

Augustus 2010

# DUURZAAMHEIDVERSLAG 2009

**INFRABEL**  
Right On Track





# Inhoud

<b>1. VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>	5.2. Netheid in de stations.....	32	<b>8. ONZE STAKEHOLDERS</b> .....	<b>59</b>
<b>2. DE NMBS-GROEP IN VOGELVLUCHT</b> .....	<b>4</b>	5.3. Toegankelijkheid van de stations.....	33	8.1. Klanten .....	60
2.1. Enkele kerncijfers .....	4	5.4. Modernisering van de ateliers .....	34	8.2. Onze medewerkers.....	61
2.2. De vier uitdagingen van de NMBS-Groep .....	5	5.5. Investerings in stations en multimodale knooppunten.....	35	8.3. Aandeelhouders.....	62
2.3. De NMBS-Groep.....	7	5.6. Veiligheid van de reizigers .....	36	8.4. De Europese instellingen en het Europese Spoor wegagentschap, de voogdijoverheid, de onderzoeks- en regelgevende organen en de veiligheidsinstantie, de gewestelijke overheden en de lokale besturen .....	63
2.4. Onderscheidingen .....	9	5.7. Energieverbruik.....	37	8.5. De werkgeversorganisaties .....	64
<b>3. INVESTEREN OM TE GROEIEN</b> .....	<b>10</b>	5.8. CO <sub>2</sub> -emissies .....	38	8.6. De ombudsdienst, het Raadgevend Comité van de Gebruikers en de andere representatieve reizigersorganisaties.....	64
3.1. Investerings.....	10	5.9. Energiebesparing .....	39	8.7. De leveranciers .....	64
3.2. Resultaten .....	14	5.10. Water.....	41	8.8. De media.....	64
3.3. Exploitatiedotaties van de overheid.....	15	5.11. Afval.....	42	8.9. De representatieve werknemersorganisaties .....	64
<b>4. DE TREIN</b> .....	<b>16</b>	5.12. Bodem.....	44	8.10. De omwonenden.....	64
4.1. Kwaliteit .....	17	<b>6. HET SPOOR</b> .....	<b>45</b>	8.11. De burgers en de niet-gouvernementele organisaties.....	64
4.2. Stiptheid .....	19	6.1. Exploitatieveiligheid .....	45	<b>9. GRI-INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>65</b>
4.3. Toegankelijkheid .....	20	6.2. Biodiversiteit .....	46	<b>10. VERSLAGPARAMETERS</b> .....	<b>71</b>
4.4. Exploitatieveiligheid .....	21	6.3. Afval.....	47	10.1. Maatschappelijke zetel.....	71
4.5. Energieverbruik tractie.....	22	6.4. Geluid.....	48	10.2. Verslagperiode.....	71
4.6. CO <sub>2</sub> -emissies .....	25	<b>7. ONZE MENSEN</b> .....	<b>50</b>	10.3. Contact.....	71
4.7. Energiebesparing .....	27	7.1. Werkgelegenheid .....	51		
<b>5. HET STATION EN HET ATELIER</b> .....	<b>28</b>	7.2. Diversiteit .....	53		
5.1. Stations worden ontmoetingsplaatsen, geïntegreerd in de stad .....	29	7.3. Veiligheid en gezondheid.....	57		
		7.4. Opleiding en competentieontwikkeling.....	57		

# Voorwoord

Groeien op duurzame wijze is voor de NMBS-Groep de lange termijndoelstelling. In dit tweede duurzaamheidsverslag rapporteren de stationseigenaar NMBS-Holding, de vervoersonderneming NMBS en de infrastructuurbeheerder Infrabel over hun streven naar een duurzame dienstverlening op dat groeipad.

De Groep streeft ernaar haar maatschappelijke dienstverlening kwaliteitsvol uit te voeren en wil tegelijkertijd de overheidsmiddelen efficiënt inzetten om een financieel evenwicht te behouden. Dat de kernactiviteit – mensen en goederen per trein vervoeren – een duurzame vorm van mobiliteit is, is daarbij een dagelijkse stimulans voor management en medewerkers.

Als openbaar vervoergroep is het ook onze ambitie om een steeds groter deel van de verplaatsingen per trein

te laten verlopen. We gaan de goede richting uit want het spoorvervoer van reizigers groeit al enkele jaren sneller dan de mobiliteit in haar geheel. Maar er blijft nog een hele weg af te leggen. De vraag naar mobiliteit zal blijven toenemen op lange termijn, met de gekende problemen van congestie, luchtverontreiniging, geluidsoverlast en andere.

In dit verslag zal u ontdekken welke inspanningen we leveren om bijkomende infrastructuurcapaciteit te creëren en om ons aantrekkelijk te positioneren in de vervoersmarkt en bij het onthaal in onze stations. Die worden ook beter ingebed in de stadsomgeving. Tegelijkertijd zetten we onze schouders onder bedrijfsprocessen en investeringen om ons energie- en waterverbruik en CO<sub>2</sub>-uitstoot nog verder te verlagen, om onze treinen en stations net en veilig te houden.

En we besteden grote zorg aan het aantrekken van nieuwe medewerkers en aan opleiding, want 50% van de huidige bijna 39.000 medewerkers bereiken de volgende jaren de pensioengerechtigde leeftijd.

De drie bedrijven werkten in 2009 ook aan hun eerste milieubeleidsplan. De ambities reiken echter verder. In het bijzonder moeten we komen tot de uitbouw van een duurzaam en geïntegreerd milieubeheersysteem voor elk van de afzonderlijke spoorwegactiviteiten.

Dit tweede duurzaamheidsverslag, dat uitsluitend elektronisch gepubliceerd is, volgt qua samenstelling en lay out het eerste verslag van 2008. Daarnaast hebben we nu ook een thematische versie op de website geplaatst, die toelaat om deelaspecten uit het integrale verslag afzonderlijk te raadplegen.

L. Bovy, voorzitter NMBS  
M. Descheemaeker, CEO

C. Vanderveeren, voorzitter Infrabel  
L. Lallemand, CEO

J.C. Fontinoy, voorzitter NMBS-Holding  
J. Haek, CEO

# 2

## 2. De NMBS-Groep in vogelvlucht

### 2.1. ENKELE KERNCIJFERS

#### DE NMBS-GROEP IN VOGELVLUCHT (GEGEVENS 2009)

Aantal reizigers	220,4 miljoen of gemiddeld meer dan 600.000 per dag. Een groei van 1,7% tegenover 2008.
Goederen	36,5 miljoen ton of gemiddeld 152.000 ton per werkdag. Een daling van 34% tegenover 2008.
Investeringen	1,9 miljard € of 7,4 miljoen € per werkdag.
Stations	België telt 549 stations en stopplaatsen. De NMBS-Holding is eigenaar van alle stations en beheert de 37 grootste stations van het land. 177 stations worden in concessie beheerd door de NMBS en 339 stopplaatsen door Infrabel.
Aantal werknemers	38.792 medewerkers.
Aantal km spoor	3.578 kilometer spoorlijnen, dat is van Madrid naar Moskou of drie keer van Brussel naar Rome.
Aantal ateliers	De NMBS telt 17 ateliers rollend materieel en 18 lokale antennes. Infrabel telt 2 werkplaatsen.
Aantal treinen per dag	De NMBS legt iedere weekdag ruim 3.700 reizigerstreinen en 750 goederentreinen in.
Aantal zitplaatsen	De vloot van de NMBS telt 304.700 zitplaatsen. Tegen 2015 zal dat aantal oplopen tot 389.000 zitplaatsen.
Plaats voor fiets en auto	De afgelopen vier jaar werden 24.000 plaatsen voor auto's en fietsen vernieuwd of bijkomend aangelegd.



## 2.2. DE VIER UITDAGINGEN VAN DE NMBS-GROEP

### EEN COMFORTABELE EN STIPTE TREINDIENST TEN DIENSTE VAN DE REIZIGER

Op 6 juni 2008 keurde de Belgische regering de nieuwe beheerscontracten 2008-2012 tussen de overheid en respectievelijk Infrabel, NMBS en NMBS-Holding goed. De uitdaging is groot: tegen 2012 moet de NMBS 25% meer binnenlandse reizigers vervoeren dan in 2006; een stijging van 187,5 miljoen naar 234,4 miljoen reizigers.

Om die uitdaging aan te gaan, ligt de nadruk meer dan ooit op de kwaliteit van dienstverlening met specifieke aandacht voor stiptheid, veiligheid en toegankelijkheid.

Een kwaliteitshandboek laat toe om de kwaliteit op een objectieve manier te meten. De treinreiziger rekent ook op betrouwbare informatie, die snel ter beschikking is. Op dit vlak werkten NMBS en Infrabel samen een project 'Real Time Informatie' uit. Infrabel informeert sinds begin 2009 haar klanten in real time over de toestand van de reizigerstreinen, via de speciale website [www.railtime.be](http://www.railtime.be). Dit aanbod werd in 2010 aangevuld met een informatie-kanaal via Smartphone en Teletekst. Klanten worden via de NMBS-website en via sms (My Train Info of SMS 2828) continu geïnformeerd over mogelijke problemen met het treinverkeer.

De hoogte van de jaarlijkse tariefverhoging is ondermeer afhankelijk van het verschil tussen enerzijds de werkelijk gerealiseerde en anderzijds de beoogde stiptheid. Voor de tariefaanpassing van februari 2009 was het objectief voor de stiptheid 91 %, voor februari 2010 en 2011 respectievelijk 91,5 en 92 %. Ook de jaarlijkse exploitatietoelage van Infrabel is voortaan afhankelijk van de prestaties qua stiptheid.

Meer veiligheidsmensen op het terrein, een sterke samenwerking met de politiediensten en het gebruik van technische hulpmiddelen zoals camerabewaking en inbraakalarmen moeten het veiligheidsgevoel verhogen. Elk van de drie bedrijven van de NMBS-Groep stelt daarom om de drie jaar een strategisch beleidsplan op met duidelijke doelstellingen.

Het comfort van de reizigers hangt nauw samen met de toegankelijkheid van de stations. Er worden heel wat inspanningen worden geleverd om de intermodaliteit (de overgang tussen de trein en een andere vervoerswijze) te verbeteren. Reizigers met een beperkte mobiliteit zullen steeds makkelijker zelfstandig kunnen reizen.

### HET FINANCIËEL EVENWICHT BEWAREN

De overheid verwacht dat de NMBS-Groep haar schuldenlast beheerst. Na de hervorming van 2005 werden grote inspanningen geleverd om de rekeningen in evenwicht te krijgen. Het beheerscontract schrijft voor dat de geconsolideerde netto-financiële schuld op het niveau van de Groep niet meer boven het niveau van juni 2008 (1.507 miljoen euro) mag uitstijgen.

Daarvoor is niet alleen een evenwicht in de jaarlijkse rekeningen nodig. Het komt er ook op aan om de investeringen grotendeels af te stemmen op wat de beschikbare financiële middelen (in hoofdzaak de federale investeringstoelage) toelaten.

De financiële discipline zal nog versterkt worden als de drie ondernemingen vanaf 2010 een ERP-programma (Enterprise Rebron Planning) in gebruik nemen om alle belangrijke bedrijfsprocessen te ondersteunen en betere financiële informatie te genereren.

# 2



## NIEUWE PERSONEELSLEDEN AANTREKKEN

Tussen 2008 en 2012 bereikt 40% van het spoorwegpersoneel de pensioengerechtigde leeftijd. Het komt er op aan om op een gepaste wijze en met het oog op de noodzakelijke verhoging van de productiviteit een flink deel van het personeel te vervangen.

In 2006 ging daartoe een grootschalige rekruteringscampagne van start: "Bouw mee aan de trein van morgen" ([www.despoorwegenwervenaan.be](http://www.despoorwegenwervenaan.be)).

## DE CO<sub>2</sub>-EMISSIE EN HET ENERGIEVERBRUIK TERUGDRINGEN. HET AANDEEL VAN HERNIEUWBARE ENERGIE VERHOGEN.

In december 2008 heeft Europa haar **20-20-20-strategie** goedgekeurd. De doelstellingen zijn ambitieus:

- > tegen 2020 20% minder energie verbruiken dan in 1990;

- > tegen 2020 20% minder CO<sub>2</sub>-emissie dan in 1990;
- > tegen 2020 20% energie uit hernieuwbare bronnen.

Het Europese objectief is vertaald naar specifieke doelstellingen voor industriële sectoren en voor lidstaten. Voor België geldt:

- > tegen 2020 15% minder energie verbruiken dan in 1990;
- > tegen 2020 15% minder CO<sub>2</sub>-emissie dan in 1990;
- > tegen 2020 13% energie uit hernieuwbare energiebronnen.

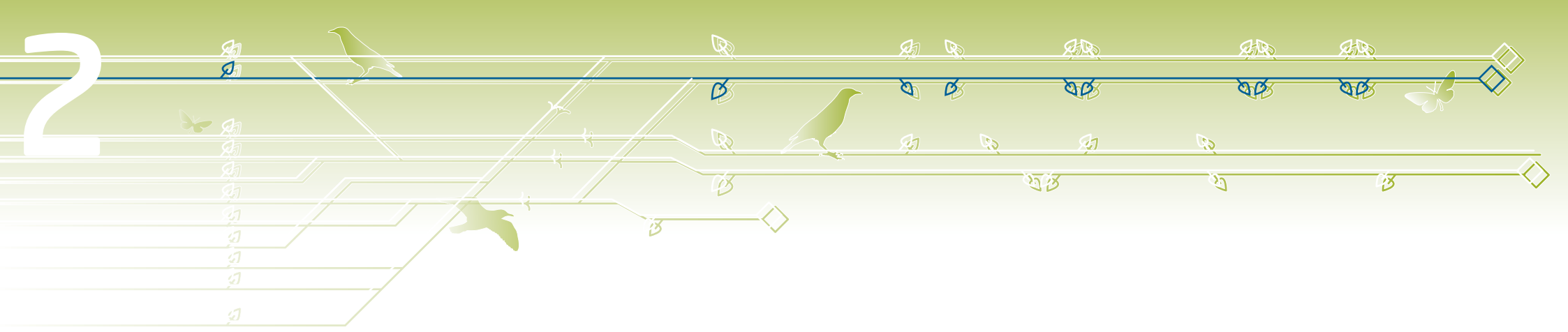
In de transportsector moet tegen 2020 bovendien 10% van het energieverbruik van duurzame oorsprong zijn.

De NMBS-Groep wil haar verantwoordelijkheid opnemen en significant bijdragen tot het bereiken van de Belgische doelstellingen. Door meer reizigers en goederen te vervoeren per trein in plaats van met de wagen, vrachtwagen of

vliegtuig wordt de groei van het energieverbruik en de CO<sub>2</sub>-emissie van alle transportmiddelen samen afgeremd. We beperken ons niet tot een absolute verlaging van het energieverbruik en de CO<sub>2</sub>-emissie van het spoorvervoer op zich, maar streven naar een verlaging van de CO<sub>2</sub>-emissie van de transportsector in zijn totaliteit. Het spoorvervoer levert wel inspanningen om het energieverbruik en de CO<sub>2</sub> uitstoot per reizigerkilometer en per tonkilometer verder te verminderen.

Voor het energieverbruik in de stations, kantoren en ateliers heeft de NMBS-Groep zich in 2005 geëngageerd om tegen 2012 7,5% minder te verbruiken dan in 2005, en tegen 2020 zelfs 20% minder.

In maart 2009 heeft de NMBS-Groep, samen met de werkgeverskoepel VBO en met de automobiefederatie Febiac een "Greening Transport-memorandum" ondertekend, dat de engagementen van de transportsector samenvat ([www.mobilyls.be](http://www.mobilyls.be)).

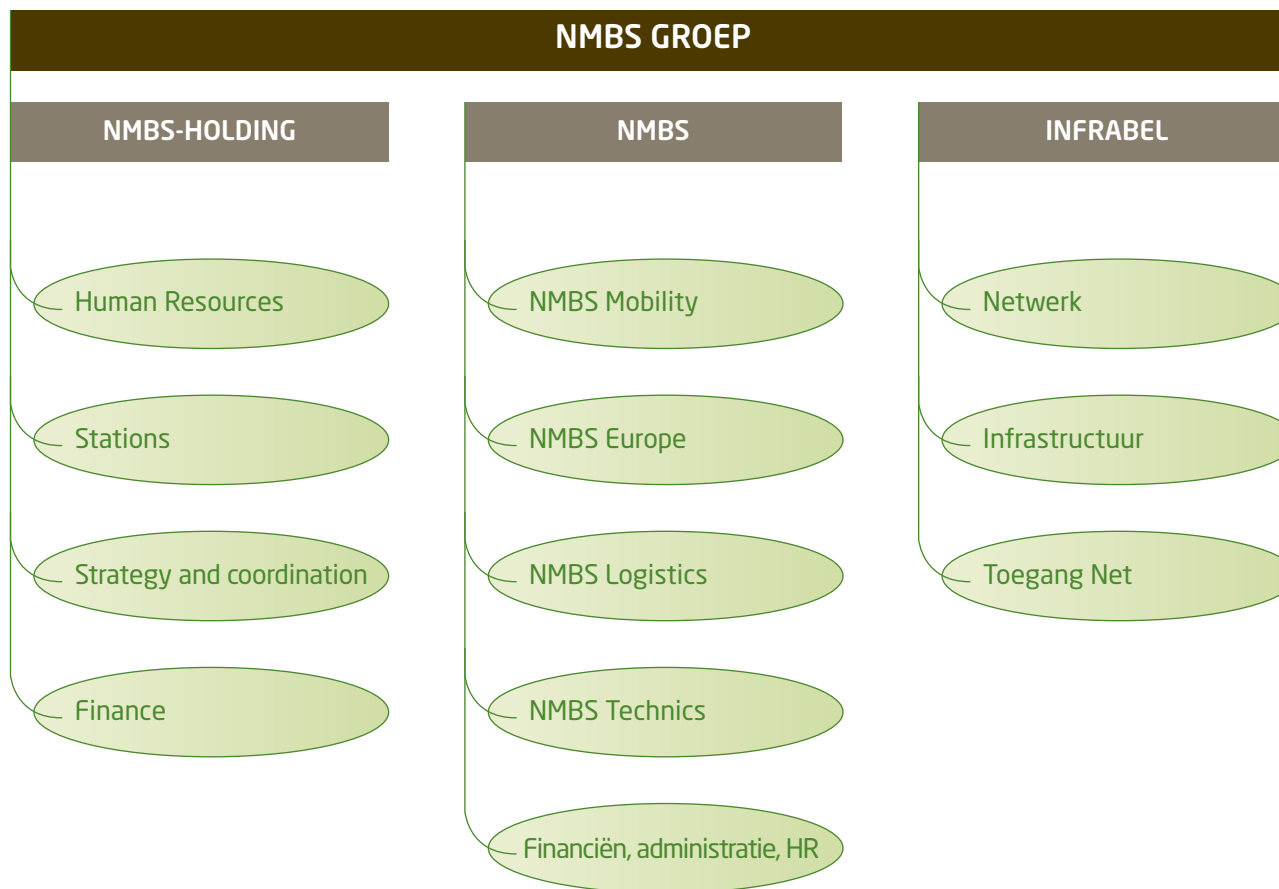


### 2.3. DE NMBS-GROEP

Overeenkomstig de Europese richtlijnen voor de spoorwegsector werd de voormalige NMBS in 2005 omgevormd tot de NMBS-Groep. De groep bestaat uit drie bedrijven, die elk een naamloze vennootschap van publiek recht zijn met het statuut van een autonoom overheidsbedrijf.

Als autonoom overheidsbedrijf voert elk van de drie een aantal taken uit van openbare dienst, die bij wet zijn vastgesteld. In een beheerscontract worden de wederzijdse afspraken tussen de Staat en elk van de drie bedrijven nader uitgewerkt.

De organigrammen van de NMBS-Holding, de NMBS, en Infrabel worden hierna gesynthetiseerd.





## De NMBS-Holding

De NMBS-Holding is eigenaar van alle 214 stations, en van de parkings en fietsstallingen langs het Belgische spoornet. Zij zorgt zelf voor de bouw, de uitbating en het onderhoud van de 37 drukst bezochte stations. Het beheer van de 177 andere stations geeft ze in concessie aan de NMBS.

De NMBS-Holding staat met haar veiligheidsdienst Securail in voor de beveiliging van klanten en personeel. De veiligheidsmensen, in de rode Securail-uniformen, zijn vooral zichtbaar in de stations en de treinen, maar zorgen ook voor de bewaking van gebouwen en installaties van de Groep.

De NMBS-Holding levert aan de NMBS en Infrabel diensten op het vlak van informatica, telecommunicatie en personeelsbeheer en is de werkgever van het voltallige personeel van de NMBS-Groep. Daarnaast centraliseert de NMBS-Holding de thesaurieactiviteiten van de drie vennootschappen en verzekert ze de eenheid van het financieel beheer van de Groep. Ze vervult tenslotte een coördinerende rol in het uitwerken van de investeringsplannen, ondernemingsplannen en in het milieubeleid.

## De NMBS

De NMBS exploiteert het treinverkeer. Zij is de grootste vervoersonderneming van België.

