

Activiteiten- en
duurzaamheidsverslag
| 2023 |

Onderweg.
Naar beter.



Inhoudsopgave

I. Woord van de CEO en de Voorzitter	3
II. Raad van Bestuur en Executive Committee	7
III. Financiële en operationele kerncijfers	9
IV. Markante gebeurtenissen 2023	12
V. Openbaredienstcontract	14
VI. Onze zes engagementen	16
VII. Duurzaamheidsverslag	26
1. Algemeen	27
2. Governance	30
3. Realisaties	34
Hoofdstuk 1. Opdracht en strategie	35
- Duurzame ondernemingsstrategie en opdrachten van openbare dienst	35
- Financieel gezonde organisatie	37
- Gegevensbescherming en IT-beveiliging	38
- Bedrijfsvoering en klokkenluiden	39
- Sensibilisering van het publiek voor de trein als duurzame vervoerswijze	41
Hoofdstuk 2. Stakeholders	43
- Leveranciers	43
- Partnerschap en dialoog met de lokale overheden	45
Hoofdstuk 3. Aanbod	46
- Betrouwbaar en kwaliteitsvol mobiliteitsaanbod	46
- Intermodaal reizen	49
- Aanbod aan internationale reizen	50
- Capaciteit, performantie en modernisering van het rollend materieel	51
- Innovatie en technologie	53
Hoofdstuk 4. Veiligheid	54
- Operationele veiligheid	54
- De treinen en stations veiliger maken voor personeel en publiek	56
- Welzijn en veiligheid op het werk	57
Hoofdstuk 5. Toegankelijkheid	60
- Betaalbare, toegankelijke en aantrekkelijke mobiliteit	60
- Toegankelijke, functionele en uitnodigende stations	63
Hoofdstuk 6. Humanresourcesbeleid	64
- Medewerkers	64
- Bezoldiging	65
- Diversiteit en inclusie	66
- Sociale dialoog	68
- Aantrekkelijke werkgever	70
- Welzijn	72
- Leiderschap	73
Hoofdstuk 7. Beheer van de natuurlijke hulpbronnen	74
- Duurzaam gebruik van hulpbronnen	74
- Emissies en vervuiling	80
- Aanpassing aan de klimaatverandering	84
4. GRI-index	86
5. Bijlage	92

I. Woord van de CEO en de Voorzitter



Sophie Dutordoir , CEO

De trein is de meest duurzame vorm van openbaar vervoer. In de strijd tegen de klimaatverandering speelt NMBS dus een centrale rol.

Deze rol werd geformaliseerd in het Openbaredienstcontract tussen NMBS en de Belgische staat, dat in 2023 in werking trad voor een periode van tien jaar. Bij dit contract horen ook een ondernemings- en investeringsplan voor 10 jaar.

In dit kader wil NMBS 30% meer reizigers aantrekken door de kwaliteit van haar aanbod en van haar diensten te verbeteren.

Om dit te bereiken werkt NMBS aan de stiptheid van haar treinen, de betrouwbaarheid van het materieel, de kwaliteit van de reizigersinformatie en het comfort van de reizigers. Het ondernemingsplan omvat ook de implementatie van een ambitieus binnenlands en internationaal vervoersplan, nieuwe producten zoals de Flex Abonnementen die inspelen op de nieuwe werkgewoonten ingevolge het toenemende telewerk, meer digitalisering onder meer van de ticketverkoop, een betere autonome toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit, de vernieuwing van de helft van de treinen en een vermindering van het energieverbruik.

In 2023 werd ruim 850 miljoen euro geïnvesteerd ten behoeve van de reizigers, dat is bijna 10% meer dan in 2022. Bijna 500 miljoen euro werd besteed aan de aankoop en indienststelling van de nieuwe M7-dubbeldekstreinen, de vernieuwing en het onderhoud van de bestaande treinen en de verdere installatie of upgrade van het ETCS-veiligheidssysteem. De andere investeringen hebben betrekking op de onthaalinfrastructuur, de verdere digitalisering en de modernisering van de werkplaatsen.

De trein wint aan populariteit

In 2023 steeg het aantal vervoerde reizigers voor de tweede keer op rij. In totaal namen 244,6 miljoen reizigers de trein, wat overeenstemt met een stijging van 7,6% ten opzichte van 2022 die zowel de abonneementhouders als de occasionele reizigers betreft. Het is vooral in deze laatste categorie, en dus ook voor de vrijetijdsreizen, dat de trein aan populariteit blijft winnen.

Op weekdays in 2023 noteerde NMBS gemiddeld 96% van het aantal reizigers dat ze in 2019 vervoerde, het jaar vóór de gezondheidscrisis en de grootschalige invoering van telewerk. Aangezien telewerken een groot succes kent, blijft dit resultaat bemoedigend. Eind 2022 zaten we nog niet aan 90%.

Het nieuwe vervoersplan 2023-2026 van NMBS is volledig in lijn met de groeiambities van het Openbaredienstcontract. Het doel is om meer treinreizigers aan te trekken, zowel voor het woon-werk- en het woon-schoolsegment als voor het vrijetijdssegment.

Over drie jaar zullen er meer dan 2.000 treinen extra per week rijden, waarvan meer dan 720 in het weekend. Bovenop een uitgebreider aanbod rond grote steden als Brussel, Antwerpen en Luik, met betere frequenties voor de voorstedelijke treinen, komen er betere verbindingen tussen de grote steden in het weekend, meer aansluitingen en nieuwe verbindingen, in het bijzonder tussen Leuven en Charleroi via Fleurus, voor de bediening van de luchthaven van Charleroi.

Internationaal gezien liggen België en Brussel in het bijzonder op een spoorwegknooppunt in het hart van Europa. NMBS biedt nu een duizendtal internationale bestemmingen aan binnen een reisafstand van 6 uur met maximaal één aansluiting.

We werken samen met Eurostar, SNCF, NS, Deutsche Bahn, ÖBB nachttreinen, CFL ... Vorig jaar reisden 18 miljoen internationale reizigers via België.

Bijna 1.600 nieuwe collega's

Om haar ambities waar te maken, werft NMBS intensief nieuwe medewerkers aan. Voor het eerst in tien jaar werden er meer mensen aangeworven dan dat er het bedrijf verlieten. In een nochtans krappe arbeidsmarkt heeft de onderneming in 2023 bijna 1.600 mensen aangeworven, voornamelijk operationeel personeel: treinbegeleiders en -bestuurders, technische profielen voor de werkplaatsen, veiligheidsagenten bij Securail, stationspersoneel enz. Voor 2024 zijn 1.300 nieuwe aanwervingen gepland, voornamelijk voor de operationele beroepen.

We gaan ook resoluut voor diversiteit, inclusie, respect en het welzijn van onze medewerkers.

De stiptheid, een grote uitdaging

De stiptheidsdoelstelling van de treinen bleek in 2023 moeilijker te halen.

Hoewel de stiptheid stabiel blijft op middellange termijn, lag ze in 2023 lager dan in 2022. De oorzaken van vertragingen bij het vertrek en bij aankomst zijn divers. Het gaat onder andere om systemische factoren (evenwicht tussen aanbod en netcapaciteit), de betrouwbaarheid van het rollend materieel waarvan de exploitatieduur werd verlengd ingevolge vertragingen in de levering van het nieuwe materieel, of om werkzaamheden aan de infrastructuur door netwerkbeheerder Infrabel. Tot de belangrijkste oorzaken van vertragingen behoren ook incidenten met derden zoals spoorlopers, treinsurfers, aanrijding van personen, kabeldiefstallen en agressie tegen het personeel.

Om de stiptheid te beheren, ontplooiën NMBS en Infrabel talrijke acties waarbij de aandacht gaat naar elke minuut die kan gewonnen worden. Dit impliceert zowel operationele optimalisaties, als een proactief beheer van de netinfrastructuurcapaciteit en de congestieknoppunten om een evenwicht te garanderen tussen het groeiend aanbod en de netcapaciteit.

Veiligheid eerst

NMBS levert grote inspanningen om een maximale veiligheid te garanderen in haar treinen, op de perons en in de stations. Dat doet ze door in te zetten op de verdere digitalisering van de vervoerbewijzen, meer ticketcontroles, ook steekproefsgewijs in de stations door Securail, opleiding van het personeel in het omgaan met conflictsituaties, meer mensen op het terrein, sensibiliseringsacties voor meer respect, nauwe samenwerking met de spoorwegpolitie en de lokale politie.

Ondanks deze inspanningen is de afgelopen jaren het NMBS-personeel in de treinen en de stations al te vaak het slachtoffer geworden van agressie tijdens het werk. Het gaat zowel om verbale agressie als fysiek geweld. In 2023 telden we bijna 2.300 gevallen van agressie tegen ons personeel, wat resulteerde in 11.800 dagen arbeidsongeschiktheid. Deze situatie is uiteraard onaanvaardbaar. Het werk van onze medewerkers verdient respect bij de uitoefening van een maatschappelijk belangrijke opdracht.

Veiligheid is een maatschappelijke uitdaging waarover iedereen moet waken op alle niveaus.

NMBS heeft er daarom vorige zomer bij de federale, gewestelijke en lokale overheden op aangedrongen om de veiligheid en netheid rond het internationale station Brussel-Zuid beter te garanderen.

Goede financiële resultaten

NMBS heeft goede financiële resultaten behaald in 2023, dankzij de groei van het aantal reizigers, de kostenbeheersing en de compensatie van de Staat, die met het nieuwe Openbaredienstcontract 2023-2032 beter is afgestemd op de evolutie van de kosten die gepaard gaan met de aangeboden diensten.

De geleidelijke terugkeer van de reizigers heeft geleid tot een aanzienlijke stijging van de inkomsten uit vervoerbewijzen, zowel voor het binnenlands verkeer als voor de internationale activiteiten. De impact van de inflatie op de kosten - en dan met name op de energiekosten - werd beter gedekt in het kader van het Openbaredienstcontract.



Thibaut Georgin, voorzitter

Deze gezonde financiële situatie helpt om de middelen veilig te stellen die nodig zijn om de dienstverlening aan klanten te verbeteren en de economische schuld onder controle te houden en af te bouwen.

Een milieubewuste onderneming

Op alle niveaus van de onderneming neemt NMBS haar maatschappelijke verantwoordelijkheid als overheidsbedrijf ten dienste van de burgers en van haar reizigers. NMBS blijft meer dan ooit investeren in milieuvriendelijke oplossingen.

Met een concreet actieplan schakelt NMBS een versnelling hoger in alle domeinen: energie- en waterbesparing, vermindering van de afvalvolumes en optimalisering van de verwerking ervan, productie en verbruik van hernieuwbare energie, vermindering van de directe en indirecte CO₂eq-uitstoot, uitrol van een duurzaam beleid op het vlak van aankopen, concessies en gebouwen.

De andere pijlers van een ESG-strategie moeten niet onderdoen, zoals de autonome toegankelijkheid van treinen en stations en een ambitieuze aanpak van het diversiteits- en inclusiebeleid.

NMBS is duurzaam door de aard van haar activiteit, en wil ook duurzaam zijn in alle acties die zij onderneemt.

Zich voorbereiden op het opstellen van een extra-financieel activiteitenverslag dat voldoet aan de Europese ESG-vereisten is een proces dat over verschillende jaren loopt. NMBS is hier als overheidsbedrijf mee gestart en ze zal dit werk de komende jaren vastberaden voortzetten om transparant te communiceren naar al haar stakeholders.

Samen ten dienste van onze klanten van vandaag en morgen

We beschikken vandaag over het kader en de voorwaarden om samen met de 17.000 collega's van het grote NMBS-team een modern, duurzaam, toegankelijk, veilig en betrouwbaar vervoersaanbod te ontwikkelen.

Een kwaliteitsaanbod om onze trouwe klanten tevreden te stellen, maar ook een aantrekkelijk aanbod om nieuwe klanten ervan te overtuigen om het plezier van het reizen per trein te ontdekken of te herontdekken.

Veel leesplezier,
Sophie Dutordoir en Thibaut Georgin

II. Raad van Bestuur en Executive Committee

Raad van Bestuur

Thibaut GEORGIN, voorzitter (1)

Sophie DUTORDOIR, gedelegeerd bestuurder (1b) (3)

Arnaud DEWEZ (3b)

Filip BOELAERT (3b)

Martine DUREZ (2b) (3b)

Deborah GERADON

Laurence GLAUTIER (2b)

Laurent LEVEQUE (1b)

Eric MERCENIER (3b)

An POOT (2b)

Daan SCHALCK (1b)

Dirk STERCKX (2)

Wouter VAN BESIEN (3b)

Bart VAN CAMP

(1) Voorzitter van het Benoemings- en Bezoldigingscomité - (1b) Lid van het Benoemings- en Bezoldigingscomité

(2) Voorzitter van het Auditcomité - (2b) Lid van het Auditcomité

(3) Voorzitter van het GEN Oriëntatiecomité - (3b) Lid van het GEN Oriëntatiecomité

Executive Committee



Sophie Dutordoir *
CEO



Patrice Couchard *
Stations



Koen Kerckaert *
Passenger Transport & Security



David Carliez
Transport Operations



Gerd De Vos
Technics



Marc Huybrechts
Customer Services



Petra Blanckaert
Human Resources



Renaud Lorand *
Finance, Strategy & Legal



Jihane Annane
GEN / Corporate Communication
& Public Affairs

* Lid van het Directiecomité in overeenstemming met de wet van 21/03/1991.

III. Financiële en operationele kerncijfers



Financiële kerncijfers

(in overeenstemming met de IFRS-boekhoudnormen)

Recurrente operationele Ebitda: € 142,2 miljoen

tegenover € 39,6 miljoen in 2022 (na specifieke compensaties toegekend in 2022)

Recurrente operationele inkomsten: € 2.674,7 miljoen

tegenover € 2.374,2 miljoen in 2022

waarvan Omzet reizigersvervoer: € 964,5 miljoen

tegenover € 816,4 miljoen in 2022

Nationaal: € 876,4 miljoen

tegenover € 739,9 miljoen in 2022

Internationaal: € 88,2 miljoen

tegenover € 76,5 miljoen in 2022

Omzet andere activiteiten: € 259,1 miljoen

tegenover € 258,4 miljoen in 2022

Exploitatiecompensaties: € 1.295,3 miljoen

tegenover € 1.153,2 miljoen in 2022

(inclusief specifieke compensaties)

Overige opbrengsten: € 155,7 miljoen

tegenover € 146,3 miljoen in 2022

Recurrente exploitatiekosten: € -2.532,5 miljoen

tegenover € -2.334,6 miljoen in 2022

waarvan Infrastructuurvergoeding: -409,8 miljoen €

tegenover € -379,0 miljoen in 2022

Personeel: -1.287,9 miljoen €

tegenover € -1.202,0 miljoen in 2022

Energie: -266,5 miljoen €

tegenover € -198,8 miljoen in 2022

Overige kosten: -568,3 miljoen €

tegenover € -554,9 miljoen in 2022

Investerings (geboekte) alle financieringsbronnen: € 852,3 miljoen

tegenover € 786,7 miljoen in 2022

waarvan Onthaal: € 175,2 miljoen

tegenover € 182,6 miljoen in 2022

Rollend materieel: € 495,1 miljoen

tegenover € 437,3 miljoen in 2022

Werkplaatsen: € 70,6 miljoen

tegenover € 60,4 miljoen in 2022

Gebouwen en overige: € 10,0 miljoen

tegenover € 21,1 miljoen in 2022

Process improvement & digitalisering: € 101,3 miljoen

tegenover € 85,4 miljoen in 2022

Economische schuld: € 2.228,3 miljoen

tegenover € 2.275,2 miljoen in 2022

Operationele kerncijfers

Binnenlandse reizigers: 244,6 miljoen

tegenover 227,4 miljoen in 2022

Reizigers-km: 10.441,12 miljoen

tegenover 9.684 miljoen in 2022

Internationale reizigers: 14,7 miljoen in 2023

tegenover 13,3 miljoen in 2022

(reizigers die door België reizen,
exclusief grensoverschrijdend verkeer)

Grensoverschrijdend verkeer: 3,3 miljoen in 2023

tegenover 2,9 miljoen in 2022

(korte afstand)

Totaal internationaal verkeer: 18 miljoen in 2023

tegenover 16,2 miljoen in 2022

(alle treinverkeer dat een Belgische grens overschrijdt)

Treinen per weekdag: 3.757

tegenover 3.693 in 2022

Zitplaatsen: 350.421

tegenover 352.639 in 2022

Stations: 555

tegenover 555 in 2022

**waarvan 103 volledig uitgerust voor mensen met
beperkte mobiliteit**

tegenover 97 in 2022

194 met verhoogde perrons (76 cm)

tegenover 185 in 2022

**ETCS: 91,7% van de treinen is uitgerust met
het Europese controlesysteem ETCS**

tegenover 80,5% in 2022

Voltijds equivalenten: 16.864 op 31 december 2023

tegenover 16.638 op 31 december 2022

Aanwervingen: 1.543

tegenover 1.326 in 2022

waarvan 30,2% jonger dan 26 jaar

10,6% ouder dan 50 jaar

12 prestatie-indicatoren

(Indicatoren opgenomen in het Openbaredienstcontract
en die de overheid gebruikt om de prestaties van NMBS
te evalueren)

Globale klanttevredenheid:

7,17/10

tegenover 7,26/10 in 2022

**Percentage volledig afgeschafte treinen toe te
schrijven aan NMBS:**

0,59%

tegenover 0,60% in 2022

Aantal reizigers-km:

10.441,12

tegenover 9.684 in 2022

Geplande en gerealiseerde aansluitingen:

1.941 (85,9%)

tegenover 1.641 (87,3%) in 2022

Stiptheidspercentage van

het binnenlands reizigersverkeer:

87,5%

tegenover 89,2% in 2022

Aantal minuten vertraging toe te schrijven aan NMBS:

724.747

tegenover 659.845 in 2022

Reizigersinformatie (OLGPA*):

85,5%

tegenover 80,5% in 2022

Onbeschikbaarheid van het rollend materieel:

24%

tegenover 24,9% in 2022

Aantal autonoom toegankelijke stations:

103

tegenover 97 in 2022

Aantal parkeerplaatsen voor fietsen:

126.777

tegenover 124.117 in 2022

Aantal parkeerplaatsen voor auto's:

75.436

tegenover 74.866 in 2022

Verbruik van tractie-energie:

36,59 Wh/ton.km

tegenover 38,36 Wh/ton.km in 2022

**CO₂-voetafdruk van de tractie bij constante
treinkilometers:**

244 kT CO₂ eq

tegenover 252 kT CO₂ eq (geschatte waarde) in 2022

* OLGPA: Indicator voor reizigersinformatie in verstoorde situaties, die de volledigheid van de informatie meet in geval van verstoring, evenals de voorspellingen en reisadviezen

IV. Markante gebeurtenissen 2023



18/01
NMBS zet haar aanwervingsgolf verder: 1.600 vacatures in 2023.



22/06
Station Schaarbeek: opening van de verlengde onderdoorgang.



23/01
NMBS Assist: een nieuwe app om assistentie aan te vragen voor reizigers met beperkte mobiliteit.



30/06
Securail en de federale spoorwegpolitie in actie op de treinen en in de stations.



09/02
Nieuwe campagne tegen agressie tegenover het spoorwegpersoneel.



06/07
De trein wint aan populariteit voor vakanties in het buitenland.



08/03
25 jaar geleden zat voor het eerst een vrouwelijke treinbestuurder aan het stuur van een Belgische trein.



07/07
Record in de NMBS-werkplaats Aarlen: 4 jaar zonder arbeidsongevallen.



22/03
Sociaal akkoord ondertekend voor 2023-2024.



07/10
De "jobtrein" reed tussen 11 stations om de jobs van NMBS in de kijker te zetten.



23/03
Lancering van het Flex Abonnement voor flexibel woon-werkverkeer.



13/11
Het grote publiek kan nu de nieuwe functies van de NMBS-app testen.



31/03
Raad van bestuur NMBS keurt vervoersplan 2023-2026 goed.



13/11
Een nieuwe look voor de informatieschermen in de stations: betere leesbaarheid en meer informatie.



06/04
Train World wint de prijs CAP48 de l'Entreprise Citoyenne 2023 in de categorie "Toegankelijkheid".



16/11
De intermodale vervoersbewijzen Brupass en Brupass XL zijn beschikbaar in digitaal formaat.



19/04
Nieuwe overdekte fietsenstalling aan het station Roeselare (840 plaatsen).



24/11
Gratis drinkwater in de 100 grootste stations.



05/06
Het intermodale station van Fleurus en de nieuwe pendelbusverbindingen naar de luchthaven werden ingehuldigd.



12/12
Brussel verwelkomt de eerste Nightjet-nachttrein (ÖBB) vanuit Berlijn.

V. Openbare- dienstcontract



Engagementen over tien jaar

Sinds 1 januari 2023 is NMBS aan de Belgische staat gebonden door een nieuw Openbaredienstcontract, dat op 23 december 2022 door de Ministerraad is goedgekeurd. Dit contract kent NMBS voor een periode van tien jaar (2023-2032) de opdracht toe om reizigers per trein te vervoeren voor het binnenlands verkeer.

Het Openbaredienstcontract bevat enerzijds een prestatietraject dat een productiviteitsniveau beoogt dat vergelijkbaar is met andere spooroperatoren, en anderzijds een belangrijk investeringsplan, met een gegarandeerde financiering.

De verbintenissen van NMBS tot 2032 gaan gepaard met doelstellingen die gemeten kunnen worden aan de hand van prestatie-indicatoren (KPI's). 12 van deze KPI's gaan op basis van hun resultaten gepaard met een financieel bonus-malusmechanisme.

Deze 12 prestatie-indicatoren zijn de volgende: het stiptheidspercentage, het aantal afgeschafte treinen, de geplande aansluitingen, de minuten vertraging voor rekening van NMBS, het beschikbaarheidspercentage van het rollend materieel, de klanttevredenheid, het aantal reizigers-km, de informatie aan de reizigers, het aantal autonoom toegankelijke stations en het aantal parkeerplaatsen (fietsen en auto's), het gebruik van tractie-energie en de CO₂-voetafdruk.

Het Contract ambieert de uitbreiding van het trein-aanbod met 10 % tegen 2032, de verhoging van

het aantal reizigers met 30 % in diezelfde periode, gekoppeld aan een aanzienlijke verbetering van de klantervaring. Het omvat een tarief- en producten-gamma om het frequenter gebruik van de trein en het gebruik van de trein tijdens de daluren te stimuleren, met bijzondere aandacht voor jongeren, senioren en kwetsbare personen en groepen.

Verder investeert NMBS in het reizigersonthaal door het huidige aantal autonoom toegankelijke stations te verdubbelen (tot 176 stations in 2032, waarmee bijna 80 % van de reizigers wordt bereikt) en door 40 % meer fietsenstallingen aan te bieden.

Haar duurzaamheidsstrategie is verankerd in het DNA van het spoorvervoer en omvat ambitieuze doelstellingen voor de volgende 10 jaar, op het vlak van energie- en waterbesparing, afvalverwerking, verantwoordelijk aankoopbeleid, diversiteit en inclusie en de autonome toegankelijkheid van de treinen en de stations.

Tot slot wil NMBS tegen 2032 50 % van haar vloot vernieuwen door te investeren in modern en comfortabel rollend materieel. NMBS wil ook als een van de eerste treinoperatoren tegen 2025 haar ganse vloot hebben uitgerust met het Europese veiligheidssysteem ETCS.

De onderneming zal in totaal meer dan 9,2 miljard euro investeren over deze periode van 10 jaar.

VI. Onze zes engagements

1. Een goede en gezonde werkomgeving voor alle collega's
2. De veiligheid van de reizigers en de medewerkers waarborgen
3. Veel meer reizigers aantrekken en het aandeel van de trein als vervoermiddel vergroten
4. De ervaring van onze reizigers voortdurend verbeteren
5. Operationeel uitmuntend zijn
6. Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid duidelijk concretiseren



| ENGAGEMENT N°1 |

Een goede en gezonde werkomgeving voor alle collega's

Om haar ambities waar te maken, recruteert NMBS intensief nieuwe medewerkers. In 2022 zijn er 1.326 nieuwe collega's aangeworven en in 2023 waren er dat 1.543. Eind 2023 telde NMBS 16.864 medewerkers (VTE).

Dit wervingsbeleid is een echte uitdaging in een krappe arbeidsmarkt zoals we die vandaag in verschillende regio's ervaren. NMBS heeft het hele jaar door inspanningen geleverd, gaande van verschillende rekruteringscampagnes tot 'Meet & Greet'-treinen, maar ook door aanwezig te zijn op jobevenementen en samen te werken met de Forem, Actiris, Bruxelles Formation en de VDAB.

Deze inspanningen werpen hun vruchten af: NMBS wint aan populariteit op de arbeidsmarkt. In 2023 stelden 25% meer personen zich kandidaat voor een job bij NMBS dan in 2022, dat al een recordjaar was. Voor het eerst in tien jaar worden er meer mensen aangeworven dan dat er het bedrijf verlaten.

De maatschappelijke impact van een job bij NMBS is een van de belangrijkste redenen waarom kandidaten

bij onze onderneming solliciteren. Deze motivatie staat centraal in de aanwervingscampagne die in 2023 werd gelanceerd onder het motto "Maak mee het verschil bij NMBS".

De vacatures in 2023 betroffen vooral operationeel personeel: treinbegeleiders en treinbestuurders, technische profielen in de werkplaatsen, veiligheidsagenten bij Securail en medewerkers in de stations of bij de klantendienst. Er waren ook vacatures voor architecten en ingenieurs, voor werfleiders en voor minder bekende spoorwegberoepen, zoals jobs in de bundels, waar treinen worden klaargemaakt voor hun vertrek.

NMBS voert een beleid van welzijn op het werk dat bijdraagt tot de duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers. Dit beleid omvat met name de veiligheid op het werk, het psychosociaal welzijn, de ergonomie, de gezondheidsbescherming, de arbeidshygiëne en de verfraaiing van de werkplek.



| ENGAGEMENT N°2 |

De veiligheid van reizigers en medewerkers waarborgen

Veiligheid van de reizigers

Sinds eind 2023 is 91,7% van het rollend materieel uitgerust met het ETCS-systeem, dat de snelheid van de treinen continu controleert en voor een zeer hoog veiligheidsniveau zorgt. Tegen eind 2025 zal 100 % van de NMBS-treinen uitgerust zijn met het ETCS-systeem.

Strijd tegen agressie

De afgelopen jaren is het NMBS-personeel in de treinen en de stations al te vaak het slachtoffer geworden van agressie tijdens hun werk. In 2023 werden 2.298 gevallen van agressie (gemiddeld meer dan 6 per dag) geregistreerd, tegenover 1.900 in 2022, een stijging met 21%.

Vier op de 10 agressiegevallen gaan gepaard met fysiek geweld. De overige gevallen omvatten verbale

agressie (1.373 gevallen in 2023), gaande van beledigingen tot bedreigingen. Discussies met reizigers die geen geldig vervoerbewijs hebben zijn de belangrijkste oorzaak (ongeveer de helft van de gevallen) van agressie in de treinen. Dit geweld heeft een grote impact op de betrokken personen. In 2023 leidden de agressies tot ongeveer 11.800 dagen arbeidsongeschiktheid, waarbij 348 VTE's betrokken waren.

In een poging om moeilijke situaties aan boord van de treinen te voorkomen, voert Securail – de veiligheidsdienst van NMBS – nu dagelijks willekeurige ticketcontroles uit in de stations. Reizigers moeten hun treinticket tonen voor ze instappen en als ze er geen hebben, moeten ze er een kopen via de website, de NMBS-app, de automaten of aan de loketten.

De Federale Spoorwegpolitie (SPC) ondersteunt Securail in zijn strijd tegen onveiligheidsfenomenen zoals zakkenrollen, vandalisme, kabeldiefstal of indringing in de sporen, en helpt ook om grote evenementen mee in goede banen te leiden. Bovendien organiseert ze, in nauwe samenwerking met Securail, gerichte zichtbaarheidsacties op zeer drukke lijnen of op drukke momenten.

In 2023 werd de samenwerking tussen Securail en de SPC versterkt door bijkomende gezamenlijke controles.

Om Securail en zijn personeel in de treinen en de stations te ondersteunen, heeft NMBS in 2023 160 nieuwe Securail-agenten aangeworven.

Station Brussel-Zuid

Brussel-Zuid is de belangrijkste toegangspoort voor internationale reizigers die België bezoeken en is een weerspiegeling van de internationale reputatie van Brussel, temeer omdat de hoofdzetel van de nieuwe Eurostar Group in Brussel is gevestigd.

Rond het station Brussel-Zuid heeft NMBS een geïntegreerd actieplan voor veiligheid en netheid opgezet, met de inzet van Securail-agenten en een samenwerking met externe partners zoals de spoorwegpolitie en de lokale politie. De aanhoudende problemen hebben de gedelegeerd bestuurder van NMBS er echter toe aangezet om in augustus 2023 een brief te sturen naar de gewestelijke en federale overheden en naar de burgemeesters van Sint-Gillis en Anderlecht over de aanhoudende problemen qua netheid en veiligheid rond het Zuidstation. Dit initiatief heeft alle betrokken autoriteiten ertoe aangezet om de kwestie aan te pakken. Het doel van de maatregelen die begin september 2023 werden aangekondigd, is het verbeteren van de reactiesnelheid van de politiediensten, het verhogen van het veiligheidsgevoel en het verbeteren van de leefomstandigheden in en rond het station.

De geplande maatregelen omvatten:

- de opening van een politiebureau binnen de muren van het Zuidstation;
- een betere verlichting in de donkere zones in en rond het station en de verbetering van de netheid;
- de ontwikkeling en implementatie van een strategie voor het parkingbeheer voor bussen en fietsen;
- de verfraaiing en het actief beheer van probleemzones in en rond het station (aangepast meubilair, vergroening, stadsvernieuwingscontract, wijkcontracten enz.);
- de start van een grondige renovatie van de wijk dankzij de projecten Fonsny (NMBS) en Blue Lines (Infrabel).



Veiligheid op het werk

NMBS levert ook extra inspanningen om van veiligheid een prioriteit te maken in de werkplaatsen en onderhoudsposten, waar bijna 5.000 personen werken. Elke dag werken de medewerkers van de werkplaatsen met zware onderdelen en krachtige machines. Ze werken iedere dag aan elektrische systemen, hanteren zware voertuigonderdelen en komen in contact met gevaarlijke materialen. Ze werken in een industriële omgeving waar veiligheid ten allen tijde moet primeren.

Sinds 2017 is het aantal arbeidsongevallen bij de technische teams in de NMBS-werkplaatsen met meer dan 30 % gedaald.

De tractiewerkplaats in Aarlen is reeds 4 jaar vrij van arbeidsongevallen, een record in het kader van veiligheid en risicopreventie in een industriële omgeving. Dit resultaat is het bewijs van de veiligheidsinspanningen van alle teams die instaan voor het onderhoud en het herstel van de treinen.



| ENGAGEMENT N°3 |

Veel meer reizigers aantrekken en het aandeel van de trein als vervoermiddel vergroten

Vervoersplan: het aanbod rond grote steden ontwikkelen

Het nieuwe vervoersplan van NMBS, dat begin december 2023 is gelanceerd en loopt tot december 2026, is volledig in lijn met de groeiambities van het Openbaredienstcontract. Het doel is om meer treinreizigers aan te trekken (+30 % tegen 2032), zowel voor het woon-werk, het woon-school als het vrijetijdsegment.

Met dit nieuwe vervoersplan 2023-2026 zou NMBS in 2026 een jaarlijkse productie van 89,5 miljoen trein-kilometers moeten bereiken, een stijging met 7,4 % in vergelijking met het huidige aanbod. In de vorige vervoersplannen werd het aanbod respectievelijk met 5,6 % (2017-2020) en 2,8 % (2020-2023) uitgebreid.

Tegen 2026 gaat het om meer dan 2.000 treinen extra per week, waarvan meer dan 720 in het weekend. Dit plan zal in vier opeenvolgende fasen worden uitgevoerd: december 2023, december 2024, juni 2025

en december 2025. Het is het resultaat van studies naar de verplaatsingsvraag en -behoeften van de reizigers en is ook gebaseerd op de ontwikkeling van de infrastructuur.

Dit vervoersplan is onlosmakelijk verbonden met de mogelijkheid om massaal aan te werven. In deze context werden in 2023 meer dan 700 treinbestuurders en treinbegeleiders aangeworven.

Het plan vereist ook dat de leveranciers van NMBS hun verbintenissen inzake het leveringsschema en de kwaliteit van het nieuwe rollend materieel volledig nakomen. De geleidelijke vernieuwing van de treinen zal de reizigers immers meer comfort bieden met 10.000 extra zitplaatsen, 40 % meer fietsplaatsen, airconditioning in 80 % van de treinen (tegenover 65 % nu) en een betere toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit.

