

NMBS in 2021

Kerncijfers en realisaties

Onderweg.
Naar beter.



Inhoud

4 Voorwoord
6 Executive Committee
7 Raad van bestuur
8 Belangrijke gebeurtenissen
10 Financiële kerncijfers
13 Operationele kerncijfers
14 Strategie
16 Terugblik op 2021
22 Sociaal verantwoord ondernemen
25 Openbaredienstcontract
26 De trein in de kijker

Coördinatie

Martine Maelschalck, Denis Bastin, Pascale Heesterbeek, Bruno Van Calster

Foto's

Fabienne Mahieu, Filip Steppe (coördinatie), Alexander Debrabandere, Gregory de Leeuw, David Plas, Antoine Rassart, Lieven Van Assche, bpost, Konekt, Artsen Zonder Grenzen, MIVB, Adobe Stock

Opmaak

Samuel Durt

Verantwoordelijke uitgever

Jihane Annane
Corporate Communication NMBS
Hallepoortlaan 40
1060 Brussel

April 2022



Thibaut Georgin

Voorzitter van de raad van bestuur

Voorwoord

2021 was opnieuw een bewogen jaar. Ondanks de gezondheidscrisis is NMBS haar cruciale rol in de mobiliteit van ons land blijven spelen.

Dankzij de inzet van haar medewerkers en een maximaal treinaanbod slaagde NMBS erin om haar reizigers op een veilige - ook vanuit sanitair oogpunt - en duurzame manier te vervoeren. De omzet werd echter, net als het aantal reizigers, sterk beïnvloed.

Bovendien investeerden we in 2021 bijna 700 miljoen euro in het onthaal van reizigers, het rollend materieel, werkplaatsen, digitalisering…

Om haar opdracht van openbare dienst te blijven verzekeren, kreeg NMBS een compensatie van de overheid. Deze overheidssteun, gekoppeld aan interne besparingsmaatregelen, kon het operationeel verlies beperken.

Ook 2022 zal op financieel vlak een moeilijk jaar worden. Naast de impact van het verplichte telewerken tot 18 februari en de doorbraak van het structurele telewerk, wegen de forse inflatie en piekende energiekosten zwaar door op de financiële rekeningen van NMBS, die de belangrijkste elektriciteitsconsument van het land is.

Het lopende jaar zal eveneens gewijd worden aan de voorbereiding van het openbaredienstcontract 2023-2032 van NMBS. In 2021 nam de regering namelijk de belangrijke beslissing om van NMBS voor tien jaar, op het volledige netwerk, de enige de enige operator te maken voor het nationaal reizigersverkeer per spoor. Het is de ambitie van de voogdijoverheid en van NMBS om het nieuwe contract, met de nodige financiële middelen, af te sluiten voor het einde van het jaar 2022.

Het contract definieert de opdrachten van openbare dienst, waaronder het vervoersaanbod, de diensten in de stations en het onthaal van reizigers, de tarifering, het rollend materieel, de reizigersinformatie, en de bescherming en veiligheid van reizigers en personeel.

Om haar ambities te verwezenlijken, heeft NMBS ook alles in het werk gesteld om massaal aan te werven. Zo verwelkomde NMBS in 2021 1.200 nieuwe medewerkers en mikt ze in 2022 op 1.300 nieuwe aanwervingen. Want niets van wat we gerealiseerd hebben, noch van wat we in de toekomst gepland hebben, zou mogelijk zijn zonder het talent en de flexibiliteit van ons personeel. In ons HR-beleid blijven we focussen op diversiteit en op een inclusieve bedrijfscultuur, opdat elke medewerker zich bij NMBS thuis kan voelen.

Ondanks deze moeilijke jaren verwacht NMBS tegen 2024 opnieuw te kunnen aansluiten met het aantal reizigers van voor de coronacrisis, en vanaf 2023 het aantal vrijetijdsreizigers van 2019 te bereiken.

