiantrain.be/nl/support/faq/faq-claims/faq-remarks-complaints

[42] www.belgiantrain.be/nl/support/customer-service/compensation

[43] Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers.