

Jaarresultaten 2018

Brussel, 29 maart 2019

Goede commerciële resultaten en aanhoudende productiviteitsverbeteringen geven goede financiële resultaten – NMBS zet inspanningen voor modernisering en prestatie onverminderd verder

- Operationeel resultaat groeit tot 94,7 miljoen euro (+22,5% t.o.v. 2017)
- Economische schuld daalt met meer dan 100 miljoen euro
- Aantal binnenlandse reizigers stijgt met 3,7% t.o.v. 2017
- Investerings van 615 miljoen euro in rollend materieel, werkplaatsen, onthaal van de klanten en IT
- Focus op de klant, de veiligheid en de prestatie

1. Verdere financiële gezondheid

NMBS heeft in 2018 de financiële gezondheid van de onderneming verder verbeterd.

De **bedrijfsinkomsten zijn gestegen** met 3,8% tot 2,552 miljard euro (2,458 miljard euro in 2017). De bedrijfskosten bereikten 2,457 miljard euro (ten opzichte van 2,381 miljard euro in 2017).

De **cash recurrente EBITDA¹ stijgt** van 77,3 miljoen euro in 2017 tot 94,7 miljoen euro (+22,5%) in 2018². Dit resultaat wordt op de eerste plaats gedragen door de stijging van het aantal reizigers, en dat voor het tweede jaar op rij en voor alle productcategorieën (abbonnementen, trajectkaarten zoals bijvoorbeeld tienrittenkaarten en biljetten).

Dankzij de positieve operationele resultaten heeft NMBS haar **economische schuld met 107 miljoen euro verlaagd**, tot 2,376 miljard euro. Ze zit zo voor het eerst onder het schuldniveau van 1 januari 2014 (2,437 miljard euro), dat door de federale regering naar voren werd geschoven als doelstelling voor 2020 in het kader van de stabilisatie van de schuld.

¹ Dochteronderneming Eurostation werd op 1/7/2018 volledig in NMBS geïntegreerd, inclusief in de financiële rekeningen

² Een deel van dit bedrag (24 miljoen euro) wordt overgeheveld van de exploitatiedotatie naar de investeringsdotatie opdat de productiviteitsinspanningen van NMBS nog meer kunnen bijdragen aan de groei en de modernisering van het rollend materieel. De cash recurrente EBITDA bedraagt na deze overdracht 70,7 miljoen euro.



NMBS zette ook de **rationalisering van haar filialen** verder, voornamelijk door de integratie van dochteronderneming Eurostation midden 2018.

2. Aantal treinreizigers blijft stijgen: +3,7%

Een **recordaantal van 243,9 miljoen binnenlandse reizigers** nam in 2018 de trein. Dat zijn er 8,6 miljoen meer dan in 2017, een stijging met 3,7%. De sterke groei van 2017 (+3,6%) heeft zich dus ook in 2018 verdergezet en wordt ook in de eerste twee maanden van 2019 bevestigd (+ 4,9% in januari en + 3,6% in februari). In vergelijking met tien jaar geleden, in 2008, steeg het aantal binnenlandse treinreizigers zelfs met meer dan 18%.

De reizigersgroei deed zich in 2018 voor **bij bijna alle producten en in alle reizigerssegmenten**, zowel tijdens de dal- als tijdens de piekuren (uitschieters: +6% voor gewone biljetten, +11% voor de Rail Pass tienrittenkaarten en 9,5% voor de Go Unlimited, een formule waarmee jongeren tijdens de schoolvakanties onbeperkt kunnen reizen).

Deze stijging is onder meer te danken aan de verhoging van het treinaanbod met 5,1% sinds december 2017, de commerciële strategie van NMBS die zich naast het klassieke pendelverkeer de laatste jaren ook sterk richt op het aantrekkelijker maken van de trein voor vrijetijdsreizigers en aan de positionering van de trein als duurzaam vervoersmiddel.

Binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is het aantal treinreizigers op drie jaar tijd met bijna de helft gestegen (+44% tussen 2015 en 2018). Dat heeft alles te maken met de lancering van het voorstedelijke S-aanbod in 2015, en de uitbreiding en betere promotie ervan sindsdien.

In 2018 bedroeg **de stiptheid** 87,2%, tegenover 88,3% in 2017. Van de vertragingen werd 41,5% veroorzaakt door derden. NMBS en Infrabel werken samen om de stiptheid te verbeteren. **Sinds oktober 2018 is een verbetering merkbaar:** de afgelopen 5 maanden was het stiptheidscijfer telkens beter in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar. Sinds december 2018 bedraagt de stiptheid meer dan 90%.