De invoering van nieuwe treinen en de geleidelijke uitfasering van oude treinstellen zal het mogelijk maken de betrouwbaarheid van het materieel te verhogen en zo ook de stiptheid te verbeteren.

De realisatie van het plan hangt ook af van de capaciteitsverbetering van het net om de toename van het aantal treinen op te vangen.

In totaal zal meer dan de helft van de stations (280) tegen 2026 een verbeterd aanbod hebben door betere frequenties op weekdagen en/of in het weekend of door bijkomende latere treinen op vrijdag- en zaterdagavond.

De nadruk ligt op de ontwikkeling van het aanbod rond grote steden zoals Brussel, Antwerpen en Luik, met betere frequenties voor de voorstedelijke treinen, en ook op betere verbindingen tussen grote steden in het weekend. Vanuit Brussel en Antwerpen zullen op vrijdag- en zaterdagavond bijna 50 extra S-treinen op latere uren rijden, waarvan 30 treinen tot na 1 uur 's nachts, en dit naar verschillende steden zoals Aalst, Mechelen, Leuven, 's Gravenbrakel, Nijvel en Ottignies.

Momenteel is er vanuit 82 stations een directe verbinding naar het station Brussels Airport. Daarnaast krijgen heel wat stations in het land ook een betere verbinding met Brussels South Charleroi Airport dankzij de invoering van een nieuwe IC-verbinding die de hele week door beschikbaar zal zijn tussen Charleroi-Centraal – Fleurus – Ottignies – Waver – Leuven, waarbij reizigers een bus van de TEC zullen kunnen nemen die pendelt tussen het station Fleurus en de luchthaven. Hetzelfde type gecombineerde dienst zal worden ingezet tussen het station Luttre en de luchthaven Brussels South Charleroi Airport.

Tot slot zal NMBS tegen 2026 niet minder dan 2.190 aansluitingen per uur hebben tussen haar treinen. Dat is 12 % meer dan vandaag. NMBS versterkt ook haar samenwerking met de andere operatoren (TEC, De Lijn, MIVB) om de intermodale knooppunten verder te ontwikkelen. Vandaag bevindt 90 % van de stations zich op minder dan 500 meter van een bus-, tram- of metrohalte.

Vlottere intermodaliteit voor de reizigers

De NMBS-stations zijn ankerpunten van de intermodaliteit: hun omgeving is ontworpen om de reizigers centraal te stellen tijdens hun reis, van aankomst tot vertrek.

Het nieuwe intermodale station van Fleurus, dat in samenwerking met NMBS en Infrabel werd gebouwd en in juni 2023 werd ingehuldigd, is daar een goed voorbeeld van. Dankzij de nieuwe buslijnen is het NMBS-station van Fleurus nu rechtstreeks verbonden met Brussels South Charleroi Airport. Dit zorgt voor een naadloze intermodaliteit tussen trein en bus en verbetert de mobiliteit van zowel toeristen als regelmatig reizigers.

Naast de volledige renovatie van de reizigersverdieping was intermodaliteit ook een van de doelstellingen van de grote werken die sinds 2015 werden uitgevoerd op de site van het station van Namen. NMBS was gedelegeerd bouwheer voor de werken die voor de TEC werden uitgevoerd. NMBS had ook de leiding over de bouw van het busstation op het dak van haar stationsgebouw en de bouw van de toegangsbrug vanaf het Leopoldplein (begin februari 2023 in gebruik genomen). Dankzij deze nieuwe inrichting verplaatsen de reizigers zich nu vlot en rechtstreeks tussen het busstation, de reizigersverdieping en de perrons. Daarmee gaat de intermodaliteit, het comfort en de veiligheid van de pendelaars die trein en bus combineren er dus sterk op vooruit.

Sinds november 2023 zijn de intermodale vervoersbewijzen Brupass en Brupass XL, die toegang geven tot alle middelen van openbaar vervoer in een uitgebreide zone rond Brussel, beschikbaar in digitaal formaat.





| ENGAGEMENT N° 4 |

De ervaring van onze reizigers voortdurend verbeteren

Flexibiliteit

Telewerken is nu stevig verankerd in de gewoonten van de meeste pendelaars en de covidpandemie heeft dit proces nog versneld. Veel mensen werken immers steeds vaker van thuis uit en hebben dus vervoerbewijzen nodig waarmee ze een aantal dagen per week flexibel naar hun werkplek kunnen reizen. Om de trein aantrekkelijker te maken voor telewerkers, moest NMBS producten op maat aanbieden die aangepast zijn aan deze nieuwe manier van werken.

Na een overtuigende testfase heeft NMBS het Flex Abonnement voor flexibele woon-werkverplaatsingen gelanceerd.

De meeste telewerkers reizen gemiddeld 2-3 dagen per week naar hun werk. Het nieuwe abonnement is dus gericht op dit reizigerssegment.

Het Flex Abonnement is een digitaal product dat verkrijgbaar is in vier versies (80 of 120 reisdagen per jaar, of 6 of 10 reisdagen per maand). Het kan gecombineerd worden met een abonnement van de TEC, MIVB of De Lijn, maar ook met een abonnement op een NMBS-parking.

Kwaliteit van de informatie

Medio 2023 werd een nieuw, duidelijker ontwerp voor de digitale informatieschermen getest in de stations van Nijvel en Dendermonde. Deze nieuwe look werd vervolgens uitgebreid naar tal van andere stations (162 tegen het einde van 2023). Het doel van NMBS is om de reizigersinformatie in de stationsomgeving (op de perrons, in de onderdoorgang of in de wachtruimte) te verbeteren en een optimale zichtbaarheid van de informatie te garanderen.

Bij storingen wordt er in real time aanvullende informatie toegevoegd: afschaffingen van tussenliggende haltes, omleidingen, ingekorte of verlengde trajecten enz.

Het design is ook beter leesbaar. Dit is een belangrijk voordeel voor slechtzienden en in de drukke stations. De lay-out van de schermen lijkt ook meer op de vormgeving in de buurlanden, waardoor toeristen gemakkelijker wegwijs raken.

Toegankelijkheid

NMBS blijft haar dienstverlening voor reizigers met beperkte mobiliteit verbeteren. Daarom heeft ze een nieuwe app ontwikkeld waarmee reizigers die zich moeilijk kunnen verplaatsen eenvoudig assistentie kunnen aanvragen.

Dit is een nieuw, gebruiksvriendelijk kanaal voor het aanvragen van assistentie, als aanvulling op de telefoon, de website en de sociale media.

In 2023 vroegen meer dan 48.000 reizigers assistentie aan bij NMBS. De meesten deden dat telefonisch, anderen via een formulier op de NMBS-website en via Twitter, Facebook, WhatsApp of Instagram. Vanaf nu kan deze aanvraag ook gemakkelijk gedaan worden via de app NMBS Assist.

De app is ontwikkeld in samenwerking met organisaties zoals Konekt, een expertisecentrum dat zich inzet voor de inclusie van mensen met een handicap. Via groepsinterviews kwamen de verwachtingen van mensen met een handicap aan het licht, waardoor NMBS zonder omwegen kon bepalen welke functionaliteiten nodig waren. Een eerste versie van de app werd vervolgens getest door toekomstige gebruikers.

Comfort

Reizen is niet alleen van A naar B reizen, het is ook van de reis profiteren om te lezen, na te denken, te werken, te rusten ... Daarom heeft NMBS beslist om te experimenteren met stiltezones op sommige van haar treinen.

In dit rijtuig, dat herkenbaar is aan pictogrammen aan de binnen- en buitenkant, wordt gevraagd niet luid met elkaar te praten of te telefoneren, het volume van koptelefoons of oortelefoons te beperken en mobiele telefoons op stil te zetten.

Volgens een enquête die NMBS afnam bij regelmatige en minder regelmatige treingebruikers zijn 7 van de 10 reizigers voor het idee te vinden en zegt 30 % dat ze vaker de trein zouden nemen als er een stiltezone zou worden aangeboden.

Dit concept bestaat al in sommige treinen in Europese landen zoals Zwitserland, Oostenrijk, Polen, Nederland en Duitsland.

De stiltezone is een initiatief van het Innovation Lab, een team van NMBS dat verschillende projecten test. Dit team stond ook aan de wieg van het systeem dat in de NMBS-app de verwachte bezetting aan boord van de trein toont.

Sanitair

NMBS wil haar klanten een aangename stations-beleving bieden en investeert hier voortdurend in. De sanitaire voorzieningen staan in de Top 3 van de verwachtingen van de reizigers. Ze zijn onmisbaar in drukke stations en moeten voldoen aan kwaliteits-eisen zoals beschikbaarheid, netheid en veiligheid.

Na een Europese aanbesteding heeft NMBS gekozen voor het concept van het Nederlandse bedrijf 2theloo (Engels voor 'naar het toilet'), expert op het gebied van openbare toiletten, om de sanitaire voorzieningen in 13 grote stations van het land te beheren. De bestaande sanitaire voorzieningen zullen geleidelijk worden omgevormd volgens een nieuw toiletconcept. Deze samenwerking is een belangrijke stap om de dienstverlening aan de reizigers verder te verbeteren.

De uitbating van de sanitaire voorzieningen in de stations Antwerpen-Centraal, Brugge, Brussel-Centraal, Brussel-Noord, Brussel-Zuid, Charleroi-Centraal, Gent-Sint-Pieters, Leuven, Luik-Guillemins, Mechelen, Bergen, Namen en Ottignies zal voortaan worden toevertrouwd aan 2theloo, die beschikt over de nodige ervaring en expertise in dit domein.

Met het nieuwe concept wordt tot 50 % minder energie en water, 35 % minder papier en 60 % minder zeep verbruikt dan vandaag. De dienstverlener neemt ook maatregelen om de CO₂-uitstoot te compenseren. Hierdoor zullen de sanitaire voorzieningen in deze 13 stations volledig CO₂-neutraal zijn.

Personen met een handicap en gezinnen zullen kunnen rekenen op extra service en aandacht.

Bovendien zullen de reizigers tegen eind 2024 in een honderdtal grote stations toegang hebben tot gratis drinkwater. Er zijn al waterfonteinen beschikbaar in de stations Luik-Guillemins, Brugge, Brussel-Luxemburg, Gent-Sint-Pieters, Oostende, Charleroi-Centraal en Ottignies. Elke waterfontein is ook toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

Leven in het station

Stations zijn plekken met veel passage, waar mensen elkaar ontmoeten en een moment in hun leven doorbrengen. Stations maken dus integraal deel uit van het stedelijke landschap en soms krijgen ze een nieuwe bestemming, in samenspraak met de lokale overheden. In samenwerking met de lokale overheden heeft NMBS een programma voor projectoproepen gelanceerd onder de naam "Leven in het station", om nieuwe activiteiten in de stations te stimuleren. Eind 2023 waren er al bijna 40 projecten gerealiseerd of bijna afgerond, waaronder een boekhandel, een Oxfam-winkel, een kapper, culturele, educatieve en sociale activiteiten, fietsworkshops en horeca-activiteiten.

Soms krijgen de stationsvoorzieningen een upgrade waardoor de belangrijkste aantrekkingspolen van de wijk beter bereikbaar worden, zoals nu al het geval is in het station Schaarbeek met de verlenging van de onderdoorgang. De verlenging van de onderdoorgang vergemakkelijkt de toegang tot het station, het NMBS-museum Train World en het winkelcentrum Docks Brussel en bespaart reizigers die van het kanaal komen een omweg via de Van Praetbrug.



| ENGAGEMENT N° 5 |

Operationeel uitmuntend zijn

Innovatie

Innovatie is overal, in de eerste plaats in de hoofden en consumptiepatronen van de NMBS-klienten. Ze willen nieuwe technologieën kunnen gebruiken zodra die op de markt komen. Om deze uitdagingen aan te gaan, heeft NMBS een Innovation Team van experts opgericht dat de ontwikkeling van talrijke Proof of Concepts (POC's) mogelijk heeft gemaakt.

De NMBS 'Lab App' is hier een voorbeeld van: dit project werd ontwikkeld door het Innovatieteam en werd gelanceerd in 2023. Met deze app kunnen reizigers nieuwe functionaliteiten verkennen en evalueren voordat ze uiteindelijk in de officiële app worden geïntegreerd. De eerste twee functies die beschikbaar zijn in de NMBS Lab-app zijn de treinsamenstelling en 'Don't miss my stop', waarmee je een melding kunt instellen zodat je je halte niet mist.

Digitalisatie

De digitaliseringsroadmap van NMBS is opgebouwd rond 10 prioritaire thema's: diensten aan de reizigers, operationeel beheer, toeleveringsketen en onderhoud, beheer van de stations en andere gebouwen, reizigerservaring, nieuwe ERP (Enterprise Resource Planning), strategie en compliance, transversale IT-fundamenten en -systemen, evolutie van de huidige systemen, beheer van de levenscyclus van het materieel.

NMBS werkt bijvoorbeeld aan de volledige digitalisering van de ticketing en de end-to-end reisplanning.

Ze besteedt ook veel aandacht aan de optimale planning van het materieel en het rijdend personeel, wat een van de belangrijkste hefboomen voor efficiëntie is. Snellere en efficiëntere planningsprocessen maken het mogelijk om een betere stiptheid, een coherenter klantenervaring en een betere beschikbaarheid van het materieel te garanderen.

Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid duidelijk concretiseren

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

NMBS is duurzaam door de aard van haar activiteit en wil dat ook zijn in de acties die ze onderneemt. Door de ontwikkeling van een ambitieus Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen-plan (MVO), wil NMBS actief bijdragen aan duurzame ontwikkeling en tegelijkertijd maatschappelijk verantwoord handelen. NMBS wil haar opdrachten van openbare dienst op een maatschappelijke en ecologisch verantwoorde manier vervullen. Haar MVO-doelstellingen zijn gebaseerd op tien pijlers: autonome toegankelijkheid, diversiteit en inclusie, mobiliteit van de medewerkers, energie, lucht en klimaat, water, bodem, duurzaam aankopen, duurzaam bouwen en duurzame concessies. Deze doelstellingen komen uitgebreid aan bod in diverse hoofdstukken van dit verslag. Het MVO-beleid van NMBS is geïnspireerd door de internationale en nationale agenda's: de '17 Sustainable Development Goals' gedefinieerd door de Verenigde Naties, de 'Green Deal' van de Europese Unie en het Belgische Federale Plan voor Duurzame Ontwikkeling.

Diversiteit ondersteunen

In mei 2023 zette NMBS voor het eerst een regenboogkleurige trein op het spoor, ter gelegenheid van de Internationale Dag tegen Homofobie en Transfobie. NMBS steunt de strijd tegen homofobie en transfoobie discriminatie en met deze trein wil ze symbolisch het belang van inclusie en diversiteit benadrukken.

Betrokken medewerkers

NMBS is betrokken bij het gemeenschapsleven: ze houdt gelijke tred met de veranderingen in onze maatschappij en steunt goede doelen die haar medewerkers nauw aan het hart liggen.

Op 16 september 2023 nam NMBS deel aan het initiatief World Cleanup Day, een wereldwijde campagne tegen zwerfafval. Zeven stationsomgevingen werden vrijgemaakt van afval (Borgworm, Ciney, Edingen, Tamines, Halle, Brugge en Schaarbeek).

Zoals aan het einde van elk jaar organiseerden de medewerkers ook een Markt voor een Goed Doel ter ondersteuning van "Viva For Life" en "De Warmste Week".

Train World

Het NMBS-museum Train World, dat sinds zijn oprichting in 2015 al ruim een miljoen bezoekers telde, zet zijn beleid voort met originele tentoonstellingen die de spoorwereld en de realiteit van vandaag combineren.

De tentoonstelling Animalia nodigde bezoekers uit voor een poëtische en wetenschappelijke reis gewijd aan de bescherming van ons milieu. Deze unieke tentoonstelling wilde het publiek bewust maken van de problemen op het vlak van de biodiversiteit en het klimaat, en van de sleutelrol van de trein als duurzaam vervoermiddel bij uitstek.

De Belgische dierenbeeldhouwer Pierre-Yves Renkin werd als gastkunstenaar uitgenodigd om een reeks werken, geïnspireerd door dieren, in het museum tentoon te stellen. Naast deze ongeveer twintig levensgrote werken waren er ook meesterwerken te zien uit de persoonlijke collectie van de kunstenaar, in de vorm van een rariteitenkabinet met zeldzame objecten, documenten en unieke archieven.

Parallel werden in de verschillende ruimtes van het museum in samenwerking met wetenschappers van de UCL enkele thema's uitgewerkt: behoud van de biodiversiteit, klimaatverandering, en de voordelen van de trein als duurzaam vervoermiddel.

Train World is ook een inclusief museum dat openstaat voor iedereen. Het initiatief 'Multisenso Rail', een rondleiding die alle zintuigen prikkelt, werd op 6 april van vorig jaar bekroond met de CAP 48 Award for Corporate Citizenship 2023 in de categorie 'Toegankelijkheid'.

De prijs wordt uitgereikt aan bedrijven in de publieke of private sector die een dynamisch en origineel beleid voeren om de integratie van mensen met een handicap te bevorderen op het gebied van werkgelegenheid, toegankelijkheid, financiering van concrete initiatieven of innovatie.

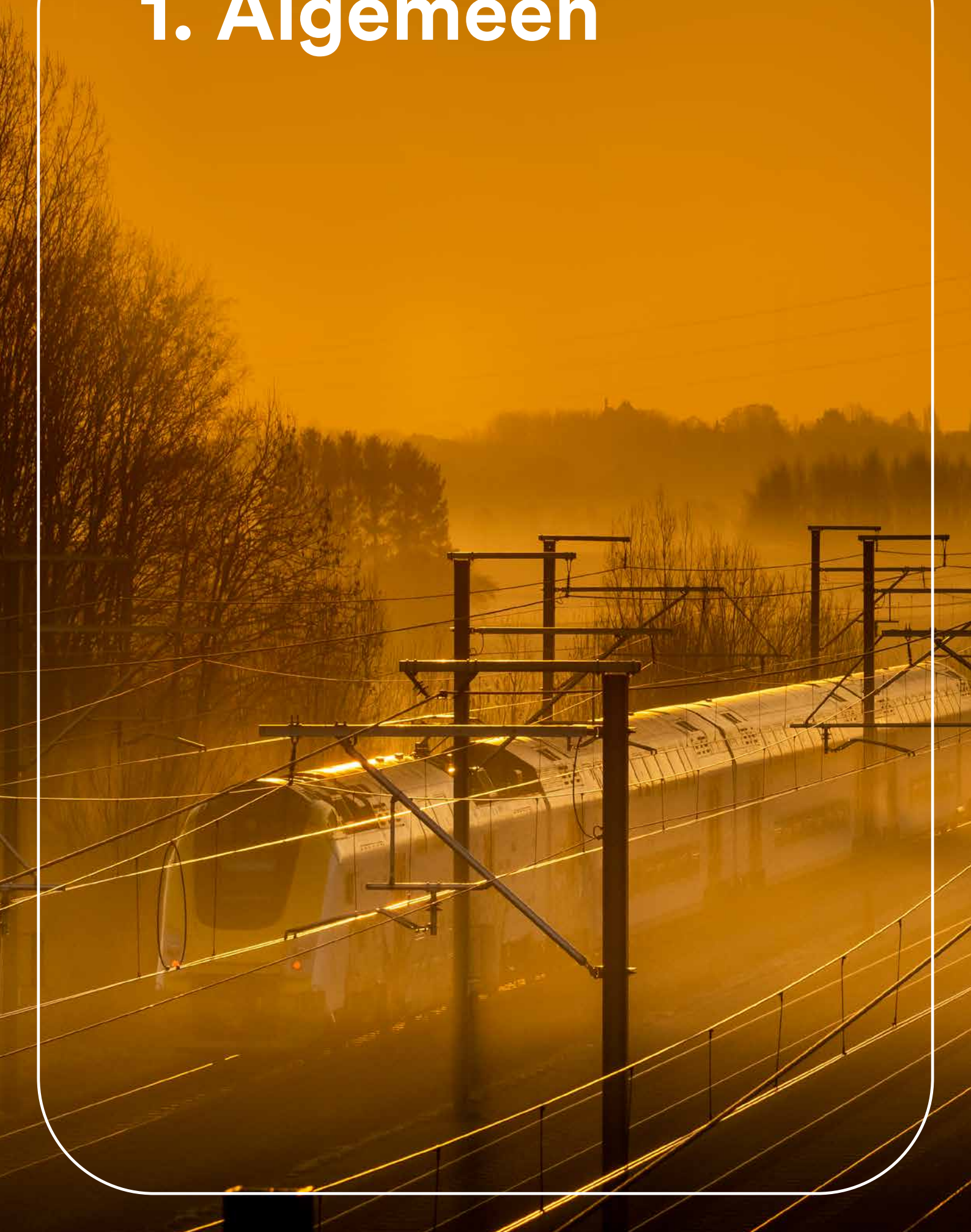
De categorie "Toegankelijkheid" belooft de initiatieven van bedrijven om tegemoet te komen aan de behoeften van mensen met een handicap door aangepaste en toegankelijke ruimtes en diensten aan te bieden.

'Multisenso Rail' is een originele rondleiding die oorspronkelijk ontwikkeld werd voor personen met een verstandelijke handicap. Tijdens de rondleiding kan je een reis met een stoomtrein op een multisensoriële manier ervaren. Het aanbod werd uitgebreid en staat nu open voor iedereen.

VII. Duurzaamheids- verslag

1. Algemeen
2. Governance
3. Realisaties
4. GRI-index
5. Bijlage

1. Algemeen





Duurzaamheidsverslag

Voor het boekjaar 2022 (GRI Reference) werd het duurzaamheidsverslag voor het eerst opgesteld op basis van de internationale GRI-normen (Global Reporting Initiative). Het is de bedoeling van NMBS om hierbij rapporteringsnormen toe te passen die de voorloper zijn van de Europese normen die vanaf 2026 verplicht zullen zijn voor NMBS (Verslag 2025) en die een externe certificering van dit verslag zullen vereisen, net zoals de jaarrekeningen.

De structuur van dit activiteitenverslag en de indeling van de thema's voldoen aan de GRI-normen en -methodologie.

Het onderhavige activiteitenverslag betreft de activiteiten van NMBS. Dit verslag heeft geen betrekking op haar dochterondernemingen.

Dit activiteitenverslag bestrijkt de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023. Het wordt jaarlijks opgesteld.

De duurzaamheidsinformatie in dit verslag wordt ten laatste tijdens de jaarlijkse Algemene Vergadering (31 mei 2024) gepubliceerd.

Vanaf dit jaar wordt zoals voorgeschreven ook systematisch de visie op de waardeketen van NMBS opgenomen in het verslag.

Het huidige verslag maakt niet het voorwerp uit van een externe certificering.

Bij vragen over de reporting of de verstrekte informatie, gelieve contact op te nemen met:

- Laurence Christians (Corporate Strategy et ESG)
laurence.christians@belgiantrain.be
- Jeroen Alting von Geusau (CSR)
jeroen.alting@belgiantrain.be



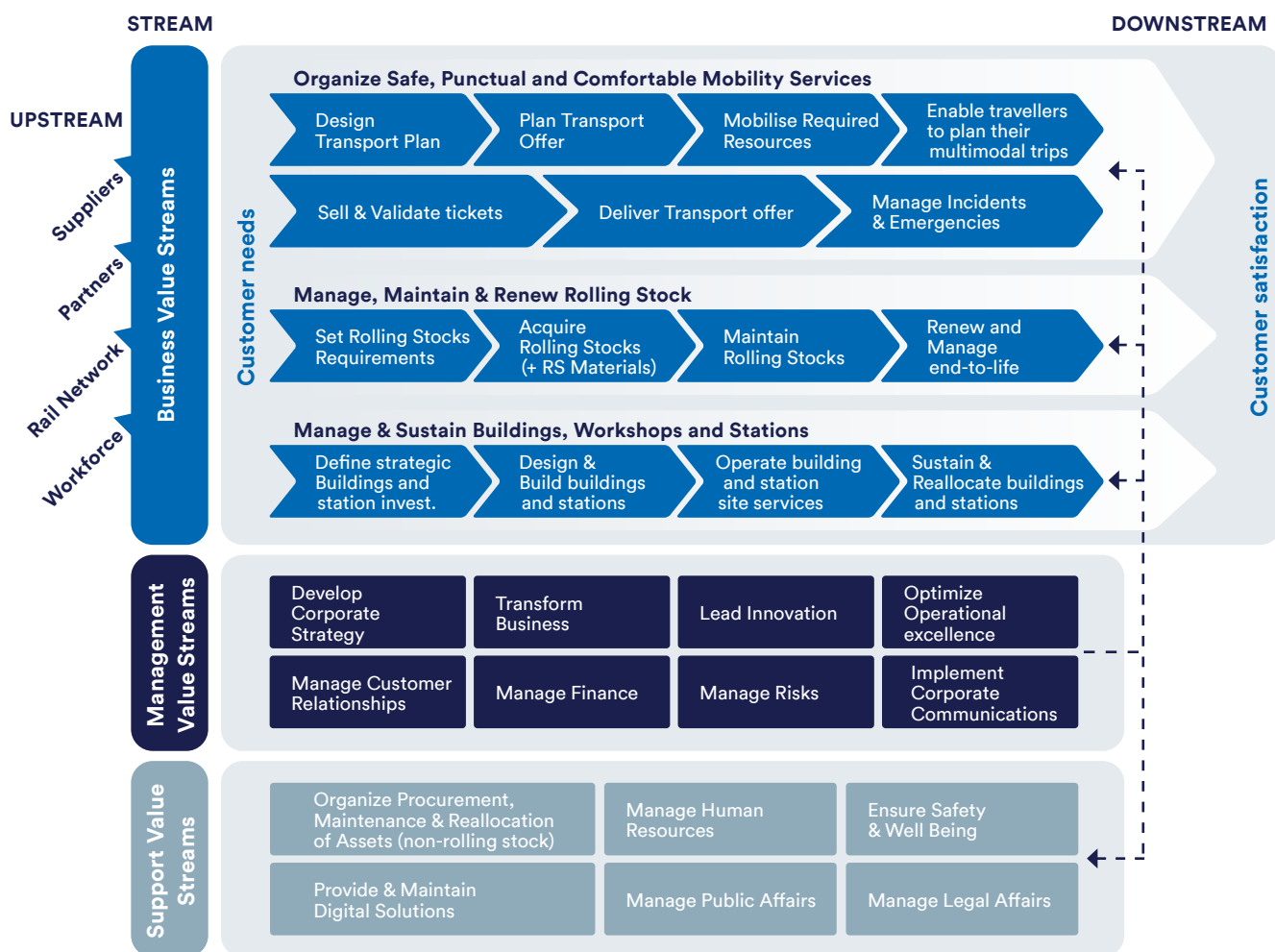
Details over de onderneming

NMBS NV is een Naamloze Vennootschap van publiek recht, met maatschappelijke zetel te Frankrijkstraat 56 in 1060 Brussel. Geregistreerd onder ondernemingsnummer 0203.430.576. De laatste wijziging van de gecoördineerde statuten werd op 26 april 2022 gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

NMBS concentreert zich op haar 3 kernactiviteiten:

- de reizigers veilig, stipt en comfortabel **per trein op hun bestemming brengen;**
- de treinen op een doordachte en efficiënte manier **beheren, onderhouden en vernieuwen;**
- **een vriendelijk onthaal** in functioneel ingerichte stations aanbieden.

Waardeketen



2. Governance





Structuur en samenstelling

De belangrijkste aspecten van de governance van NMBS, met name de structuur, de beheersorganen, hun samenstelling, het huishoudelijke reglement van de Raad van Bestuur en zijn comités en andere belangrijke punten, worden beschreven in het corporate governance charter dat gepubliceerd is op de website van de onderneming (Corporate Governance Charter van NMBS - belgiantrain.be).

De Corporate-governanceverklaring in het jaarverslag bevat de door de wet vereiste elementen die specifiek betrekking hebben op het afgelopen boekjaar, in het bijzonder de leden en functioneringswijze van de Raad van Bestuur en de verschillende comités, de aanwezigheidsgraad op vergaderingen, de belangrijkste dossiers die tijdens het boekjaar werden behandeld en een indicatie van de delen van de Governancecode waarvan de onderneming afwijkt en de gegronde redenen voor deze afwijking (Jaarverslag 2023).

Bewustwording van de impact op het milieu en de maatschappij (ESG)

De Raad van Bestuur wordt via een tweejaarlijks verslag op de hoogte gehouden van ESG-kwesties (environmental, social and governance of milieu, maatschappij en governance) en de impact ervan. De Raad van Bestuur wordt ook op de hoogte gehouden van de voorbereidingen van NMBS om te voldoen aan de verschillende ESG-rapporteringsverplichtingen die vanaf 2026 (boekjaar 2025) van toepassing zijn op NMBS.

Voor de rapportering met betrekking tot het jaar 2023 heeft NMBS zich gebaseerd op de materialiteitsanalyse van de impact van haar activiteiten.

De Raad van Bestuur is bezig met het structureren van de manier waarop ze toezicht zal houden op de impact, en van hoe ze de acties en hun effectiviteit zal opvolgen. De verbeterde aanpak zal vanaf 2024 worden geïmplementeerd.

De verklaringen, strategieën en doelstellingen van de organisatie op het vlak van MVO worden

systematisch gevalideerd door de Raad van Bestuur en het Directiecomité. Het MVO-plan van NMBS is ook opgenomen in hoofdstuk IX van het Openbare-dienstcontract.

Sinds 2019 werkt het MVO-team transversaal binnen NMBS en het is georganiseerd rond de 10 pijlers van het MVO-plan van de onderneming:

8 thematische pijlers:

- autonome toegankelijkheid
- afval
- water
- energie
- bodem en biodiversiteit
- duurzaam bouwen
- diversiteit en inclusie
- mobiliteit van de medewerkers

2 transversale pijlers:

- duurzaam aankopen
- duurzame concessies.

In 2020 werd een MVO-raad opgericht, met daarin de directeurs van verschillende directies, die 3 à 4 keer per jaar bijeenkomt. Deze raad houdt toezicht op de invoering van het MVO-plan.

Meer specifiek is er sinds 2019 een Diversity & Inclusion Committee, bestaande uit vertegenwoordigers van de verschillende directies. Het draagt bij aan de uitrol van het beleid inzake diversiteits- en inclusiekwesties en ondersteunt de directies hierbij.

Er zijn maatregelen genomen om de kennis van de Raad van Bestuur over de ESG-verplichtingen te vergroten:

- voortgangsverslagen en validering van de voorbereiding op de ESG-rapportering aan het Directiecomité;
- sturen van de prestaties met betrekking tot de verbintenissen in het Openbare-dienstcontract 2023-2032. De volgende KPI's worden in het bijzonder gemonitord: de CO₂-uitstoot, het energieverbruik, de modal shift en de toegankelijkheid van de stations.



Transparantie en regelmatige rapportering

De informatie die NMBS intern en extern communiceert, via reglementaire rapportering of elk ander publiek verspreid document, moet transparant zijn.

Als overheidsbedrijf heeft NMBS een maatschappelijke verantwoordelijkheid tegenover de overheid en de burgers: een regelmatige en duidelijke rapportering garandeert de geloofwaardigheid van de onderneming tegenover haar stakeholders.



Aanpak

Overeenkomstig Art. 27 §1 van de wet van 21 maart 1991 valt het boekjaar samen met het kalenderjaar en voert NMBS haar boekhouding volgens de in België geldende boekhoudwetgeving.

Ze publiceert en deponeert bij de Nationale Bank van België de individuele jaarrekeningen die zijn opgesteld in overeenstemming met deze boekhoudnormen, en het bijbehorende jaarverslag. Zoals bepaald in Art. 25 van de wet van 21 maart 1991 worden deze rekeningen, goedgekeurd door de Raad van Bestuur, gecontroleerd door het College van Commissarissen.

Ze publiceert en deponeert bij de Nationale Bank van België de geconsolideerde jaarrekeningen opgesteld in overeenstemming met de IFRS-normen en het bijbehorende jaarverslag, goedgekeurd door de Raad van Bestuur en voorgelegd aan de Commissarissen-revisoren als onderdeel van hun controle.

Bovendien houdt NMBS elk jaar voor de duur van het Openbardienstcontract afzonderlijke sectorrekeningen bij voor de activiteiten die binnen de werkingssfeer

van de Verplichtingen van openbare dienst vallen, en voor alle andere activiteiten. Ze publiceert jaarlijkse sectorrekeningen die zijn opgesteld in overeenstemming met de IFRS-normen, conform verordening 1370/2007, en dient deze in bij de Nationale Bank van België. Deze sectorrekeningen moeten ten laatste op 15 juni van ieder jaar toekomen bij de Voogdijminister en bij de FOD Mobiliteit en Vervoer.

Alle financiële verslagen worden voorgelegd aan het Auditcomité, de Raad van Bestuur en het Strategisch Bedrijfscomité. Er is ook een rapportering aan de overheid via de regeringscommissaris, die zetelt in de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur heeft het financiële beleid van NMBS goedgekeurd, dat het thesauriebeheer, het schuldbeheer, het beleggingsbeleid en het beheer van financiële risico's regelt. De correcte toepassing van dit beleid wordt jaarlijks gecontroleerd door de interne audit.

De directie Finance is verantwoordelijk voor het bepalen en goedkeuren van het fiscale beleid van NMBS. De CFO en de General Manager Finance zijn verantwoordelijk voor het toezicht op de toepassing ervan en rapporteren aan het Directiecomité, het Auditcomité en de Raad van Bestuur als er fiscale risico's of afwijkingen van het fiscale beleid worden geïdentificeerd. Als dit nodig wordt geacht, wordt er in geval van twijfel proactief overlegd met de belastingadministratie.

NMBS stelt ook een document (facts & figures) op dat moet dienen als "visitekaartje" voor al haar stakeholders.

NMBS wordt ook geëvalueerd door het niet-financiële platform Ecovadis. In 2023 kreeg NMBS een score van 58/100 (+4 punten ten opzichte van 2022).

Materiële thema's en identificatiemethodologie

De impact van de spoorvervoersector is zowel ecologisch als sociaal en deze moet rigoreus worden beoordeeld om beter bij te dragen aan de ESG-doelstellingen.

De identificatie van de impact van de organisatie is geconsolideerd met behulp van verschillende informatiebronnen, waarbij de kerninformatie van de sector en de uitwisselingen met onze interne en externe stakeholders de belangrijkste zijn.

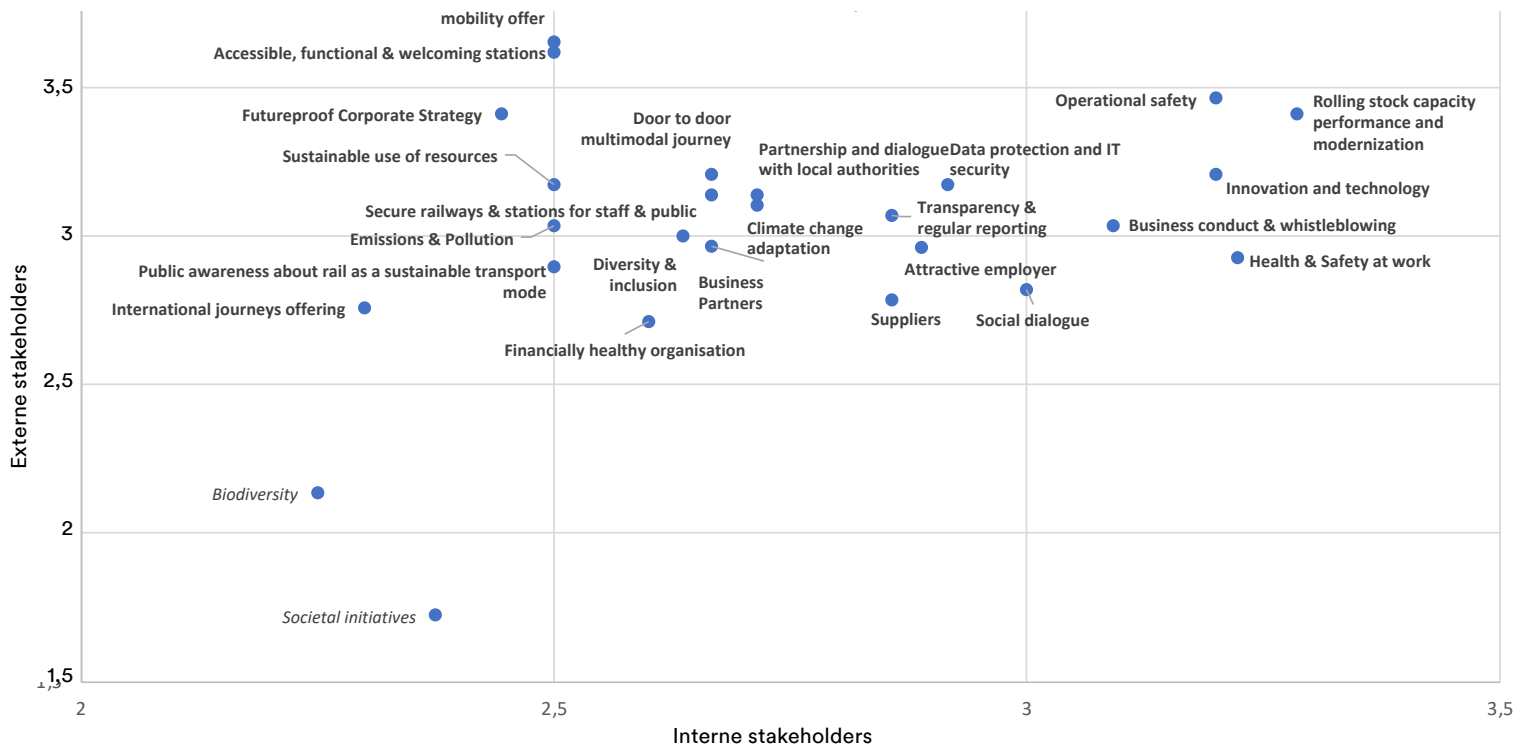
Op basis van een kwalitatieve benadering werd een representatieve steekproef van de stakeholders via individuele gesprekken gevraagd om de elementen

met positieve en negatieve impact op alle ESG-pijlers te identificeren en te kwalificeren.

De eenvoudige materialiteitsmatrix van NMBS voor het verslag met betrekking tot het jaar 2023 maakt het mogelijk om het belang van de geïdentificeerde impacten te rangschikken.

Op die manier werden door het Directiecomité van NMBS 25 thema's gevalideerd die worden beschouwd als materieel voor de duurzaamheidsrapportering 2023. De thema's 'biodiversiteit' en 'maatschappelijke initiatieven' werden niet als materieel beschouwd voor NMBS.

Eenvoudige materialiteitsmatrix van NMBS



De matrix hierboven is gebaseerd op kwalitatieve gegevens opgevraagd bij onze interne (19) en externe (29) stakeholders. Deze werden geselecteerd om de representativiteit van hun visie op de activiteiten en uitdagingen van NMBS te waarborgen.

De data werden niet herwerkt en hebben tot doel het standpunt van onze stakeholders zichtbaar te maken. Ze zijn dus niet bedoeld om een perfect beeld te geven van de uitdagingen.

3. Realisaties





| HOOFDSTUK 1 |

Opdracht en strategie

Duurzame ondernemingsstrategie en opdrachten van openbare dienst

De opdrachten van openbare dienst van NMBS zijn vastgelegd in het Openbaredienstcontract 2023-2032 tussen NMBS en de Belgische staat.

Dit contract, dat op 23 december 2022 werd gesloten door de Ministerraad en de Raad van Bestuur van NMBS, gaat vergezeld van een Business Plan waarin de ambities en verbintenissen van NMBS gedetailleerd worden uiteengezet, evenals de financiële vooruitzichten en een meerjareninvesteringsplan voor de periode 2023-2032.

Overeenkomstig de bepalingen van de Europese Verordening 1370/2007 kent de Staat NMBS een financiële compensatie toe voor de netto financiële impact van de Openbaredienstverplichtingen.



Om haar doelstellingen te bereiken, heeft NMBS een ondernemingsplan opgesteld dat gebaseerd is op 6 engagementen:

1. Een goede en gezonde werkomgeving voor alle collega's
2. De veiligheid van de reizigers en de medewerkers waarborgen
3. Veel meer reizigers aantrekken en het aandeel van de trein als vervoermiddel vergroten
4. De ervaring van onze reizigers voortdurend verbeteren
5. Operationeel uitmuntend zijn
6. Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid duidelijk concretiseren

Over de verplichtingen en doelstellingen die in het Openbaredienstcontract zijn vastgelegd, is onderhandeld met de Voogdijoverheid, in samenwerking met het Strategisch Bedrijfscomité en verschillende andere stakeholders (Raadgevend Comité van de Treinreizigers, Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, pendelaarsverenigingen en andere beroepsverenigingen/groepen).

De evaluatie van de prestatie van NMBS betreft zowel de verwezenlijkte prestaties (niveau van de contractueel voorziene diensten) als de kwaliteit van de gepresteerde diensten (gepercipieerd of gemeten kwaliteitsniveau) in de context van de opdracht van openbare dienst. Deze evaluatie wordt uitgevoerd aan de hand van indicatoren¹ en activiteitenrapporten.

Eén keer per jaar houden NMBS en de FOD Mobiliteit en Vervoer een prestatiedialoog. Deze prestatiedialoog vindt ten laatste op 30 juni plaats en heeft tot doel om te evalueren of de vooropgestelde resultaten van de prestatie-indicatoren (met of zonder financiële bonus/malus) werden behaald en of de andere contractuele verplichtingen werden nageleefd.

Indien het resultaat van een prestatie-indicator met financiële bonus/malus onder de ervoor vastgestelde onderdrempel ligt, stelt NMBS een remediëeringsplan op om het niveau van de betrokken prestaties weer op het juiste spoor te krijgen.

De eventuele remediëeringsplannen worden regelmatig gecontroleerd om ervoor te zorgen dat er vooruitgang wordt geboekt en dat de plannen effectief zijn.

1. De indicatoren en rapporten die voor het prestatiebeheer van NMBS gebruikt worden, worden gedetailleerd in bijlage 9 van het Openbaredienstcontract.



Kerncijfers

De prestatie-indicatoren met een bijbehorend financieel stimulerings-/sanctiemechanisme bestrijken alle prestatiedomeinen van de opdracht van openbare dienst en zorgen hiermee voor een betere representativiteit van de globale performance van NMBS ten opzichte van haar contractuele verplichtingen.



Prestatie-indicator IPBM	Target 2023	Resultaten 2023	Target 2027	Target 2032
Klantentevredenheid (op 10)	7,27	7,17	7,36	7,44
Volledig afgeschafte treinen ten laste van NMBS (%)	0,55	0,59	0,51	0,43
Reizigers.km (# miljoen)	10.699,30	10.441,12	11.577,30	12.290,60
Geplande aansluitingen (#)	1.940	1.941	2.150	2.800
Gerealiseerde aansluitingen (%)	87,7	85,9	88,6	89,1
Stiptheid van het binnenlands reizigersverkeer NMBS (%)	90	87,5	90,6	91
Minuten vertraging ten laste van NMBS (per verbinding) (#)	562.001	724.747	522.658	442.911
Reizigersinformatie in verstoorde situaties (%)	80,1	85,5	84,5	90
Percentage onbeschikbaarheid van het rollend materieel voor de planning van het Referentieaanbod	22,5	24	19,4	18,9
Autonoom toegankelijke stations (#)	103	103	154	176
Aantal parkeerplaatsen voor				
- fietsen	124.500	126.777	140.500	164.000
- auto's (#)	75.050	75.436	76.600	80.000
Tractie-energie (Wh/ton.km)	38,28	36,69	37,04	35
CO ₂ -voetafdruk (kt, constante trein.km)	248	244	236	214

Voor elke prestatie-indicator met een bijbehorende financiële bonus/malus is er een gedetailleerde beschrijvende fiche in het Openbaredienstcontract. Deze fiche bevat de definitie van de meetcriteria en van de berekeningsmethode, alsook de in 2027 en 2032 te bereiken streefwaarden, de jaarlijkse progressiewaarden en de voor de periode 2023-2027 vastgestelde onderste/bovenste variatiedrempels.

Bepaalde prestatie-indicatoren zonder financiële bonus/malus worden ook opgevolgd. Er zijn 5 prestatie-indicatoren zonder bonus/malus:

3 met contractuele doelstellingen:

- Beschikbaarheidspercentage van de TVM's (verkoopautomaten)
- Herstel van de installaties (liften, roltrappen en automatische deuren) binnen één werkdag na de schademelding
- Gemiddelde score schoonmaak

2 zonder contractuele doelstellingen

- Niveau van installatie ETCS
- Gepland volume aan trein.km (per periode en voor de dienstencategorieën)

De andere informatie-indicatoren (ongeveer 40) zijn onderworpen aan een continue reporting aan de Voogdijoverheid.

Financieel gezonde organisatie

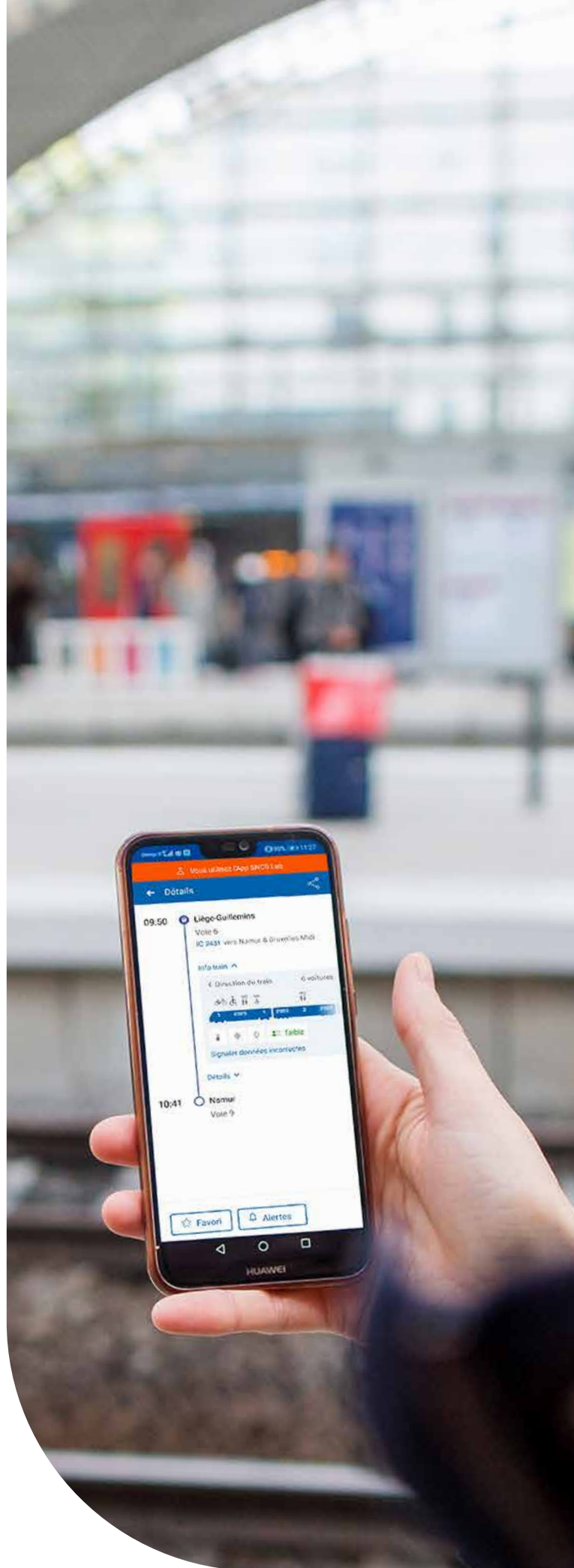
De financiële gezondheid van de onderneming is gekoppeld aan haar duurzaamheid vanuit financieel oogpunt, haar investeringscapaciteit en het vermogen om te plannen voor de lange termijn.



Aanpak

NMBS voert een actief risicobeheer, om aldus de liquiditeits-, wisselkoers-, interest- en kredietrisico's te beheersen en definieert een financieel beleid dat een regelgevend kader creëert voor dit risicobeheer en dat door de Raad van Bestuur is goedgekeurd. Om de financiële risico's te beheersen, kan er een beroep gedaan worden op afgeleide instrumenten, m.n. swaps, forward rate agreements, opties, termijncontracten met een onderliggende interestvoet, inflatie, wisselkoersen, energieproducten (o.a. diesel en elektriciteit voor tractie) of een krediet. Voor de afsluiting van deze dekkingstransacties moeten voorafgaandelijk drie tegenpartijen worden geconsulteerd. Trading-verrichtingen zijn uitgesloten.

NMBS verzekert de continuïteit van haar activiteiten door een efficiënt financieel beheer. Dit wordt beschreven in het jaarverslag met betrekking tot de individuele jaarrekeningen. Naast de ontwikkeling van de activiteiten en resultaten van de jaarrekening, rechtvaardigt dit verslag de toepassing van de continuïteitsregels, geeft het details over het financiële beleid van de onderneming en de geïmplementeerde middelen om risico's te beperken, en vermeldt het de omstandigheden die een belangrijke invloed kunnen hebben op de toekomstige ontwikkeling van de onderneming.



Gegevensbescherming en IT-beveiliging

NMBS garandeert de bescherming en de naleving van de vertrouwelijkheid van interne gegevens (medewerkers, business) en externe gegevens (klanten), de cyberbeveiliging van interne toestellen en klantinterfaces.



Aanpak

Het beleid van NMBS inzake Cyber- & Information Security (IT-veiligheidsbeleid) heeft tot doel om een adequate bescherming en vertrouwelijkheid te garanderen van alle diensten met betrekking tot gegevens, technologie en communicatie, persoonsgegevens en strategische informatie. Het IT-veiligheidsbeleid is afgestemd op de doelstellingen, de prioriteiten en het risicobeheer van de onderneming, in overeenstemming met de regelgeving en het beleid, en met de normen ISO 27001 en IEC 62443 als referentiekader.

Het belang dat wordt gehecht aan cyberveiligheid en gegevensbeveiliging vertaalt zich in de benoeming van een CISO (Chief Information Security Officer), die de algemene strategie en het globale beleid bepaalt die NMBS en haar dochtermaatschappijen aannemen om een adequaat niveau van cyberveiligheid en gegevensbeveiliging te bereiken. De CISO is voorzitter van een stuurgroep die ervoor zorgt dat deze strategie en deze doelstellingen op het gebied van cyberveiligheid en gegevensbeveiliging worden bereikt.

Elk jaar voert NMBS op eigen kosten minstens één interne audit uit van de netwerken en systemen die essentieel zijn voor haar opdracht. Deze interne audit moet ervoor zorgen dat de maatregelen en processen die in haar IT-veiligheidsbeleid zijn gedefinieerd, correct worden toegepast en regelmatig worden gecontroleerd.

Minstens om de drie jaar en op eigen kosten laat NMBS een externe audit uitvoeren van de IT- en informatiebeveiligingsmaatregelen. Deze audit wordt uitgevoerd door een erkend auditbureau.

NMBS hanteert een aanpak die gebaseerd is op een risicoanalyse voor de monitoring van de cyberveiligheid en informatiebeveiliging. Deze aanpak garandeert een adequaat beschermingsniveau voor alle gegevens.

Informatiebeveiligingseisen zijn een integraal onderdeel van de verwerving, ontwikkeling, exploitatie en het onderhoud van alle gegevensactiva.

Om ervoor te zorgen dat hetzelfde niveau van cyberveiligheid en informatiebeveiliging wordt gehandhaafd in de hele toeleveringsketen en door haar leveranciers, worden – als onderdeel van overeenkomsten met leveranciers – beveiligingseisen gesteld die van toepassing zijn op de hele toeleveringsketen van diensten en/of producten en wordt ook toegezien op de naleving ervan.

Er wordt een formeel proces geïmplementeerd om cyberveiligheids- en informatiebeveiligingsincidenten te kunnen beheren. Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de correcte overdracht van gegevens naar overheidsinstellingen zoals de FOD Mobiliteit & Vervoer of het Centre for Cybersecurity Belgium (CCB) en de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA).



Kerncijfers

Uit de inspectie die werd uitgevoerd door de FOD Mobiliteit blijkt dat de onderneming een bevredigend niveau van maturiteit en compliance heeft op het vlak van cyberveiligheid.

Aantal DDoS-aanvallen (Distributed Denial of Service) met een aanzienlijke impact	1 aanval van de 21 pogingen was succesvol, de andere pogingen zijn mislukt.
Aantal gevallen van niet-naleving van de NIS-wetgeving waargenomen tijdens de audits	0 grote niet-nalevingen.
Gefundeerde klachten over de schending van de vertrouwelijkheid en het verlies van klantgegevens	Externe partijen: 4 Overheden: 2
Totaal aantal vastgestelde lekken, diefstallen of verliezen van klantgegevens	7 lekken, diefstallen of verliezen gemeld aan de regelgevende instanties.
Gemiddeld percentage medewerkers dat klikt op de inhoud van phishing e-mails die zijn verzonden als onderdeel van verschillende gesimuleerde phishingaanvallen	5 %

2. Een DDoS-aanval, of Distributed Denial of Service, is een type cyberaanval waarbij wordt geprobeerd een website of netwerkbron onbeschikbaar te maken door deze te overspoelen met kwaadaardig verkeer, om te verhinderen dat deze functioneert.

3. Wet betreffende de cyberbeveiliging van operatoren die van vitaal belang zijn voor het land, in het bijzonder in de vervoerssector



Bedrijfsvoering en klokkenluiden

Naast de naleving van de wetgeving zijn de PROS-waarden (Professionaliteit, Respect, Ondernemerschap en Samenwerken) de ethische en morele principes die fungeren als leidraad voor de NMBS-medewerkers. Het is belangrijk om in dit kader op te merken dat de onderneming maatregelen neemt tegen corruptie, concurrentievervalsende praktijken en belangenconflicten, en voorziet in middelen om dergelijke praktijken te melden.

Een goed bedrijfsbeheer in relatie tot partners, klanten en medewerkers is van cruciaal belang, vooral voor een overheidsbedrijf met diverse activiteiten zoals NMBS, en het is ook essentieel voor het welzijn op de werkvloer.



Aanpak

NMBS engageert zich om haar activiteiten op een verantwoorde manier uit te voeren. De bijbehorende engagementen zijn geformaliseerd in interne gedragscodes (Zakelijke ethische gedragscode, Compass PROS en Deontologische code) en externe gedragscodes ("Supplier Code of Conduct") die:

- zorgen voor de naleving en toepassing van de internationale, Europese en nationale wetgeving;
- verwijzen naar officiële intergouvernementele instrumenten (VN, IAO) en enkele van hun teksten (Global Compact van de VN, Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, Conventies van de Internationale Arbeidsorganisatie);
- respect voor mensenrechten stipuleren, inclusief de verplichte naleving van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.

De verbintenissen inzake verantwoord ondernemen gelden zowel voor de activiteiten van NMBS als voor haar zakenrelaties. Naast het door HR Rail gepubliceerde Algemeen reglement inzake personeel en sociale zaken (ARPS), met daarin de toepasselijke regelgevende bepalingen in thematische bundels, zijn er verschillende gedragscodes van kracht. HR Rail is de werkgever van de statutaire en contractuele medewerkers van HR Rail, NMBS en Infrabel.

De Zakelijke ethische gedragscode werd in december 2023 goedgekeurd door het Directiecomité van NMBS. Deze Code weerspiegelt de vier gemeenschappelijke waarden van de onderneming (PRO'S-waarden) en omvat de principes en normen die NMBS als fundamenteel beschouwt en toepast in haar dagelijkse activiteiten.

Compass PROS geldt voor alle NMBS-medewerkers en moet gezien worden als een kompas dat iedereen de juiste richting toont. Het zet uiteen welk gedrag van elke medewerker verwacht wordt ten opzichte van klanten, derden en binnen NMBS. Het is gebaseerd op de PRO'S-waarden. Het is beschikbaar in 2 talen (FR, NL) en kan worden geraadpleegd op het intranet van NMBS. Bovendien wordt het op grote schaal verspreid en via verschillende media (voorstelling op de onthaaldag voor nieuwe medewerkers, bepaalde aspecten worden uitgelicht in interne publicaties, e-learning, FAQ enz.)

De Deontologische Code geldt voor de medewerkers van NMBS die betrokken zijn bij de gunning en het toezicht op de uitvoering van opdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten. De code omvat de principes die inherent zijn aan deze functies (concurrentie, eerlijkheid, transparantie, vertrouwelijkheid, non-discriminatie, belangenconflicten, geschenken), evenals de houding die moet worden aangenomen. De code is beschikbaar in 2 talen (FR, NL) en kan worden geraadpleegd op het intranet van NMBS. De code wordt bij de indiensttreding ter lezing en ondertekening naar elke nieuwe medewerker voor wie ze geldt (op grond van hun functie) gestuurd.

De Supplier Code of Conduct geldt voor alle leveranciers (huidige en toekomstige), evenals voor hun dochterondernemingen, onderaannemers of gelieerde entiteiten. Deze zijn verplicht deze code te respecteren wanneer ze een zakelijke relatie of contract hebben met NMBS. De code bevat specifiek elementen met betrekking tot de mensenrechten. Ze is beschikbaar in 3 talen (FR, NL, EN) en kan worden geraadpleegd op de NMBS-website.



Maatregelen genomen in 2023

Op basis van uitgevoerde controles en gemelde concrete gevallen worden bepaalde onderwerpen in Compass PROS en andere procedures aangepast. Er worden ook aanvullende bepalingen toegevoegd om beter te kunnen inspelen op de ontwikkelingen in de regelgeving en de maatschappij. Het Directiecomité van NMBS heeft tot slot in december 2023 de Zakelijke ethische gedragscode goedgekeurd.

Klokkenluiden

Voor alle feiten of vragen die medewerkers willen melden of stellen, voorziet Compass PROS in een procedure die gevolgd kan worden, met bijvoorbeeld de manager (N+1) als eerste contactpunt. In het geval van integriteitsschendingen die onder de Klokkenluiderswet vallen, kan de betrokkene de procedure volgen die is vastgelegd door NMBS, door contact op te nemen met het interne meldingskanaal dat voor dit doel is voorzien. Klokkenluiden werd geïntegreerd in Compass PROS en in 2023 werd een specifieke informatiesessie over het onderwerp georganiseerd. De klokkenluidersprocedure in overeenstemming met de Belgische wetgeving werd gepubliceerd in 2023; de wijzigingen in Compass PROS zijn op 1 januari 2024 online geplaatst.

Concurrentie

In 2023 heeft NMBS een programma voor de naleving van het mededingingsrecht voortgezet en versterkt, met onder meer opleidingen voor de leden van het Directiecomité en het Executive Committee.

Strijd tegen corruptie

De houding die van de NMBS-medewerkers verwacht wordt, staat beschreven in Compass PROS. Het thema corruptie kan worden gevonden onder punt over fraude. Fraude is een algemene term die wordt gebruikt om een verscheidenheid aan misdrijven te beschrijven, waaronder corruptie (actief of passief), valsheid in geschrifte, witwassen van geld, oplichting, misbruik van vertrouwen enz.

Elke vorm van fraude is onaanvaardbaar. Er geldt een nultolerantiebeleid en fraudepreventie en -detectie staan centraal. Daartoe zijn de nodige strafrechtelijke en niet-strafrechtelijke procedures ingevoerd om fraude en aanverwante misdrijven te helpen melden, opsporen en onderzoeken. Het NMBS Compliance & Investigation Office (C&IO) is verantwoordelijk voor deze taken.

Dit onderwerp, dat al in 2022 onder Compass PROS werd besproken, is in die zin in 2023 uitgebreid.

Hoewel de term "corruptie" niet letterlijk voorkomt in de documenten met betrekking tot de bestuursorganen (statuten, Huishoudelijk Reglement), bepaalt het HHR (Huishoudelijk Reglement) van de Raad van Bestuur niettemin dat de bestuurder zich ertoe verbindt om, wanneer er zich een nieuwe of niet door dit reglement behandelde situatie voordoet, met gezond verstand de principes van integriteit, onafhankelijkheid, gerechtigheid en professionalisme toe te passen waarop het onderhavige reglement gegrondvest is.

De bestuurder verbindt zich er ook toe om bij de uitvoering van zijn taken te allen tijde onafhankelijk te handelen. Hij verbindt zich ertoe in zijn oordeel, besluitvorming en optreden zijn onafhankelijkheid te bewaren en iedere ongepaste druk die van bestuurders, de directie van NMBS, van aandeelhouders, van schuldeisers, van leveranciers en derden in het algemeen kan uitgaan, van de hand te wijzen. De bestuurder verbindt zich ertoe geen enkel rechtstreeks of onrechtstreeks abnormaal voordeel van de vennootschap of van met haar verbonden vennootschappen te zoeken of te aanvaarden, wanneer deze van die aard kunnen zijn dat ze zijn onafhankelijkheid in het gedrang brengen.



Kerncijfers

6 sites zijn beoordeeld op corruptiegerelateerde risico's aan de hand van specifieke risicofiches. Deze beoordeling heeft betrekking op belangenconflicten, geschenken en frauduleuze commissielonen.

In 2023 werden 4 vermoedelijke gevallen van corruptie vastgesteld en onderzocht. Geen van deze onderzoeken werden beschouwd als bewezen gevallen van corruptie.

Sensibilisering van het publiek voor de trein als duurzame vervoerswijze



Het doel van NMBS is om het marktaandeel van de trein in de mix van vervoerswijzen in België te vergroten en zo de milieu-impact van verplaatsingen en de congestie op de wegen te helpen verminderen.

De communicatie en informatie naar het publiek toe helpen mee om van de trein een "top of mind"-transportmodus te maken in een context van de ontwikkeling van alternatieve duurzame transportmodi of technologische veranderingen (elektrische auto's, brandstof enz.).



Aanpak

NMBS voldoet aan haar wettelijke informatieverplichtingen: jaarverslag, activiteiten- en duurzaamheidsverslag, Openbaredienstcontract, ondernemingsplan.

NMBS onderhoudt relaties met een brede waaier van stakeholders, waaronder overheden, reizigers en hun vertegenwoordigers, leveranciers, de infrastructuurbeheerder en andere operatoren.

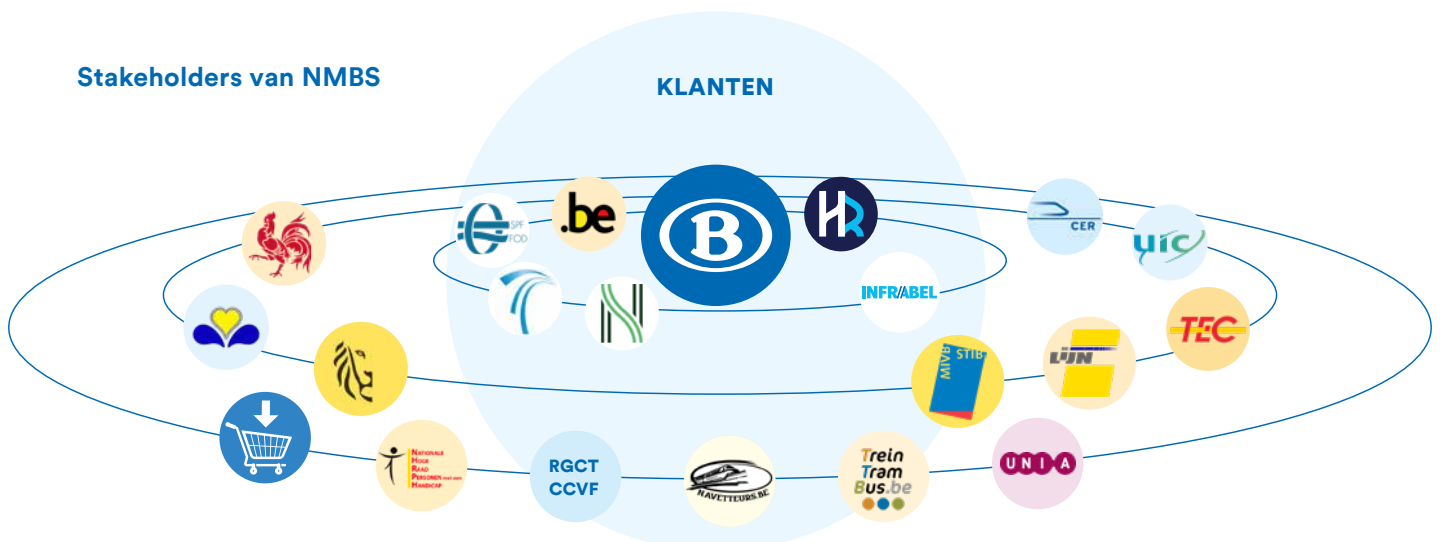
NMBS voert pleitbezorgingsacties uit om:

- haar visie en haar positie in de samenleving te verdedigen om te overtuigen en positief te handelen om te adviseren over/invloed uit te oefenen op beleidsveranderingen met betrekking tot haar opdrachten (of de uitvoering ervan);
- haar netwerk van politieke en niet-politieke stakeholders proactief te informeren en om een nauw contact met hen onderhouden;
- het grote publiek proactief te informeren via de pers over het officiële standpunt of de acties van de onderneming.

Ze implementeert ook een reactief beleid om situaties te beheren en zich snel aan te passen (wendbaarheid), met name door haar aanwezigheid in de media (sociale netwerken, interviews, persdossiers, video's, artikels op de website enz.).

Stakeholders van NMBS

KLANTEN



- Leveranciers
- Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap
- Raadgevend Comité voor Treinreizigers
- Navetteurs.be
- TreinTramBus
- Unia

- Waals Gewest
- Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Vlaams Gewest
- MIVB
- De Lijn
- TEC
- UIC
- Internationale Spoorwegunie
- Community of European Railway and Infrastructure Companies

- Federale overheid
- Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoert
- Dienst Regulering van het Spoorvervoer
- Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit van de Spoorwegen
- HR Rail
- Infrabel



Maatregelen genomen in 2023

NMBS heeft actie ondernomen (communicatie, informatie enz.) om:

- de positie van NMBS op maatschappelijk en ecologisch vlak te benadrukken (maatschappelijke verantwoordelijkheid en verantwoordelijkheid als werkgever);
- interne en externe doelgroepen aan te moedigen om onze projecten en ambities, governance en prestaties te ondersteunen (roadshows enz.);
- het publiek te mobiliseren met betrekking tot de rol die ze kunnen spelen bij het implementeren van de ondernemingsstrategie;
- de samenwerking tussen de 4 openbaarvervoersbedrijven te ontwikkelen om intermodale projecten te implementeren.

Communicatiecampagnes 2023

In 2023 zijn verschillende communicatiecampagnes gelanceerd om het gebruik van de trein voor zowel nationale als internationale verplaatsingen in de kijker te zetten en om het aandeel van de trein te vergroten, en ook om de onderneming te positioneren in haar maatschappelijke rol.

Het doel van deze campagnes is om de trein te promoten als vervoersmiddel voor woon-werkverkeer, met de lancering van het Flex Abonnement en de campagne Back to work. In het vrijetijdsegment kwam dit tot uiting in de communicatie over aanbiedingen voor alle doelgroepen, zoals het Weekend Ticket, het Duo Ticket, de festivals en het Winter Promo Ticket.

Bovendien profiteren kinderen (gratis tot 12 jaar), jongeren (abonnementen, Youth Ticket, Youth Holidays enz.) en senioren (Senior Ticket) van voordelige tarieven waarvoor speciale communicaties werden opgesteld. Deze formules maken de trein nog aantrekkelijker en betaalbaarder. NMBS biedt ook intermodale vervoersbewijzen aan in samenwerking met andere openbaarvervoersmaatschappijen (Brupass, City Pass en gecombineerde abonnementen).

Wat het internationaal verkeer betreft is de trein een efficiënt, comfortabel, betaalbaar en milieuvriendelijk vervoersmiddel. NMBS is in die context niet alleen de verdeler van vervoerbewijzen, maar ook de vervoerder. Deze twee rollen werden gepromoot door middel van een geïntegreerde communicatie. Deze communicatie belicht zowel het gamma bestemmingen dat NMBS als verdeler aanbiedt ("Meer dan 1.000 bestemmingen in minder dan 6 uur") als de treinen waarvoor ze carrier is (ICE, TGV INOUI, ICBA).

Naast haar opdracht als spoorwegmaatschappij speelt NMBS ook een belangrijke rol in de maatschappij en pakt ze kwesties aan die essentieel zijn voor onze samenleving. Met de campagne No Smoking werd ruimte gemaakt voor het thema gezondheid (de uitbreiding van het rookverbod tot de onoverdekte perrons werd van kracht op 1 januari 2023). Met de ontwikkeling van de NMBS Assist-app voor mensen met een handicap, of via communicatiecampagnes zoals voor de Internationale Vrouwendag en de Internationale Dag tegen Homofobie en Transfobie werd ook aandacht gegeven aan inclusie. Het welzijn van het personeel en de reizigers hangt ook samen met respect. Dit thema wordt gecommuniceerd aan het grote publiek via campagnes tegen agressie tegen het personeel (#StopAgressions) en om respect tussen reizigers aan te moedigen (hoffelijkheidscampagne).



Treinen blijven de milieuvriendelijkste vorm van gemotoriseerd vervoer. In deze context heeft NMBS actief deelgenomen aan initiatieven voor het grote publiek, zoals de Week van de Mobiliteit en 30 Dagen minder wagen.



Kerncijfers

Jaarlijkse groei van het aantal commerciële reizigers vervoerd door NMBS: 244,66 miljoen binnenlandse reizigers (+7,6 %)



| HOOFDSTUK 2 |

Stakeholders

Leveranciers

NMBS verlangt van alle leveranciers dat ze aan de voorwaarden – zoals beschreven in de NMBS-gedragscode voor leveranciers die berust op het principe 'People, Planet & Integrity' – voldoen. De leveranciers verbinden zich ertoe de toepasselijke milieu-, sociale en arbeidswetgeving na te leven en ervoor te zorgen dat alle onderaannemers deze regels naleven.

Het maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) of Corporate Social Responsibility (CSR) wordt door NMBS ook geïmplementeerd in haar aankoopbeleid. Daartoe past NMBS de duurzaamheidscriteria toe bij de selectie van haar leveranciers en specificeert zij deze criteria in het bestek dat aan deze leveranciers wordt voorgelegd.

Tegen het einde van het Openbaredienstcontract (2032) wil NMBS 75 % van haar externe uitgaven uitbesteed hebben aan leveranciers met een EcoVadis-score (of gelijkwaardig) van 50 punten of meer.



Aanpak

Om haar beleid voor de relaties met haar leveranciers vast te leggen, baseert NMBS zich op verschillende teksten, gedragscodes en normen:

- de wetgeving op de overheidsopdrachten;
- de algemene aankoopvoorwaarden;
- de gedragscode voor leveranciers (Suppliers Code of Conduct);

- de EcoVadis-score (niet-financieel beoordelingsplatform), of gelijkwaardig;
- de opname van MVO/ESG-clausules in overheidsopdrachten;
- de toepassing van de delegaties en subdelegaties van bevoegdheden.



Maatregelen genomen in 2023

- Voortdurende betrokkenheid en actieve samenwerking (evenementen, werkgroepen, discussies, uitwisseling van beste praktijken enz.) bij/met verenigingen/groeperingen:
 - Railsponsible;
 - International Railway Quality Board (IRQB);
 - UIC (Internationale Spoorwegunie – Union Internationale des Chemins de Fer).
- Ontwikkeling van een proces om innovatieve ideeën van leveranciers vast te leggen en te verwerken.
- Bewustmaking en opleiding in duurzaam aankopen voor mensen die betrokken zijn bij het aankoopproces, met de introductie van een e-learning en de organisatie van opleidingsdagen over dit onderwerp.
- Monitoring van MVO/ESG-clausules in overheidsopdrachten voor leveringen en diensten
- EcoVadis promoten en meer bekendheid geven door leveranciers uit te nodigen om hun niet-financiële prestaties te beoordelen.
- Controles op naleving van de arbeidswetgeving: uitvoeren van een audit bij schoonmaakbedrijven op de verschillende aspecten van de arbeidswetgeving.



NMBS houdt ook toezicht op de activiteiten en leveranciers: er zijn verschillende maatregelen van kracht om het risico op dwangarbeid of verplichte arbeid te beperken:

- stroomopwaarts, bij het afsluiten van contracten met leveranciers, omvatten de algemene aankoopvoorwaarden, de Suppliers Code of Conduct en het UEA-document (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) voor Europese opdrachten, verklaringen op erewoord over de naleving van de sociale wetgeving, met name met betrekking tot gedwongen of verplichte arbeid;
- bij twijfel over de naleving van de sociale wetgeving beschikt NMBS over ruime discretionaire bevoegdheden om bijkomende documentatie of een audit te vragen.

Op het ogenblik van de publicatie van dit rapport werd geen enkele leverancier of activiteit van NMBS geïdentificeerd als een leverancier of activiteit met een significant risico op dwangarbeid of verplichte arbeid.



Kerncijfers

NMBS streeft ernaar om in de eerste plaats een beroep te doen op lokale leveranciers, of het nu gaat om uitgaven van de dienst aankopen (Procurement) of van andere diensten; 83 % van de uitgaven in 2023 werden gefactureerd door in België gevestigde entiteiten.

Op een totaal van 4.742 actieve leveranciers in 2023 deelden 126 van hen een EcoVadis-score van 50 of meer met NMBS. Die 126 leveranciers vertegenwoordigen een aandeel van 62,27%* van de "procurable spend"⁴ (aankopen van leveringen, diensten en werken die onderworpen zijn aan een oproep tot mededinging).

Het percentage en het aantal offerteaanvragen waarin MVO-clausules zijn opgenomen: 17,35 % (34/196 bestekken goedgekeurd).

4. Procurable spend (in de context van NMBS): alle uitgaven waarvoor Procurement de mogelijkheid heeft om een aankoopstrategie te ontwikkelen en te kiezen tussen verschillende leveranciers, of deze mogelijkheid binnen de komende 3 jaar zou moeten hebben. Uitgezonderd de volgende uitgaven: - die verband houden met de wettelijke verplichtingen van NMBS en waarvan het bedrag niet kan worden beïnvloed door de CPO en de organisatie van de aankoop (bv. belastingen, boetes) - die verband houden met de activiteiten van commerciële partners, die zijn opgenomen in institutionele relaties die niet kunnen worden gewijzigd en/of waarvoor de komende 3 jaar geen geloofwaardig alternatief kan worden ontwikkeld.

*Dit resultaat omvat de aankoop van 262 miljoen euro tractie-energie van Luminus (die een Ecovadis-score heeft) door Infrabel, die optrad als mandataris in naam en voor rekening van NMBS.



Partnerschap en dialoog met de lokale overheden

NMBS staat in contact met de lokale overheden en structuren om haar aanbod lokaal te verankeren en ervoor te zorgen dat ze beantwoordt aan hun behoeften wat betreft het treinaanbod, de diensten in het station en de stationsomgeving.



Aanpak

NMBS onderhoudt een relatie van regelmatige informatieuitwisseling en dialoog met haar stakeholders. Deze stakeholders kunnen ingedeeld worden in de volgende domeinen:

Politiek Federaal en gewestelijk: parlementen, regeringen, kabinetten enz.

Niet-politiek RGCT (Raadgevend Comité van de Treinreizigers), TTB (TrainTramBus), Navetteurs.be, NHRGH (Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap), de Ombudsman, Unia enz.

Mobiliteit Gewestelijk: coördineren van de samenwerking van NMBS met de Vervoerregio's (Vlaanderen), de 'Bassins de mobilité' (Wallonië), de Plans urbains de Mobilité (PUM - Stedelijke Mobiliteitsplannen - Wallonië), de Gewestelijke Mobiliteitscommissie (Brussel) en NMBS vertegenwoordigen in de verschillende instanties.

Lokaal Steden en gemeenten: NMBS gaat de dialoog aan met steden en gemeenten om haar standpunten, beslissingen en projecten uit te leggen aan de beleidsmakers en staat open voor opmerkingen, suggesties en ideeën van deze stakeholders. De aanwezigheid op het grondgebied van een gemeente van stations, kantoren of werkplaatsen biedt grote voordelen (treinaanbod, jobs enz.), maar kan ook zorgen voor ongemakken (geluidsoverlast, onveiligheid enz.).

Zo organiseert NMBS bijvoorbeeld vergaderingen en informatiesessies of gesprekken met lokale overheden om het vervoersplan, de aansluitingen, de multimodaliteit, de stations, het onthaal en het leven in het station enz. te bespreken.

Lidmaatschappen

NMBS is lid van de werkgeversorganisaties VBO (Verbond van Belgische Ondernemingen), VOKA (Vlaams Netwerk van ondernemingen), UWE (Union Wallonne des Entreprises) en BECI (Brussels Enterprises Commerce & Industry), alsook van het netwerk voor duurzame ontwikkeling The Shift.

Op internationaal niveau is NMBS lid van de Community of European Railway and Infrastructure Companies (Gemeenschap van Europese spoorwegen en infrastructuurondernemingen - CER), de Union Internationale des Chemins de fer (Internationale Spoorwegunie - UIC), het Comité international des transports ferroviaires (Internationaal Comité voor het vervoer per spoor - CIT) en Railsponsible.

Aanpak van de stakeholders



Maatregelen genomen in 2023

In 2023 organiseerde NMBS roadshows om haar lokale stakeholders, in het bijzonder de overheden, te betrekken bij en te informeren over het nieuwe vervoersplan.

De CEO stelde het beleid van NMBS voor aan het federale parlement. NMBS nam ook deel aan twee hoorzittingen georganiseerd door het federale parlement, over veiligheid en het tariefbeleid. Het doel is om de parlementariërs te informeren over het gevoerde beleid en tegelijkertijd de aandacht te vestigen op de nieuwe uitdagingen.



Kerncijfers⁵

- Aantal gemeenten waarmee in de loop van het jaar contacten zijn geweest: 581
- Aantal contacten met politieke gesprekspartners: meer dan 4.000

5. Gezien de aard van de activiteiten zijn dit indicatoren om de monitoring te meten, niet de effectiviteit van de activiteiten.



| HOOFDSTUK 3 |

Aanbod

Betrouwbaar en kwaliteitsvol mobiliteitsaanbod

De prestaties van NMBS zijn een belangrijke vereiste van het Openbaredienstcontract, en in het bijzonder de verbetering van de operationele prestaties. Dit is des te belangrijker omdat NMBS evolueert in een context van openstelling voor de concurrentie.

Om dit te bereiken blijft ze al haar industriële en operationele processen verbeteren, waarbij de nadruk ligt op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant door een beter gebruik van gegevens en technologie.

Dit heeft betrekking op de kwaliteit en betrouwbaarheid van het mobiliteitsaanbod, met name wat betreft de stiptheid, de capaciteit en het comfort, met als doel de tevredenheid van de klant te garanderen en meer reizigers aan te moedigen de trein te nemen, zowel voor beroepsdoeleinden als voor vrije tijd.

De kwaliteit van het vervoer, het rollend materieel en de informatie aan de reizigers van NMBS heeft een rechtstreekse invloed op de stiptheid en de vertragingen ten laste van NMBS*, de afschaffing van treinen (oorzaken NMBS)*, de gerealiseerde aansluitingen* en de klantentevredenheid*.



Aanpak

Een van de opdrachten van NMBS bestaat erin haar reizigers veilig, stipt en comfortabel per trein op bestemming te brengen.

Hiertoe:

- analyseert NMBS de mobiliteitsbehoeften;
- ontwerpt NMBS een klantgericht vervoersplan;
- is NMBS verantwoordelijk voor de treinbesturing en de begeleiding van de reizigers in de treinen;
- beheert ze de communicatie met de reizigers;
- verzekert ze de sociale veiligheid van de reizigers en het personeel (Corporate Security Service);
- organiseert NMBS het onthaal van de reizigers en de reizigersstromen in de stations, met inbegrip van het onthaal van personen met beperkte mobiliteit.



Maatregelen genomen in 2023

Het vervoersplan (12.2023-12.2026) van NMBS biedt een treinaanbod dat geldig is op elke dag van het jaar, overtuigt de huidige gebruikers en trekt nieuwe klanten aan dankzij een hoge stiptheid, succesvolle aansluitingen, een goede onthaalcapaciteit en dienstregelingen op maat van de reizigers.

* Indicatoren in het Openbaredienstcontract 'PSO (Public Service Obligations), verplichtingen van openbare dienst'.

Dit vervoersplan is volledig in lijn met de groeiambities van het Openbaredienstcontract. Het doel is om het aantal treinreizigers te verhogen (+30 % tegen 2032), zowel voor het woon-werk-, het woon-schoolsegment als voor het vrijetijdssegment.

Tegen 2026 gaat het om meer dan 2.000 treinen extra per week, waarvan meer dan 720 in het weekend.

In totaal zal meer dan de helft van de stations (280) tegen 2026 een verbeterd aanbod hebben door betere frequenties op weekdays en/of in het weekend of door bijkomende latere treinen op vrijdag- en zaterdagavond.

De nadruk ligt op de ontwikkeling van het aanbod rond grote steden als Brussel, Antwerpen en Luik, met betere frequenties voor de voorstedelijke treinen, op de ontwikkeling van betere verbindingen met de grote stations in de buurlanden en op de verbetering van de verbindingen tussen grote steden in het weekend. Vanuit Brussel en Antwerpen zullen op vrijdag- en zaterdagavond bijna 50 S-treinen op latere uren rijden, waarvan 30 treinen tot na 1 uur 's nachts, en dit naar verschillende steden zoals Nijvel, 's-Gravenbrakel, Ottignies, Leuven, Aalst en Mechelen.

Tot slot zal NMBS tegen 2026 niet minder dan 2.190 aansluitingen per uur hebben tussen haar treinen. Dat is 12 % meer dan vandaag.

Bij het openbaar vervoer is de informatie aan de reizigers een van de belangrijkste hefboomen voor de klanttevredenheid. De opdracht is om ruwe gegevens te verzamelen, te verwerken, te verrijken en om te zetten in correcte, coherente, volledige en nuttige informatie aan de reizigers (geplande en realtime informatie). Die informatie wordt vervolgens online,

in de stations en aan boord van de treinen beschikbaar gesteld, zodat de reizigers tijdens hun hele traject lang relevante informatie kunnen krijgen.

Dit is het doel van het **Passenger Info-programma**, dat werkt aan het verbeteren van de coherentie en de kwaliteit van de informatie aan de reizigers.

In 2023 optimaliseerde NMBS de coherentie en de kwaliteit van de informatie die aan de reizigers wordt verstrekt (vooral bij verstoorde verkeer) en legde ze meer de nadruk op intermodaliteit en personalisering. Enkele van de realisaties:

- verbeteringen aan de routeplannerpagina op het web of de app (verversen van informatie in realtime ...);
- weergave van diensten aan boord (airconditioning, toiletten ...) en van de treinsamenstelling in de Lab App (testapp);
- verbeterde realtime-informatie op de schermen van de nieuwe treinen;
- nationale uitrol van nieuwe lay-outs voor alle schermen in de stations (vertrek- en aankomstschermen, perronschermen, schermen voor het betreden van het perron, schermen voor de internationale treinen ...);
- installatie van het nieuwe reuzenscherm in de stationshal van Brussel-Noord;
- vernieuwing van het berichtensysteem dat gebruikt wordt bij verstoorde verkeer als gevolg van een incident of werkzaamheden, om de reizigers beter te informeren;
- vernieuwing van de signalisatie in de stations in geval van vervangend vervoer.



Het TraCo-project (Train Composition) werd opgezet om de kwaliteit van de treinsamenstelling te verbeteren. Het doel is om tegen 2025 geleidelijk een systeem op te zetten om de werkelijke treinsamenstelling te meten en om de beste digitale versie van de treinsamenstellingen, in realtime en gepland, beschikbaar te maken voor alle betrokken diensten en toepassingen vanaf één uniek verdeelpunt (eCompo API).

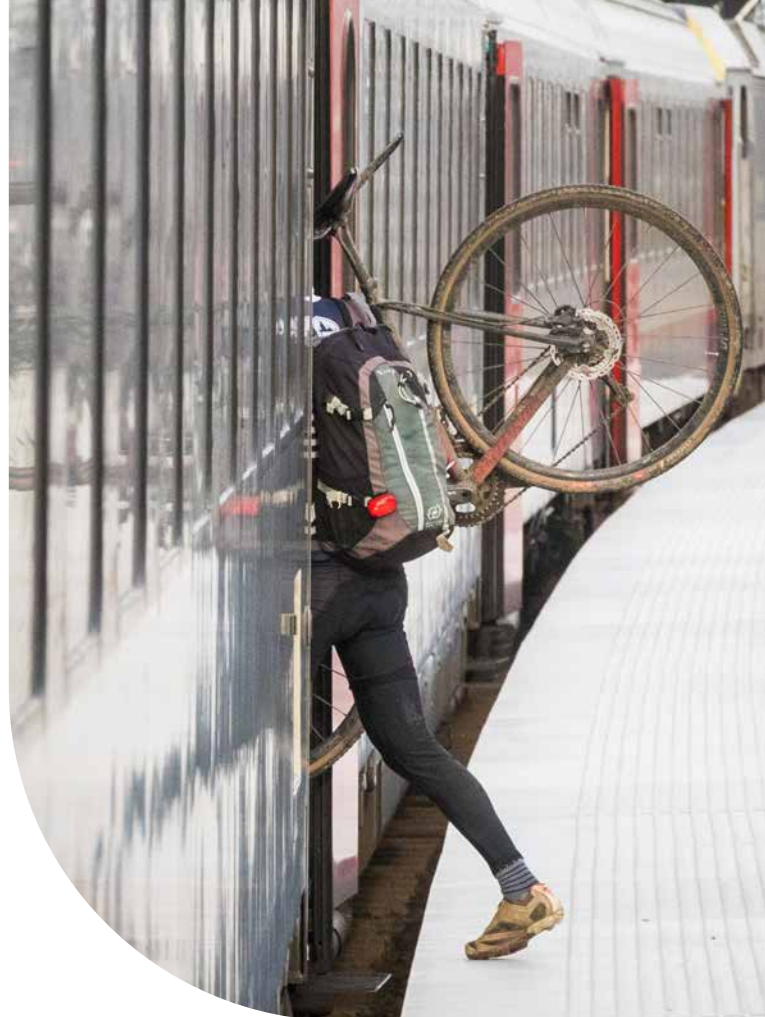
Het systeem is gebaseerd op de intelligente verwerking van de gps-gegevens van het materieel. Deze gegevens zijn nu al beschikbaar voor alle locomotieven, motorstellen en het nieuwe M7-materieel.

In 2023 werden de eerste 50 rijtuigen (van de 845 M6, M5, i10 en i11 die tegen eind 2025 uitgerust moeten zijn) uitgerust met de eerste geolocatie-apparaten (hardware). Tegen eind 2023 werd de complete nominatieve samenstelling van de trein (d.w.z. op basis van hun rijtuignummer), met de juiste volgorde van de rijtuigen, voor 90 % van de treinen correct weergegeven bij aankomst in het station. De ambitie is om tegen eind 2025 99,5 % te halen.

Als onderdeel van dit project werden de dienst informatie aan de reizigers (de RIV, Reizigers Informatie/ Information Voyageurs) en de Lab App verbonden met eCompo API. Dankzij een betere kennis van de treinsamenstelling kunnen de reizigers zich beter positioneren op het perron op basis van de locatie van bijvoorbeeld het rijtuig voor personen met een beperkte mobiliteit, fietsen, 1e klas enz.

Punctuality Improvement Program. In mei 2019 hebben NMBS en Infrabel een studie uitgevoerd om de oorzaken van de onstiptheid van bepaalde treinen grondig te analyseren en op basis daarvan gerichte acties te definiëren. Er werden 14 hoofdoorzaken van onstiptheid geïdentificeerd (bv. de afstemming tussen het vervoersplan en de capaciteit van het net, het incidentenbeheer enz.) waaraan in eerste instantie 61 acties werden gekoppeld. Dat is het Punctuality Improvement Program (of het P.I.P.). De acties vallen onder de verantwoordelijkheid van Infrabel, die van NMBS, of die van beide bedrijven. Ondanks het succesvol afronden van verschillende acties, wordt een groot deel van de acties in het P.I.P. nog uitgerold.

Op basis van de resultaten en de oorzaken die sinds maart 2022 worden vastgesteld, hebben NMBS en Infrabel de prioriteiten aangepast. Naar aanleiding van twee seminars over stiptheid die in maart en mei van 2023 werden georganiseerd, werden ook nieuwe acties gedefinieerd. Tijdens de seminars werden een aantal gemeenschappelijke domeinen besproken (zoals het realtimebeheer van het verkeer, het evenwicht tussen het aanbod en de beschikbare capaciteit tijdens



infrastructuurwerken, de robuustheid van de rijpaden en het vervoersplan). De meeste van deze bijkomende acties werden intussen opgenomen in het P.I.P.



Kerncijfers

Aantal zitplaatsen	350.421
Aandeel treinen met airconditioning	70 %
Gerealiseerde trein.km(*)	80.244.690 (zie ODC)
Gerealiseerde aansluitingen	85,9 % (inclusief neutralisatie)
Globale stiptheid, zonder neutralisatie (> 6')	87,5 %
Klantentevredenheid	7,17
Digitale informatieschermen in de stations met realtime-informatie	162
Aanwezigheid in alle andere stations van een ticketautomaat met realtime-informatie (visueel)	393
In alle stations, aanwezigheid van realtime-informatie (audio)	555

* Cijfer beïnvloed door 5 stakingsdagen en 1 stormdag die niet geneutraliseerd werden.

Intermodaal reizen

NMBS streeft naar vlotte deur-tot-deurreizen die de verschillende vervoersmiddelen combineren met de trein. Op die manier bevordert ze de modal shift naar de trein en, in samenwerking met andere openbaarvervoersoperatoren en andere openbare en particuliere partners, alle alternatieven voor de privéauto. In dit opzicht past NMBS in haar strategie voor de first and last mile ook het STOP-principe toe, waarbij in afnemende volgorde voorrang wordt gegeven aan verplaatsingen te voet, met de fiets, met het openbaar vervoer en met de privéauto.



Aanpak

In het kader van haar intermodale strategie verbindt NMBS zich ertoe om:

haar treinaanbod te verbeteren door de aantrekkelijkheid en de betrouwbaarheid van de treindienst te verzekeren;

trein en bus goed op elkaar af te stemmen door nauw samen te werken met de openbaarvervoersmaatschappijen/-autoriteiten;

het rollend materieel geleidelijk aan te passen om te voldoen aan de behoeften van de reizigers die hun eigen (micro)mobiliteitsmiddel aan boord hebben ((vouw-)fiets, step enz.);

de stations te ontwikkelen als intermodale platformen (bewegwijzering in het station, vlotte toegankelijkheid, veilige auto- en fietsenparkings);

intermodale informatie te verstrekken aan de reizigers;

de verkoop van intermodale producten en van andere mobiliteitsproducten (bus, parking, enz.) op één punt (One Stop Shop);

een gecentraliseerde ticketverkoop (MOBIB en digitaal ticket) te ontwikkelen en actief deel te nemen aan de ontwikkeling van intermodale producten.

Om het aanbod en de dienstregelingen af te stemmen met de andere openbaarvervoersmaatschappijen, neemt NMBS deel aan de overlegorganen en deelt zij haar dienstregelingswijzigingen enkele maanden op voorhand mee aan De Lijn, TEC en de MIVB om de aansluitingsmogelijkheden met het regionaal vervoer in de treinstations te bevorderen.

Bij de ontwikkeling van de verkoop van intermodale producten richt NMBS zich vooral op parkeren aan het station (auto en fiets) en op de regionale openbaarvervoersmaatschappijen. In een tweede fase zal NMBS ervoor zorgen dat andere vervoersdiensten die beschikbaar zijn in het station (bv. deelmobiliteit) gemakkelijk kunnen worden aangekocht via haar verkoopkanalen.

Tot slot wordt het accent ook gelegd op een vlotte reisplanning van deur tot deur en toegang tot coherente multimodale informatie in real time voor de reizigers.

Bijkomend draagt NMBS bij aan de ontwikkeling van Mobility as a Service (MaaS) via open data en via verkoopoplossingen voor derden.

Om deze strategie te ontwikkelen, raadpleegt NMBS regelmatig haar externe stakeholders:

- andere openbaarvervoersoperatoren (PTO's) voor de ontwikkeling van het intermodaal aanbod;
- spelers in de sector van de deelmobiliteit (Blue-bike, Cambio, deelsteps enz.);
- gewesten en gemeenten voor de ontwikkeling van infrastructuur en aanbod rond de stations;
- RGCT (Raadgevend comité van de treinreizigers) en fiets- en reizigersverenigingen om samen klantgerichte strategieën te ontwikkelen.

Wat betreft het fietsbeleid van NMBS:

- beschikt de treinvloot in 2023 over 3 % meer plaatsen voor fietsen dan in 2022. Tegen 2032 plant NMBS een stijging van 50 % ten opzichte van 2022. Het vervoer van plooifietsen die weinig ruimte innemen is gratis;
- het aantal fietsplaatsen in de stations is met 2 % gestegen ten opzichte van 2022. Tussen nu en 2032 staat een forse uitbreiding van het aantal fietsparkeerplaatsen gepland (164.000 plaatsen). NMBS wil de werking van de fietsparkings met toegangscontrole herzien zodat alle reizigers er vlotter toegang toe hebben.



Maatregelen genomen in 2023

NMBS is voortdurend bezig met het updaten en verder ontwikkelen van haar intermodale strategie. In 2023 werd de coördinatie van de dienstregelingen verder uitgediept door de ontwikkeling van twee proefprojecten in de stations Noorderkempen en Genk, waar de dienstregelingen van de bussen van De Lijn werden afgestemd op de dienstregelingen van de treinen van NMBS.



Kerncijfers (fin 2023)

- Aantal stations met fietsenstallingen van NMBS: 537 (minstens 6 plaatsen)
- Aantal parkeerplaatsen voor fietsen: 126.777
- Aantal autoparkeerplaatsen: 75.436
- Aantal plaatsen voor fietsen in de treinen: 5.361
- Aantal stations met beveiligde fietsenstallingen met toegangscontrole geïntegreerd in het MOBIB-systeem: 25



TICKETS

Relations internationales
Internationale verbindingen
Internationaler Reiseverkehr
International traffic

Aanbod aan internationale reizen

De ontwikkeling van het internationaal spoorvervoer, als alternatief voor de auto of het vliegtuig, helpt de milieu-impact van het vervoer te verminderen. Ze komt tegemoet aan de behoeften van de burgers om naar het buitenland te reizen en maakt het gemakkelijker om naar en vanuit België te reizen.

NMBS promoot internationale treinverbindingen (inclusief nachttreinen) als alternatief voor vliegtuigen, bussen en auto's. Ze ontwikkelt een commercieel internationaal vervoersaanbod en zorgt ervoor dat dit betrouwbaar is, een goede frequentie heeft en fysiek en financieel toegankelijk is.

Hierbij moet worden opgemerkt dat het internationale vervoer niet onder de verplichtingen van openbare dienst van NMBS valt, met uitzondering van de grensoverschrijdende diensten tot de eerste stations na de grens in Duitsland, Frankrijk, het Groothertogdom Luxemburg en Nederland.



Aanpak

De internationale treinen die NMBS aanbiedt, kunnen door haarzelf, door derden of via partnerschappen met andere Europese spoorwegmaatschappijen worden geëxploiteerd om te voldoen aan de vraag van vrijetijds- en zakenklanten van en naar België. Door samen te werken met partners kan een breed scala aan diensten aangeboden worden (nachttreinen, klassieke en hogesnelheidsdagtreinen enz.) die de landsgrenzen overschrijden en zo bijdragen aan de modal shift.

NMBS biedt via haar website nmbs-international.be treintickets aan naar niet minder dan 5.500 internationale bestemmingen in 14 Europese landen. Meer dan 1.000 van deze bestemmingen liggen op minder dan 6 uur rijden van Brussel, met maximaal één overstap. Er worden regelmatig nieuwe bestemmingen aan dit aanbod toegevoegd.

De biljetten worden verdeeld via de eigen verkoopkanalen van NMBS of via partnerschappen, zowel voor de treinen die NMBS alleen of in samenwerking met anderen uitbaat, als voor andere treinen die interessant zijn voor de klanten, naar of vanuit België. De klantervaring wordt voortdurend verbeterd op het gebied van ticketing (volledige digitalisering) en de end-to-end reisplanning.



Maatregelen genomen in 2023

In 2023 is het aanbod aan internationale treinen uitgebreid met een nachttrein (Nightjet) naar Berlijn, die 3 keer per week rijdt, en een IC-trein tussen Luik en Aken.

Bovendien heeft NMBS op verzoek van privéklanten internationale charters georganiseerd.

In 2023 werd het potentieel van de verbindingen tussen België en Luxemburg onderzocht. Als resultaat van dit onderzoek worden momenteel manieren geanalyseerd om het aanbod te verbeteren en te versterken. Deze zouden het licht moeten zien zodra de infrastructuurwerkzaamheden op deze as voltooid zijn.

Er zijn ook nieuwe bestemmingen toegevoegd aan de catalogus van de distributieactiviteiten in 2023, in dit geval alle bestemmingen in Italië, evenals Berlijn, met nachttreinen - dankzij het partnerschap met ÖBB Nightjet en European Sleeper.



Kerncijfers

Globale tevredenheid onder de internationale reizigers: 80 % (IC NL, TGV, ICE, Thalys & Eurostar) - 80 % van de ondervraagde reizigers geeft een tevredenheidsscore van 7/10 of meer.

Capaciteit, performantie en modernisering van het rollend materieel

NMBS is verantwoordelijk voor de bewaking, de veiligheid, het onderhoud en de terbeschikkingstelling van het nodige rollend materieel voor spoorvervoerdiensten (met inbegrip van de aankoop en de indienststelling van nieuw rollend materieel). Ze garandeert permanent de veiligheid, betrouwbaarheid en operationele prestaties van het rollend materieel. Ze is verantwoordelijk voor het gewoon en groot onderhoud en voor de ombouw en tussentijdse modernisering.

NMBS bepaalt de acties, de menselijke middelen en de technische en organisatorische maatregelen die moeten worden ingezet, en de te bereiken resultaten voor de efficiëntie van het onderhoud van het rollend materieel. NMBS beheert het rollend materieel en de bijhorende onderhoudsactiviteiten op een industrieel efficiënte en milieuvriendelijke wijze. Ze zet daarbij in op digitalisering en legt de focus op de maximale beschikbaarheid en veiligheid van het rollend materieel voor de reiziger.

Daarnaast zorgt NMBS ervoor dat haar rollend materieel beantwoordt aan de evoluerende reizigersbehoeften op het vlak van comfort en toegankelijkheid.

NMBS zorgt ervoor dat er op elk moment voldoende rijklaare voertuigen zijn om het vervoersplan uit te voeren.

NMBS is verantwoordelijk voor de aankoop van nieuw rollend materieel en de geleidelijke vernieuwing van de bestaande vloot van rollend materieel, in overeenstemming met het meerjareninvesteringsplan 2023-2032.

Het doel is om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en het comfort van de reizigers te maximaliseren. De modernisering van de vloot vergroot ook de toegankelijkheid van het rollend materieel.



NMBS beheert het rollend materieel en de bijbehorende onderhouds- en schoonmaakactiviteiten en focust daarbij op een maximale beschikbaarheid, betrouwbaarheid en veiligheid van het rollend materieel voor de reizigers. Daarnaast zorgt NMBS er ook voor dat haar rollend materieel zo goed mogelijk beantwoordt aan de evoluerende reizigersbehoeften op het vlak van comfort en toegankelijkheid. Om dit te bereiken onderneemt NMBS de volgende acties:

Installatie van het European Train Control System (ETCS) om de exploitatieveiligheid te garanderen;

Verhoging van de beschikbaarheid van het rollend materieel voor de exploitatie, door het hele onderhoudsproces te optimaliseren en nieuwe onderhoudsconcepten toe te passen;

Verhoging van de betrouwbaarheid van het rollend materieel door middel van een aangepaste onderhoudsstrategie, het geleidelijk uit dienst nemen en verjongen van de huidige vloot en de aankoop van nieuw rollend materieel;

Verbetering van de klantervaring meer comfort dankzij de aankoop van nieuw rollend materieel (klimaatregeling, reizigersinformatiesystemen), betere netheid van de treinen dankzij een aangepast schoonmaakbeleid, autonome toegankelijkheid van het nieuw rollend materieel, meer capaciteit voor fietsen;

Een kwaliteits- en milieubeleid door haar organen en medewerkers aan te sporen de volgende principes na te leven:

- naleven van de toepasselijke wettelijke en andere vereisten, inclusief die van de betrokken belanghebbenden;
- identificeren van de risico's, bedreigingen en kansen en voorkomen van milieu-incidenten (op regelmatige basis of wanneer activiteiten worden gewijzigd);
- continu verbeteren van de milieuprestaties.





Maatregelen genomen in 2023

De procedure voor de aankoop van nieuw rollend materieel MR30 is opgestart. In 2023 werd een dossier begonnen voor de aankoop van nieuw rollend materieel ter vervanging van de oude vloot in de periode 2029-2034. De MR30 zal ook het comfort en de toegankelijkheid voor de reizigers verbeteren.

Er is een nieuwe cel 'activabeheer' opgezet om het onderhoudsbeleid beter af te stemmen op de werkelijke onderhoudsbehoeften. Dit wordt bereikt door gedetailleerde gegevensanalyses, waarbij de onderhoudsregels kritisch worden bekeken om de kosten (Total cost of ownership) en de prestaties van het rollend materieel te optimaliseren.

De treinwasinstallaties zijn uitgerust met een RFID-leessysteem (radio-frequency identification), waardoor het mogelijk is om de reiniging van de vloot te monitoren. Deze gegevens worden gebruikt om de reiniging van (de buitenzijde van) het rollend materieel te optimaliseren.

Voortdurende revisies en modernisering van het rollend materieel moeten de klantervaring verbeteren.

Het programma voor de installatie van ETCS ligt op schema om tegen december 2025 100 % conform te zijn (wettelijke verplichting).

De dagelijkse opvolging van het immobilisatiepercentage (% treinen dat niet beschikbaar is door onderhoudswerkzaamheden) en de optimalisering van de onderhoudsapparatuur hebben in 2023 geleid tot een positieve evolutie van de beschikbaarheid van het materieel.

Alle werkplaatsen en centrale diensten zijn ISO 9001-gecertificeerd (de norm die de vereisten voor het kwaliteitsbeheersysteem van een organisatie definieert).

De certificaten ISO 14001 (de norm die de vereisten voor het milieubeheersysteem van een organisatie definieert) en ISO 45001 (de norm die de vereisten voor het veiligheids- en welzijnsbeheersysteem van een organisatie definieert) werden verkregen voor de meeste werkplaatsen: Schaarbeek, Aarlen, Mechelen, Melle en Hasselt.

De geldigheid van de ECM-certificaten (verplicht Europees certificaat voor de organisaties met bepaalde verantwoordelijkheden op het gebied van treinonderhoud) werd verlengd tot 5/5/2027.



Kerncijfers

- % immobilisatie van het rollend materieel: 14,13 %
- % ETCS-installaties: 91,7 %
- 595 vertragingincidenten (gemiddelde per maand)
- 127 nieuwe M7-rijtuigen in 2023
- 5.361 fietsplaatsen voor alle rollend materieel
- 70 % van alle zitplaatsen uitgerust met een klimaatregelingssysteem
- 82 % van het recycleerbare afval gesorteerd in 2022
- Netheid van de treinen: 86,3 %



Innovatie en technologie

De wereld en de mobiliteitsgewoonten veranderen snel. Innovatie is overal, in de eerste plaats in de hoofden en consumptiewijzen van de NMBS-klienten. Ze willen nieuwe technologieën kunnen gebruiken zodra die op de markt komen.

Om deze uitdagingen aan te gaan, heeft NMBS in 2019 het Innovation Program gelanceerd. Dit initiatief is uitgegroeid tot een Innovation Team van experts, wat heeft geleid tot de ontwikkeling van talloze Proof of Concepts (POC's), evenementen en een community van meer dan 600 collega's. De belangrijkste opdrachten blijven gericht op het oplossen van problemen van klienten en de promotie van een innovatiecultuur binnen het bedrijf.

Het innovatieteam heeft bijvoorbeeld de projecten MoveSafe (functie in de NMBS-app om de bezettingsgraad van treinen te voorspellen) of de Druktebarometer (schatting van de reisintenties van onze klienten naar specifieke bestemmingen) ontwikkeld. De afdelingen doen steeds vaker een beroep op het Innovation Lab om de complexe uitdagingen van de klienten aan te gaan, en het team draagt bij aan het behalen van ruimere bedrijfsdoelstellingen.



Aanpak

Het Innovation Program stimuleert een beweging binnen NMBS die twee belangrijke opdrachten nastreeft: tegemoetkomen aan de behoeften van de reizigers en de innovatiecultuur intern verspreiden.

Elk project wordt uitgebreid getest en gevalideerd door co-creatie met de reizigers of de interne stakeholders. Dit maximaliseert de impact en zorgt voor betere resultaten.

De pijlers van innovatie

Om deze drie opdrachten tot een goed einde te brengen, heeft het innovatieteam een structuur met 5 pijlers ingevoerd:

Het Innovation Lab: een team van innovatie-experts dat werkt aan proof-of-concepts die de reizigerservaring verbeteren.

De Innovation Factory: een programma (in de vorm van sprints) om sneller oplossingen te vinden voor de uitdagingen van de business.

De Innovation Community: een transversale groep van ambassadeurs die de innovatiecultuur helpen verspreiden.

De Innovation Academy: een catalogus van innovatieopleidingen die openstaan voor alle collega's.

Open Innovation: nauwe samenwerking met externe partners om de problemen van klienten op te lossen.



Maatregelen genomen in 2023

Sinds de oprichting in 2019 heeft het Lab talrijke 'proof of concept'-initiatieven ontwikkeld. In 2023 werden twee grote projecten gerealiseerd:

De NMBS Lab-app is een replica van de NMBS-app (zonder ticketing) waarmee de reizigers nieuwe functies kunnen verkennen en evalueren voordat ze (al dan niet) worden geïntegreerd in de officiële app. Dankzij de NMBS Lab-app hebben de reizigers de mogelijkheid om bepaalde ideeën in avant-première uit te proberen en hun mening te geven. De eerste twee functies die beschikbaar zijn in de NMBS Lab-app zijn de treinsamenstelling, waarmee de samenstelling en de installaties van de trein geraadpleegd kunnen worden voordat die in het station toekomt, en 'Don't miss my stop', waarmee je een melding kunt instellen zodat je je halte niet mist.

Stiltezones werden begin 2023 ingevoerd op de treinen van NMBS. Op bepaalde lijnen hebben de reizigers de mogelijkheid om te reizen in rijtuigen waar rust heerst. Deze met stickers afgebakende stiltezones kenden een groot succes. Momenteel wordt onderzocht hoe dit concept geleidelijk kan worden uitgerold over het hele NMBS-net. Dit project laat zien dat innovatie niet altijd geavanceerde technologie betekent, maar soms gewoon iets nieuws en beters voor de reizigerservaring kan betekenen.



Kerncijfers

- Aandeel van de verkoop per kanaal (%) (cijfers van 2023): mobiel 20,8 %, internet 16,5 %, externe verkoop 3,2 %, automaten 45,2 %, loketten 11 %, verkoop aan boord 1,3 %, centrale verkoop 2 %
- Aantal initiële ideeën: 35
- Aantal gelanceerde POC's: 19
- Aantal strategische projecten die waarschijnlijk zullen worden geïndustrialiseerd: 5
- Aantal geïndustrialiseerde projecten: 5
- Aantal projecten dat door andere directies wordt gedragen: 4



| HOOFDSTUK 4 |

Veiligheid

Operationele veiligheid

De operationele veiligheid, ook wel bekend als spoorwegveiligheid of exploitatieveiligheid, betreft de veiligheid van de spoorwegoperaties, zowel voor de reizigers als voor de NMBS-medewerkers.

Op veiligheidsvlak is het voor NMBS van prioritair belang om de veiligheid van de spoorwegoperaties te garanderen, gaande van de onderhoudsprocessen in de werkplaatsen en het klaarmaken van de treinen in de bundels, tot het besturen van de treinen op het net om reizigers te vervoeren.



Aanpak

NMBS wil haar kwaliteitszorgsysteem continu verbeteren. De verbintenissen op het vlak van veiligheid zijn vastgelegd in de Veiligheidsbeleidsverklaring #SafeTogether.

Het duurzame karakter van de exploitatie hangt vooral af van het verkrijgen en periodiek vernieuwen van een uniek veiligheidscertificaat, dat medio 2028 afloopt.

Dit certificaat bevestigt dat NMBS voldoet aan haar wettelijke verplichting om over een veiligheidsbeheersysteem te beschikken met het oog op de beheersing van de risico's die inherent zijn aan haar activiteiten in het reizigersvervoer en om te voldoen aan alle veiligheidsverplichtingen die van toepassing zijn in haar exploitatiedomein.

Om de veiligheid van de spoorwegoperaties te garanderen en te versterken, verbindt NMBS zich ertoe om:

- tegen eind 2025 ETCS (European Train Control System) te installeren op haar hele vloot. ETCS is een automatisch systeem dat de positie en de snelheid van de treinen controleert en dat een noodstop kan activeren. Het werkt met bakens in het spoor of met berichten die via het GSM-R-netwerk naar een computersysteem aan boord van de trein worden verzonden;
- onze onderhoudsprocessen van het rollend materieel te perfectioneren, met name via de certificering volgens de ECM-normen (Entity in Charge of Maintenance);
- te blijven investeren in Industriële Seinposten (ISP) wanneer er nieuwe bundels en werkplaatsen worden gebouwd.



Maatregelen genomen in 2023

NMBS heeft in juni 2023 de verlenging van het unieke veiligheidscertificaat verkregen.



Kerncijfers

De gegevens betreffende de operationele veiligheid zijn samengevat in het document 'Jaarlijks veiligheidsverslag inzake de exploitatieveiligheid – Boekjaar 2023' (dit document is opgesteld overeenkomstig artikel 92 van de wet van 30 augustus 2013 houdende de Spoorcodex).

Seinvoorbijrijdingen

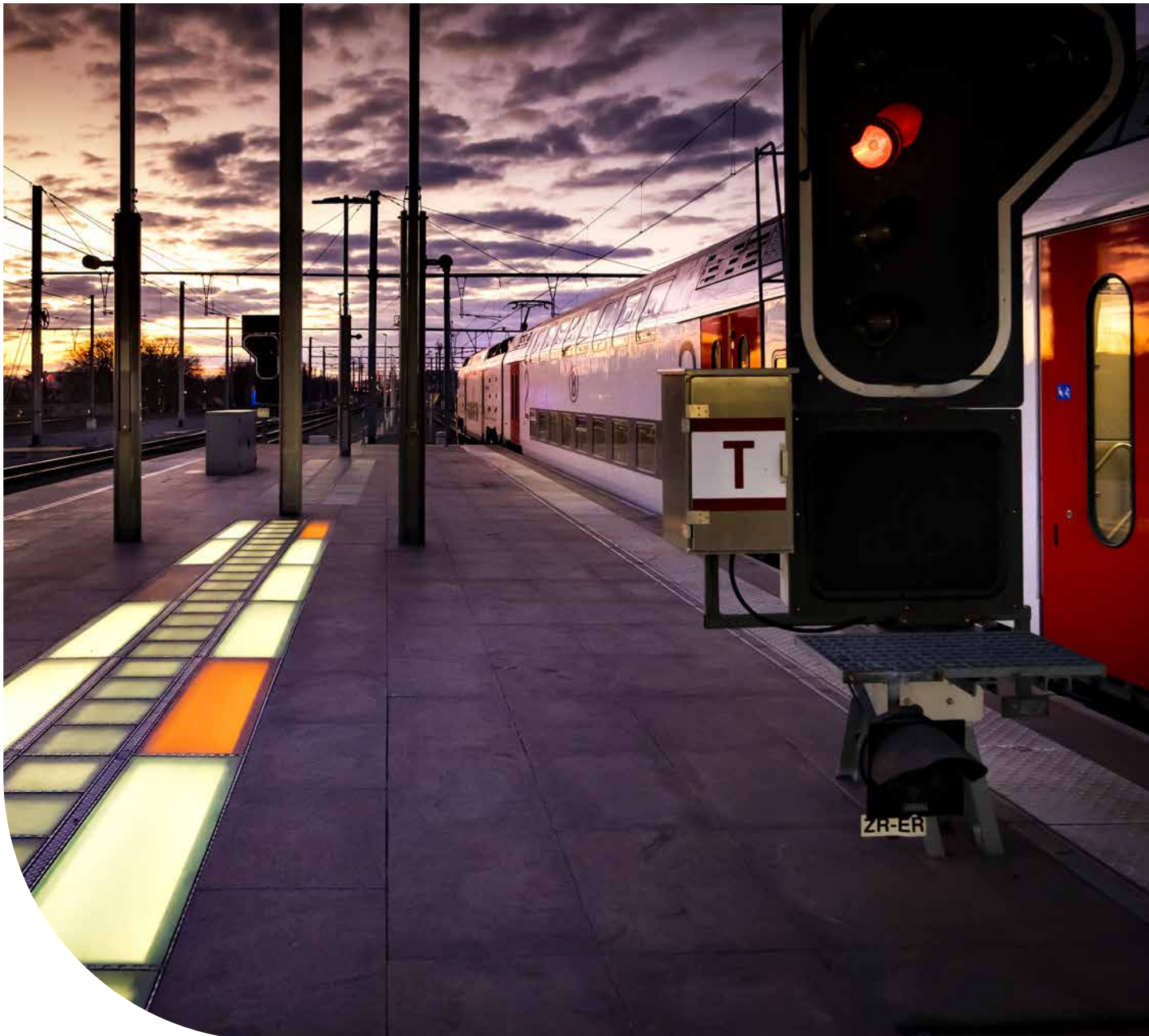
Het aantal seinvoorbijrijdingen volgens de definities 4.4 en 4.5 van bijlage 4 van de Spoorcodex, zowel op hoofdsporen als op zijsporen met toegang tot het hoofdspoor, kwam in 2023 op 53 onder het veiligheids-certificaat van NMBS. Hiervan bereikten er 8 het eerste gevaarlijke punt (voorbijrijding van een sein met het bereiken van het eerste gevaarlijke punt op het hoofdspoor of met toegang tot het hoofdspoor en met dus een mogelijk risico op een treinbotsing).



**Medegefinancierd door
de Europese Unie**

Uitrusting van het rollend materieel met het ETCS-systeem

Eind 2023 was ETCS in 91,7 % van het rollend materieel geïnstalleerd. Tegen eind 2025 zal 100 % van de NMBS-treinen uitgerust zijn met het ETCS-systeem. Het programma CEF Transport (Connecting Europe Facility) vormt een grote steun bij de uitrol van ETCS. CEF Transport cofinanciert de ontwikkeling van 4 prototypes van de recentste generatie ETCS en de installatie ervan op 220 motorrijtuigen in de NMBS-werkplaatsen en op 155 M7's in de fabriek. De implementatie van het programma CEF Transport wordt beheerd door CINEA (the European Climate, Infrastructure and Environment Executive Agency).





De treinen en stations veiliger maken voor het personeel en het publiek

NMBS waakt over de veiligheid en de beveiliging van haar reizigers, van haar medewerkers en van het grote publiek in de brede betekenis van het woord. Dat doet ze aan de hand van een van de grootste bewakingscameranetwerken van België, en door Securail-agenten in te zetten op het terrein, in de treinen en in de stations.

NMBS zorgt voor de permanente en integrale opvolging van de fenomenen van onveiligheid, asociaal gedrag en overlast die zich voordoen in de voor het publiek toegankelijke delen van het spoorwegdomein en de andere door NMBS beheerde ruimtes. Zij neemt de passende maatregelen om deze fenomenen te voorkomen en te bestrijden binnen de grenzen van haar bevoegdheden en verantwoordelijkheden en ontwikkelt partnerschappen met de politie en de lokale overheden. NMBS beheert en controleert ook de reizigersstromen tijdens grote evenementen, en bij gezondheids- of andere crisissen, ongevallen en verstoringen op het spoorweginet of in de stations.

Deze opdrachten van openbare dienst met betrekking tot de maatschappelijke veiligheid op het spoorwegdomein zijn vastgelegd in het Openbaredienstcontract van NMBS en worden uitgevoerd door de Corporate Security Service (CSS) van NMBS, die ook het enige aanspreekpunt is voor alle externe partners voor alle veiligheidsgerelateerde zaken.

CSS heeft ook een Security Operations Centre (SOC) dat via zijn gratis noodnummer (0800/30 230) 24/7 alle veiligheidsoproepen centraliseert en behandelt, afkomstig van de reizigers en het publiek, of van het NMBS-personeel, de infrastructuurbeheerder en andere spoorwegondernemingen.



Aanpak

De benadering van de veiligheid is in de eerste plaats een integrale benadering. Ze is gericht op de preventie van en het reageren op onveiligheidsverschijnselen (zoals agressie, vandalisme, diefstal enz.), en heeft tot doel de veiligheid en het veiligheidsgevoel van de reizigers, het publiek en het personeel te verhogen, en het materieel en het productieapparaat van NMBS te vrijwaren.

De benadering van de veiligheid is ook geïntegreerd en beoogt de veiligheidsketen tussen NMBS en de andere bevoegde spelers in stand te houden. NMBS ontwikkelt partnerschappen met, onder andere, de infrastructuurbeheerder, de andere spoorwegondernemingen en openbaarvervoersoperatoren, en handelt in overleg met de (federale en lokale) politiediensten, de gerechtelijke autoriteiten en de plaatselijke overheden, met inachtneming van ieders bevoegdheden.

NMBS verschaft haar veiligheidspersoneel de middelen om een kwaliteitsvolle dienstverlening te verlenen door het organiseren van de aanwerving, de opleiding, de adequate omkadering, een permanente evaluatie van haar veiligheidsbeleid en een kennisbeheer op basis van de beste praktijken.



Maatregelen genomen in 2023

Het fenomeen van agressie tegenover het personeel, dat opnieuw toeneemt, heeft het voorwerp uitgemaakt van een gezamenlijke mobilisatie met de regionale openbaarvervoersoperatoren. Naast een grote sensibiliseringscampagne die in februari 2023 van start ging, is er een reeks preventieve maatregelen geïmplementeerd.

Het kader van de Securail-agenten is versterkt zodat ze in grotere aantallen kunnen worden ingezet op het terrein, waar de grootste veiligheidsrisico's bestaan. De samenwerking met de parketten is ook geïntensiveerd om te zorgen voor een betere opvolging van de agressieplegers.



Kerncijfers

In het kader van het Openbaredienstcontract van NMBS zijn de tevredenheid van de klanten over Securail en het veiligheidsgevoel van de reizigers opgenomen als KPI's.

Elke maand worden er enquêtes gehouden onder de reizigers, zodat we intern de doeltreffendheid kunnen meten van de acties die Securail onderneemt, zowel inzake de klanttevredenheid m.b.t. Securail (7,47/10*) als het veiligheidsgevoel (9,2/10*).

* eind 2023



Welzijn en veiligheid op het werk

Welzijn op het werk is het resultaat van een geïntegreerde aanpak van verschillende domeinen, waaronder veiligheid op het werk, psychosociaal welzijn, ergonomie, gezondheidsbescherming, arbeidshygiëne en verfraaiing van de arbeidsplek. Deze moeten bijdragen tot de duurzame inzetbaarheid van het personeel, wat op zijn beurt de veiligheid van de dagelijkse spoorwegoperaties moet versterken.

Het gezondheids- en veiligheidsbeleid van NMBS omvat alle domeinen van het welzijn op het werk. Dit beleid bevordert een veilige en gezonde werkomgeving, ondersteunt de ontwikkeling van de medewerkers en zorgt voor een gezonde balans tussen werk en privé.



Aanpak

Het beleid en de verbintenissen van NMBS op het vlak van gezondheid en veiligheid op het werk worden beschreven in de verklaring 'Geïntegreerd veiligheidsbeleid', in november 2021 ondertekend door onze CEO Sophie Dutordoir onder de noemer #SAFE TOGETHER.

De prioriteit van NMBS is om al haar medewerkers veilige en gezonde arbeidsomstandigheden te bieden, en al haar reizigers een veilig en aangenaam onthaal en vervoer. Ze heeft daarom de PRO'S-waarden (professionaliteit, respect, ondernemerschap en samenwerking) in het leven geroepen. Dit komt tot uiting in een professioneel kader voor overleg, advies en ondersteuning, middelen om onze medewerkers op te leiden en uit te rusten, campagnes om te sensibiliseren over veiligheid, begeleiding bij risicoanalyses en in de invoering en opvolging van risicobeheermiddelen.

Het Dynamisch Risicobeheersysteem (DRBS), geformaliseerd in het Globale Preventieplan en het Jaaractieplan, wordt geïmplementeerd door de hiërarchische lijn en de IDPBW (Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk), en wordt ondersteund door de vertegenwoordigers van de werknemers.

Daarnaast wordt er een transversaal jaaractieplan voor advies voorgelegd aan de leden van het BCPBW

(Bedrijfscomité voor Preventie en Bescherming op het Werk) en ter informatie aan de leden van de lokale CPBW's (Comités voor de Preventie en Bescherming op het Werk).

De lokale actieplannen worden lokaal opgevolgd, waarbij rekening wordt gehouden met de adviezen van lokale CPBW's.

Het Dynamisch Risicobeheersysteem (DRBS) bestaat uit 3 onderling verbonden assen:

de proactieve as, voornamelijk gericht op:

- de voorafgaande risicoanalyse van wijzigingen;
- de toepassing van de procedure voor wijzigingsbeheer in het kader van de aankoop van nieuwe arbeidsmiddelen, installaties, PBM en CBM (persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen), chemische middelen en van de opening van bouwplaatsen;
- het medisch toezicht voorafgaand aan de aanwerving;
- de toepassing van het onthaaltraject voor nieuwe personeelsleden met de basisopleidingen in veiligheid die specifiek is voor NMBS, de betreffende directie en de activiteiten.

de actieve as, voornamelijk gericht op:

- het beheer van restrisico's door monitoring, voortgezette opleiding en gerichte informatie op basis van de incidenten/ongevallen die zich hebben voorgedaan (in de vorm van feedbackfiches - REX);
- een Safety Culture Programme voor de leden van de hiërarchische lijn, dat momenteel wordt uitgerold in de directie Technics;
- periodiek en spontaan medisch toezicht;
- periodieke herziening van de risicoanalyses.

de reactieve as, voornamelijk gericht op:

- de analyse van alle belangrijke incidenten en arbeidsongevallen met behulp van de instrumenten die nodig zijn om risicofactoren te beoordelen;
- het medisch toezicht vóór de werkhervatting, en bij de hervatting na langdurige arbeidsongeschiktheid.



Dit DRBS houdt rekening met het principe van voortdurende verbetering door:

- de toepassing van het wiel van Deming (wiel van continue verbetering) door 'Plan Do Check Act' toe te passen;
- de implementatie van ofwel de ISO45001-norm, of de gestructureerde preventieaanpak die door de IDPBW is ontwikkeld. Deze laatste is gebaseerd op de principes en aspecten van de ISO45001-norm;
- de opvolging van de toepasselijke wetgeving. Hiertoe werden voor elke activiteitenperimeter binnen NMBS wettelijke registers gedefinieerd;
- een doeltreffende strategie voor risicoanalyse, waarin de principes van de SOBANE-strategie (Screening-OBServation-ANalysis-Expert) en de 3 niveaus van risicoanalyse (Organisatie-Werkpost-Individu) zijn opgenomen.

Het DRBS houdt rekening met het beheer van risico's die inherent zijn aan de activiteiten die door derden worden uitgevoerd (onderaannemers, uitzendkrachten, werknemers van externe bedrijven en tijdelijke en mobiele bouwplaatsen).

Implementatie DRBS

Ten eerste wordt de risicoanalysestrategie voor de proactieve en actieve assen voor elk van de elementen (*) geformaliseerd door:

- de bepaling van het risico en van de maatregelen om het waar mogelijk uit te sluiten;
- de kwalitatieve beoordeling van de risico's die niet konden worden weggenomen, inclusief risicobeperkende maatregelen;
- de kwantitatieve risicobeoordeling indien nodig; ten minste voor aanvullende beheersingsmaatregelen om het gunstige effect ervan in te schatten;
- de kwantitatieve beoordeling door een expert om het risiconiveau en/of de kans op overschrijding van een wettelijke limiet in termen van blootstelling aan gevaar wetenschappelijk te meten.

Ten tweede worden maatregelen om het niet-reduceerbare risico te verminderen geformaliseerd in instructies en procedures. Deze laatste worden onderwezen tijdens professionele opleidingen en waar nodig herhaald tijdens continue opleidingen, op de SPQDC-borden (Safety-Production-Quality-Delivery-Cost), tijdens safety walks en door constructieve feedback te geven.

Ten derde worden er procedures opgesteld om de gevolgen van risico's te beheren wanneer deze zich voordoen, of het nu gaat om de fysieke integriteit door de introductie van bedrijfshulpverleners of de psychologische integriteit door de voortdurende opleiding van psychosociale hulpverleners, vertrouwenspersonen en de beschikbaarheid van externe experts (preventieadviseurs psychosociale aspecten en psychologen). Meer dan 100 vertrouwenspersonen zijn vrij toegankelijk en al deze procedures zijn beschikbaar op het intranet.

Ten vierde wordt het medisch toezicht verzorgd door de externe dienst IDEWE (EDPBW - Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk).

Deze externe dienst werkt nauw samen met de IDPBW en de leden van de dienst Corporate Well-being. De strategie bestaat erin om aan elke NMBS-werknemer een preventieprofiel te koppelen, waarin de restrisico's worden opgesomd die een impact hebben op de fysieke en/of psychische integriteit.

Het IDEWE-portaal geeft alle werknemers toegang tot hun dossier. Hiermee kan iedereen spontaan een gezondheidsevaluatie aanvragen, zonder voorafgaande goedkeuring van de hiërarchische lijn.

Ten vijfde moedigt NMBS de directe participatie van haar medewerkers aan via een Welzijnsregister en een platform "Bouw mee aan je welzijn" dat beschikbaar is op het intranet van NMBS.

NMBS zorgt ook voor uitgebreid sociaal overleg via de invoering van het BCPBW en de lokale PBW-comités.

Opleiding van het personeel in mensenrechtenbeleid en -procedures

Alle medewerkers krijgen een opleiding in gezondheid en veiligheid op het werk, zowel als onderdeel van hun basisopleiding bij hun aanwerving als meer specifiek voor elke activiteit.

Voor het veiligheidspersoneel in het bijzonder is een onderdeel over diversiteit en mensenrechten opgenomen in de verplichte opleiding van alle Securail-agenten. Bovendien wordt er intern een specifieke module georganiseerd om ze te sensibiliseren voor dit onderwerp. Maandelijkse onderzoeken naar de klanttevredenheid over Securail zorgen er in het bijzonder voor dat deze waarden goed ingeburgerd zijn.

* Site, werkplekken, arbeidsmiddelen, PBM en CBM (persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen), chemische middelen, werkpost, taken. Bij activiteiten met industriële risico's wordt de LMRA (last minute risk analysis) toegepast.



Maatregelen genomen in 2023

Het Jaaractieplan 2023, dat 36 transversale acties omvat, werd in oktober 2022 voor advies voorgelegd aan de leden van het BCPBW en vervolgens ter informatie overlopen in de 41 lokale PBW-comités. De belangrijkste transversale acties zijn:

- integratie van het DRBS (veiligheid op het werk en exploitatieveiligheid) in een geïnformatiseerd systeem;
- implementatie van de gestandaardiseerde preventieaanpak;
- implementatie van een veiligheidscultuurprogramma;
- vernieuwing van raamcontracten voor PBM (persoonlijke beschermingsmiddelen);
- optimalisatie van het aankoopproces;
- integratie van een geïnformatiseerd systeem voor de opvolging van de wetgeving op het vlak van welzijn op het werk;
- creatie van een informatieplatform van de EDPBW;
- opstellen van een jaarlijks psychosociaal rapport;
- opleidingstraject Leadership dat gericht is op welzijn.

Wat betreft de veiligheid van de spoorwegoperaties zijn de doelstellingen als volgt:

- het veiligheidsbeheersysteem continu versterken en verbeteren (deze doelstelling omvat de integratie van dynamisch risicobeheer);
- een veiligheidscultuur bevorderen waarin elke medewerker een voorbeeldfunctie heeft, waarin een geest van participatie essentieel is en waarin de betrokkenheid van het personeel wordt aangemoedigd en gewaardeerd;
- uitrusting van het rollend materieel met ETCS.

De veiligheidsdoelstellingen zijn gericht op het beheersen van de risico's op treinsbotsingen, treinontsporingen, ongevallen met reizigers en brand in het rollend materieel.

Alle betrokken entiteiten stellen jaaractieplannen voor de exploitatieveiligheid op met daarin de specifieke acties (maatregelen) die door elke entiteit worden uitgevoerd om de veiligheidsdoelstellingen te halen.



Kerncijfers

Medewerkers die vallen onder een beheersysteem voor gezondheid en veiligheid op het werk

48,6% van de medewerkers van de directie B-Technics werkt op ISO 45001-sites (werkplaatsen van Hasselt, Oostende, Antwerpen, Mechelen, Melle, Schaarbeek en Aarlen), dat is 15,3% van de hele NMBS.

Arbeidsongevallen

- Gegevens opgenomen in het jaarverslag van de IDPWB en jaarlijks doorgenomen op het BCPBW van juni:
 - frequentiegraad: 50,50 arbeidsongevallen met arbeidsongeschiktheid per miljoen gepresteerde uren;
 - ernstgraad: 1,90 dagen tijdelijke arbeidsongeschiktheid per duizend gepresteerde uren;
 - globale ernstgraad: 1,90 dagen tijdelijke arbeidsongeschiktheid per duizend gepresteerde uren (geen permanente arbeidsongeschiktheid in 2023).
- Verplichte melding van ongevallen in het contract (tussen de opdrachtgever en de leverancier) en procedure geformaliseerd in bundel 63 voor externe bedrijven.
- Toepassing van boek I, titel 6. Maatregelen bij een ernstig ongeval. Opstellen van het omstandig verslag door de IDPWB.
- In 2023 werden 10 van de 1.189 arbeidsongevallen als ernstig geclassificeerd: breuk/brandwond/elektrisering.
- Geen enkele NMBS-werknemer wordt uitgesloten in deze informatie. De uitzendkrachten, studenten, stagiairs en werknemers van externe bedrijven zijn niet in de cijfers opgenomen.

Beroepsziekten

De dossiers over de beroepsziekten worden bewaard bij HR RAIL. De trend in het aantal gevallen wordt om de zes maanden opgevolgd door de IDPWB via de basisrisicofiche 'Beroepsziekten'.

De volgende categorieën van medewerkers zijn uitgesloten van deze gegevens: werknemers van externe bedrijven, onderaannemers en uitzendkrachten. Deze gegevens worden beheerd door hun respectieve werkgevers en hun EDPBW, behalve bij accidentele blootstelling aan chemische middelen van het CMR-type (carcinogeen, mutageen, reprotoxisch) binnen de perimeter van NMBS.

De medische opvolging verloopt via evaluaties op periodieke, spontane basis en na langdurige ziekte.

De arbeidsgeneeskunde werkt via biomonitoring (analyse van bloedmonsters en urine) en risicoanalyses achteraf om een beroepsziekte te erkennen.



Kerncijfers

- Aantal overlijdens door beroepsziekten voor alle medewerkers: 0 gevallen
- Aantal registreerbare gevallen van beroepsziekten voor alle werknemers: 5 gevallen
- Belangrijkste gevallen van beroepsziekten: 1 geval van mesothelioom en 4 gevallen van tendinopathie
- Absenteïsme in % voor 2023: 8,35%



| HOOFDSTUK 5 |

Toegankelijkheid

Betaalbare, toegankelijke en aantrekkelijke mobiliteit

Het vervoersaanbod van NMBS moet toegankelijk zijn voor alle reizigers, niet alleen op fysiek vlak, in het bijzonder voor personen met een handicap of met beperkte mobiliteit (PBM's), maar ook op financieel vlak (prijs van het aanbod) en op het vlak van distributiekkanalen.

Tarieven



Aanpak

NMBS laat de tarifiering van haar productengamma evolueren om de trein aantrekkelijker te maken, de modal shift te stimuleren en het aantal reizigers en hun reisfrequentie te verhogen.

NMBS streeft er dus naar om producten aan te bieden die beantwoorden aan de behoeften van elke klant, om het productaanbod te vereenvoudigen, om bijzondere aandacht te besteden aan, en zeer aantrekkelijke voorwaarden aan te bieden voor senioren en jongeren. Daarnaast ontwikkelt en promoot ze nieuwe digitale formules, met bijzondere aandacht voor bepaalde groepen reizigers (mensen zonder internettoegang, kwetsbare groepen, PBM's enz.).

NMBS zet ook een ruim aanbod distributiekkanalen op. Dit aanbod omvat het verkooppersoneel in het station, de verkoopautomaten in de stations en de digitale verkoopkanalen.

Nieuwe online-activiteiten

Sinds oktober 2023 is het mogelijk om online een groepsreservering te maken, met onlinebetaling en een onmiddellijk antwoord als er plaats is in de trein.

De compensatie voor treinvertraging kan online worden aangevraagd via selfservice, met een snel antwoord dankzij de automatische verwerking van het verzoek.

Een beleid van betaalbare prijzen

Om de modal shift te stimuleren en nieuwe reizigers aan te trekken, stelde NMBS in 2023 tal van tariefkortingen voor. NMBS biedt ook intermodale tickets aan in samenwerking met de andere openbaarvervoersmaatschappijen.

Toegankelijkheid



Aanpak

Op het vlak van toegankelijkheid en in overeenstemming met de geldende nationale en Europese normen, levert NMBS de nodige assistentie aan personen met beperkte mobiliteit. Het assistentieaanbod wordt verzekerd via reservatie op de website of via het Contactcenter. De kanalen waarlangs assistentie kan worden aangevraagd, zullen worden uitgebreid tijdens de looptijd van het Openbardienstcontract (2023-2032). Het Contactcenter staat daarnaast ook in voor de opvang van personen die assistentie hebben aangevraagd en hierbij problemen ondervinden.

De assistentie aan PBM wordt gewaarborgd van de eerste tot de laatste trein. Tegen 2032 zal de minimum reservatietermijn variëren tussen 1u (3u vandaag) en 24u naargelang de stationscategorie. Indien de assistentie in uitzonderlijke gevallen toch niet kan worden verleend, voorziet NMBS in een gelijkwaardig alternatief vervoer, tegen het voorziene tarief van het treintraject.

Samengevat zet NMBS in op:

- het diversifiëren van haar informatiekkanalen (visuele, auditieve en digitale kanalen);
- het verspreiden van de beschikbare informatie via de digitale kanalen, waarbij erop toegezien wordt dat de lettergrootte aangepast is aan de visuele kanalen in de stations en treinen (affiches, schermen en signaletica);
- het informeren van de reizigers, in het bijzonder de reizigers met beperkte mobiliteit, wanneer een trein vervangen wordt door een pendelbus;
- het informeren van de reizigers over de aanwezigheid en de werking van de stationsuitrustingen die de autonome toegang tot perrons en treinen mogelijk maken;
- de opleiding van het personeel dat instaat voor de communicatie, met bijzondere aandacht voor personen met beperkte mobiliteit of met een handicap.

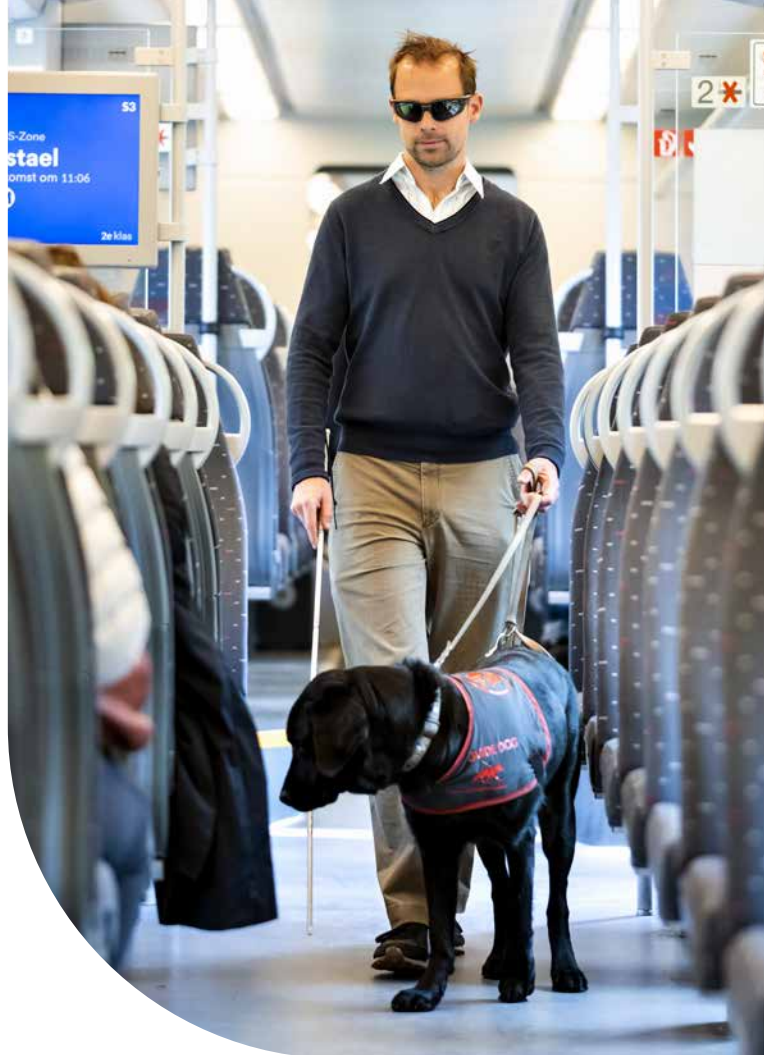
In het kader van het CEF (Connecting Europe Facility) Transport-programma geniet NMBS van een overeenkomst voor een maximale CINEA-subsidie van 3,55 miljoen euro voor de financiering van studies voor de renovatie van de perrons en hun toegangen in de stations van Namen en Ottignies. Het doel is om de toegankelijkheid, de capaciteit en de veiligheid van deze stations te verbeteren.

De implementatie van het programma CEF Transport wordt beheerd door CINEA (the European Climate, Infrastructure and Environment Executive Agency).

In 2021 heeft de Europese RRF (Recovery and Resilience Facility*) 59,3 miljoen euro toegekend aan NMBS om de toegankelijkheid van de stations te verbeteren, evenals de multimodale digitalisering en de informatie aan de reizigers. Op het vlak van toegankelijkheid zal het budget tussen nu en 2026 worden gebruikt om de bouw van diverse fietsenstallingen met in totaal meer dan 6.000 plaatsen een boost te geven en om toegankelijkheidswerken uit te voeren in bijna 30 stations.



**Gefinancierd door
de Europese Unie**
NextGenerationEU



Betrekken van stakeholders en opvolging van de kwaliteit

NMBS gaat een permanente dialoog aan met de regionale vervoersmaatschappijen en andere stakeholders zoals de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, de Nationale Arbeidsraad, UNIA en de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap.

NMBS verbindt zich tot het raadplegen van het Raadgevend Comité van de Treinreizigers (RGCT) en de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap bij het ontwerpen van vernieuwingsprojecten of de herziening van de toegepaste referenties. Dit overleg gaat onder andere over toegankelijkheid van de stations, het rijdend materieel, informatie en de aankoop van vervoerbewijzen.

Naast het driemaandelijks overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap verzamelt NMBS ook de meningen van de dagelijkse gebruikers.

Sinds 2022 vraagt NMBS een panel van experts om haar nieuwe producten te testen. De reizigers die gebruik maken van onze assistentiedienst worden regelmatig bevroegd om naar hen te blijven luisteren en verbeterpunten te detecteren.

*De RRF is een fondsenwerving van de Europese Commissie ter financiering van hervormingen en investeringen in de EU-lidstaten naar aanleiding van de COVID-19-pandemie.



Maatregelen genomen in 2023

Opleiding en sensibilisering van de medewerkers

Elke medewerker krijgt bij indiensttreding een introductie over het belang van toegankelijkheid en inclusiviteit. De stationsbeheerders en de architecten krijgen een opleiding over de toegankelijkheid van stations en afhankelijk van hun functie kunnen ze een levensechte situatie uitproberen. Er werd een PBM-gids (personen met beperkte mobiliteit) opgesteld voor ontwerpers van stations, waarin de beste praktijk wordt beschreven voor het toepassen van toegankelijkheidscriteria vanaf de ontwerpfase.

Het onthaalpersoneel in de stations krijgt een opleiding over het onthaal van en de omgang met personen met een handicap.

Toegankelijkheid van het rollend materieel

Het rollend materieel is aangepast met het oog op de autonome toegankelijkheid voor de reizigers. In 2023 ging de uitrol van de nieuwe M7-rijtuigen verder. Die zijn uitgerust met verschillende voorzieningen om de reiservaring van mensen met een handicap te verbeteren, zoals automatische aankondigingen bij het uitstappen. De verenigingen van personen met een handicap worden geraadpleegd en betrokken bij het aankoopproces van nieuw rollend materieel.

Verkoop- en digitale kanalen

NMBS omringt zich met experts om haar informatie- en verkoopkanalen nog toegankelijker te maken. In 2023 is ze blijven samenwerken met Any Surfer, een Belgische organisatie die zich inzet voor een toegankelijker internet.

Om de toegankelijkheid van haar toekomstige ticketautomaten te verbeteren deed NMBS een beroep op een technisch consultancybureau en organiseerde ze gebruikerstests.

NMBS heeft een nieuw kanaal ontwikkeld waarmee haar klanten makkelijker assistentie kunnen aanvragen. Het gaat om de 'NMBS Assist'-app die begin 2023 gelanceerd werd.

Het reserveringskanaal op de website werd in de loop van 2023 gemoderniseerd.

Intergewestelijke samenwerking

Onder de auspiciën van BMC (Belgian Mobilty Card) werd een werkgroep opgericht rond toegankelijkheid die alle openbaarvervoersmaatschappijen verenigt (NMBS, MIVB, TEC, De Lijn).





Toegankelijke, functionele en uitnodigende stations

In het kader van de haar toevertrouwde opdrachten van openbare dienst wil NMBS geleidelijk autonome toegankelijkheid tot de stations en treinen aanbieden. Op termijn zullen de stations 100 % autonoom toegankelijk worden en zal elke nieuwe trein die NMBS aankoopt een maximale toegankelijkheid bieden.

NMBS wil ook dat haar stations ankerpunten zijn voor intermodaliteit. Ook plant zij een aanzienlijke uitbreiding van het aanbod van fietspunten, fietsplekken en deelauto's als uitbreiding van het aanbod van laadpalen voor elektrische voertuigen. Het actieplan "Leven in Station!" heeft tot doel een selectie van bedrijven aan te bieden die zijn aangepast aan de verwachtingen van reizigers en aan het specifieke karakter van elk station.



Aanpak

De Staat en de FOD Mobiliteit en Vervoer werkten een Nationaal Uitvoeringsplan Toegankelijkheid uit, in overleg met NMBS, de infrastructuurbeheerder, andere spoorwegondernemingen, de betrokken plaatselijke vervoersautoriteiten en de representatieve gebruikersverenigingen.

De term Autonome Toegankelijkheid werd in 2020 bij NMBS geïntroduceerd. Hij betekent dat NMBS wil dat haar klanten autonoom kunnen reizen, zonder hinderenissen. Dit geldt met name voor mensen die slecht ter been zijn, slechtzienden of blinden, mensen in een rolstoel of met kinderwagens en koffers. De autonome toegankelijkheid impliceert dat het station volledig vrij is van obstakels, dat het over een lift of toegangshelling beschikt, geleidelijnen heeft voor slechtzienden en dat de perrons 76 cm hoog zijn.



Maatregelen genomen in 2023

In 2023 werden in 6 stations toegankelijkheidswerken uitgevoerd en voltooid:

- perrons verhoogd tot 76 cm (Infrabel);
- liften of hellingen naar de perrons;
- geleidelijnen vanaf de openbare weg tot op het perron;
- toegankelijke verkoopautomaten voorzien van vocale assistentie via intercom;
- gereserveerde parkeerplaatsen voor personen met een handicap in de onmiddellijke omgeving van het station.

Aan het einde van het jaar had NMBS 103 autonoom toegankelijke stations.

De moderniseringswerkzaamheden aan perroncomplexen zijn vaak grootschalig en nemen meerdere jaren in beslag. De werkzaamheden zijn aan de gang en zullen in 2024 voortgezet worden in 27 stations.

De perrons werden verhoogd in 9 stations, zodat we sinds eind 2023 over 194 station (op een totaal van 555) beschikken die uitgerust zijn met hoge perrons.



Kerncijfers

In 159 stations is assistentie voor PBM's beschikbaar, waaronder:

- 115 stations met gegarandeerde assistentie;
- 17 stations waar assistentie wordt verleend per taxi naar het dichtstbijzijnde station met PBM-assistentie;
- 27 stations waar alleen assistentie beschikbaar is voor mensen zonder rolstoel, afhankelijk van de beschikbaarheid van personeel.

Aantal PBM-assistenties: 119.808

Aantal stations met perrons verhoogd tot 76 cm (gegevens Infrabel): 194 in 2023 (185 in 2022)

Aantal stations dat autonoom toegankelijk is voor PBM's: 103 stations in 2023 tegenover 97 in 2022 (Hamont, Ciney, Chapelle-Dieu, Louvain-la-Neuve, Genval, Watermaal).

De doelstelling van het 'Masterplan Autonome Toegankelijkheid' is om, tegen eind 2032, 176 stations autonoom toegankelijk te maken voor mensen met een beperkte mobiliteit of handicap.

3.432

vrouwen

14.070

mannen

| HOOFDSTUK 6 |

Humanresourcesbeleid

Medewerkers



Kerncijfers

In 2023 kon NMBS rekenen op de medewerking van 15.667 statutaire collega's en 1.835 niet-statutaire collega's, onder wie 19,6 % vrouwen en 80,4 % mannen.

Wat de leeftijd betreft, is de leeftijdspiramide binnen NMBS de laatste jaren vanzelf evenwichtiger geworden.

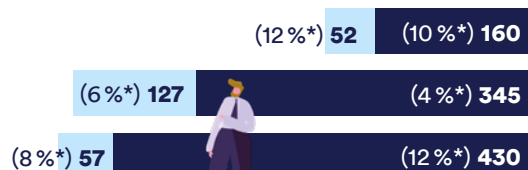
Een bepaald aantal medewerkers zijn geen werknemers, maar hun werk wordt gecontroleerd door de organisatie. Bijvoorbeeld: YPTO, 909,64 FTE of TCS, 241 VTE.

op 01/01/2024	Man	Vrouw	Totaal
Aantal personeelsleden (Headcount)	14.070	3.432	17.502
statutairen	12.845	2.822	15.667
contractuelen	1.225	610	1.835
met niet-gegarandeerde werktijden	-	-	-
voltijds	12.101	2.483	14.584
deeltijds	1.969	949	2.918

Totaal personeelsbestand: 17.502



Vertrekkend personeel



Inkomend personeel



* Percentage van het totale personeelsbestand

■ Mannen ■ Vrouwen



Bezoldiging



Aanpak

De bezoldiging en de arbeidsvoorwaarden van de niet-hogere kaderleden worden, na advies van de Paritaire Subcommissie, binnen het Nationaal Paritair Comité vastgelegd in onder andere het Algemeen reglement inzake personeel en sociale zaken en in ad-hocberichten, bekrachtigd door de Raad van Bestuur van HR Rail. De Raad van Bestuur van HR Rail is samengesteld uit een door de Koning benoemde bestuurder, de gedelegeerd bestuurder van Infrabel, de gedelegeerd bestuurder van NMBS en de gedelegeerd bestuurder van HR Rail. Voor de hogere kaderleden worden de bezoldiging en de arbeidsvoorwaarden vastgelegd en bekrachtigd door de Raad van Bestuur van HR Rail.

De "verhouding totale jaarlijkse vergoeding" werd berekend door de totale jaarlijkse bezoldiging over het jaar 2023 van de best betaalde persoon binnen NMBS

te vergelijken met de mediaan van de totale jaarlijkse bezoldiging van alle NMBS-werknemers, uitgezonderd de best betaalde persoon. De tweede verhouding werd berekend door de procentuele toename van de totale jaarlijkse bezoldiging van de best betaalde persoon binnen NMBS in 2023 te vergelijken met de mediane procentuele toename van de totale jaarlijkse bezoldiging van alle werknemers, uitgezonderd de best betaalde persoon.



Kerncijfers

- Verhouding totale jaarlijkse vergoeding: 6,12
- Evolutie van de verhouding jaarlijkse vergoeding: 0,87
- Totaal aantal werknemers dat onder collectieve onderhandelingen valt: 16.929



Diversiteit en inclusie

NMBS voert een HR-beleid dat gebaseerd is op de beginselen van gelijkheid, non-discriminatie en inclusie, om de maatschappelijke diversiteit van het land zo goed mogelijk te weerspiegelen binnen de onderneming en om omstandigheden te creëren die bevorderlijk zijn voor het welzijn en het engagement van het personeel.

NMBS zal actieplannen ontwikkelen om dit gelijkheids-, diversiteits- en inclusiebeleid te concretiseren en engageert zich om het Actiris-diversiteitslabel van het Brussels Hoofdstedelijke Gewest te behouden.

NMBS voert een actief beleid ter voorkoming van discriminatie door opleidings- en sensibiliseringsprogramma's met bijzondere aandacht voor diversiteit, inclusie en financiële kwetsbaarheid.



Aanpak

Als werkgever wil NMBS dat de maatschappelijke diversiteit nog beter weerspiegeld wordt in haar personeelsbestand. Om deze ambitie waar te maken, heeft NMBS haar visie op diversiteit en inclusie op 3 pijlers gestoeld. Elke pijler is noodzakelijk om een evenwichtig, duurzaam en performant beleid te garanderen.

Gelijke kansen

NMBS garandeert gelijke kansen in elke fase van de loopbaan. Dat is een essentiële voorwaarde om diversiteit en inclusie te laten werken.

Diversiteit onder de werknemers

NMBS wil talenten aantrekken uit de hele bevolking. NMBS heeft, net als HR Rail en Infrabel, het Diversiteitscharter ondertekend. Daarmee gaan de Belgische Spoorwegen het engagement aan om discriminatie te weren.

Inclusie

NMBS ontwikkelt een bedrijfscultuur die verschillen waardeert en waarbij iedereen betrokken wordt. Ze is zich ervan bewust dat diversiteit enkel vruchten kan afwerpen als ze een inclusieve bedrijfscultuur uitbouwt, gebaseerd op de PRO'S-waarden van de onderneming. Binnen de onderneming moet iedereen volledig kunnen participeren en zijn talenten kunnen ontwikkelen.

NMBS wil niet alleen focussen op verschillen, maar ook zoeken naar wat mensen samenbrengt: de core business, waarden, doelstellingen ... Dit is een conditio sine qua non om de werkomgeving te verbeteren voor elke medewerker.

Verskillende actieplannen rond deze drie pijlers worden opgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd in overleg en samenwerking met de verschillende belanghebbenden (bijvoorbeeld Actiris voor het verkrijgen van het diversiteitslabel).

Er is een governance opgezet voor diversiteit: het Diversity & Inclusion Committee (D&I) volgt het beleid inzake diversiteit en inclusie op. Dit Comité draagt bij aan de uitrol van het beleid inzake diversiteitskwesties en ondersteunt de directies hierbij. Het fungeert ook als spreekbuis voor de voorstellen van het D&I Team.



Maatregelen genomen in 2023

In samenwerking met Actiris is een plan uitgewerkt met 28 acties op het vlak van diversiteit en inclusie die tegen eind 2024 uitgevoerd moeten zijn.

In 2023 werden er twee sleutelacties van deze strategie geïmplementeerd:

- optimaliseren van de aanpak van de re-integratie van langdurig zieken (proefproject);
- solidair blijven met de LGBTQI+-gemeenschap:
 - regenboogtrein;
 - steun aan Trainbow Belgium, een vereniging van LGBTQ-vrijwilligers die werken voor de Belgische spoorwegen (Infrabel, NMBS, HR Rail) en hun dochterondernemingen.



Kerncijfers

Uit de statistieken van het personeel blijkt dat NMBS de voorbije jaren al stappen heeft ondernomen om de vertegenwoordiging en spreiding van vrouwen en personen van niet-Belgische origine onder het NMBS-personeel te verbeteren.

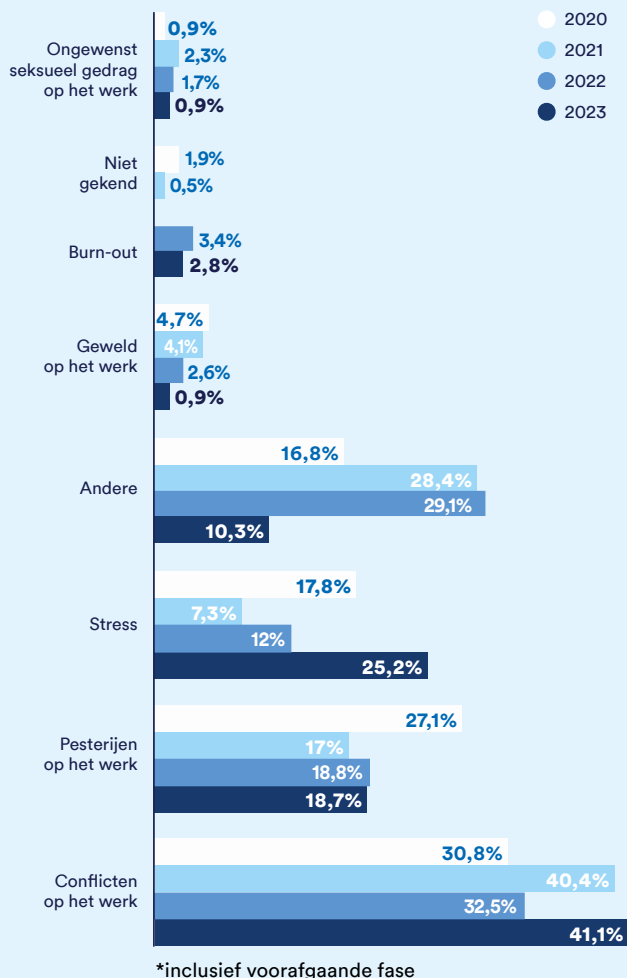
Diversiteit van de bestuursorganen en van de werknemers:

- 5 vrouwen op 14 leden (de wet vereist minstens 1/3 van het andere geslacht);
- 9 leden tussen 30 en 50 jaar;
- 5 leden ouder dan 50.

Gevallen van discriminatie en genomen corrigerende maatregelen:

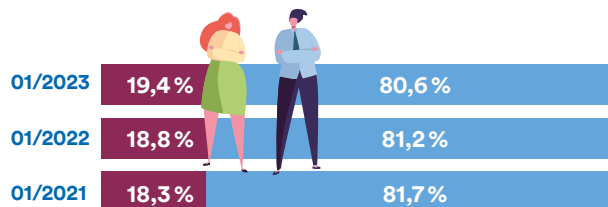
Aantal verzoeken tot informele psychosociale interventie voor feiten met een mogelijk discriminerend karakter gericht aan een van de vertrouwenspersonen: 2023: 6,5 %.

Aantal aanvragen tot formele psychosociale interventie ingediend bij de preventieadviseurs psychosociaal welzijn van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk IDEWE: 0.

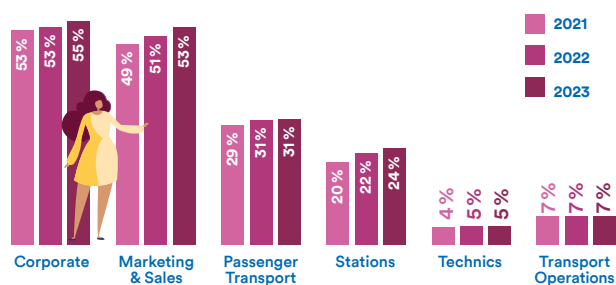


Deze cijfers zijn enkel gebaseerd op de tussenkomsten van de vertrouwenspersonen (12 voorafgaandelijke gesprekken en 95 informele interventies).

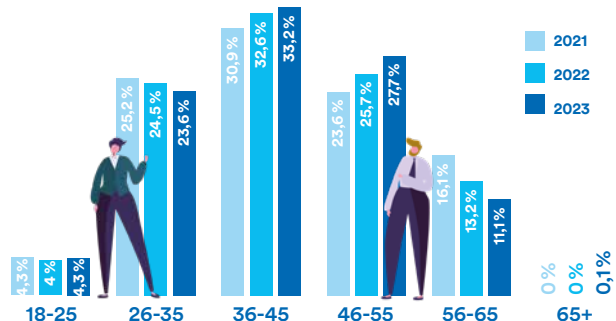
Vrouwen/mannen bij NMBS



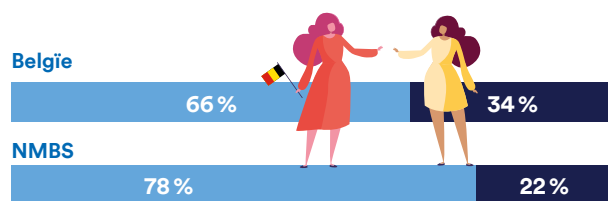
Evolutie aantal vrouwen per directie



Leeftijdspiramide



Diversiteit volgens origine* (jan. 2023)



* Definitie "Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid": Personen van Belgische origine: personen met de Belgische nationaliteit, 'geboren' met de Belgische nationaliteit en waarvan beide ouders 'geboren zijn' met de Belgische nationaliteit.



Sociale dialoog

De sociale dialoog wordt georganiseerd door HR Rail voor de entiteiten van de Belgische Spoorwegen, waaronder NMBS. Het behelst de syndicale vrijheid en de collectieve onderhandelingsvrijheid, net als de mogelijkheid voor medewerkers om intern en extern te communiceren. De sociale dialoog is ingebed in de werkingswijzen van de onderneming.

NMBS streeft naar het bestendigen van een efficiënte en positieve sociale dialoog. Hij bevordert de betrokkenheid en tevredenheid van de werknemers en daarmee de uiteindelijke kwaliteit van de dienstverlening aan klanten.

Een positieve sociale dialoog kan ook de reputatie en het imago van de onderneming als werkgever verbeteren, waardoor we talenten aantrekken.



Aanpak

Meer informatie is beschikbaar in het HR Rail-verslag over de sociale dialoog.

Om de opdrachten in het kader van het sociaal overleg tot een goed einde te brengen, zijn er organen van sociale dialoog aanwezig op het niveau van de Belgische Spoorwegen en op het niveau van elke maatschappij. Het gaat om nationale, regionale of zelfs lokale organen (zie schema).

De organen van sociale dialoog (NPC, NCPBW ...) zijn aanwezig op twee niveaus om de opdrachten van sociale raadpleging uit te voeren: op het niveau van de Belgische Spoorwegen en op het niveau van NMBS.

Dit geldt zowel voor algemene zaken die van belang zijn voor het personeel als voor zaken die belangrijk zijn voor het welzijn op het werk.

Zoals de wet van 23 juli 1926 betreffende de NMBS en het personeel van de Belgische Spoorwegen dat voorschrijft, organiseert HR Rail sinds 2018 sociale verkiezingen voor bepaalde paritaire organen.

Stakeholders

De maatregelen die na het sociaal overleg worden genomen, worden geëvalueerd en besproken met de erkende organisaties (ACV/CSC Transcom, CGSP/ACOD, SLFP/VSOA) en zo nodig bijgestuurd.

Organen voor sociaal overleg



Sturingscomité



Nationale paritaire commissie (NPC)
Nationale paritaire subcommissie
Nationale raad voor de opleiding



3 strategische bedrijfscomités
(Infrabel – NMBS – HR Rail)



5 Gewestelijke paritaire commissies



Andere organen (Infrabel - NMBS - HR Rail)

Welzijn op het werk



Nationale commissie voor preventie en bescherming op het werk (NCPBW)



3 bedrijfscomités PBW
(NCPBW Infrabel – NMBS – HR Rail)



Comités PBW
(14 Infrabel – 42 NMBS)
Subcomités PBW (21 Infrabel)



Maatregelen genomen in 2023

HR Rail organiseert sociale verkiezingen, waardoor alle spoorwegmedewerkers hun vertegenwoordigers kunnen kiezen in specifieke organen van de sociale dialoog.

Er is een protocol van sociaal akkoord 2023 - 2024 afgesloten met de representatieve organisaties ten voordele van het personeel.



Kerncijfers

In 2023 heeft NMBS meer medewerkers aangeworven in een krappe arbeidsmarkt, terwijl ze tegelijkertijd moest besparen op personeel in 'corporate' of ondersteunende functies. In totaal werden 1.543 medewerkers aangeworven voor operationele functies.

Statutaire personeelsleden: NMBS heeft in 2023 90 % uitgevoerd van alle aanwervingen gepland in het protocol van sociaal akkoord (startniveau 2023) voor de jaren 2023 en 2024.



Aantrekkelijke werkgever

Structuur

HR Rail vervult de rol van juridisch werkgever voor de Belgische Spoorwegen, en staat dus ook in voor het beheer van de NMBS-medewerkers. Tegelijkertijd beschikt NMBS als autonome entiteit over een eigen afdeling 'employer branding' die zich toelegt op het valoriseren van het imago van NMBS als werkgever en die strategische initiatieven en acties uitvoert om de reputatie van NMBS als werkgever te versterken en te promoten.

Waarom is het belangrijk om een aantrekkelijke werkgever te zijn?

NMBS biedt haar werknemers interessant werk waarmee ze het verschil kunnen maken en een positieve maatschappelijke impact kunnen genereren. Om ervoor te zorgen dat iedereen zich goed voelt op zijn werk, moedigt NMBS tegelijkertijd een cultuur aan die gericht is op haar waarden en op integratie, en biedt ze haar werknemers ontwikkelingskansen.

NMBS wil haar werkgeversmerk versterken om kwaliteitsvolle medewerkers in voldoende aantallen aan te trekken. Om dit te bereiken wil ze de ervaring van haar werknemers in elke fase van hun loopbaan optimaliseren.

NMBS wil haar positie als aantrekkelijke werkgever verder versterken om nog meer medewerkers aan te werven en talent te behouden dankzij met name de arbeidsvoorwaarden en de sfeer op het werk, de opleiding en de interne mobiliteit.

Wat maakt van NMBS een aantrekkelijke werkgever?