Het binnenlands reizigersvervoer is een opdracht van openbare dienst, die de NMBS uitvoert volgens de afspraken met de federale overheid. De overheid verwacht

dat de NMBS als openbare dienstverlener een fijnmazig netwerk van reizigersverbindingen over heel het land aanbiedt samen met een aantal bestemmingen in buurlanden net over de grenzen. Het tariefbeleid is o.a. gericht op het bevorderen van het woon-werkverkeer, van het woon-schoolorverkeer en van de mobiliteit van sociaal minderbegunstigden. De overheid subsidieert het binnenlands reizigersverkeer via een jaarlijkse toelage, omdat de verkoop van biljetten en treinkaarten niet alle kosten kan dekken.

Daarnaast baat de NMBS ook commerciële diensten uit: het internationaal reizigersvervoer en het goederenvervoer. Voor beide activiteiten moeten de inkomsten de uitgaven dekken, want er mag geen overheidssubsidie voor gegeven worden.

De internationale reiziger kan rekenen op een uitgebreide service met hogesnelheidstreinen (Thalys, Eurostar, TGV en ICE) naar de grootste steden van de buurlanden.

Voor het goederenvervoer kan het bedrijfsleven een beroep doen op de ervaring van NMBS Logistics en haar filialen in de Belgische havens, op de belangrijkste goederenassen en in bepaalde marktsegmenten zoals staal en containervervoer. Binnen de vrachtgroep evolueert NMBS Logistics steeds meer naar een pure tractieleverancier die diensten levert aan de vrachtfilialen (o.m. IFB, TRW en Xpedys). De meeste van deze filialen staan in voor de commercialisering van het vrachtvervoer en van daarbij aansluitende diensten die een toegevoegde waarde leveren aan het vervoer zelf. Ze zijn onder meer actief in het containervervoer, de binnenvaart, het zeevervoer, ... Ook de uitbating van terminals wordt beheerd door de filialen.

Om het geheel van haar activiteiten uit te voeren staat de NMBS tevens in voor de aankoop, het onderhoud, het beheer en de financiering van haar rollend materieel. Binnen de directie "NMBS Technics" telt de NMBS verschillende ateliers voor het onderhoud en de instandhouding van haar materieel.

## Infrabel

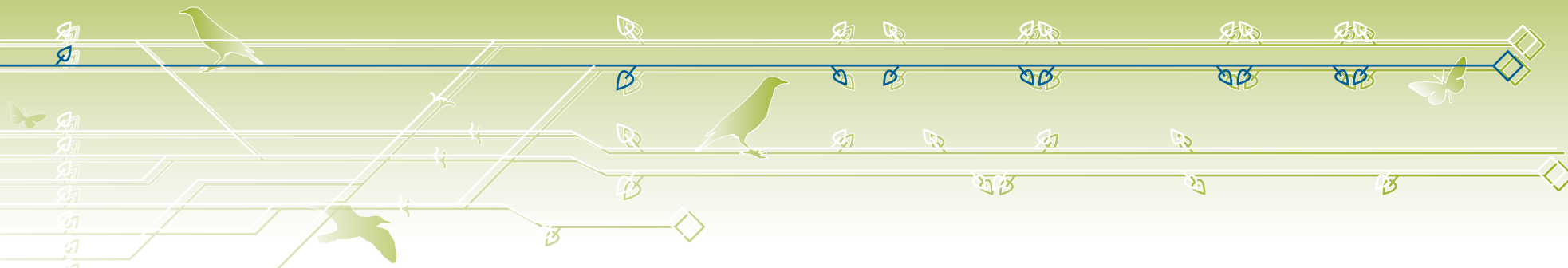
Infrabel is de beheerder van het Belgische spoorwegnet. Sinds de overdracht, eind 2008, van de spoorweginfrastructuur van het FSI (Fonds voor Spoorweginfrastructuur) naar Infrabel, is het ook de eigenaar van deze infrastructuur.

Om te garanderen dat de spoorinfrastructuur operationeel en veilig blijft en steeds hoge prestaties kan leveren, voert Infrabel voortdurend onderhoud uit. En om de trein te promoten ten opzichte van minder duurzame en meer vervuilende transportmiddelen, investeert zij in de modernisering en ontwikkeling van haar netwerk.

Het treinverkeer wordt op het hele net in real time gecontroleerd en geleid door Traffic Control. Bij incidenten wijzigt dit verkeersleidings- en coördinatiecentrum in Brussel het traject voor de treinen, hun doortochtvolgorde, enz. De beslissingen van dit centrum worden op lokaal niveau uitgevoerd door de seinhuizen.

Tenslotte stelt Infrabel de spoorinfrastructuur (rijpaden en dienstregeling) op niet-discriminerende wijze ter beschikking van haar klanten. Ze bepaalt de tarieven en rekent de infrastructuurvergoedingen aan de spoorwegexploitanten aan.





## 2.4. ONDERSCHIEDINGEN

### ONDERSCHIEDINGEN ONTVANGEN IN 2007

#### TRAFFIC CONTROL SOLUTION

De trofee 'ICT Manager of the Year', georganiseerd door Trends en Data News, ging in 2007 naar Traffic Control Solution. Deze oplossing stelt het verkeerscoördinatiecentrum van Infrabel in staat om 'in real time' de treinbewegingen op te volgen. Hierdoor kan Infrabel de veiligheid en regelmaat van het treinverkeer garanderen.

#### GELIJKHEID EN DIVERSITEIT

Op 22 maart 2007 ontving de NMBS-Groep het label 'Gelijkheid en Diversiteit'.

### ONDERSCHIEDINGEN ONTVANGEN IN 2008

#### DIABOLO

Op 23 januari 2008 werd het Diabolo-project van Infrabel in Londen bekroond met de 'Transport Deal of the Year' tijdens de PFI Awards. PFI of Project Finance International is een tijdschrift dat handelt over belangrijke financiële operaties en ontwikkelingen. Tijdens dit jaarlijks internationaal evenement worden prijzen uitgereikt aan belangrijke projecten uit de hele wereld die in het voorgaande jaar werden gefinancierd. Infrabel won samen met Babcock & Brown en HSH Nordbank AG in de categorie Europe/Middle East/Africa voor de Publiek Private Samenwerking (PPS) waarmee het Diabolo-project gefinancierd wordt.

### INTERNE SENSIBILISERINGSCAMPAGNE VOOR ENERGIEBESPARINGEN

De NMBS-Groep won de 'UIC Sustainability Award' voor het project 'Interne sensibiliseringscampagne voor energiebesparingen' tijdens de tiende UIC-conferentie rond milieu en duurzame ontwikkeling van 11 tot 13 september 2008 in Londen. De leden van de International Union of Railways dienden projecten in die tijdens de periode 2006-2008 bijdroegen tot een grotere milieuvriendelijkheid en duurzame ontwikkeling binnen hun onderneming.

#### HOFLEVERANCIER

Vanaf 26 november 2008 prijkt de NMBS-Holding op deze leverancierslijst.

### ONDERSCHIEDINGEN ONTVANGEN IN 2009

#### INFRASTRUCTURE DEAL OF THE YEAR VOOR DE LIEFKENSHOEKSPoorVERBINDING

Het project Liefkenshoekspoorverbinding werd op 21 januari 2009 bekroond als "Infrastructure Deal of the Year" voor de sector Europa. Het Britse magazine PFI, een financieel vakblad in Londen, reikt jaarlijks deze prijs uit. De prestigieuze award bekroont de originele manier waarop een van de grootste mobiliteitsprojecten in België wordt gefinancierd. De Liefkenshoekspoorverbinding zal zorgen voor een optimale spoorontsluiting van de Antwerpse haven en wordt gerealiseerd via een publiek-private samenwerking (PPS).

### INWIJDING VAN DE STATIONS LUIK-GUILLEMINS EN ANTWERPEN-CENTRAAL

Bij de inwijdingen van Antwerpen-Centraal en Luik-Guillemins, op 18 september 2009, kon de hele wereld kennismaken met de spoorwegarchitectuur van de NMBS-Holding van de bovenste plank!

Luik-Guillemins – waarvan de rechtstreeks op televisie uitgezonden inhuldiging opgeluisterd werd met een spectaculaire show van Franco Dragone voor de 68.000 aanwezigen – maakte een grote indruk op de internationale journalisten. Zij blokletterden: "België vond de spoorwegarchitectuur opnieuw uit". American Newsweek riep Antwerpen-Centraal uit tot vierde mooiste station ter wereld.

### PUBLICITEITSCAMPAGNE "GIANT"

Op het 18e CinéRail festival georganiseerd door de UIC in Parijs heeft de NMBS-Holding de Gouden CinéRail Prijs voor Publiciteit ontvangen voor zijn campagne "Giant" !

De concurrentie was zwaar, in totaal waren er 45 films uit landen zoals Spanje, Dubai, Frankrijk, België, Korea, Letland, enz.

De jury heeft de Letse spoorwegen beloond in de categorie bedrijfscommunicatie. De NMBS-Holding werd onderscheiden in de categorie publiciteit. Het betrof de reclamespot Giant die gedraaid werd in het kader van de aanwervingscampagne. De reuzen zijn mannen en vrouwen die de spoorweg van morgen bouwen.

# Investeren om te groeien

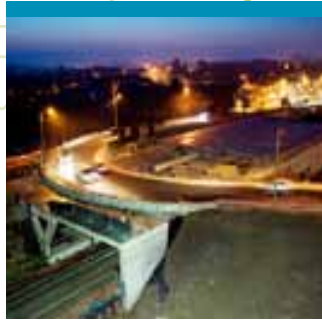
## 3.1. Investerings

Het investeringsplan 2008-2012 houdt rekening met de prioriteiten van de NMBS-Groep en de andere spoorwegondernemingen op het gebied van veiligheid, regelmaat en aanpassing aan de stijgende vraag.

Na de uitbouw van het hogesnelheidsnet, dat is afgerond, dienen zich andere strategische projecten aan die een belangrijke stempel zullen drukken op de toekomstige investeringen en die er stuk voor stuk op gericht zijn:

- > te kunnen bijdragen tot het oplossen van het mobiliteitsprobleem;
- > de verwachtingen in te lossen op het vlak van milieuzorg;
- > bij te dragen tot de economische ontwikkeling van het land.





Deze projecten zijn:

- > De uitbouw van het **Gewestelijk Express Net (GEN) rond Brussel**. Het GEN rond Brussel moet mee een oplossing bieden voor het steeds verder dichtslibben van de toegangswegen naar onze hoofdstad. Dit vergt omvangrijke investeringen in infrastructuur (bv. de tunnel Schuman-Josaphat en de aanleg van bijkomende sporen op de belangrijkste lijnen) en aangepast rollend materieel.
- > De **aanpassing van het rollend materieelpark**. De NMBS heeft een ambitieus aankoop- en moderniseringsprogramma voorbereid: nieuwe dubbeldekrijtuigen, elektrische motorrijtuigen en locomotieven, ombouw van oudere treinstellen, aanpassing van het rollend materiaal aan het TBL1 +/ETCS-seininrichtingssysteem.
- > De **verbetering van het onthaal** van de reizigers. Moderne aantrekkelijke stations, die een knooppunt worden voor alle vormen van vervoer, zijn in aanbouw of in omvorming. Antwerpen-Centraal en Liège-Guillemins zijn afgewerkt, en de belangrijkste werven bevinden zich in Gent-Sint-Pieters, Charleroi, Bergen, Brugge, Mechelen

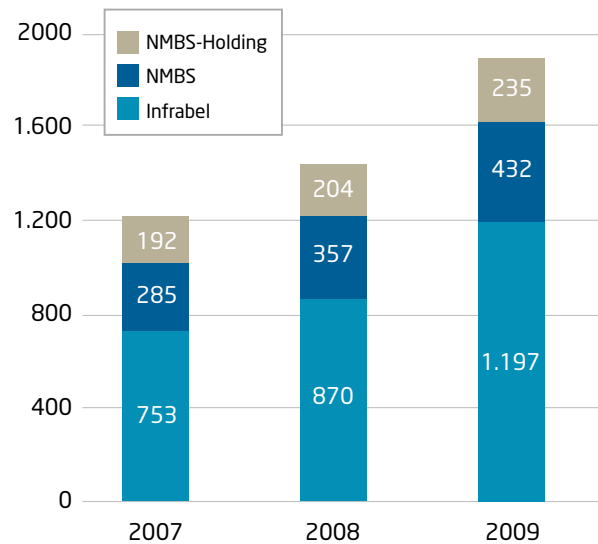
en Oostende. Een groot aantal parkings, zowel voor auto's als voor fietsen, wordt gemoderniseerd of uitgebreid, met ondermeer een belangrijk project te Louvain-la-Neuve.

- > De **exploitatieveiligheid**. Het nieuwe Europese seinrichtingssysteem, European Train Control System (ETCS), zal op alle hoofdlijnen van het net worden geïnstalleerd. Het vergt ook inbouw van boordapparatuur in het rollend materieel. Het maakt een permanente en volledige controle van de snelheid van een trein mogelijk. Er werd ook een digitaal radionetwerk GSM-R geïnstalleerd.
- > De **bediening van haven- en industriezones**. Infrabel voert belangrijke projecten uit, ondermeer rond de Antwerpse haven, om de congestieproblemen mee op te lossen:
  - > de Liefkenshoekspoorverbinding (met een tunnel onder de Schelde) en de aanleg van een tweede toegang voor Antwerpen;
  - > de modernisering en de uitbreiding van de volledige infrastructuur voor Zeebrugge;

- > de goederenspooras van Antwerpen naar Frankrijk, Zwitserland en Italië (Corridor C).
- > **Capaciteitsuitbreiding**. Naast het GEN springen nog twee andere projecten in het oog:
  - > een betere bediening van en rechtstreekse toegang tot de luchthaven van Brussel vanuit de verschillende steden van het land dankzij de bouw van de Diabolo;
  - > een ingrijpend moderniseringsprogramma voor de verbindingssas Brussel-Namen-Aarlen-Luxemburg.
- > **Onderhoud en modernisering van bestaande installaties**. De werking van het spoorwegsysteem en de verbetering van de productiviteit vragen **performante logistieke middelen en systemen**:
  - > nieuwe ateliers en modernisering van bestaande;
  - > ontwikkeling van IT- en telecomtoepassingen;
  - > invoering van ERP bij elk van de vennootschappen van de Groep.

# 3

In de periode 2007-2009 investeerde de NMBS-Groep de onderstaande sommen (zonder rekening te houden met vaste activa die tussen de bedrijven zijn verkocht, voor Infrabel incl SPV).



Bron : Jaarverslag NMBS-Holding, NMBS, Infrabel

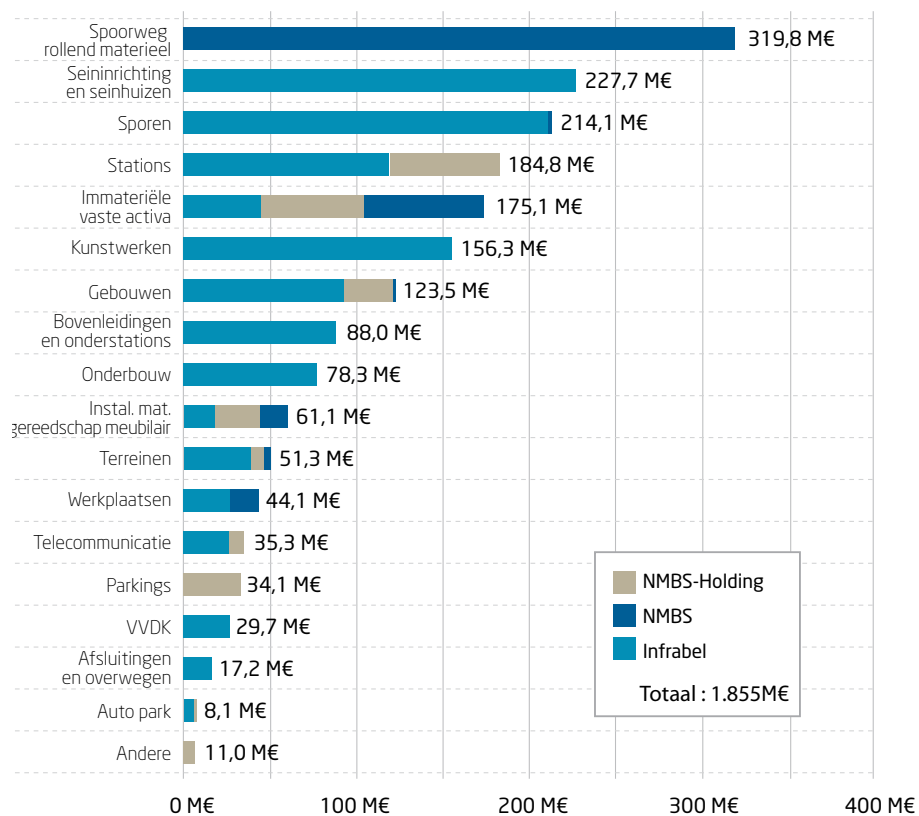
Tabel 1. Investeringsdotaties van de federale overheid (bedragen in 1.000 €)

	2007 ♦ <sup>1</sup>	2008 ♦	2009
NMBS	265.029	298.076	241.022
Infrabel	672.577	719.518	553.994
NMBS-Holding	125.926	190.578	172.325
GEN (totaal voor de Groep)	210.709	210.709	222.066
<b>Totaal</b>	<b>1.274.241</b>	<b>1.418.881</b>	<b>1.189.407</b>

bron: FOD berekening 09/04/2010 op basis van beheerscontracten 2008-2012

<sup>1</sup> voor de betekenis van het symbool ♦ verwijzen we naar hoofdstuk 9.

NMBS Groep - Investerings 2009 (miljoen € courant)



## DE INVESTERINGEN VAN DE NMBS-GROEP:

### NMBS investeert fors in rollend materieel

Op 15 mei 2008 ondertekenden de NMBS en Siemens het contract voor de levering van 305 motorstellen type Desiro ML. De totale vloot van 305 drieledige motorstellen is goed voor een totale capaciteit van 85.400 zitplaatsen. Een derde van deze treinen wordt specifiek voor het GEN rond Brussel gekocht. De rest van de treinen kunnen over het hele Belgische net worden ingezet, een aantal kan ook over de hogesnelheidslijnen rijden. Met deze bestelling gaat een bedrag van 1,425 miljard euro gepaard.

Daarnaast besliste de NMBS op 5 december 2008 om 72 bijkomende dubbeldekrijtuigen M6 - goed voor zowat 10 000 zitplaatsen - te bestellen bij Bombardier-Alstom. Deze bestelling, voor een bedrag van ongeveer € 130 miljoen, is positief voor de tewerkstelling in ons land (onder meer in Brugge en Charleroi). De nieuwe investering volgt op de in de voorbije jaren bestelde 420 dubbeldekrijtuigen. In totaal werd zo € 551 miljoen geïnvesteerd in de aankoop van de M6-rijtuigen.

Op 5 december 2008 besloot de NMBS bovendien 60 elektrische locomotieven Type 18 te bestellen. In het meerjareninvesteringsplan 2008-2012 was een bestelling van slechts 40 locomotieven gepland in 2010. Deze bestelling komt bovenop de eerste bestelling van 60 locomotieven Type 18 die eind 2006 werd geplaatst. In totaal investeert de NMBS € 423 miljoen in 120 nieuwe locomotieven Type 18.

Rekening houdend met de moderniseringsprogramma's van de rijtuigen type M5 (€ 85 miljoen) en de motorrijtuigen type Break (€ 216 miljoen) investeerde de NMBS in de periode 2004-2009 jaarlijks € 542 miljoen in rollend materieel. Dit is 7,2 keer hoger dan het bedrag dat tussen 1995 en 2003 jaarlijks in rollend materieel geïnvesteerd werd.

### Infrabel : Niet minder dan 20% van het investeringsbudget naar veiligheid!

Sinds de oprichting van Infrabel in 2005 staat de veiligheid van het treinverkeer bovenaan de agenda. Dankzij de continue modernisering van het spoorwegnet, blijven onze installaties voldoen aan de strengste veiligheidsnormen. Maar ondanks deze moderne, geautomatiseerde installaties, zal een nulrisiconetwerk nooit kunnen worden bereikt. Toch blijft Infrabel jaarlijks niet minder dan 20% van het globale investeringsbudget uitsluitend aan veiligheid wijden, goed voor een jaarlijkse investering van ongeveer 30 miljoen €.

De bovenstaande bedragen zijn exclusief de uitgaven in het kader van de leasingoperaties.

## 3.2. Resultaten

Verklaring bij de gebruikte terminologie:

**EBITDA** staat voor "Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization", of "Inkomsten vóór interesten, belastingen, afschrijvingen en provisies".

Het gaat met andere woorden om het zuivere resultaat van de bedrijfsactiviteit.

Mathematisch bekomt men de EBITDA door de bedrijfsopbrengsten (verkoop van goederen en diensten) te verminderen met de bedrijfskosten die aanleiding geven tot een cash uitgave.

Deze cash uitgaven hebben betrekking op de aankopen, de diensten en diverse goederen, de bezoldigingen en de sociale lasten, en de andere bedrijfskosten.

**EBIT** staat voor "Earnings before Interest and Taxes", of "Inkomsten vóór interesten en belastingen".

Mathematisch wordt de EBIT berekend door de EBITDA te verminderen met de "bedrijfskosten niet-cash": afschrijvingen, waardeverminderingen en provisies (met andere woorden de exploitatiekosten die niet leiden tot het wegvloeien van cash).

**EBT** betekent "Earnings before Taxes", of "Inkomsten vóór belastingen".

De berekening bestaat er in de EBIT aan te vullen met het financiële en het uitzonderlijk resultaat.

Momenteel gebeurt er geen berekening van vennootschaps- of rechtspersonenbelasting omdat de NMBS-Groep uit het verleden fiscaal overgedragen verliezen heeft.

Tabel 2. Resultaten NMBS-Groep (NMBS Holding, NMBS, Infrabel) (bedragen in 1.000 €)

	2007 ♦	2008 ♦	2009
<b>I. Bedrijfsopbrengsten</b>	<b>3.310.916</b>	<b>3.456.729</b>	<b>3.189.864</b>
Omzet	2.898.714	2.941.457	2.638.474
Wijziging bestellingen in uitvoering	-3.758	-1.660	6.878
Geproduceerde vaste activa	385.745	477.668	510.084
Andere bedrijfsopbrengsten	30.215	39.264	34.428
<b>II. Bedrijfskosten (cash)</b>	<b>-3.161.188</b>	<b>-3.370.298</b>	<b>-3.305.034</b>
Grond- en hulpstoffen	-190.432	-214.649	-186.070
Diensten en diverse goederen	-1.052.795	-1.151.381	-988.526
Bezoldigingen en sociale lasten	-1.908.773	-1.994.588	-2.123.431
Andere bedrijfskosten	-9.188	-9.680	-7.007
<b>EBITDA</b>	<b>149.728</b>	<b>86.431</b>	<b>-115.169</b>
<b>II. Bedrijfskosten (niet-cash)</b>	<b>-183.432</b>	<b>-287.945</b>	<b>-688.499</b>
<b>EBIT</b>	<b>-33.704</b>	<b>-201.514</b>	<b>-803.668</b>
<b>Financiële resultaten</b>	<b>247.556</b>	<b>385.945</b>	<b>744.954</b>
Financiële opbrengsten	395.531	681.269	908.806
Financiële kosten	-147.975	-295.324	-163.852
<b>Uitzonderlijke resultaten</b>	<b>-200.922</b>	<b>-198.307</b>	<b>-29.298</b>
<b>EBT</b>	<b>12.930</b>	<b>-13.876</b>	<b>-88.012</b>



### 3.3. Exploitatiedotaties van de overheid

De federale overheid voorziet in de beheerscontracten 2008-2012 voor elk van de drie bedrijven van de NMBS-Groep volgende exploitatiedotaties:

Tabel 3. Exploitatiedotaties van de federale overheid (bedragen in 1.000 €)

	2007 ♦	2008 ♦	2009
NMBS	894.280	905.927	937.062
Infrabel	434.998	433.108	106.090
NMBS-Holding	211.151	220.802	231.670
<b>Totaal</b>	<b>1.540.429</b>	<b>1.559.837</b>	<b>1.274.822</b>

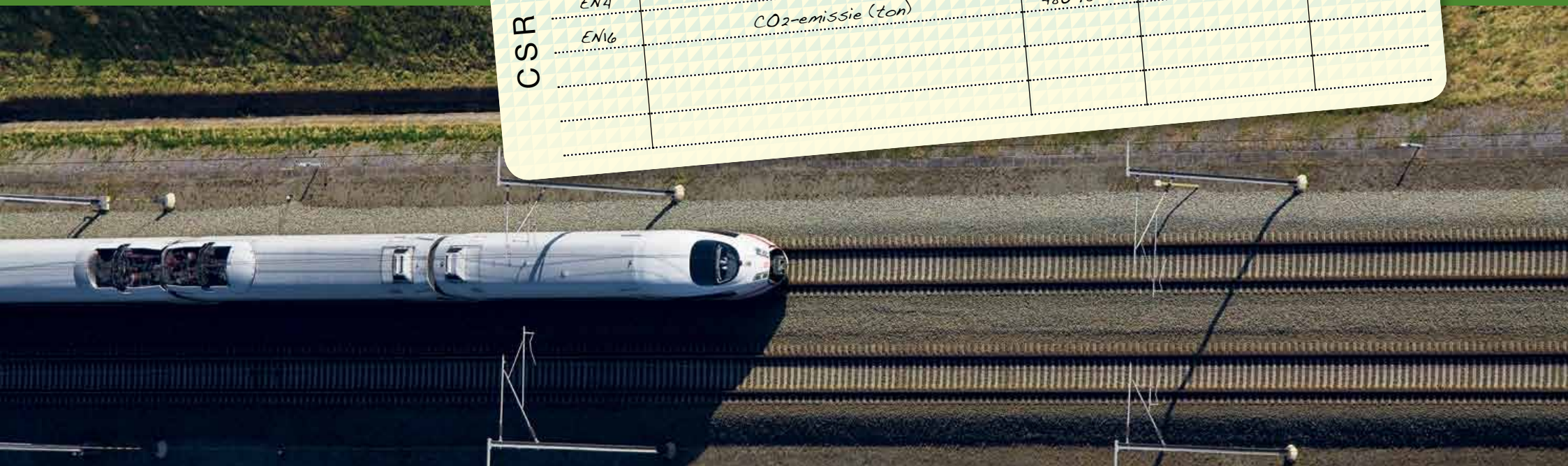
bron: FOD berekening 09/04/2010 op basis van beheerscontracten 2008-2012

## De trein

Geldig tot : 30/07/2011

Indicator	Omschrijving	Van 2007	Over 2008	Naar 2009
PR5	Tevredenheid (score/10)	7,23 ♦	6,93 ♦	6,92
	Stiptheid (%)	89,2%	90,2%	88,9 %
EN3	Primair dieselverbruik (GJ)	1.859.887 ♦	1.812.709 ♦	1.049.421
EN4	Primair elektrisch energieverbruik (GJ)	14.708.911 ♦	14.898.391 ♦	14.541.917
EN16	CO <sub>2</sub> -emissie (ton)	480.983 ♦	452.411 ♦	364.042

CSR PASS





# 4

## 4.1. KWALITEIT

De NMBS meet de kwaliteit van de dienstverlening op basis van objectieve (kwaliteitshandboek) en subjectieve (kwaliteitsbarometer) criteria.

Het kwaliteitshandboek somt alle relevante kwaliteitsaspecten op, de opvolgingswijze alsook de indicatoren die voor deze aspecten een goede maatstaf vormen. De kwaliteitsmeting omvat onder andere de kans op een zitplaats, netheid (inclusief vandalisme) in de trein, klachtenbeheer, informatie in de trein, stiptheid, ... De opzet en inhoud van het kwaliteitshandboek refereren aan de Europese normen EN 13816 en 15140.

De zogenaamde kwaliteitsbarometer meet vier maal per jaar de subjectieve perceptie van de klant. Reizigers verspreid over het hele net beoordelen een tiental criteria (Tabel 4).

<b>Tabel 4. Resultaten kwaliteitsbarometer</b>				
<b>Kwaliteitsaspecten</b>	<b>Algemene tevredenheid (gemiddelde score op 10)</b>			
	<b>2007 ♦ (n=11.422)</b>	<b>2008 ♦ (n=11.524)</b>	<b>2009 (n=13.994)</b>	<b>Gemiddelde score 2005-2009</b>
Algemene tevredenheid	7,23	6,93	6,92	7,17
Onthaal en dienstverlening in de stations	7,25	7,21	7,17	7,23
Netheid van de stations	6,68	6,68	6,74	6,65
Comfort op de treinen	7,12	7,04	6,99	7,10
Netheid op de trein	6,79	6,76	6,76	6,63
Frequentie van de treinen	6,64	6,54	6,52	6,74
Stiptheid van de treinen	6,29	5,99	5,88	6,67
Informatie op de treinen	6,86	6,77	6,68	6,86
NMBS-personeel op de treinen	7,67	7,64	7,60	7,66
NMBS-personeel in de stations	7,34	7,32	7,28	7,33
Informatie in de stations	7,24	7,14	7,11	7,23
Aankoop van het vervoerbewijs	-	7,63	7,47	7,54
Prijs	7,02	7,08	6,78	6,94

bron: NMBS (enquêtes door Ipsos Belgium)

2. Transport – Logistiek en diensten – Openbaar personenvervoer – Definitie van de kwaliteit van de dienstverlening, doelstellingen, streefwaardebepaling en metingen
3. Openbaar personenvervoer – Fundamentele eisen en aanbevelingen voor systemen die de kwaliteit van de geleverde dienst meten



## B-CLEAN VOOR NETTERE TREINEN

De NMBS levert extra inspanningen om haar treinen schoon te houden. In 2007 werd hiervoor B-Clean in het leven geroepen. Deze mobiele schoonmaakploegen waken over de netheid van treinen die gedurende de ganse dag in gebruik zijn en pas 's avonds een onderhoudsbeurt krijgen. Zo krijgen bepaalde treinen ook in de loop van de dag een opfrissing. Een 100-tal personeelsleden kregen een gespecialiseerde opleiding. Daarnaast werden in 2008 ook nog eens 19 extra B-Clean poetsers aangeworven.

De resultaten van deze recente uitbreiding zijn alvast merkbaar: per dag worden nu zo'n 70 bijkomende treinen onder handen genomen. Op een weekdag krijgen ongeveer 500 treinen een schoonmaakbeurt (voordien: 430 treinen/dag). In het weekend zijn dit er ongeveer 300 per dag (voordien: 230 treinen/dag).

## 74% VAN DE TOILETTEN VAN HET GESLOTEN TYPE

Niet zo lang geleden waren alle toiletten in de treinen van het open type waardoor het spelwater en de fecaliën rechtstreeks op het spoor terecht komen. Sinds ruim 10 jaar worden op alle nieuwe treinstellen en bij de modernisering van de bestaande treinstellen gesloten toiletten geïnstalleerd. De reizigers stellen vooral de netheid en het verhoogde comfort sterk op prijs. In 2000 waren slechts 30% van de rijtuigen ermee uitgerust, in 2009 is dit percentage 74% en tegen 2015 zal dat quasi 100% zijn.

Naast de klantendienst van de NMBS kan de reiziger ook terecht bij de ombudsdienst voor alle klachten m.b.t. de NMBS-dienstverlening. In 2009 ontving de ombudsdienst voornamelijk klachten over stiptheid (1.369), over de samenstelling van treinen (442), over de dienstregeling (422), en over de afschaffing van treinen (391).





## 4.2. Stiptheid



De stiptheid blijft het meest gevoelige aspect van de kwaliteit (Tabel 5) en vormt een continu aandachtspunt bij Infrabel en de NMBS. Infrabel coördineert en houdt nauwkeurig het treinverkeer in het oog. Dus registreert en inventariseert ze alle vertragingen bij aankomst van de treinen en ook de vertragingen opgelopen tijdens de treinreis. De stiptheidsresultaten worden driemaandelijks gepubliceerd op de Infrabel-website [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be). De meetmethode werd overigens in 2008 in samenspraak met de voornaamste treinreizigersorganisaties aangepast om zo de realiteit op het terrein beter weer te geven.