In 2018 kwamen er ook **nieuwe stopplaatsen in Seraing, Ougrée en Chaudfontaine** die het voorstedelijk treinaanbod rond Luik verder gestalte geven.

Ook de **klassieke internationale verbindingen werden uitgebouwd**. Sinds december 2018 hebben Namen en Charleroi enerzijds, en Bergen anderzijds, een verbinding met Parijs via respectievelijk Maubeuge en Aulnoye-Aymeries. De reistijd van de IC Brussel-Amsterdam of Brussel-Den Haag werd met een half uur ingekort door gebruik te maken van het hogesnelheidsnet tussen Antwerpen en Rotterdam.

In navolging van de samenwerking met De Lijn in Antwerpen en Gent lanceerde NMBS samen met TEC ook **in Charleroi en Luik de City Pass**, een geïntegreerd intermodaal abonnement enerzijds en een 24-urenversie anderzijds. De treinreiziger kan zijn parkeerabonnement voortaan ook aan de ticketautomaat aanschaffen.



Externe aanbieders van mobiliteitsdiensten integreren voortaan een selectie van populaire NMBS-producten in hun digitaal aanbod. Op die manier wordt de trein extra in de markt gezet. NMBS werkt daarvoor reeds samen met zeven partners, die samen al zo'n 70.000 treintickets verkochten.

3. Reizigerscommunicatie & digitalisering

De versterking van de realtime reizigerscommunicatie is een belangrijk speerpunt voor NMBS. De **schermen aan boord van de Desiro-treinen**, goed voor een derde van de NMBS-vloot, zijn verrijkt met realtime informatie over de aansluitingen, over de faciliteiten in het volgende station en een overzicht van het treinstel. Via **Train Map**, een online kaart met een realtime overzicht van alle meer dan 250 treinen die op dat ogenblik op het Belgische spoornet rijden, kunnen reizigers zien waar hun trein zich dat moment bevindt.

In 2018 heeft NMBS in geval van staking via een gegarandeerde dienstregeling de **continuïteit van de dienstverlening** kunnen verzekeren.

Via de **volledig vernieuwde website van NMBS** krijgt de reiziger voortaan voor elke reis een overzicht aangeboden van de producten die het best bij zijn of haar profiel aansluiten.

In oktober 2018 vierde NMBS haar **vijfde verjaardag op de sociale media**. NMBS ontvangt elke dag gemiddeld 900 berichten, die gemiddeld binnen de tien worden beantwoord. NMBS telt in totaal meer dan 290.000 volgers op Twitter, Facebook, LinkedIn en Instagram.

In 27 grote(re) stations wordt sinds juni **gratis Wifi** aangeboden. Meer dan 120.000 unieke reizigers maakten daar al gebruik van.

4. Investerings van 615 miljoen euro in rollend materieel, werkplaatsen, onthaal van de klanten en IT

NMBS investeert in de periode 2018-2022 in totaal 3,2 miljard euro voor de reiziger, en dat in de drie basisactiviteiten van de onderneming: het vervoer van reizigers, hun onthaal in functionele stations alsook het beheer van en het onderhoud van het materieel.

In 2018 investeerde NMBS 615 miljoen euro (waarvan twee derde in het rollend materieel en de werkplaatsen en één derde hoofdzakelijk in de stations, maar ook in IT en in de dienstgebouwen). Het grootste deel gaat dus naar het **rollend materieel**, en meer bepaald naar de aankoop van de nieuwe M7-dubbeldeksrijtuigen en de renovatie van 200 motorstellen, en naar de **modernisering van de werkplaatsen**.

Dankzij de investeringen in de werkplaatsen, in 2018 met de opening van de nieuwe tractiewerkplaats van Kinkempois en de vernieuwde tractiewerkplaats van Hasselt en deze week nog met de officiële opening van de polyvalente werkplaats van Melle, legt NMBS de focus op een **efficiënter onderhoud van het treinmaterieel**. Dit moet zowel de stiptheid als de beschikbaarheid van de treinen verbeteren, alsook het comfort voor de reizigers. Dat is cruciaal, nu er steeds meer reizigers zijn.



NMBS zet ook in op de **vernieuwing en modernisering van het onthaal in de stations**. In Roeselare en Blankenberge zijn nieuwe of vernieuwde stationsgebouwen in gebruik genomen. In Brussel-Noord is de volledig vernieuwde centrale hal opengesteld en is een volledig vernieuwde onderdoorgang geopend. In Seraing, Ougrée en Chaudfontaine zijn nieuwe stopplaatsen geopend. Andere projecten voor een modernisering van de onthaalinfrastructuur en betere (multimodale) toegankelijkheid werden opgestart of boeken vooruitgang (Hasselt, Vilvoorde of het multimodale station van Namen).