NMBS kijkt met vertrouwen naar de toekomst. Ze is ervan overtuigd dat de trein hét veilige, duurzame, zuinige en comfortabele vervoermiddel bij uitstek is. Haar aanbod voor openbare dienstverlening is een essentiële voorwaarde om de modal shift te realiseren die noodzakelijk is om de klimaatdoelstellingen te behalen, zoals wordt benadrukt in het laatste verslag van het IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), dat eind februari 2022 werd gepubliceerd.

Forse en gerichte investeringen in nieuw treinmaterieel, de verdere omvorming van de stations tot multimodale, integraal toegankelijke knooppunten, de uitbreiding en aanpassing van het vervoersaanbod en een doorgedreven digitalisering van de informatie- en verkoopkanalen moeten niet alleen de bestaande klanten doen terugkeren, maar ook extra nieuwe klanten aantrekken: horizon 2032 rekent NMBS op 40% meer vrijetijdsreizigers en 25% meer woon-werkabonnees.



Sophie Dutordoir

CEO

Executive Committee



















Raad van bestuur op 31/12/2021

Thibaut Georgin
Voorzitter van de Raad van bestuur
Voorzitter van het Benoemings- en bezoldigingscomité

Sophie Dutordoir
CEO,
Lid van het Benoemings- en bezoldigingscomité,
Voorzitter van het GEN-oriëntatiecomité

Mathieu Bihet
Lid van het GEN-oriëntatiecomité

Filip Boelaert
Lid van het GEN-oriëntatiecomité

Martine Durez
Lid van het Auditcomité,
Lid van het GEN-oriëntatiecomité

Déborah Géradon

Laurence Glautier
Lid van het Auditcomité

Laurent Lévêque
Lid van het Benoemings- en bezoldigingscomité

Eric Mercenier
Lid van het GEN-oriëntatiecomité

An Poot
Lid van het Auditcomité

Daan Schalck
Lid van het Benoemings- en bezoldigingscomité

Dirk Sterckx
Voorzitter van het Auditcomité

Wouter Van Besien
Lid van het GEN-oriëntatiecomité

Bart Van Camp

Belangrijke gebeurtenissen



BRUPASS Brussel
en omgeving



8 maart: inspirerende vrouwen



Bezoek van de koning
aan Ottignies



Nieuwe jobsite



Mogelijkheid om verse
producten uit de korte keten
af te halen in de stations



Moon Run voor Artsen Zonder
Grenzen: 507.911 km



Kust-Express



175 jaar verbinding Parijs-
Brussel + 25 jaar Thalys



Bezoek van onze CEO aan
de werknemers getroffen
door de overstromingen



Campagne “De Treinavonturen”



Vaccinatiecentra in
verschillende stations



Imagocampagne
“Onderweg. Naar beter.”



Boekenruilkasten in de stations



Connecting Europe Express
in België



Eerste hackathon
voor studenten



Lancering Europalia
“Trains & Tracks”



Climate Train



In de huid van een reiziger
met beperkte mobiliteit



Samenwerking NMBS/bpost
in Saint-Ghislain en Liedekerke



Proefproject voor rookvrije
perrons in Mechelen



Manneken Pis in het kostuum
van een treinbegeleider



Winterpret



Diversity & Inclusion Award
voor originaliteit voor het
project ‘Wat is mijn ding?’



Partnerschap Artsen
Zonder Grenzen

Financiële kerncijfers

Ebitda cash recurrent vóór compensatie:
€ -401,9 miljoen tegenover € -359,6 miljoen in 2020 tegenover € +85,3 miljoen in 2019

Compensatie van de federale regering in 2021:
€ 298,9 miljoen toegezegd als compensatie voor covid voor 2021 en € 4,9 miljoen euro voor de overstromingen

Ebitda cash recurrent na compensatie in 2021: € -98,1 miljoen

Cash recurrente inkomsten:
€ 1.806,6 miljoen
€ 1.806,6 miljoen (excl. compensatie voor covid en overstromingen van € 303,8 miljoen) tegenover € 2.088,0 miljoen in 2020 (excl. compensatie voor covid van € 288,0 miljoen) en € 2.611,3 miljoen in 2019 excl. overdracht van € 25 miljoen exploitatiesubsidies naar de investeringssubsidies.