Het stiptheidscijfer vóór neutralisatie (1) geeft het beste beeld van de algemene stiptheid, gemeten bij aankomst van de treinen. De neutralisatie (2) elimineert vertragingen die te wijten zijn aan externe oorzaken en aan grote investeringswerken. Met het stiptheidscijfer dat gewogen

wordt op basis van het aantal reizigers (3) weegt de vertraging van een trein met veel reizigers zwaarder door. Omdat vertragingen ook reizigers treffen die vóór het eindstation uitstappen, wordt nu ook rekening gehouden met eventuele weggewerkte of opgelopen vertragingen tijdens de treinreis. Daarom meet de infrastructuurbeheerder de stiptheid tijdens de treinreis, in 93 meetpunten op het netwerk (4).

De NMBS draagt bij tot een verbetering van de stiptheid door ondermeer te investeren in nieuwe locomotieven en rijkundigen, evenals in de kwaliteit van de onderhoudswerkplaatsen. Alle ateliers hebben een ISO 9001-certificaat. Efficiënte onderhoudscycli voorkomen dat materieel al te lang uit omloop hoeft voor onderhoud. Specifieke maatregelen zijn gericht op de beschikbaarheid te allen tijde van voldoende materieel.

**Tabel 5. Stipte treinen of met een vertraging van minder dan 6 minuten**

	2007	2008	2009
Vóór neutralisatie (1)	89,2%	90,2%	88,9%
Na neutralisatie (2)	93,6%	94,3%	88,8%
Rekening houdend met het aantal reizigers (3)		88,7%	87,1%
Gemeten over het hele treintraject (4)		91,2%	92,9%



### 4.3. Toegankelijkheid

De toegankelijkheid van het rollend materieel is binnen de NMBS een blijvend aandachtspunt bij de evaluatie van ingediende offertes. Voorts kunnen mensen met een beperkte mobiliteit sinds november 2008 rekenen op een meer uitgebreide dienstverlening. Hiervoor lanceerde de NMBS een systeem van mobiele ploegen die onder de naam B for You bijstand verlenen in stations waar geen of onvoldoende personeel aanwezig is. Ook het stationspersoneel dat bijstand verleent zal dit logo dragen.

In 113 stations kunnen personen met beperkte mobiliteit nu een beroep doen op assistentie van de eerste tot de laatste trein, 7 dagen op 7 (mits een aanvraag bij de klantendienst minstens 24 uur vooraf via het telefoonnummer 02/5282828 of via de NMBS-website (<http://www.b-rail.be/nat/N/practical/limitedmobility/index.php>). Op de NMBS-website is ook meer informatie beschikbaar over de bijstandsdienst.

De NMBS zal eveneens in 113 stations assistentiezulen voor personen met een beperkte mobiliteit plaatsen. Via deze zulen kunnen personen met een beperkte mobiliteit om assistentie verzoeken of erop wachten. In 2009 werden dergelijke zulen in de stations van Brugge en Namur verder getest.

#### BROCHURE IN BRAILLE

De nieuwe uitgebreide dienstverlening voor mensen met een beperkte mobiliteit wordt toegelicht in een brochure die ook in braille beschikbaar is. De brailleversie is beschikbaar via de Nationale Hoge Raad voor Personen met een handicap (NHRG) of via de speciaal door de NMBS gecreëerde mailbox [braille@nmbs.be](mailto:braille@nmbs.be).

#### 4.4. Exploitatieveiligheid

De trein is intrinsiek een zeer veilig vervoermiddel. In 2008 en 2009 vielen er geen dode reizigers te betreuren bij ongevallen waarvan de oorzaak bij de NMBS ligt. Het zwaarste ongeval vóór Buizingen was dat van Pécrot in 2001, waar 8 doden te betreuren vielen.

**Tabel 6. Dode en zwaargewonde reizigers (oorzaak NMBS)**

	Doden	Zwaargewonden
2007	4	10
2008	0	6
2009	0	7

De statistiek houdt geen rekening met aanrijdingen op overwegen, zelfdodingen of ongevallen te wijten aan eigen onvoorzichtigheid.

Het hoge veiligheidsniveau van de trein blijkt nog duidelijker als we de cijfers vergelijken met het autoverkeer. Op de weg bedraagt het aantal doden per miljard reizigerskilometer 7,12 terwijl het aantal zwaargewonden oploopt tot 51,15 (cijfers beschikbaar voor 2008 - totaal aantal reizigerskm autoverkeer: 1 32,6 miljard, bron FOD Economie). Voor de trein gaat het respectievelijk om 0 doden/md rkm en 0,65 gewonden/mld rkm datzelfde jaar.

Toch is er er ruimte voor verbetering. In vergelijking met andere Europese spoorwegen (cijfers UIC 2008) behoort de NMBS tot de betere helft, maar zit ze niet in toppositie als we kijken naar het aantal ongevallen per treinkilometer. Het huidige management heeft niet getalmd om extra maatregelen te nemen: van bij de oprichting van de operator NMBS in 2005 werd beslist om snel werk te maken van de installatie van het veiligheidssysteem TBL1+ in de treinen. TBL1+ detecteert een trein op 300 meter voor een rood sein en stopt hem automatisch indien de snelheid boven

de 40 km/u ligt. Bovendien werd in 2008 de implementatie van een veiligheidsbeheersysteem opgestart.

Een ander belangrijk aspect voor veiligheid is de communicatie tussen treinbestuurder en verkeersleiding. Dit is geoptimaliseerd door de installatie van het GSM-R-netwerk, dat specifiek voor de spoorwegen is ontwikkeld en betere verbindingen geeft dan de traditionele gsm-netwerken. Ondertussen zijn de GSM-R-modules ook in alle treinen aangebracht.

In afwachting van het Europese veiligheidssysteem ETCS, werd na het drama van Buizingen beslist TBL1+ versneld te installeren. Alle treinen moeten tegen 2013 uitgerust zijn met het systeem.

Meer weten over de exploitatieveiligheid? Bekijk de filmpjes over treinbestuurders- en treinbegeleiders op [www.nmbs.tv](http://www.nmbs.tv)

## 4.5. Energieverbruik tractie

Treinen nemen het grootste deel (ca. 80%) van het energieverbruik van de NMBS-Groep voor hun rekening. Zij worden hoofdzakelijk elektrisch aangedreven. Tussen 1990 en 2009 is het aandeel elektrische reizigerstreinen gestegen van 89% naar 93%. Het aandeel elektrische goederentreinen is gestegen van 59% naar 92%.

Dit resulteert in een totaal primair energieverbruik voor tractie zoals weergegeven in Tabel 7. Om de verschillende eindenergievormen correct op te tellen en te vergelijken met het energieverbruik van andere transportmodi wordt het energieverbruik omgerekend naar het primair energieverbruik<sup>4</sup>.



**Tabel 7. Primair energieverbruik tractie (reizigers- en goederentreinen)**

	1990	2007 ♦	2008 ♦	2009
Elektrisch (GJ)	10.861.497	14.708.912	14.898.391	14.541.917
Diesel (GJ)	3.260.810	1.859.887	1.812.709	1.049.421
<b>Totaal (GJ)</b>	<b>14.122.307</b>	<b>16.568.799</b>	<b>16.711.100</b>	<b>15.591.338</b>

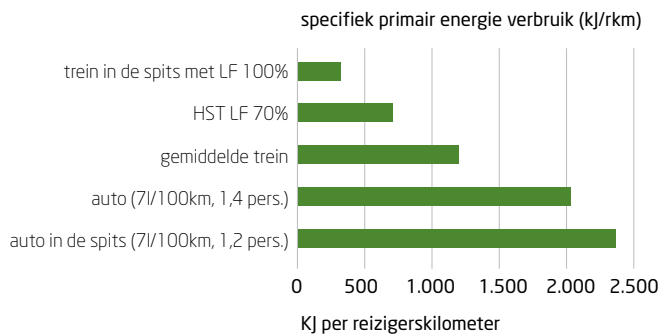
4. Voor een elektrisch eindverbruik is het primair energieverbruik 2,941 hoger dan het eindverbruik. Het globaal rendement van de productie van elektriciteit in België bedraagt immers 34%. Voor een diesel eindenergieverbruik is het primair energieverbruik 1,136 maal hoger. Voor de ter beschikkingstelling van diesel aan de pomp (ontginning, raffinaderij, transport) wordt gerekend met een rendement van 88%.

De grote vervoerscapaciteit en de geringe rolweerstand van het contact tussen de stalen wielen en de stalen rails maken het vervoer per spoor uitermate energiezuinig. Het specifieke energieverbruik of de gemiddelde primaire energie nodig per gepresterde reizigerkilometer (rkm) of tonkilometer (tkm) is de meest eenduidige indicator voor het energieverbruik (Tabel 8 en Tabel 9). De cijfers houden rekening met alle energie verbruikt door treinen, zoals het energieverbruik voor de lege terugritten, rangeerbewegingen, ritten voor onderhoud, herstelling en stalling van de locomotieven en de elektrische verliezen in de bovenleiding.

# 4

## DE TREIN IS 2 TOT 9 KEER ENERGIEZUINIGER DAN DE WAGEN

In vergelijking met een gemiddelde verplaatsing per wagen vergt een verplaatsing per trein half zoveel energie: slechts 2,5 liter diesel-equivalent per 100 km. Dit is, gerekend met een gemiddelde bezetting van een wagen met 1,4 personen (Bron: Febiac), te vergelijken met een wagen met een reëel gemiddeld verbruik van slechts 3,4 l/100 km. In de spits met een 3 à 4 maal hogere bezetting (LF = load factor, bezettingsgraad) van de trein en slechts gemiddeld 1,2 personen in een wagen, is de trein 7 tot 9 maal zuiniger.



Bron: NMBS-Holding, Febiac

## DE BEZETTINGSGRAAD VAN DE NMBS-TREINEN IS LICHTJES GEDAALD

In 2009 verplaatste de maatschappij 10.426 miljoen reizigers-km. In vergelijking met 2008 betekent dit, ondanks de economische crisis, toch nog een lichte stijging met 0,2%, maar daarvoor werden 1% meer trein-km ingezet. De gemiddelde bezettingsgraad is bijgevolg lichtjes gedaald. Aan de gestadige groei in voorgaande jaren is dus voorlopig een eind gekomen.