Stationsrenovaties gebeuren voortaan op basis van een **standaardconcept**. NMBS werkt in samenwerking met Infrabel ook aan de verhoging en modernisering van de perrons. De ambitie is dat tegen 2022 in meer dan 200 stations de perrons een hoogte hebben van 76 cm. Momenteel is dat voor 178 stations al geheel of gedeeltelijk het geval.

De **dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit** werd verder uitgebreid. Zo werd Brussel-Schuman in januari 2018 het 132^{ste} station waar personen met beperkte mobiliteit assistentie kunnen reserveren. In Aarlen en Libramont is in februari een laadplatform geïnstalleerd om personen met beperkte mobiliteit op de perrons te helpen.

Het totaal **aantal parkings en fietsstallingen** is op een jaar met bijna 2.000 en 4.000 plaatsen gestegen tot respectievelijk 73.000 en 103.000. NMBS wil de capaciteit van de fietsparkings tegen 2025 met de helft uitbreiden tot 150.000 plaatsen.

In 2018 heeft NMBS een kadercontract van zeven jaar afgesloten met Tata Consultancy Services Belgium. Dit past binnen het plan van NMBS om een **noodzakelijke digitale transformatie** te realiseren. Dit is een enorme uitdaging, die essentieel is voor de toekomst van het bedrijf en voor een betere dienstverlening aan de reiziger.

5. Veiligheid: de prioriteit

De veiligheid van het spoorverkeer blijft de topprioriteit voor NMBS. Eind 2018 was 46,4% van de vloot uitgerust met **het veiligheidssysteem ETCS** (ten opzichte van 41,8% een jaar eerder). Daarmee zit NMBS op timing om tegen 2023 100% van haar vloot met het veiligheidssysteem uit te rusten.

In juni werd een **nieuwe vertrekprocedure** gelanceerd: voortaan vertrekken de treinen met alle deuren gesloten. In het verleden sloot de laatste deur van de trein pas als de trein in beweging kwam, wat bij de reizigers soms voor verwarring zorgde en bijgevolg ook voor potentieel gevaarlijke situaties. Sinds deze nieuwe vertrekprocedure is het aantal gevallen van fysieke en verbale agressie tegen treinbegeleiders bij het vertrek van de trein met meer dan de helft gedaald.

Om het totale aantal agressies – dat na een jarenlange daling sinds 2017 opnieuw in stijgende lijn ging – tegen te gaan, werd in november **een sensibiliseringscampagne** gelanceerd



waarin de reizigers werd gevraagd om de agressies een halt toe te roepen. De campagne werd zowel door de reizigers als door het personeel positief onthaald.

Sinds 1 november 2018 past NMBS op basis van een nieuwe wet een systeem van **administratieve boetes** toe. Dit moet het invorderen van boetes voor bijvoorbeeld zwartrijden of andere inbreuken versnellen, aangezien door deze procedure de parketten ontlast worden. Het gevoel van straffeloosheid wordt weggenomen en de veiligheid in de stations en aan boord van de treinen verhoogd.

Het **aantal arbeidsongevallen** – een belangrijke prestatiegraadmeter voor NMBS – is in 2018 met 5,2% gedaald ten opzichte van 2016. De gevallen van agressie niet meegerekend, gaat het om een daling van 13,1%.

6. Personeelsleden

NMBS telde op 1 januari 2019 17.703 medewerkers (voltijdse equivalenten), in vergelijking met 18.002 in het begin van 2018.

NMBS blijft actief rekruteren en heeft in 2018 1.600 medewerkers aangeworven. Voor 2019 wordt gemikt op 1.400 aanwervingen. NMBS mikt daarbij op de eerste plaats op technische competenties, kandidaat-treinbestuurders en treinbegeleiders.



Kernindicatoren 2018

Investeringsen



615 miljoen €

(635,4 miljoen euro
in 2017)

Cash recurrente EBITDA



94,7 miljoen €

(77,3 miljoen euro in 2017,
+22,5% t.v.m. 2017)

Economische schuld



2,376 miljard €

(2,483 miljard euro in 2017,
-106,9 miljoen euro t.v.m. 2017)

Reizigers-km nationaal



10.505,2 miljoen

(+3,3% t.v.m. 2017)

Reizigers nationaal



243,9 miljoen

(+3,7% t.v.m. 2017)

Personeel



17.703 VTE

op 1/1/2019
(18.002 in 2018)

Persdienst (Bart Crols & Dimitri Temmerman)

+32 2 528 23 14

pers@nmbs.be

www.nmbs.be