Mensen en waarden: er is een duidelijke ondernemingscultuur en er wordt aandacht besteed aan welzijn en de sfeer op het werk. Diversiteit en inclusie staan daarbij meer dan ooit centraal.

Mobiliteit en groei: de werknemer staat aan het roer van zijn loopbaan. Hij heeft de mogelijkheid om een interessant en stimulerend pad te volgen binnen de eigen functie, maar ook daarbuiten. Daarnaast zijn er tal van mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling.

Visie en identiteit: de unieke en stimulerende visie en identiteit van NMBS, met duurzaamheid als rode draad, zijn gekend door de werknemers die er ook volop hun schouders onder zetten. Dit motiveert de medewerkers om deel uit te maken van een organisatie in volle overgang.



Aanpak

Employer branding en aanwerving

NMBS heeft een employer branding strategie ontwikkeld om nieuwe talenten aan te trekken en haar positie als werkgever te verbeteren, maar ook om specifieke vacante posities in te vullen. Die strategie omvat:

- een Employer Value Proposition (EVP): het resultaat van een interne studie om de belangrijkste pijlers van het NMBS-werkgeversmerk te definiëren;
- om de juiste kandidaten te bereiken met de juiste boodschap heeft NMBS discussiegroepen georganiseerd met operationele medewerkers (belangrijkste doelgroep voor de aanwervingen);
- NMBS heeft een nieuw employer branding concept gelanceerd voor de communicatie en campagnes;
- NMBS zal de volgende stappen analyseren om ervoor te zorgen dat haar employer branding zich blijft ontwikkelen en verbeteren.

NMBS meet haar werkgeversmerk momenteel aan de hand van twee studies: Randstad employer brand research en de Train Monitor van NMBS.

NMBS heeft een dashboard met prestatie-indicatoren opgezet om alle acties te meten die worden ondernomen voor de employer branding, zoals: onlinecampagnes, rekruterings evenementen, sociale media, ambassadeurs en referenties, jobbeurzen, stages ...



Acties uitgevoerd in 2023

- Communicatiecampagnes (met name op de sociale netwerken)
- Positieve zichtbaarheid in de pers over aanwerving en carrièremogelijkheden
- Rekruterings-evenementen / job discovery
- Aanwezigheid op jobbeurzen
- Programma 'Refer a friend' kreeg extra gewicht
- Samenwerking en opleiding met externe partners
- Meer dan 300 stages

Onze employer-brandingstrategie en rekruterings-inspanningen hebben hun vruchten afgeworpen. In 2023 zijn er 1.543 nieuwe collega's aan de slag gegaan bij NMBS, waarvan er 1.300 de teams op het terrein versterken, met een rechtstreekse impact op het vervoersplan.

Talenten en interne mobiliteit

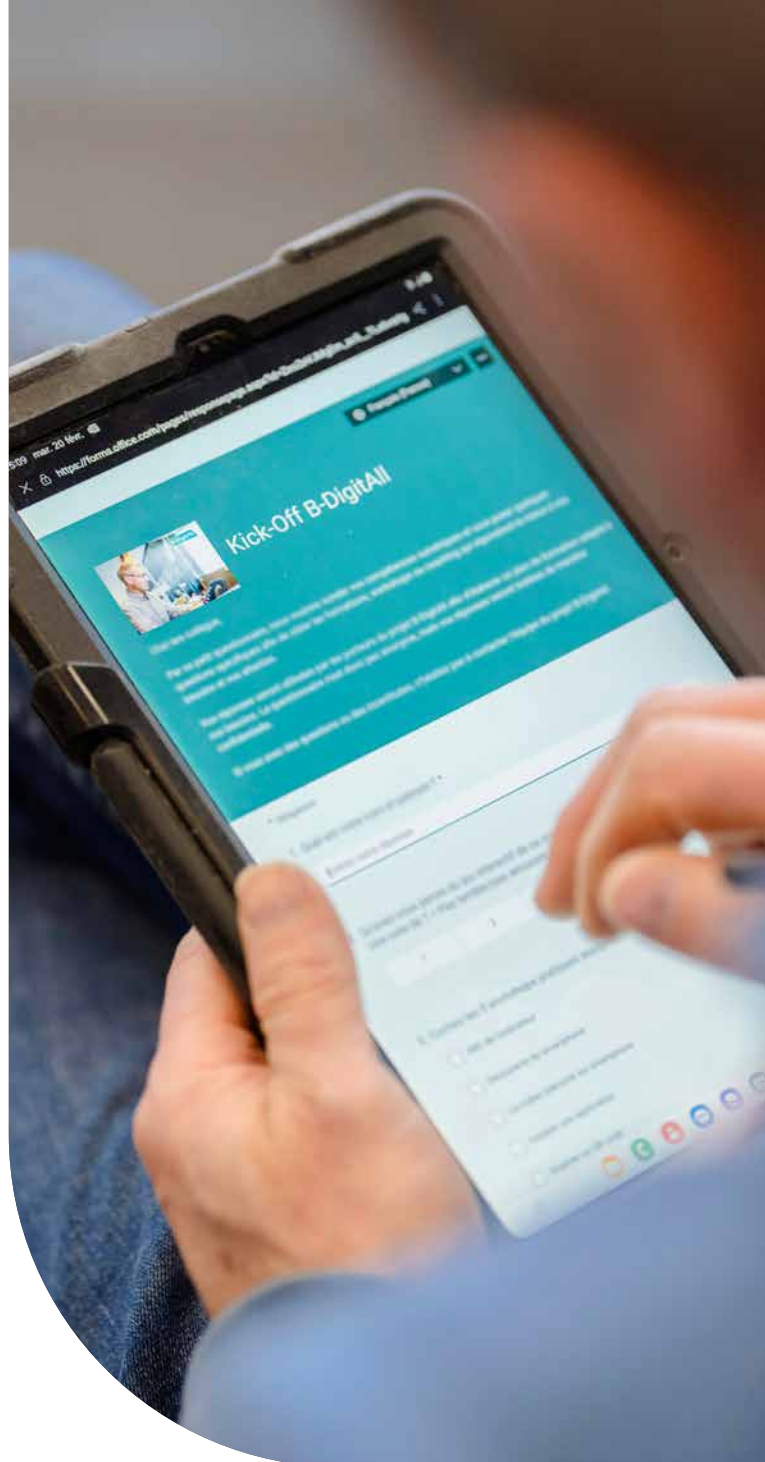
NMBS heeft een actief beleid en een actieve organisatie opgezet op het vlak van talenten en interne mobiliteit, zodat de werknemers zich ten volle kunnen ontwikkelen of naar een andere job begeleid kunnen worden. Iedereen die dat wil, kan ook loopbaanbegeleiding vragen.

Opleidingen

Er wordt interne opleiding aangeboden aan de werknemers, in de vorm van een persoonlijk opleidings-traject over de onderwerpen die voor hen van belang zijn. Die opleidingen maken deel uit van een traject dat ofwel 'verplicht' is ofwel beschikbaar is als een 'pick & choose' op het intern platform. Op die manier volgen alle medewerkers (treinbegeleiders, treinbestuurders, stationspersoneel, medewerkers van de corporate-diensten enz.) een breed scala aan opleidingen, gaande van leadership tot communicatie over workshops "welzijn op het werk".

In 2023 werden twee programma's gestructureerd en ontwikkeld die in 2024 zullen worden uitgerold:

- een programma voor het herplaatsen van werknemers (die intern geen functie meer hebben - na een herstructurering of het verdwijnen van een functie enz.). Het richt zich op zelfkennis, het opbouwen van een cv, persoonlijke presentatie in aanloop naar een sollicitatiegesprek enz.;
- een programma voor digitale inclusie: voor werknemers die niet digitaal geletterd zijn, om hen basis-kennis bij te brengen over het gebruik van tools en bureautoepassingen. Het is bedoeld voor mensen bij wie na een interne test is vastgesteld dat er sprake is van een digitale kloof.



Sommige NMBS-functies kan je niet buiten de onderneming leren. Dus krijgen een deel van de nieuwe collega's die op het terrein werken (bestuurders, treinbegeleiders, enz.) een betaalde opleiding, van verschillende duur, afhankelijk van de functie, voordat ze hun functie opnemen.

Tijdens hun loopbaan volgen de werknemers ook regelmatig opleidingen om hun vakkennis op peil te houden.

Voordelen

Een scala aan voordelen wordt aangeboden aan de werknemers: hospitalisatieverzekering, voordelen voor treinreizen in België en in het buitenland ...



Welzijn

Om ervoor te zorgen dat de acties die bij NMBS worden ondernomen een impact hebben op het welzijn van de werknemers, werd de welzijnsvisie gebaseerd op wetenschappelijke kennis voor een gezonde en veerkrachtige organisatie. Het psychosociale welzijnsmodel van NMBS is gebaseerd op het Job Demands-Resources model (Bakker, Demerouti, Schaufeli).

Het Job Demands-Resources model is een veelgebruikt model om de relatie tussen de kenmerken van de werksituatie en de gevolgen daarvan (gezond werk, veilig werk, performant werk) te bestuderen.

Het model stelt dat het beheersen van de interactie tussen de energiebronnen op het werk (job resources) en de stressoren op het werk (job demands) kan helpen om de motivatie en productiviteit te verhogen. In ongunstige situaties kan deze interactie stress veroorzaken en zelfs bijdragen aan het proces van burn-out. De uiteindelijke impact op het psychosociaal welzijn wordt ook beïnvloed door de persoonlijke resources van de werknemer. Ook de rol van de leidinggevende en zijn of haar soort leadership zijn van groot belang.

Om het welzijn van de medewerkers te optimaliseren, richt NMBS zich op de volgende benaderingen:

- een gezonde en stimulerende werkomgeving creëren;
- leadership bevorderen dat gericht is op welzijn;
- inzetten op de persoonlijke resources om de veerkracht te versterken;
- op de juiste manier omgaan met moeilijke situaties;
- hulp en ondersteuning bieden wanneer nodig.



Acties uitgevoerd in 2023

In 2023 werd een welzijnstraject op maat van de onderneming ontwikkeld. Het accent werd gelegd op de treinbegeleiders. Het traject omvat drie delen:

Een leertraject getiteld “Energize your team”, waarmee kaderleden tools in handen krijgen om leiding te geven met het oog op een beter welzijn van hun medewerkers.

Een veerkrachttool: een toepassing ontworpen om de treinbegeleiders te trainen in het versterken van hun persoonlijke veerkracht.

Veerkrachtssessies: 3 groepsmomenten om de treinbegeleiders en hun supervisors te inspireren om met veerkracht te werken.



Kerncijfers

Gemiddeld aantal uren dat de medewerkers opleiding hebben gevolgd in de loop van de reportingperiode: 39,47 uur.

per geslacht:

- Vrouwen: 32,8 uur
- Mannen: 41,09 uur

per beroepscategorie:

- Contractuelen: 28,39 uur
- Statutairen: 40,73 uur

Ouderschapsverlof	Mannen	Vrouwen	Totaal
Totaal aantal werknemers dat recht had op ouderschapsverlof	3.328	514	3.842
Totaal aantal werknemers dat ouderschapsverlof heeft genomen	1.115	278	1.393
Totaal aantal werknemers dat tijdens de reportingperiode na afloop van een ouderschapsverlof weer aan het werk is gegaan	666	178	844
Totaal aantal werknemers dat na afloop van een ouderschapsverlof weer aan het werk is gegaan en twaalf maanden na die werkhervatting nog steeds in dienst was	584	156	740
Hervatting	96,0 %	95,5 %	95,9 %
In dienst gebleven	95,3 %	98,8 %	96,0 %





Leiderschap

Managers spelen een belangrijke rol bij duurzame inzetbaarheid. Dit is een van de redenen waarom NMBS een leadershipmodel heeft ontwikkeld dat veel aandacht besteedt aan respect, ontwikkeling van het personeel en welzijn en sinds 2018 investeert in de ontwikkeling en ondersteuning van haar top, senior en middle management.



Acties uitgevoerd in 2023

NMBS heeft het volgende georganiseerd:

- 'leadershipdagen' voor drie grote operationele directies. Hier namen 377 mensen aan deel. De uitrol van het model in de overige directies is gepland voor 2024;
- 3 ontwikkelingstrajecten in leadership waarvan de doelstellingen erin bestonden de managers te ondersteunen in hun leidinggevende rol, de transversale samenwerking te versterken, de managers tools in handen te geven en de ondernemingswaarden gestalte te geven. Deze zeer 'praktijkgerichte' programma's maken het mogelijk competenties te ontwikkelen in zowel persoonlijk leadership als people management:

Traject Fundamentals, de 1^e van 4 dagen, is gericht op zelfkennis, feedback, change management en begrip van de strategie. 35 nieuwe managers hebben hieraan deelgenomen;

Traject Advanced, dat 3 dagen duurt, werd samen met het 1^e programma gelanceerd (gericht op de 182 leaders die het eerste traject al hadden afgerond) om competenties te ontwikkelen op het vlak van individuele en collectieve veerkracht, outputmanagement en diversiteit en inclusie;

Traject Starter (ingekorte versie van de twee voorgaande trajecten), dat 3 dagen duurt, werd georganiseerd voor 158 leaders uit het middle management.

- 40 teamopleidingen om de teamcohesie te versterken en de teams performanter te maken en om een platform te creëren dat alle inhoud, e-learnings en tools samenbrengt die tijdens de verschillende trajecten worden gebruikt.



Kerncijfers

- In 2023 kregen 1.961 werknemers een functioneringsgesprek (PerformingPros-formulier).



| HOOFDSTUK 7 |

Beheer van de natuurlijke hulpbronnen

Duurzaam gebruik van hulpbronnen

NMBS is begaan met de bescherming van het klimaat en verbindt zich ertoe om het energieverbruik van haar treinen en gebouwen te verminderen.

Hoewel de trein het meest energie-efficiënte vervoermiddel is, is hij een van de grootste elektriciteitsverbruikers in België. De tractie-energie van NMBS vertegenwoordigt 80 % van het totale energieverbruik van de onderneming, terwijl de zogenaamde 'niet-tractie'-energie 20 % van het totale verbruik vertegenwoordigt, waarvan 10 % voor de werkplaatsen, 8 % voor de stations en 2 % voor de administratieve gebouwen. Hoe meer NMBS haar energieverbruik kan terugdringen, hoe beter voor de planeet en voor de financiële resultaten van de onderneming.

Tegen 2027 neemt NMBS een performant energie-beheersysteem in gebruik, gericht op een betere beheersing van haar energieverbruik en een geleidelijke terugdringing ervan.

NMBS is ook een van de grootste vastgoedbeheerders in België. De keuze voor duurzame bouwtechnieken en -materialen is een belangrijke hefboom om het gebruik van grondstoffen terug te dringen.

Deze ambitie om op een verstandige manier om te gaan met hulpbronnen, vormt de rode draad doorheen alle activiteiten van NMBS, doorheen een duurzaam aankoopbeleid.

Energie, water, duurzaam bouwen en afvalbeheer vormen de pijlers van het MVO-plan van NMBS.



Bouw en inrichting van gebouwen

Een aantal jaren geleden heeft NMBS een verandering ingezet bij het ontwerp en de bouw van haar nieuwe gebouwen, gebaseerd op twee principes die rechtstreeks verband houden met de milieu-uitdagingen:

- moduleerbaarheid van het gebouw, vermogen om latere wijzigingen te ondergaan;
- terugdringing van de impact op het milieu: gebruik van duurzamere materialen, energie-efficiënte constructie.

Concreet zullen de nieuwe stationsgebouwen voldoen aan de volgende principes:

Modulaire constructie:

- inzet op ontmanteling/demontage in plaats van sloop/afbraak;
- hergebruik en circulariteit bevorderen;
- zo kort mogelijke duur van de werf, om de impact op de reizigers en het treinverkeer zo klein mogelijk te houden, zowel bij de bouw als bij onderhoud en herstellingen.

Keuze voor materialen die modulariteit mogelijk maken, met minder impact op het milieu:

- in beperkte hoeveelheden;
- beschikbaar;
- zo veel mogelijk van biologische oorsprong.

Energie-efficiënte constructie aangepast aan de omgeving:

- door bijzondere aandacht te besteden aan de energiedimensie, zowel wat betreft verbruik als lokale productie;
- door in te zetten op groen: hitte-eilanden bestrijden, de biodiversiteit stimuleren, wateroverlast door hevige regenval vermijden;
- door regenwaterbeheer en -hergebruik.

NMBS wil ook dat haar toekomstige kantoorgebouwen 'bijna energieneutraal' (BEN) zijn.

Waterverbruik

NMBS voert een actief beleid om het watergebruik in de stations en kantoren terug te dringen. In de nieuwe gebouwen en bij grote renovaties worden systemen voor het opvangen van regenwater voorzien. In haar Openbaredienstcontract heeft NMBS een doelstelling opgenomen om het waterverbruik te verminderen. Het doel is om 20 % minder water te verbruiken tegen 2032.

Er zijn twee belangrijke werkassen bepaald om dit doel te bereiken:

Lekken snel opsporen, waar we significante inspanningen voor leveren. Watermeters worden bijvoorbeeld systematisch vervangen door op afstand uitleesbare meters en gekoppeld aan een energiebeheersysteem. Op die manier kunnen lekken automatisch en snel worden opgespoord.

Intensivering van de opvang en het gebruik van regenwater, bijvoorbeeld voor sanitaire voorzieningen en bepaalde industriële processen.

Ook de schoonmaak van de treinen - waarbij aanzienlijke hoeveelheden water worden verbruikt - vormt een belangrijk aandachtspunt. NMBS wil de train-washstations geleidelijk aan renoveren zodat waar mogelijk regenwater kan worden gebruikt en/of water kan worden gerecycleerd.

NMBS haalt het grootste deel van haar water uit het openbare waterleidingnet. Er wordt echter meer en meer overgeschakeld op het gebruik van regenwater in plaats van leidingwater. In de stations en kantoren wordt water gebruikt voor sanitaire doeleinden. Een deel van het water dat verbruikt wordt in de stationsgebouwen, gaat naar de concessies. In de werkplaatsen, buiten de kantoren, wordt water gebruikt voor industriële doeleinden. Het afvalwater wordt geloosd in de openbare riolering of in het oppervlaktewater, via een eigen zuiveringsstation. NMBS verwerkt geen water in de geproduceerde producten, zodat de hoeveelheid geloosd water in principe overeenkomt met de gebruikte waterhoeveelheid.



De milieueffecten van een waterlozing worden eerst beoordeeld op het moment dat de milieuvergunning voor een site wordt aangevraagd. De milieuwetgeving in de drie gewesten legt bovendien vast welke lozingen worden toegestaan, en legt ook limieten op in termen van debiet en verontreinigingsniveaus.

Als onderdeel van de vergunningsaanvraagprocedure is interactie met de bevoegde instanties voorzien (gewest, gemeenten, beheerders van openbare waterzuiveringsinstallaties, erkende organismen enz.). Deze instanties beslissen over de lozingsvoorwaarden op basis van elementen die specifiek zijn voor de site in kwestie. Er worden regelmatig wateranalyses uitgevoerd, zoals opgelegd door de reglementering of op vrijwillige basis. De methodologie, parameters en frequentie van die analyses variëren afhankelijk van het kader waarin de analyse wordt uitgevoerd. Deze analyses hebben niet alleen betrekking op de lozingsvoorwaarden, maar ook op het gebruik van het water (inclusief het gebruik van regenwater of het hergebruik van proceswater). Om de vereiste analyses tot een goed einde te brengen, werkt NMBS samen met verschillende erkende laboratoria, afhankelijk van de betrokken sites.



Energieverbruik

Dankzij een ambitieuze strategie en een ambitieus actieplan heeft NMBS maatregelen genomen om het energieverbruik te verminderen. Als antwoord op de energiecrisis heeft NMBS in 2022 een programma met 'quick wins' gelanceerd. Het doel was om op zeer korte termijn energie te besparen in onze eigen gebouwen. De maatregelen gingen van het verlagen van de temperatuur van de verwarming tot het uitschakelen van de buitenverlichting van de gebouwen. De maatregelen hebben aanzienlijke besparingen opgeleverd. Sommige maatregelen zullen structureel worden verlengd, andere zullen opnieuw worden geëvalueerd.

NMBS nam in haar Openbaredienstcontract voor 2023-32 een specifiek hoofdstuk op over het energieverbruik in haar gebouwen in heel België.

In het bijzonder is NMBS van plan om tegen 2032 over te schakelen op 100 % ledverlichting in haar stations en kantoren en om te kiezen voor ledverlichting in de werkplaatsen wanneer deze infrastructuren worden vernieuwd.

Ook het vervangen van verschillende verwarmingsketels door efficiëntere verwarmingssystemen staat op de agenda. NMBS werkt ook aan de verbetering van haar energiestandaarden, met name door muren en daken te isoleren. Voor ingrijpende renovaties van gebouwen worden de gewestelijke EPB-eisen toegepast.

Concreet verbindt NMBS zich ertoe de nodige maatregelen te nemen om het energieverbruik van haar gebouwen (exclusief stations en werkplaatsen) met 40 % te verminderen tegen 2032 (ten opzichte van 2005) en 50 % ervan energieneutraal te maken. NMBS actualiseert ook regelmatig het energiekadaster voor haar gebouwen.

Verwarmingssystemen op stookolie die het einde van hun levensduur hebben bereikt, worden geleidelijk uit gebruik genomen. Het Openbaredienstcontract voorziet ook in een geleidelijke verbetering van de isolatie van de daken en in het gebruik van minder energie-intensieve kantoorruimte waar dat mogelijk is.

Bij de inwerkingtreding van het Openbaredienstcontract beschikte NMBS over een ISO 50001-certificering (Energy Management System) voor 87% van haar energieverbruik (exclusief tractie). NMBS verbond zich ertoe deze certificering te behouden gedurende de volledige duur van het contract. We herinneren eraan dat dit een Plan-Do-Check-Act-proces is, een principe van continue verbetering van de energieprestaties.

Op het vlak van zonne-energie streeft NMBS ernaar de fotovoltaïsche productie te verdubbelen (van 8 GWh/jaar naar 16 GWh/jaar) tegen 2032. Het doel voor 2024 is om 3,5 MWp aan extra capaciteit in gebruik te nemen.

Voor tractie-energie worden twee strategieën toegepast om het verbruik terug te dringen:

Eco-driving: het energieverbruik van de trein tijdens het rijden. Om energie te besparen tijdens het rijden, worden er maatregelen uitgewerkt en ingevoerd om de treinbestuurders aan te moedigen ecologisch te rijden (de aanbevolen snelheid te respecteren). Er werd ook een project gelanceerd om continu geoptimaliseerde snelheidsadviezen te genereren op basis van de actuele verkeersomstandigheden en de situatie van de seininrichting.

Eco-stabling: het energieverbruik van de trein wanneer hij geparkeerd staat. Om energie te besparen wanneer de trein in de bundel geparkeerd staat, worden maatregelen uitgewerkt en ingevoerd om het bundelpersoneel, de treinbestuurders en de treinbegeleiders aan te moedigen verantwoordelijker om te springen met het energieverbruik van het geparkeerde materieel (tijdig uitschakelen van het materieel, uitschakelen van de verlichting, uitschakelen van de verwarming/airconditioning enz.).



Maatregelen genomen in 2023

Bouw en inrichting van gebouwen

In 2023 heeft NMBS haar strategie voor duurzamer en circulair bouwen verder ontwikkeld. Er werden concrete richtlijnen opgesteld voor de keuze van bouwmaterialen en -producten zodat de bouw- en renovatieprojecten van NMBS in de toekomst beter kunnen voldoen aan de minimale sociale waarborgen en aan de zes milieudoelstellingen van de Europese Taxonomie.

Deze richtlijnen voor duurzame bouwmaterialen en -producten, die van invloed zijn op het ontwerp, zijn opgenomen in het ontwerphandboek voor de stations dat architecten, ingenieurs en andere ontwerpers van stationsgebouwen moeten volgen.

De richtlijnen i.v.m. hout (en houtproducten) zijn bijvoorbeeld als volgt:

Eisen:

- als je kiest voor tropisch hout, kies dan legaal gekapt en gecommmercialiseerd hout van een niet-bedreigde boomsoort;
- gebruik enkel hout afkomstig van duurzaam beheerde bossen;
- alle houtproducten moeten voldoen aan de door de Wereldgezondheidsorganisatie aanbevolen drempelwaarde van 0,05 ppm/m³ wat betreft formaldehyde-emissies in het binnenmilieu.

Aanbevelingen:

- kies waar mogelijk voor lokale bouwproducten en -materialen. Beperk de klimaatimpact van het transport van bouwproducten (van de fabriek naar de bouwplaats) zoveel mogelijk tot 120 kg CO₂ / ton;
- kies voor het buitenschrijnwerk voor Europees hout in plaats van tropisch hout, of voor aluminium of pvc.

Suggesties:

- kies waar mogelijk voor verduurzaamd hout waarvan de levensduur is verlengd door chemische en/of thermische modificatie;
- probeer akoestische/thermische isolatie te gebruiken van biologische oorsprong, die bij voorkeur composteerbaar is.

Deze richtlijnen worden geleidelijk opgenomen in de bestekken gericht aan de potentiële leveranciers (met name aannemers van werken). Zo worden leveranciers van bouwmaterialen en -producten aangemoedigd, hetzij rechtstreeks door NMBS, hetzij onrechtstreeks via een aannemer, om de klimaatimpact per ton van hun bouwmaterialen en -producten (zoals constructiestaal, gewapend beton, aluminium, plastic, isolatie enz.) te verminderen en het aandeel gerecycleerde en/of hernieuwbare materialen in hun producten te verhogen.



De nieuwe bouw aanpak werd toegepast op de nieuwe stations van Bockstael, Bosvoorde en Wezet. De werkzaamheden aan het station van Wezet zijn begonnen en zouden in 2025 voltooid moeten zijn. De vergunningen voor de bouw van de stations van Bockstael en Bosvoorde werden in 2023 toegekend. Het ontwerp van het nieuwe station van Kortrijk sluit ook aan bij deze aanpak.

Duurzaam aankopen – Rollend materieel

Op het gebied van duurzaam aankopen werd in april 2023 de overheidsopdracht gelanceerd voor de aankoop van nieuwe treinen met motorrijtuigen (MR30), met verwachte levering in 2030.

De technische specificaties van het bestek bevatten een onderdeel 'MVO' met betrekking tot de grondstoffen en materiaalkeuze, en in het bijzonder:

- de verplichting voor de constructeur om de CO₂-voetafdruk van de grondstoffen van het materieel te evalueren, en om een levenscyclusanalyse uit te voeren;
- het aanzetten tot het gebruik van materialen of combinaties van materialen die gerecycleerd kunnen worden;
- het beheer van het water voor de sanitaire voorzieningen aan boord van treinen om het verbruik te beperken en zoveel mogelijk hergebruik mogelijk te maken, bijv. door regenwater te gebruiken voor het vullen van de verswatertanks die worden gebruikt voor het spoelen van de toiletten en voor de wasbak die wordt aangewend voor niet-drinkbare doeleinden; dat regenwater is afkomstig van de onderhoudswerkplaatsen van NMBS.

De technische specificaties zijn bovendien gericht op de aanpassing van het rollend materieel aan de klimaatverandering, en met name op:

- het HVAC-systeem (Heating Ventilation & Air Conditioning): eis om in verschillende modi te voorzien voor specifieke weersomstandigheden (extreme kou/hittegolf) maar ook voor het gebruik (gedeeltelijke niet-bezetting, parkeren ...);
- de thermische isolatie van de stuurpost en de rijtuigen;
- het in aanmerking nemen van de milieueffecten in de keuze van de koelvloeistof.



WATERVERBRUIK

In het kader van het actieve beleid van NMBS om het waterverbruik terug te dringen, is het opsporen van lekken een belangrijk en complex werk. Er zijn veel NMBS-vestigingen en die zijn omvangrijk. Daarnaast moet de continuïteit van de dienstverlening verzekerd worden. Dit alles bemoeilijkt de onderzoeken.

Om gemakkelijker anomalieën op te sporen, is de uitrol van op afstand uitleesbare watermeters een van de prioriteiten. Dit proces werd voortgezet in 2023.

Op die manier kon er een groot lek worden gedicht op de site van de tractiewerkplaats van Vorst. Op deze site worden de TGV- en Eurostar-stellen onderhouden. Daarnaast is er in de buurt van de werkplaats ook een treinwasinstallatie en een werkhal voor het onderhoud van de klassieke rytuigen.



Kerncijfers

Volume van het waterverbruik in de stations en gebouwen van NMBS

	2020	2021	2022	2023*
Nettoverbruik - m³	486.362	435.395	437.328	349.071
Doorverkoop - m³	53.941	57.174	67.421	68.685
Lekken - m³	-	-	29.610	18.345
Totaal aankopen - m³	540.304	492.569	534.359	436.101

Het totale aangekochte volume wordt uitgesplitst in netto eigen verbruik, doorverkochte volumes en lekken.

Gemeten regenwaterverbruik

	2020	2021	2022	2023*
Werkplaatsen en technische gebouwen - m³	16.371	9.673	7.679	7.281
Stations en kantoren - m³	544	1.134	1.777	1.162
Totaal - m³	16.914	10.808	9.456	8.443

* Voorlopige resultaten voor 2023.

Energieverbruik

Wat energie betreft, blijft NMBS werken aan de geleidelijke komst van het nieuwe M7-materieel, dat minder energie verbruikt dan zijn voorganger, aan de vermindering van het energieverbruik van de treinen in de winter en aan 'quick-wins' om het energieverbruik in de gebouwen te verminderen.

NMBS werkt actief aan haar energiestrategie (aankoop van elektriciteit, fotovoltaïsche productie, laadpalen voor auto's ...) in nauwe samenwerking met Infrabel, de beheerder van de spoorweginfrastructuur.

Daarnaast is in 2023 begonnen met de ontwikkeling van een nieuw energiebeheersysteem (EMS), dat naar verwachting in 2024 in gebruik zal worden genomen. Dit systeem moet de onderneming helpen een beter inzicht te krijgen in haar energieverbruik, en moet haar ontlasten van een aantal operationele taken zoals de controle van de facturen. Daarnaast zal het systeem ook helpen bij het opstellen van de energierapporten.

NMBS heeft haar ISO 50001-certificering (energiebeheersysteem) behouden in 2023 en heeft het proces opgestart om deze certificering te vernieuwen voor 2024, met dezelfde perimeter.

In 2023 waren 24 zonnepaneelinstallaties in gebruik op het vastgoedpatrimonium van NMBS, met een totaal vermogen van meer dan 8,2 MWp. Die installaties waren goed voor de productie van 7,4 GWh elektriciteit (verbruik van 2.100 huishoudens). Ondanks de ingebruik-



name van de nieuwe installatie op het dak van het station van Nijvel in 2023, lag de jaarproductie lager dan in 2022. Dit komt door de lagere zonnestraling in 2023 vergeleken met 2022.

De onderstaande tabel toont de aanzienlijke verminderingen van het energieverbruik die tussen 2021 en 2022 zijn bereikt voor niet-tractie, zowel voor verwarming (gas en mazout) als voor elektriciteit. De gegevens voor 2023 zijn nog niet beschikbaar.



Energieverbruik

	2019	2020	2021	2022	2023
Totale PV-productie - GWh	4,13	6,32	6,31	8,43	7,38

	2021	2022	2023
Verwarming gebouwen (corr. graaddagen) - GWh	141,86	121,4	na
Lokale zonne-energie - GWh	3,69	5,7	5,0
Energie dieseltractie - GWh	110,39	104,5	105,82
Energie dieseltractie derden - GWh	24,1	21,6	21,5
Elektrische energie niet-tractie - GWh	113,51	107,2	na
Elektrische energie tractie - GWh	1034	984	966
Diesel carfleet - L			456.291,5
Benzine carfleet - L			138.452,04

Emissies en vervuiling

NMBS zet in op de vermindering van de uitstoot van broeikasgassen, vervuiling en het afval dat afkomstig is van haar activiteiten en al haar gebruikers. Energie, afval, biodiversiteit en bodem zijn de pijlers van het MVO-beleid van NMBS.



Bodemverontreiniging



Aanpak

Door het industriële verleden van de spoorwegen is de bodem op sommige spoorwegterreinen verontreinigd. Er is een inventaris opgesteld van de verschillende betrokken sites die regelmatig herzien wordt. In overleg met de regionale overheden is NMBS gestart met de sanering van haar terreinen. Ze heeft zich er overigens toe verbonden om alternatieven voor chemische pesticiden te gebruiken bij onkruidverwijdering op de perrons en in de stationsomgeving.