Waarvan

Omzet reizigersvervoer:
€ 548,1 miljoen tegenover € 538,0 miljoen in 2020 en € 878,3 miljoen in 2019

Nationaal:
€ 507,3 miljoen tegenover € 496,5 miljoen in 2020 en € 799,9 miljoen in 2019

Internationaal:
€ 40,8 miljoen tegenover € 41,5 miljoen in 2020 en € 78,4 miljoen in 2019

Omzet andere activiteiten:
€ 267,4 miljoen tegenover € 271,1 miljoen in 2020 en € 290,6 miljoen in 2019

Exploitatiesubsidies vóór covid-compensatie (excl. € 303,8 miljoen compensatie voor covid en overstromingen):
€ 843,0 miljoen, tegenover € 1.119,1 miljoen in 2020 (excl. € 288,0 miljoen compensatie voor covid) en € 1.274,9 miljoen vóór overdracht in 2019

Andere producten:
€ 148,1 miljoen tegenover € 159,8 miljoen in 2020 en € 167,5 miljoen in 2019

Cash recurrente kosten:
€ -2.208,6 miljoen
tegenover € -2.447,6 miljoen in 2020 en € -2.526,0 miljoen in 2019

Waarvan

Infrastructuurvergoeding:
€ -364,9 miljoen tegenover € -660,9 miljoen in 2020 en € -707,9 miljoen in 2019

Personeel:
€ -1.160,9 miljoen tegenover € -1.143,4 miljoen in 2020 en € -1.138,1 miljoen in 2019

Tractie-energie:
€ -115,0 miljoen tegenover € -79,4 miljoen in 2020 en € -84,2 miljoen in 2019

Andere kosten:
€ -567,7 miljoen tegenover € -563,9 miljoen in 2020 en € -595,8 miljoen in 2019

Investeringen:
€ 694,7 miljoen
tegenover € 628,5 miljoen in 2020 en € 604,6 miljoen in 2019

Waarvan in 2021:

Onthaal:
€ 146,6 miljoen

Rollend materieel:
€ 407,4 miljoen

Werkplaatsen:
€ 48,0 miljoen

Gebouwen en overige:
€ 12,7 miljoen

Process improvement & digitalisering:
€ 80,0 miljoen

Economische schuld:
€ 2,314 miljard
(na compensatie voor covid van € 298,9 miljoen) tegenover € 2,363 miljard in 2020 en € 2,286 miljard in 2019





Operationele kerncijfers

Binnenlandse reizigers:
171,8 miljoen tegenover 184,1 miljoen in 2020 en 253,4 miljoen in 2019

Reizigers-km binnenlands verkeer:
6.970 tegenover 7.397 in 2020 en 10.849 in 2019

Internationale reizigers (Verkeer TGV Brussel-Frankrijk en IC Nederland [ICBA]) ('langeafstandstreinen' waarvoor NMBS co-vervoerder is in België):
1,85 miljoen tegenover 1,37 miljoen in 2020 en 3,14 miljoen in 2019

Reizigers op doorreis door België (verkeer IC NL, TGV InOui, Thalys, Eurostar, ICE, Grensoverschrijdend [het grensoverschrijdend verkeer is gebaseerd op basis van verkoopscijfers - gezien de tellingen in 2021 afwijkend zijn]):
7,1 miljoen tegenover 6,7 miljoen in 2020 en 17,5 miljoen in 2019

Treinen per weekdag:
3.753 tegenover 3.672 in 2020 en 3.672 in 2019

Zitplaatsen:
347.301 tegenover 348.286 in 2020 en 350.720 in 2019

Stations:
555 tegenover 554 in 2020 en 554 in 2019
Waarvan er 88 autonoom toegankelijk zijn voor personen met een beperkte mobiliteit, tegenover 78 in 2020 en 71 in 2019 en 174 met verhoogde perrons (76 cm), tegenover 161 in 2020 en 151 in 2019

Autoparkeerplaatsen:
74.671 in 2021 tegenover 74.459 in 2020 en 73.694 in 2019

Parkeerplaatsen voor fietsen:
112.709 in 2021 tegenover 108.753 in 2020 en 106.987 in 2019

Stiptheid:
92,6 % tegenover 93,6% in 2020 en 90,4% in 2019

ETCS:
69 % van de treinen is uitgerust met het Europese treincontrolesysteem ETCS tegenover 62,8% in 2020 en 54,5% in 2019

Voltijds equivalenten:
16.738 op 31 december 2021 tegenover 17.299 op 31 december 2020 en 17.539 op 31 december 2019

Aanwervingen:
1.200 (1.300 in 2020 en in 2019), waarvan 26% jonger dan 26 en 13% ouder dan 50.

Klantentevredenheid (globaal percentage):
77 % tegenover 75,2% in 2020 en 66,7% in 2019

Strategie

Als ruggengraat van het openbaar vervoer wil NMBS een duurzame en betrouwbare oplossing bieden voor de mobiliteit in België.

NMBS vertrekt hierbij van haar drie kernactiviteiten:

Haar reizigers veilig, stipt en comfortabel per trein op hun bestemming brengen.

Het beheren en onderhouden van treinen op een efficiënte en doordachte manier.

Een klantvriendelijk onthaal in functioneel ingerichte stations garanderen.

NMBS heeft vijf prioritaire doelstellingen bepaald:

Veiligheid en stiptheid voorop.

Tevreden klanten altijd en overal.

Een eigentijds HR-beleid en een ondernemingscultuur gebaseerd op professionalisme, respect, ondernemerschap en samenwerking.

Efficiënte werkmethodes.

Een financieel gezonde onderneming met ambitie om te groeien.

4 waarden voor ons personeel:

Professionalisme

We doen ons werk rigoureus, resultaatgericht, met engagement en passie voor ons métier.

Respect

We hebben respect voor onze collega's, onze klanten, onze partners en onze omgeving, vanuit een duurzaam perspectief. We respecteren evenzeer onze engagementen op vlak van resultaten, budget en planning.

Ondernemerschap

We durven onze manier van werken in vraag stellen en integreren graag en soepel sterke ideeën en betere werkmethodes.

Samenwerking

We creëren een motiverende werkomgeving waar medewerkers graag samenwerken binnen en over diensten heen.



Terugblik op 2021

Gevolgen van de gezondheidscrisis

Aantal reizigers

Met een totaal van 171,8 miljoen binnenlandse reizigers in 2021 bleef het aantal treinreizigers ver onder het niveau van voor de crisis.

Dat is hoofdzakelijk zo op weekdagen, wanneer vooral pendelaars de trein nemen, door het verplichte telewerk.

In het weekend, wanneer er meer vrijetijdsreizigers zijn, heeft de crisis minder invloed op het aantal. Er waren verschillende weekends in 2021 waarbij er meer reizigers waren dan in hetzelfde weekend in 2019.

Telewerk

Ook na de crisis zullen heel wat pendelaars een aantal dagen per week blijven telewerken. Om daarop in te spelen, lanceert NMBS in de loop van 2022 flexibele treinabonnementen. Sinds juni 2021 worden deze getest bij zeven grote bedrijven en overheidsdiensten.

Gezondheidsmaatregelen

De gezondheidsmaatregelen, waaronder ook de mondmaskerplicht, werden heel 2021 lang aangehouden. NMBS opende in 2021 vaccinatie-punten in drie Brusselse stations (Brussel-Zuid, Brussel-Centraal en Jette). Daarnaast werden er testcentra geopend in Brussel-Zuid en Antwerpen-Centraal.

Agressie

Het aantal agressies tegenover het personeel is in 2021 helaas verder gestegen. Voor elk geval van agressie dient NMBS een klacht in en stelt ze zich burgerlijke partij. NMBS hanteert hiervoor een nultolerantie. Discussies met reizigers die de gezondheidsmaatregelen niet naleven, zijn, na geschillen over vervoersbewijzen, de tweede grootste oorzaak van agressie geworden tegenover trein- en stationspersoneel.

Treinaanbod

NMBS ging verder met de geplande uitbreiding van haar aanbod in het kader van haar Vervoersplan 2020-2023. Een groot deel van de projecten werd al in 2020 uitgevoerd. In 2021 zijn daar nog eens 250 ritten per week bijgekomen.

Financiële cijfers

Voor het tweede jaar op rij werd NMBS geconfron-teerd met een sterke daling van de inkomsten, terwijl het maximale treinaanbod gehandhaafd bleef. Desondanks investeerde NMBS meer dan 700 miljoen euro in een betere dienstverlening aan de klant.

Stiptheid

Voor het derde jaar op rij reed meer dan negentig procent van de treinen op tijd. De gezamenlijke inspanningen van NMBS en Infrabel lonen, al moet ook rekening worden gehouden met de impact van de gezondheidscrisis.

Tevreden reizigers

Voor het tweede jaar op rij zegt driekwart van de reizigers (77% in 2021) tevreden te zijn over de dienstverlening van NMBS. In 2019 was dat 67% en in 2018 60%.

Vergeleken met 2020 zijn meer reizigers tevreden over het treinaanbod, het comfort op de trein en de informatie in het station van vertrek.

Overstromingen

Na de overstromingen in juli 2021 was treinverkeer onmogelijk op 25 spoorlijnen. In samenwerking met infrastructuurbeheerder Infrabel werd alles op alles gezet om het treinverkeer zo snel mogelijk te herstellen. Begin oktober werd de laatste spoorlijn, tussen Pepinster en Spa, opnieuw in dienst genomen.

De zwaarst getroffen slachtoffers konden met de Vrijkaart Solidariteit gratis gebruikmaken van het volledige net van zowel NMBS, TEC, De Lijn en MIVB.



‘Onderweg. Naar beter.’ In alle domeinen.

In 2020 startte NMBS met de uitwerking van een nieuwe marktstrategie om zichzelf duidelijk te positioneren en om met alle nodige middelen de toekomstige uitdagingen aan te gaan, zoals de liberalisering van het nationale reizigersvervoer, het behoud van de opdracht van openbare dienst voor een periode van 10 jaar op het volledige Belgische spoorwegnet en de nieuwe gewoontes van de klant.

Het continue verbeteren van haar dienstverlening heeft NMBS in 2021 vertaald naar een nieuwe identiteit rond de slogan ‘Onderweg. Naar Beter.’ Deze nieuwe identiteit is zichtbaar in onze stations en in onze communicatie, en werd vertaald naar een imago-campagne die eind 2021 te zien was op televisie.





Functionele, toegankelijke en intermodale stations

In 2021 werden tien stations volledig toegankelijk gemaakt: verhoogde perrons, helling of lift voor de toegang tot elk perron, geleidelijnen, enz. In totaal zijn er nu 88 stations integraal toegankelijk.

Verspreid over 21 stations zijn er in 2021 zo’n 4.000 bijkomende fietsparkeerplaatsen gecreëerd. Vier stations kregen samen 800 autoparkeerplaatsen.

Aan verschillende grote werven is in 2021 verder gewerkt. Het gaat onder meer om de vernieuwing van de stations van Bergen, Gent-Sint-Pieters, Mechelen en Namen.

Sinds eind november zijn de perrons in het station van Mechelen rookvrij. Het gaat om een sensibilise-ringsactie. Iets waar het merendeel van de treinreiziger voorstander van is.

Modernisering van het rollend materieel en van de werkplaatsen

Van de nieuwste rijtuigen, de M7-dubbeldekstreinen, zijn een honderdtal stuks in gebruik. In totaal werden al meer dan 700 M7-rijtuigen besteld, goed voor een investering van meer dan 2 miljard euro. De komende jaren worden ook de eerste rijtuigen verwacht die autonoom toegankelijk zijn voor reizigers met een beperkte mobiliteit.

Met de komst van de M7-rijtuigen zal het aantal plaatsen voor fietsen op de NMBS-treinen met 50% toenemen.

Het veiligheidssysteem ETCS werd in 2021 verder uitgerold: 69% van de treinen is hier al mee uitgerust (ten opzichte van 62,8% in 2020). Op die manier zit NMBS op schema om tegen eind 2023 100% van haar vloot van ETCS te voorzien.

De gemiddelde beschikbaarheidsgraad van het treinmaterieel bedroeg in 2021 85,1%. De treinen worden vaker ’s nachts onderhouden. Daardoor zijn er overdag meer treinen beschikbaar, wat voor meer capaciteit zorgt.





Digitale transitie

In februari 2021 lanceerde NMBS haar nieuwe mobiele applicatie. Zo krijgen reizigers dankzij hun ‘My NMBS’-profiel automatisch de tickets te zien die het best bij hun passen. Daarnaast werd de drukte-barometer MoveSafe geïntegreerd in de app. Nog op de nieuwe NMBS-app zijn de tienrittenkaarten te koop in digitaal formaat.

In 2021 werd maar liefst 80% van alle treintickets online of aan een ticketautomaat gekocht.

In dat kader nam NMBS begin 2021 de moeilijke beslissing om de loketten in 44 stations geleidelijk aan te sluiten. Belangrijke begeleidende maatregelen werden genomen om de toegankelijkheid, veiligheid en het onthaal van de reizigers te garanderen.

Nieuwe vervoersbewijzen, op maat van de klant

Samen met MIVB, De Lijn en TEC lanceerde NMBS in 2021 de BRUPASS en BRUPASS XL. Eén enkel BRUPASS XL ticket volstaat om met de trein, tram, bus en/of metro te reizen in een uitgebreide regio van 11,5 kilometer rond de negentien Brusselse gemeenten. Met de BRUPASS of BRUPASS XL kunnen de reizigers de trein nemen in 53 stations.





Internationale verankering

De fusie van Thalys en Eurostar, onder de naam Greenspeed, werd in 2021 concreter. Het is de bedoeling om in de loop van 2022 te kunnen starten met de fusie.

Sinds mei 2021 rijden er opnieuw nachttreinen tussen België en Oostenrijk.

Met de campagne Hello Europe zette NMBS haar 3.600 internationale bestemmingen waarvoor ze tickets verkoopt in de kijker.

Een modern, performant en gediversifieerd HR-beleid

In 2021 heeft NMBS 1.200 nieuwe medewerkers aangeworven. Eén op de vier nieuwe medewerkers is een vrouw, één op de vier is jonger dan 26 en 13% van de medewerkers is ouder dan 55.