### NMBS BOOD EEN KLIMAATBIJLET AAN IN DE AANLOOP NAAR DE KLIMAATTOP IN KOPENHAGEN

Op 5 december 2009 vonden in Brussel een aantal manifestaties plaats in de aanloop van de klimaatop in Kopenhagen. Zo vertrok de Climate Express, een klimaatrein van de Internationale Spoorwegorganisatie UIC met meer dan 400 politici, wetenschappers en milieuactivisten aan boord, vanuit Brussel-Zuid richting Kopenhagen en namen ongeveer 15.000 mensen deel aan een mars door de Europese wijk. De NMBS bood in dit kader een klimaatbiljet aan. Dit biljet maakte het mogelijk om tegen een forfaitair bedrag van € 8 euro op 5 december 2009 heen en terug naar Brussel te reizen.

Tabel 8. Specifiek energieverbruik personenvervoer per spoor

	1990	2007 ♦	2008 ♦	2009
Vervoersprestatie reizigers, miljoen rkm	6.539	9.932	10.403	10.426
primair energieverbruik elektrisch reizigers (GJ)	8.067.011	11.448.149	11.516.457	12.040.707
primair energieverbruik diesel reizigers (GJ)	993.023	520.768	531.124	364.149
totaal primair energieverbruik reizigers (GJ)	9.060.034	11.968.917	12.047.581	12.404.856
specifiek primair energieverbruik personenvervoer (kJ/rkm)	1.386	1.205	1.158	1.190

## ENERGIEZUINIG GOEDERENVERVOER

Voor transporten waar zowel de vrachtwagen, de boot als de trein in aanmerking komen is de trein gemiddelde 2,2 keer energiezuiniger dan het goederenvervoer over de weg en tenminste even energiezuinig als het vervoer per boot.

Door de wereldwijde economische crisis in 2009,

daalde het vrachtvervoer naar een historisch laag niveau (-33% tov het gemiddelde van de vorige 5 jaren). Dit ging onvermijdelijk gepaard met een lichte stijging van de daarvoor verbruikte energie per vervoerde tkm.

Dit laatste blijkt ook uit de afname van de netto- belading per goederentrein.



	1990	2007 ♦	2008 ♦	2009
Vervoersprestatie goederen, miljoen tkm	8.354	8148	7882	5439
primair energieverbruik elektrisch goederen (Gj)	2.794.486	3.260.762	3.381.935	2.501.210
primair energieverbruik diesel goederen (Gj)	2.267.787	1.339.119	1.281.585	817.469
totaal primair energieverbruik goederen (Gj)	5.062.273	4.599.881	4.663.520	3.318.679
specifiek primair energieverbruik goederenvervoer (kj/tkm)	606	565	592	610

JAAR	Gemiddelde belading per goederentrein (ton)
2007	575
2008	584
2009	567



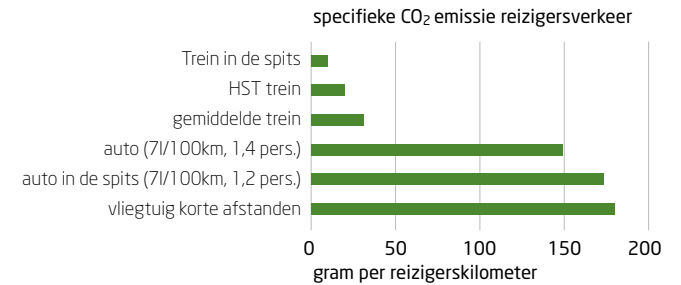
## 4.6. CO<sub>2</sub>-emissies

In België is de belangrijkste bron van CO<sub>2</sub> de verwarming van gebouwen (25%), maar het aandeel van de transportsector is bijna even groot. Door de groeiende vraag naar mobiliteit, is de door de globale transportsector veroorzaakte CO<sub>2</sub>-emissie in België sinds 1990 met ca. 30% toegenomen (cijfer 2003, OESO). De bedrijven van de NMBS-Groep willen elk hun steentje bijdragen tot het verduurzamen van de transportsector.

De specifieke CO<sub>2</sub>-emissie per rkm of per tkm (Tabel 11 en Tabel 12) daalt tussen 1990 en 2009 met 50% voor het reizigersvervoer en met 35% voor het goederenvervoer. Deze daling is mogelijk omdat steeds meer treinen elektrisch worden aangedreven (4 maal minder CO<sub>2</sub>-uitstoot dan een dieseltrein), maar ook omdat het aantal treinreizigers sterk is toegenomen (bijna 60% meer rkm tov 1990) en de gemiddelde CO<sub>2</sub>-emissie per geproduceerde kWh van de Belgische elektriciteitscentrales gedaald is van 349 g/kWh in 1990 tot 209 g/kWh (cijfer 2008, laatst beschikbare jaarverslag van Electrabel).

### MET DE TREIN REIZEN VEROORZAAKT 5 TOT 20 KEER MINDER CO<sub>2</sub> DAN MET DE WAGEN

In 2009 veroorzaakte een treinreiziger gemiddeld 25,9 g CO<sub>2</sub> per afgelegde kilometer (of reizigerkilometer - rkm). Voor een auto met gemiddeld 1,4 personen aan boord bedraagt dit 156 g/rkm, dus ongeveer 5 maal meer. In de spits met een volle bezetting van de treinen is deze emissie per rkm voor een treinreiziger bijna 4 maal minder dus 20 maal efficiënter dan een gemiddelde rit per auto in de spits. De hogesnelheidstrein (HST) springt dankzij een grotere gemiddelde bezettingsgraad nog zuiniger om met energie dan een gemiddelde trein. De CO<sub>2</sub>-impact van de treinreis per HST ligt 10 keer lager dan de equivalente reis per vliegtuig.



bron: NMBS-Holding, Febiac, Institut für Energie und Umweltforschung (IFEU)

**Tabel 11. Specifieke CO<sub>2</sub>-emissie personenvervoer**

	1990	2007 ♦	2008 ♦	2009
CO <sub>2</sub> elektrische reizigerstreinen (ton)	266.660	268.141	246.900	237.670
CO <sub>2</sub> diesel reizigerstreinen (ton)	72.862	38.211	38.971	31.874
totaal CO <sub>2</sub> reizigerstreinen (ton)	339.522	306.352	285.871	269.544
specifieke CO <sub>2</sub> -emissie personenvervoer (g/rkm)	51,9	30,9	27,5	25,9

5. Weliswaar zonder luchtvaart en internationale scheepvaart.
6. Tussen 1990 en 2009 is het aandeel elektrische reizigerstreinen gestegen van 89% naar 93%. Het aandeel elektrische goederentreinen is gestegen van 59% naar 92%.
7. Dankzij het hoge aandeel van de kernenergie in de Belgische elektriciteitsproductie is deze CO<sub>2</sub>-emissie overigens slechts een derde van die in bv. Duitsland, Nederland of Groot-Brittannië.

# 4



## RAILEASE VOOR EEN SOEPELERE AANPAK VAN DE MOBILITEIT

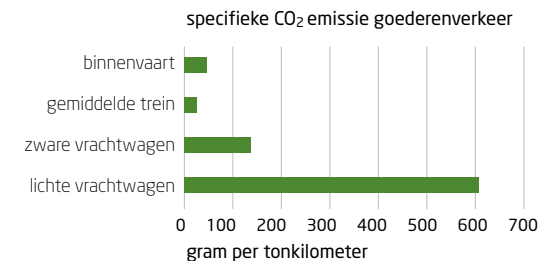
De NMBS creëerde een 'mobiliteitsportefeuille' waarbij bedrijven het gebruik van een leaseauto kunnen combineren met de trein. Zo kan de werknemer op elk moment en al naargelang de bestemming kiezen voor het meest geschikte vervoermiddel. Resultaat: tijdsbesparing en een betere mobiliteit; een rationeel autogebruik helpt het fileprobleem in te perken.

Ook het milieu wint met Railease. Door verantwoord om te springen met het aantal autotrajecten en het gekozen transportmiddel kunnen de ondernemingen de uitstoot van CO<sub>2</sub> en fijne stofdeeltjes verminderen. Een werknemer die met een dieselauto 35.000 km rijdt (gemiddeld brandstofverbruik 7l/100 km) stoot 6,6 ton CO<sub>2</sub> per jaar uit. Als diezelfde werknemer gebruik maakt van Railease en 7.000 km per trein rijdt, vermindert de uitstoot tot 5,6 ton CO<sub>2</sub>. De verkoop van Railease verliep goed in 2009. Eind 2009 werden al 1.390 moederkaarten verkocht.

## DE TREIN STOOT 5 KEER MINDER CO<sub>2</sub> UIT DAN HET GOEDERENVERVOER OVER DE WEG

Dank zij de verdere daling van de specifieke CO<sub>2</sub>-emissie van de elektriciteitsproductie en een beduidend hoger aandeel van de elektrische tractie tov de dieseltractie, blijft de specifieke CO<sub>2</sub>-emissie van het goederenvervoer per trein verder dalen.

Voor het goederentransport geldt een gelijkaardige vergelijking als het reizigerstransport. Per getransporteerde tkm bedraagt de emissie 20g, of 5 maal minder dan het gemiddelde voor het vervoer over de weg met zware vrachtwagens.



bron: NMBS-Holding, Febiac

	1990	2007 ♦	2008 ♦	2009
CO <sub>2</sub> elektrisch goederentreinen (ton)	92.373	76.374	72.505	49.371
CO <sub>2</sub> diesel goederentreinen (ton)	166.397	98.257	94.035	59.981
totaal CO <sub>2</sub> goederentreinen (ton)	258.770	174.631	166.540	109.352
specifieke CO <sub>2</sub> -emissie goederenvervoer (g/tkm)	31,0	21,4	21,1	20,1

# 4



## 4.7. Energiebesparing

Om nog betere resultaten rond CO<sub>2</sub>-uitstoot en energieverbruik te bewerkstelligen onderschrijven de drie bedrijven van de NMBS-Groep het engagement van de Europese spoorweggemeenschap.

Electrabel leverde in 2009 de via de tractieonderstations afgenomen elektriciteit. Electrabel garandeert dat 10% afkomstig is van in Europa opgewekte hernieuwbare energie of Warmte-Kracht-Koppeling-installaties.

DE EUROPESE SPOORWEGGEMEENSCHAP ENGAGEERT ZICH OM TEGEN 2020 IN VERGELIJKING MET 1990 PER VERVOERSPRESTATIE 30% MINDER CO<sub>2</sub> TE VEROORZAKEN.

Als gevolg van een door de UIC (Union Internationale des Chemins de fer) gevoerde rondvraag bij haar leden en de analyse van de bekomen resultaten, engageerde de algemene vergadering van de CER (Community of European Railways and Infrastructure Companies) zich in mei 2008 tot een reductie met 30% van de CO<sub>2</sub>-emissie tussen 1990 en 2020. De CER beoogt geen absolute verlaging maar een verlaging van de specifieke CO<sub>2</sub>-emissie; dit is de CO<sub>2</sub>-emissie per gepresteerde rkm of tkm. Alhoewel in België in vergelijking met 1990 de specifieke CO<sub>2</sub>-emissie al met meer dan 30% is gedaald sluit de NMBS-Groep zich hierbij aan en zal de NMBS-Groep bijdragen tot het realiseren van dit Europees gemiddelde.