Maatregelen genomen in 2023

Een van de werven in uitvoering behelst de sanering van een voormalig dieseltankstation naast de onderhoudswerkplaats van Kortrijk, waarvan de exploitatie heeft geleid tot olieverontreiniging die zich via het grondwater tot buiten de terreinen van NMBS heeft verspreid. De saneringswerken begonnen in 2022 na onderhandelingen met de eigenaars van de omliggende terreinen. Doordat er gegraven moest worden in de buurt van gebouwen, werden er maatregelen genomen om hun stabiliteit te garanderen. De graafwerken werden voltooid in juni 2023.

In Wondelgem, op het terrein van een voormalige creosootfabriek, werden de saneringswerken in maart 2023 afgerond. Deze sanering kaderde in een brownfieldconvenant.

Een brownfield is een verwaarloosde of onderbenutte site die alleen door structurele maatregelen kan worden (her)gebruikt. Vlaanderen voerde in 2007 regelgeving in om de herontwikkeling van deze terreinen te stimuleren via zogenoemde 'brownfieldconvenanten'. De Vlaamse overheid biedt een reeks administratieve, juridische en financiële voordelen. Op 9 juni 2023 verklaarde de Vlaamse Regering dat deze convenant succesvol werd uitgevoerd.

Afval



Aanpak

NMBS zet zich in om de hoeveelheid afval van haar industriële, administratieve of commerciële activiteiten in haar hele waardeketen terug te dringen. NMBS wil de hoeveelheid verwijderd afval (d.i. afval dat wordt verbrand of begraven) tot een strikt minimum beperken en maximaal inzetten op het recyclen en de nuttige toepassing van het geproduceerde afval.

NMBS produceert vooral professioneel afval (of bedrijfsafval). Deze afvalstoffen kunnen inert, gevaarlijk of onveilig zijn.

- Het afval dat ontstaat door industriële activiteit (werkplaatsen en onderhoudsposten) bestaat uit zuren, basen, oliën, koelvloeistoffen, oliefilters, oplosmiddelen, vernissen, lijmen en verven tot metalen, vuile vossen enz.
- Het niet-industrieel afval bestaat voornamelijk uit papier en karton, gemengde verpakkingen (PMD), gemengd afval, slib uit septische tanks enz.
- De belangrijkste inerte afvalstoffen zijn glazen verpakkingen, glas, beton, bakstenen, pannen en keramische tegels, grond en stenen, bouw- en sloopafval.

Een deel van het geproduceerde afval heeft een economische restwaarde (= afval met een positieve commerciële waarde). Het gaat voornamelijk om schroot, waarvoor NMBS al verschillende jaren een sorteersysteem heeft opgezet met het oog op de recyclage en de economische opwaardering ervan.



Het afvalbeleid van NMBS steunt op drie grote werkkassen:

De afvalinstroom beperken door een duurzaam aankoopbeleid

De afvalinstroom van NMBS komt hoofdzakelijk overeen met de producten die aan NMBS worden geleverd door haar leveranciers en met de producten/materialen die verband houden met de activiteiten van haar onderaannemers. Verpakkingsmateriaal speelt daarbij een cruciale rol. Er wordt hier al bijzondere aandacht aan besteed, zowel in de algemene aankoopvoorwaarden als door middel van MVO-clausules in de bestekken. De algemene aankoopvoorwaarden, die eind 2022 werden herzien, bevatten een paragraaf over het gebruik van verpakkingen. NMBS eist bijvoorbeeld van haar leveranciers dat ze hun artikelen leveren in recycleerbare wegwerpvakkingen of in herbruikbare verpakkingen/houders, die eigendom zijn van de leverancier.

Het afval van haar eigen activiteiten beperken

De eigen activiteiten van NMBS betreffen zowel haar kernactiviteiten (spoorwegvervoer, onderhoud en herstelling van rollend materieel, exploitatie en onderhoud van stations) als dat van haar administratief personeel. Het beheer en de verwerking van het afval wordt toevertrouwd aan professionals uit de sector. Deze moeten de geldende wetgeving naleven om ervoor te zorgen dat het afval getraceerd kan worden. Daarom heeft NMBS gekozen voor een strategie waarbij er een stand van zaken wordt opgemaakt per activiteitendomein en er maatregelen worden genomen of voorgesteld om haar impact te verkleinen en de situatie verder te verbeteren.

De afvaluitstroom beperken

De afvaluitstroom van NMBS bestaat hoofdzakelijk uit de activiteiten van haar klanten en bezoekers. Om de productie van papieren tickets te beperken, krijgen abonnees bijvoorbeeld een elektronische kaart en kunnen ze ook kiezen voor een e-ticket.

Ook de handelszaken in de NMBS-stations hebben een impact op het milieu. Een handvest voor duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt deel uit van de nieuwe afgesloten contracten. Dit handvest legt de vereisten vast voor afvalreductie en -sortering.



Maatregelen genomen in 2023

Het afval van NMBS-activiteiten beperken

Selectieve afvalinzameling op de sites versterken

In de kantoren, restaurants, werkplaatsen en in de 84 grootste Belgische stations wordt het afval selectief ingezameld. In 2024 zullen de 100 grootste treinstations van het land selectieve afvalinzameling aanbieden.

Hergebruik van grondstoffen afkomstig uit afval vergroten 'Upcycling'

Het doel van upcycling is projecten met toegevoegde waarde op te zetten door grondstoffen afkomstig uit afval te hergebruiken in plaats van ze te recyclen. NMBS onderzoekt momenteel actief het potentieel van haar grondstoffen afkomstig uit afval en ontwikkelt upcyclingprojecten.

In 2023 werd dankzij een samenwerking met verschillende bedrijven geüpycled meubilair gemaakt, dat geheel of gedeeltelijk vervaardigd is met grondstoffen die afkomstig zijn uit afval van NMBS (waaronder een zitbank gemaakt van sleepstukken van stroomafnemers, bijzettafeltjes gemaakt van tafeltjes uit de treinen en stationsklokken).

Het werd tentoongesteld in Train World, het museum van NMBS, als onderdeel van de tijdelijke tentoonstelling Animalia. De teams zijn actief bezig met het uitbreiden van dit soort werking.

De afvaluitstroom beperken

Kartonnen bekertjes inzamelen om ze te recyclen

Het project dat in 2022 werd aangevat voor de installatie in bepaalde concessies in Brussel-Zuid en Brussel-Noord van inzamelpunten voor kartonnen bekertjes om die te kunnen recyclen, werd voortgezet. Sinds het voorjaar van 2023 zijn er ook inzamelpunten in de stations Brussel-Centraal en Brussel-Luxemburg.

Afval van sigarettenpeuken beperken

Op 1 januari 2023 ging de uitbreiding van het rookverbod naar de niet-overdekte perrons van kracht. De NMBS-stations zijn dus volledig rookvrij. NMBS heeft een communicatieplan opgezet, maar ook in de nodige infrastructuur voorzien om sigarettenpeuken te verzamelen aan de ingang van de stations. In het station Brussel-Zuid werden grondmarkeringen van het type 'nudging' (discrete aanmoediging om ons dagelijkse gedrag te veranderen) getest om het roekeloos weggooien van sigarettenpeuken te verminderen. Die bleken opvallend doeltreffend (tot 45 % minder rondslingerende peuken). Deze markeringen werden in 2023 aangebracht in verschillende stations in het hele land.



Deelname aan sensibiliseringscampagnes

Met de hulp van enkele vrijwilligers onder het personeel nam NMBS op 16 september 2023 deel aan het initiatief World Cleanup Day, een wereldwijde campagne tegen zwerfafval.



Opsplitsing van het afval (2023)

	Voort- gebracht afval (t)	Niet voor verwijdering bestemd afval (R)	Voor verwijdering bestemd afval (D)
Werkplaatsen/ onderhoudsposten	20.531	16.146	4.385
Stations	3.107	3.107	0
Treinen	982	982	0
Administratie	354	354	0
Technische centra (TCST)	356	355	0
Restaurants	49	49	0
Depots	19	19	0
Overige	356	356	0

Volume ingezamelde verpakkingen

Door NMBS ingezamelde wegwerpverpakkingen in 2023	41,1 T
Herbruikbare verpakkingen ingezameld door NMBS in 2023	2,3 T

Niet voor verwijdering bestemd afval in metrieke ton*

Gevaarlijk afval	2022	2023
Terugwinning van energie (R1)	173,36	2,15
Recyclage (R3, R4, R5)	0,06	35,12
Andere terugwinningswijzen	510,26	797,52
Totaal	683,68	834,79
Niet-gevaarlijk afval	2022	2023
Terugwinning van energie (R1)	1.646,42	1.754,18
Recyclage (R3, R4, R5)	11.127,38	14.015,47
Andere terugwinningswijzen	4.674,96	4.759,08
Totaal	17.448,76	20.528,73

Voor verwijdering bestemd afval in metrieke ton*

Gevaarlijk afval	2022	2023
Storting (ingraving – D1 en D5)	2,02	5,18
Andere verwijderingswijzen (D9, D13, D15)	1.289,95	3.044,65
Totaal	1.291,97	3.049,83
Niet-gevaarlijk afval	2022	2023
Storting (ingraving D1 en D5)	0	0
Andere verwijderingswijzen (D9, D13, D15)	2.789,36	1.341,08
Totaal	2.789,36	1.341,08

Tegen eind 2023 moet 100 % van de L-stations en 80 % van de M-stations worden uitgerust met selectieve afvalinzameling⁵.

Het afval dat wordt ingezameld in de stations omvat ook het afval van de concessies. NMBS beschikt niet over exacte cijfers om het aandeel van de concessies in het totaal van deze post (3.107 ton) te kunnen bepalen, maar het wordt geschat op 50 %.

Onder terugwinning (recyclage of terugwinnen van energie) of verwijdering (verbranden of begraven) wordt verstaan: elke handeling vermeld in bijlage I (verwijdering) of bijlage II (terugwinning) van Richtlijn EU 2008/98. Bijgevolg wordt afval met een verwerkingscode die begint met de letter R verondersteld een terugwinningshandeling te hebben ondergaan, terwijl afval met een verwerkingscode die begint met de letter D betekent dat het een verwijderingshandeling heeft ondergaan.

5. Stations worden in 3 categorieën ingedeeld: 20 Large-stations (L), met minstens 65.000 reizigers/week, 80 Medium-stations (M), met tussen 10.000 en 65.000 reizigers/week en de Small-stations (S), met minder dan 10.000 reizigers/week.

* Totalen buiten site (alle NMBS-afval wordt buiten site behandeld)



Uitstoot en energie



Aanpak

Aan de hand van een ambitieuze strategie en een ambitieus actieplan heeft NMBS maatregelen genomen om haar energieverbruik terug te dringen. Die maatregelen zijn er tegelijkertijd op gericht haar CO₂-uitstoot aanzienlijk te verminderen.



Kerncijfers

De voorgelegde cijfers hebben betrekking op 2022. Scope 3 werd in 2022 enkel berekend voor toepassings-

gebied 3.3. Voor 2023 beschikt NMBS nog niet over alle verbruiksgegevens die nodig zijn voor de berekening.

In 2024 wil NMBS de oefening uitbreiden naar een groter deel van scope 3.

Voor 2024 verbindt NMBS zich ertoe om haar tractie-gerelateerde CO₂-uitstoot onder 245 kton CO₂eq te houden, bij een constant aantal trein-kilometers.

De onderstaande tabel toont de tractie- en niet-tractie-gerelateerde uitstoot.

Koolstofuitstoot van NMBS

Scope 2022	Category	Total per category (ktonCO ₂ e)	
1	Stationary combustion (natural gas and heating oil)	20,3 kton	
	Mobile combustion (traction diesel and car fuel)	29,6 kton	
	Fugitive emissions (refrigerants)	3,5 kton	
2	Stationary electricity consumption	15,7 kton (market based)	11,1 kton (location based)
	Mobile electricity consumption	190,8 kton (market based)	135,0 kton (location based)
3.3	Fuel and energy related services	54,3 kton	

Aanpassing aan de klimaatverandering

Door de klimaatverandering en de gevolgen daarvan (hittegolven, overstromingen ...) voor de werking, vormen de weersomstandigheden een risico voor de gebouwen, de infrastructuur (Infrabel) en de continuïteit van de dienstverlening. Deze risico's worden jaarlijks opgevolgd in het risicobeheersysteem van NMBS (ERM - Entreprise Risk Management).

NMBS streeft ernaar om haar impact op het klimaat en het milieu te beperken, met name via het onderhoud van haar rollend materieel, het beheer van haar gebouwen en groene ruimten en via de optimalisering van de energieprestaties van haar gebouwen en rollend materieel.



Gebouwen voor reizigersonthaal

Zoals uiteengezet in het thema 'Duurzaam gebruik van hulpbronnen', heeft NMBS een aantal jaren geleden een verandering ingezet voor het ontwerp en de constructie van haar nieuwe gebouwen. Deze nieuwe bouwstrategie stelt verschillende aanbevelingen voor om de impact van de stations op de klimaatverandering te beperken (zie 'Energie-efficiënte constructie aangepast aan de omgeving').

Er wordt ook werk gemaakt van de integratie van het thema 'business continuity' in het ontwerp van de stations. Naast de bestaande voorschriften om de impact van de stations op het klimaat te beperken, is het de bedoeling om verschillende voorschriften op te nemen om ervoor te zorgen dat de installaties beter bestand zijn tegen verschijnselen zoals overstromingen, stormen, hittegolven enz.

Voor de dimensionering van de gebouwen past NMBS de bestaande normen toe, meer bepaald de Eurocodes (Europese normen voor de dimensionering en rechtvaardiging van de bouw- en civieltechnische structuren), die erkend zijn in de 27 lidstaten van de Europese Unie.



Treinverkeer

De weersomstandigheden kunnen ook een grote impact hebben op het treinverkeer, zoals storm Eunice of de overstromingen in de zomer van 2021. Daarom werd er een verbeterd plan voor extreme weersomstandigheden op punt gezet dat door NMBS en Infrabel gebruikt wordt.

Dankzij de rigoureuze en voortdurende monitoring van de weersvoorspellingen wordt het actieplan geactiveerd zodra extreme omstandigheden dreigen. Het plan voorziet in verschillende mijlpalen voor communicatie, overleg en besluitvorming tussen NMBS en Infrabel. Het doel is om aan de vooravond van extreem weer een aangepast vervoersplan te hebben en dit te communiceren aan de reizigers. Indien wordt beslist om het treinverkeer in een bepaalde zone om veiligheidsredenen volledig stil te leggen, wordt in het plan ook opgenomen welke stappen nodig zijn om het verkeer weer veilig op gang te brengen en deze heropstart te communiceren.



Arbeidsomstandigheden

Als de omgevingstemperatuur op een werkplek niet aangepast is, worden preventieve maatregelen genomen om te voorkomen dat de medewerkers gezondheidsproblemen krijgen.

De waarden zijn vastgelegd in de Codex Welzijn op het Werk (opgesteld door de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg). Ze zijn afhankelijk van de luchttemperatuur, relatieve luchtvochtigheid, luchtsnelheid, warmtestraling en de fysieke werkbelasting.

Afhankelijk van de beoordeling van de situatie of als er een hittegolf is voorspeld, worden er maatregelen genomen met betrekking tot de werktijden en arbeidsorganisatie. De regels voor het werken bij hoge temperaturen zijn vastgelegd in het Koninklijk Besluit van 4 juni 2012 betreffende de thermische omgevingsfactoren.



Maatregelen genomen in 2023

De federale overheid is een risicoanalyse gestart i.v.m. het klimaat voor alle openbare voorzieningen in 2022. NMBS maakt deel uit van dat project.

Treinen

De opdracht voor de aankoop van nieuwe motorrijtuigen (geplande levering in 2030) werd in april 2023 gelanceerd. De technische specificaties van het bestek bevatten een onderdeel 'MVO' met betrekking tot het aanpassen aan de klimaatverandering.



4. GRI-index



Statement of use

NMBS has reported the information cited in this GRI content index for the period 01/01/2023 - 31/12/2023

GRI 1 used

GRI 1: Fondation 2021

Toepasselijke sectorale GRI-norm(en)

NONE

GRI-NORMEN/ OVERIGE BRON	INFORMATIE	LOCA- TIE	OMISSIE / COMPLEMENTEN
Algemene informatieverschaffing			
GRI 2 : General disclosures 2021	2-1 Organisatorische gegevens	VII.1	
	2-2 Entiteiten opgenomen in de duurzaamheidsverslaggeving van de organisatie	VII.1	
	2-3 Verslagperiode, frequentie en aanspreekpunt	VII.1	
	2-4 Herformulering van informatie	VII.1	
	2-5 Externe assurance	VII.1	
	2-6 Activiteiten, waardeketen en andere zakelijke relaties	VII.1	
	2-7 Werknemers	VII.3.6	
	2-8 Arbeidskrachten die geen werknemer zijn	VII.3.6	
	2-9 Bestuursstructuur en -samenstelling	VII.2	
	2-10 Benoeming en selectie van het hoogste bestuurslichaam	VII.2	
	2-11 Voorzitter van het hoogste bestuurslichaam	VII.2	
	2-12 Rol van het hoogste bestuurslichaam bij het toezien op het beheer van gevolgen	VII.2	
	2-13 Delegatie van verantwoordelijkheid voor het beheer van gevolgen	VII.2	
	2-14 Rol van het hoogste bestuursorgaan in de duurzaamheidsrapportage		In 2023 werd de materialiteitsanalyse van de impact van NMBS geïmplementeerd. Het toezicht en de opvolging van de impact, van de acties en hun doeltreffendheid wordt momenteel vormgegeven en zal vanaf 2024 worden geïmplementeerd.
	2-15 Belangenconflicten	VII.2	
	2-16 Communicatie over belangrijkste aandachtsgebieden		In 2023 werd de materialiteitsanalyse van de impact van NMBS geïmplementeerd. Het toezicht en de opvolging van de impact, van de acties en hun doeltreffendheid wordt momenteel vormgegeven en zal vanaf 2024 worden geïmplementeerd.
	2-17 Collectieve kennis van het hoogste bestuursorgaan	VII.2	
	2-18 Evaluatie van het presteren van het hoogste bestuursorgaan		In 2023 werd de materialiteitsanalyse van de impact van NMBS geïmplementeerd. Het toezicht en de opvolging van de impact, van de acties en hun doeltreffendheid wordt momenteel vormgegeven en zal vanaf 2024 worden geïmplementeerd.
	2-19 Beloningsbeleid		De elementen betreffende het bezoldigingsbeleid worden in detail beschreven in het jaarverslag.
	2-20 Proces om de bezoldiging te bepalen	VII.3.6	
	2-21 Jaarlijkse totale vergoedingsratio	VII.3.6	
	2-22 Verklaring over de strategie voor duurzame ontwikkeling	I.	
	2-23 Beleidsverbintenissen	VII.3.1	
	2-24 Verankering van beleidsverbintenissen	VII.3.1	
	2-25 Processen om negatieve gevolgen te herstellen	VII.3.1	
	2-26 Mechanismen voor het inwinnen van advies en het uiten van bezorgdheden	VII.3.1	
	2-27 Compliance with laws and regulations		Geen gegevens beschikbaar
	2-28 Ledenverenigingen	VII.3.2	
	2-29 Benadering inzake betrokkenheid van belanghebbenden	VII.3.2	
	2-30 Collectieve arbeidsovereenkomsten	VII.3.6	

Essentiële thema's			
GRI 3: Materiële onderwerpen 2021	3-1 Proces om materiële onderwerpen te bepalen	VII.2	
	3-2 Lijst van materiële onderwerpen	VII.2	
	3-3 Beheer van materiële onderwerpen	VII.2	
GRI 201: Economische prestaties 2016	201-1 Directe economische waarde gegenereerd en uitgekeerd	VII.3.1	
	201-2 Financiële gevolgen en andere risico's en kansen als gevolg van de klimaatverandering	VII.3.7	
	201-3 Verplichtingen uit hoofde van toegezegd-pensioenregelingen en andere pensioenregelingen		Er bestaat geen afzonderlijk fonds om de pensioenen te betalen.
	201-4 Financiële bijstand ontvangen van de overheid		De gegevens zijn gepubliceerd in het jaarverslag.
GRI 202: Markt-aanwezigheid 2016	202-1 Verhouding tussen het standaard aanvangsloon per geslacht en het plaatselijke minimumloon		Een heel beperkt aantal medewerkers krijgt het minimumloon.
	201-2 Financiële gevolgen en andere risico's en kansen als gevolg van de klimaatverandering	VII.3.6	
GRI 203: Indirecte economische effecten 2016	203-1 Infrastructuurinvesteringen en ondersteunde diensten	VII.2	Komt overeen met het thema "Societal Initiatives", beschouwd als onder de reportingdrempel na de materialiteitsoefening.
	203-2 Significante indirecte economische effecten	VII.2	
GRI 204: Inkoop-praktijken 2016	204-1 Aandeel uitgaven aan plaatselijke leveranciers* "Plaatselijk" verwijst naar het landelijke niveau volgens de GRI-norm	VII.3.2	
GRI 205: Corruptie-bestrijding 2016	205-1 Activiteiten beoordeeld op corruptierisico	VII.3.1	
	205-2 Communicatie en training over anti-corruptiebeleid en -procedures		
	205-3 Bevestigde incidenten inzake corruptie en de genomen maatregelen		In 2023 werden 4 vermoedelijke gevallen van corruptie vastgesteld en onderzocht. Geen van deze gevallen werden na onderzoek beschouwd als bewezen gevallen van corruptie.
GRI 206: Concurrentie-belemmerend gedrag 2016	206-1 Rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, antikartel- en monopolistische praktijken		Geen rechtsvorderingen betreffende anticoncurrentieel gedrag en overtredingen van de antitrustwetgeving waarbij de organisatie als deelnemer is geïdentificeerd.
GRI 207: Belastingen 2019	207-1 Belastingaankpak	VII.2	
	207-2 Fiscaal bestuur, controle en risicobeheer	VII.2	
	207-3 Stakeholdersengagement en beheer van fiscale problemen	VII.2	
	207-4 Rapportering per land		Dit is niet van toepassing omdat NMBS, met uitzondering van Eurostar Ltd, geen buitenlandse entiteiten bezit. De fiscaliteit van Eurostar Ltd wordt behandeld door de fiscale dienst van Eurostar Group.
GRI 301: Materialen 2016	301-1 Gebruikte materialen naar gewicht of volume		Geen gegevens beschikbaar
	301-2 Gebruikte gerecyclede grondstoffen		Geen gegevens beschikbaar
	301-3 Teruggewonnen producten en hun verpakkingsmateriaal	VII.3.7	
GRI 302: Energie 2016	302-1 Energieverbruik binnen de organisatie	VII.3.7	
	302-2 Energieverbruik buiten de organisatie	VII.3.7	
	302-3 Energie-intensiteit	VII.3.7	
	302-4 Vermindering van het energieverbruik	VII.3.7	
	302-5 Vermindering van de energiebehoeften van producten en diensten	VII.3.7	

* In deze context verwijst de 'regio' specifiek naar 'België'. Hierbij moet worden opgemerkt dat deze definitie, in overeenstemming met de GRI-normen, vastgesteld is op het niveau van het 'land'.

GRI 303: Water en effluent 2018	303-1 Interacties met water als een gedeelde hulpbron	VII.3.7	
	303-2 Beheer van effecten verbonden aan waterlozing	VII.3.7	
	303-3 Wateronttrekking	VII.3.7	
	303-4 Waterlozing	VII.3.7	
	303-5 Waterverbruik	VII.3.7	Heel België wordt beschouwd als een land met hoge waterstress.
GRI 304: Biodiversiteit 2016	304-1 Operationele vestigingen in bezit, gehuurd of in beheer, in of naast beschermde gebieden of gebieden met grote biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden	VII.2	Komt overeen met het thema 'Biodiversity', beschouwd als onder de reportingdrempel na de materialiteitsoefening.
	304-2 Significante invloed van activiteiten, producten en diensten op biodiversiteit	VII.2	
	304-3 Beschermde of herstelde leefgebieden	VII.2	
	304-4 Op de rode lijst van de IUCN vermelde soorten en soorten op nationale beschermingslijsten met leefgebieden die beïnvloed worden door bedrijfsactiviteiten	VII.2	
GRI 305: Uitstoot 2016	305-1 Directe (scope 1) broeikasgasemissies	VII.3.7	
	305-2 Energie indirecte (scope 2) broeikasgasemissies	VII.3.7	
	305-3 Overige indirecte (scope 3) broeikasgasemissies	VII.3.7	
	305-4 Broeikasgasintensiteit	VII.3.7	
	305-5 Vermindering broeikasgasintensiteit	VII.3.7	
	305-6 Emissies van ozonafbrekende stoffen (ODS)		Geen gegevens beschikbaar
	305-7 Emissies van stikstofoxiden (NOx), zwaveloxiden (SOx) en andere belangrijke atmosferische emissies		Geen gegevens beschikbaar
GRI 306: Afval 2020	306-1 Afvalproductie en belangrijke afvalgerelateerde effecten	VII.3.7	
	306-2 Beheer van belangrijke afvalgerelateerde effecten	VII.3.7	
	306-3 Geproduceerd afval	VII.3.7	
	306-4 Aan storting onttrokken afval	VII.3.7	
	306-5 Gestort afval	VII.3.7	
GRI 308: Milieu- beoordeling leveranciers 2016	308-1 Nieuwe leveranciers die aan de hand van milieucriteria zijn gescreend	VII.3.2	
	308-2 Negatieve milieueffecten in de toeleveringsketen en getroffen maatregelen	VII.3.2	
GRI 401: Werk- gelegenheid 2016	401-1 Aantal nieuwe medewerkers en personeelsverloop	VII.3.6	
	401-2 Beloningen aan voltijdse medewerkers die niet verstrekt worden aan tijdelijke of deeltijdse medewerkers	VII.3.6	
	401-3 Ouderschapsverlof	VII.3.6	
GRI 402: Relaties werknemers / directie 2016	402-1 Minimale kennisgevingstermijnen met betrekking tot operationele wijzigingen		Er is geen vaste termijn. Over het algemeen wordt de timing afgesproken met de vakbonden en het bedrijf. Communicatie gebeurt wanneer het project evolueert en voor en tijdens de implementatie. NMBS is een publieke onderneming, waarvoor geen cao (collectieve arbeidsovereenkomst) bestaat zoals in privébedrijven; het statuut en de HR-reglementering bepalen wat moet worden toegepast.

GRI 403: Gezondheid en veiligheid op het werk 2018	403-1 Gezondheids- en veiligheidsbeheerssysteem op het werk	VII.3.4	
	403-2 Identificatie van gevaren, risicobeoordeling en onderzoek naar incidenten	VII.3.4	
	403-3 Gezondheidsdiensten op het werk	VII.3.4	
	403-4 Werknemersparticipatie, raadpleging en communicatie inzake gezondheid en veiligheid op het werk	VII.3.4	
	403-5 Opleiding van werknemers in- zake gezondheid en veiligheid op het werk	VII.3.4	
	403-6 Bevordering van de gezondheid van werknemers	VII.3.4	
	403-7 Preventie en beperking van de gevolgen voor de gezondheid en veiligheid op het werk die rechtstreeks verband houden met zakelijke relaties	VII.3.4	
	403-8 Werknemers die onder een systeem voor gezondheids- en veiligheidsbeheer op het werk vallen		Geen gegevens beschikbaar
	403-9 Werkgerelateerde letsels	VII.3.4	
	403-10 Werkgerelateerde gezondheidsproblemen	VII.3.4	
GRI 404: Opleiding en training 2016	404-1 Gemiddeld aantal uren opleiding per jaar per medewerker	VII.3.6	
	404-2 Programma's voor verbetering van vaardigheden van medewerkers en omscholingsprogramma's	VII.3.6	
	404-3 Percentage medewerkers dat regelmatig prestatie- en loopbaangesprekken heeft	VII.3.6	
GRI 405: Diversiteit en gelijke kansen 2016	405-1 Diversiteit in bestuursorganen en medewerkers	VII.2	
	405-2 Verhouding tussen basissalaris en bezoldiging van vrouwen en mannen		Geen gegevens beschikbaar
GRI 406: Discriminatie- verbod 2016	406-1 Incidenten op het gebied van discriminatie en genomen corrigerende maatregelen	VII.3.6	
GRI 407: Vrijheid van vereniging en collectieve onderhande- lingen	407-1 Activiteiten en leveranciers waarbij de vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen gevaar kunnen lopen	VII.3.6	
GRI 408: Kinderarbeid 2016	408-1 Activiteiten en leveranciers die een aanzienlijk risico lopen op gevallen van kinderarbeid		Niet relevant voor NMBS. 99% van de uitgaven in België en West-Europa
GRI 409: Gedwongen of verplichte arbeid 2016	409-1 Activiteiten en leveranciers die een aanzienlijk risico lopen op gevallen van gedwongen of verplichte arbeid	VII.3.2	
GRI 410: Veiligheids- praktijken 2016	410-1 Veiligheidspersoneel opgeleid in mensenrechtenbeleid of -procedures	VII.3.4	
GRI 411: Rechten van inheemse volkeren 2016	411-1 Gevallen van schending van de rechten van inheemse volkeren		Niet relevant voor NMBS. 99% van de uitgaven in België en West-Europa
GRI 413: Lokale gemeen- schappen 2016	413-1 Activiteiten die zich inzetten voor lokale gemeenschappen, effectbeoordelingen en ontwikkelingsprogramma's		Geen gegevens beschikbaar
	413-2 Activiteiten met aanzienlijke daadwerkelijke en potentieel negatieve invloed op lokale gemeenschappen	VII.3.2	

GRI 414: Sociale beoordeling leveranciers 2016	414-1 Nieuwe leveranciers die zijn gescreend aan de hand van sociale criteria	VII.3.2	
	414-2 Negatieve sociale gevolgen in de toeleveringsketen en getroffen maatregelen	VII.3.2	
GRI 415: Overheids- beleid 2016	415-1 Politieke bijdragen		Niet relevant voor NMBS, gezien haar statuut.
GRI 416: Gezondheid en veiligheid consument 2016	416-1 Beoordeling gezondheids- en veiligheidsinvloeden van producten en diensten		Geen gegevens beschikbaar
	416-2 Gevallen van niet-naleving in relatie tot gezondheids- en veiligheidsinvloeden van producten en diensten		Geen gegevens beschikbaar
GRI 417: Marketing en etikettering 2016	417-1 Voorschriften voor de informatie en etikettering van producten en diensten		Geen gegevens beschikbaar
	417-2 Gevallen van niet-naleving van regelgeving betreffende product- en dienstinformatie en etikettering		Geen gegevens beschikbaar
	417-3 Gevallen van niet-naleving van regelgeving betreffende marketingcommunicatie		Geen gegevens beschikbaar
GRI 418: Privacy van de klant 2016	418-1 Gefundeerde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en verlies van klantgegevens	VII.3.1	

5. Bijlage



Tabel van de Business Partners

Thema	De organisatoren/ regulatoren Staat, voogdij Regulatoren Veiligheids- instanties Openbare instanties	De leveranciers/ infrastructuur- beheerder Constructeurs, fabrikanten van apparatuur Infrastructuur- beheerder (Infrabel)	De operatoren Historische vervoersoperatoren Nieuwe vervoersoperatoren (nieuwe diensten, concurrentie) MIVB, De Lijn, TEC	B-to-B-kanten en hun vertegen- woordigers van de reizigers Verenigingen van pendelaars Bedrijven Denktanks/ lobbygroepen
Affordable, accessible and attractive (modal shift) mobility offer	x	x	x	x
Accessible, functional & Welcoming stations	x	x	x	x
Qualitative and reliable mobility offer		x		
Intermodal journey	x		x	x
International journeys offering			x	
Rolling stock capacity performance and modernization		x		
Innovation and technology				x
Public awareness about rail as a sustainable transport mode			x	x
Operational Safety		x		
Secure railways & stations for staff & public	x	x	x	x
Health & Safety at work				x
Diversity & inclusion	x	x		x
Social dialogue		x		x
Data protection and IT security	x			
Attractive employer		x		x
Climate change adaptation		x		x
Emissions & Pollution	x	x		x
Sustainable use of resources	x	x		
Financially healthy organisation	x			
Futureproof Corporate Strategy	x	x	x	x
Transparency & regular reporting	x			
Business conduct & whistleblowing				x
Suppliers		x		
Partnership and dialogue with local authorities	x			

Verantwoordelijke uitgever

Jihane Annane, Frankrijkstraat 56 - 1060 Brussel

Projectcoördinatie & redactie

Laurence Christians

Martine Maelschalck

Foto's

Julien De Wilde (DPMN), Olivia Droeshaut en Yves Dethier (DYOD), Eric Herchaft, David Plas (David Plas Photography), Gregory De Leeuw, François de Ribaucourt, Frédéric Swennen, Valentyna Rostovikova (PRYZM).

Lay-out

Béatrice Duculot, Jérôme Bernard

Mei 2024

Onderweg.
Naar beter.