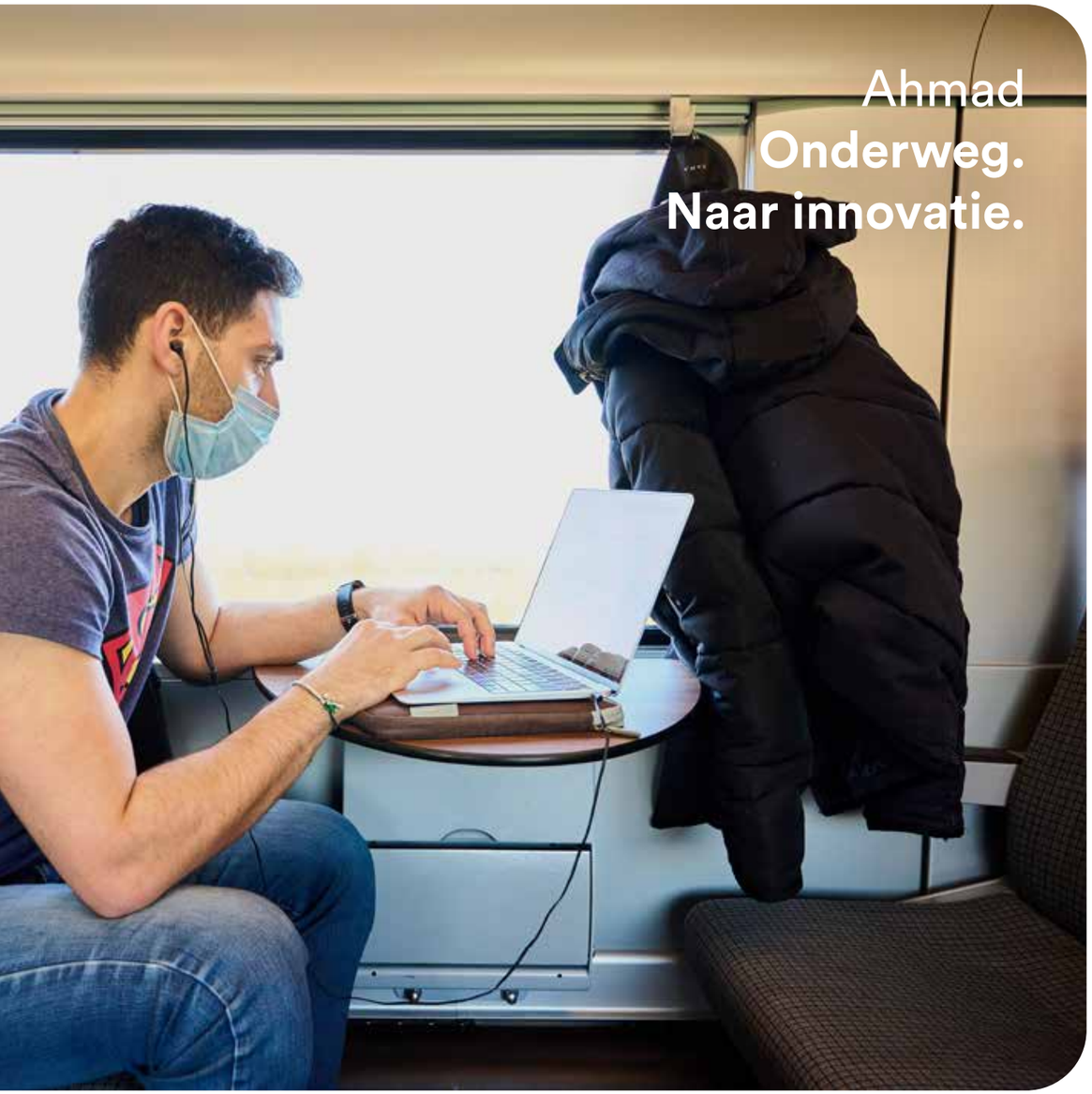
Sociaal verantwoord ondernemen

Duurzaamheid zit in het DNA van NMBS. NMBS heeft een strategie voor Corporate Social Responsability uitgewerkt, met doelstellingen gespreid over 10 jaar.

In 2021 hebben de zonnepanelen op de daken van de gebouwen van NMBS 6.283.411 kWh geproduceerd, wat overeenkomt met het verbruik van bijna 1.800 gezinnen.







Openbaredienstcontract

In 2021 nam de regering een belangrijke beslissing om van NMBS voor tien jaar de enige operator te maken voor het nationaal reizigersverkeer per spoor belast met de openbare dienst. Die politieke wil moet nu vertaald worden in een openbaredienstcontract.

Dit contract zal onze opdrachten van openbare dienst definiëren: vervoersaanbod, stations en reizigersonthaal, tarieven, rollend materieel, reizigersinformatie, preventie en veiligheid voor reizigers en personeel.

Er wordt volop onderhandeld tussen NMBS en de overheid over het nieuwe openbaredienstcontract voor de periode 2023-2032, samen met een Ondernemingsplan en een Meerjareninvesteringsplan voor tien jaar. De ambitie is het contract tegen eind 2022 af te sluiten.







De trein in de kijker

In 2021 waren alle blikken op de trein gericht.

De Europese Commissie maakte van 2021 het Europees Jaar van het Spoor. Het hoogtepunt daarvan was ongetwijfeld de Connecting Europe Express. Deze trein doorkruiste maar liefst 26 Europese landen en legde daarbij bijna 20.000 kilometer af. Op 4 en 5 oktober maakte hij een tussenstop in België.

Europalia koos ervoor haar tweejaarlijks cultuurfestival te wijden aan ‘Trains & Tracks’. Verschillende stations waren afgelopen jaar het decor van tal van culturele activiteiten. In Train World, het treinmuseum van NMBS, werden verschillende prestigieuze tentoonstellingen georganiseerd.

En met succes, want in 2021 verwelkomde Train World meer dan 150.000 bezoekers. Het gaat om het grootste aantal sinds de opening van het museum in 2015.





Onderweg.
Naar 2022.