### DE ZEILTREIN RIJDT OP WINDKRACHT

Infrabel bevordert de productie van hernieuwbare energie door haar infrastructuur ter beschikking te stellen voor projecten die hernieuwbare energie mogelijk maken. Een project van maximaal 29 windmolens langs de hogesnelheidslijn Leuven-Liège in de streek Hannut-Landen, met vanaf 2011 een jaarlijkse productiecapaciteit van ca. 150 GWh, is in een finale studiefase. Dit project, de Zeiltrein, is mogelijk dankzij het tractie-onderstation van Infrabel in Avenas: zo kunnen de windmolens aansluiten op het openbare elektriciteitsnet. Infrabel zal samen met een elektriciteitsleverancier en nabije gemeenten financieel participeren. Bij een afname van ca. 40% van de beschikbare capaciteit zal de globale specifieke emissie (g CO<sub>2</sub> per rkm of per tkm) met 2 à 3% dalen.

### EUROSTAR LANCEERT HET "GROENE REIS"-PROJECT OM HAAR REIZEN CO<sub>2</sub>-NEUTRAAL TE MAKEN

Via haar participatie in Eurostar ondersteunt de NMBS het "Groene Reis"-project om de Eurostar-reizen CO<sub>2</sub>-neutraal te maken.

Eind 2008 behaalde Eurostar een vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot met 31%. Dit is te verklaren door de overschakeling van Eurotunnel, de beheerder van de Kanaaltunnel, op een andere elektriciteitsleverancier. Eurostar streeft nu naar 35% minder CO<sub>2</sub>-uitstoot per reizigerstraject tegen 2012.

### ECOPASSENGER EN ECOTRANSIT BEREKENEN CO<sub>2</sub>-UITSTOOT PER VERVOERMIDDEL

De internet-tool Ecopassenger [www.ecopassenger.org](http://www.ecopassenger.org) vergelijkt voor het personenvervoer en voor een bepaald traject de reistijd, het energieverbruik, de CO<sub>2</sub>-uitstoot, en de andere emissies tussen alle mogelijke transportmiddelen. Het is een eenvoudig en gebruiksvriendelijk instrument, gebaseerd op wetenschappelijke criteria. EcoTransIT vormt de tegenhanger voor het goederentransport. ([www.ecotransit.org](http://www.ecotransit.org)). In mei 2010 werd EcoTransIT-World gelanceerd, voortaan biedt deze tool de mogelijkheid om de ecologische footprint van elke transportketen in de wereld te berekenen en te vergelijken.

De NMBS-Groep levert als projectpartner informatie voor de database en houdt die up-to-date in overeenstemming met de nationale data en de stand van de techniek.

# Het station en het atelier

Geldig tot : 30/07/2011

Indicator	Omschrijving	Van 2007	Over 2008	Naar 2009
EN3	Primair energieverbruik (gas, stookolie, brandstof) gebouwen en installaties (GJ)	873.244 ♦	922.866 ♦	922.635
EN4	Primair elektrisch verbruik gebouwen en installaties (GJ)	2.244.706	2.371.458 ♦	2.535.035
EN16	Totale directe indirecte CO <sub>2</sub> -emissie (ton)	115.649 ♦	117.851 ♦	107.815
EN8	Waterverbruik NMBS-ateliers (m <sup>3</sup> )	333.226	351.743	366.650
EN10	Hemelwaterverbruik NMBS-ateliers (m <sup>3</sup> )	16.667	23.321	24.957
EN10	% hemelwatergebruik	5%	6%	7%
EN10	Totaalgewicht afvalstromen (ton)	5.833	6.041	6.098
EN22	Kosten bodemsanering (€)	1.965.449 ♦	1.377.242 ♦	2.542.826
	Investeringen in stations en multimodale knooppunten (mio. €)	173	184	218

\* (gas, stookolie, brandstof)



## 5.1. Stations worden ontmoetingsplaatsen, geïntegreerd in de stad

België telt 553 stations en stopplaatsen. De NMBS-Holding is eigenaar van alle stations en beheert de 37 grootste stations van het land, 177 stations worden in concessie beheerd door de NMBS en 339 stopplaatsen door Infrabel.

### STATIONS ZIJN ANKERPUNTEN IN STAD EN GEMEENTE

Hun economisch en maatschappelijk belang is evident.

De voorbije jaren heeft NMBS-Holding er fors in geïnvesteerd. Dat gebeurde uitdrukkelijk vanuit de opvatting dat stations veel meer zijn dan plaatsen waar men alleen maar komt om de trein te nemen.

Het werd nu tijd om dat vernieuwde stationsconcept ook duidelijk te profileren. Daarom is in maart 2009 het merk "het Station" gelanceerd.

### HET MERK "HET STATION"

De grote stations die beantwoorden aan de basisideeën van de stationsfilosofie – geen tijd verliezen, ontmoetingsplaats en slimme tijd – werden uitgerust met een nieuwe visuele identiteit van 'het Station' en een herkenbaar logo.

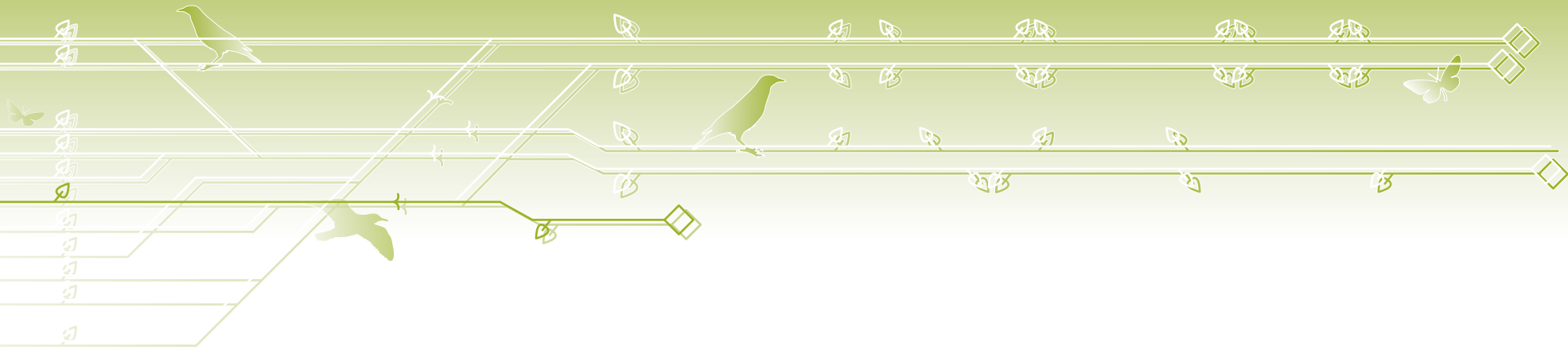
Het trekt de aandacht, symboliseert de nieuwe strategie en roept een bepaald verwachtingspatroon op bij de bezoeker van het station.

Het kleurrijke logo en bijhorend 'Identity Design' hint naar architectuur, slaat een brug tussen binnen en buiten, tussen het station en de stad. Dynamisme en beweging maar ook bescherming en gezelligheid. Ontmoetingen en emotie. De kleuren versterken de filosofie van vitaliteit en verscheidenheid.

Het project "het Station" wil een herkenbaar imago geven aan de vernieuwde stations, met hun maatschappelijke en commerciële functies, en dit voor de reizigers, de lokale gemeenschap rond de stations, de stakeholders en de concessiehouders.

De nieuwe website [www.hetstation.be](http://www.hetstation.be) die samen met het merk online ging, is een praktisch en toegankelijk hulpmiddel voor de stationsbezoeker, met informatie over winkels en dienstverlening, vernieuwingsprojecten en evenementen die hij of zij er kunnen beleven.

De stations die de belofte van het merk al waarmaken zijn te herkennen aan de totems aan de ingangen van het station en aan de vermeldingen van het logo op de andere stationsaanduidingen.



### ANTWERPEN-CENTRAAL SCHITTERT WEER ALS VANOUDS!

Antwerpen-Centraal, dat in 1975 als monument werd beschermd, kreeg de laatste jaren een flinke facelift.

Antwerpen-Centraal werd omgevormd van een kopstation tot een doorgaand station. Met de aanleg van de noord-zuidverbinding werd het station een stuk groter. Er werd dan ook beslist om een tweede toegang te bouwen aan de Lange Kievitstraat. Net zoals in de spoorhal kozen ontwerper Eurostation en architect Jacques Voncke voor een ontwerp dat het daglicht maximaal laat binnenvallen op de verschillende ondergrondse perronniveaus. Het Amerikaanse blad Newsweek riep Antwerpen-Centraal niet voor niets uit tot het op drie na mooiste station ter wereld.

Op vrijdag 25 september was het helemaal afgewerkt. Een enthousiaste prins Filip werd rondgeleid door de gedelegeerd bestuurder van NMBS-Holding Jannie Haek en burgemeester Patrick Janssens. De inwijding lokte tal van nieuwsgierigen, die blij waren om "hun" station volledig klaar te zien.

### MET DE FIETS OF MET DE AUTO NAAR HET STATION?

De sterke stijging van het aantal treinreizigers de voorbije 10 jaar heeft het parkingprobleem steeds nijpender gemaakt. Afhankelijk van het station komen regelmatig tussen een kwart en de helft van de reizigers per fiets of per auto naar het station.

In 2009 werden meer dan 1.500 fietsplaatsen gemoderniseerd terwijl hun aantal met 3.598 stuks werd uitgebreid tot een totaal van 66.028 voor het hele net.

De bereikbaarheid van het station voor fietsers en het comfort van de fietsenstallingen zijn bepalend om de verplaatsing per fiets aan te moedigen. De politiek van de NMBS-Holding voor fietsenstallingen is gebaseerd op vier doelstellingen:

1. voldoende parkeerplaatsen voor tweewielers rond de stations;
2. nette en comfortabele stallingen;
3. maximaal toezicht;
4. oprichting van fietspunten.

Deze fietspunten, uitgebaat door een sociaal-economische organisatie, zijn opnieuw een illustratie van de rol van het station in het maatschappelijk leven. Ze leveren tal van diensten, zoals toezicht op en onderhoud van de fietsenstalling, fietsverhuur en klein fietsherstel. Hun aantal breidt zich gestaag uit.

Eind 2009 waren al 31 fietspunten in dienst in evenveel stations, waaronder drie in Brussel.



De meest actuele stand is terug te vinden op [www.fietspunten.be](http://www.fietspunten.be).

Tegen begin 2011 is het de doelstelling er 41 actief te hebben, waaronder de eerste vier in Wallonië. Dan zal ongeveer 50% van de fietsenplaatsen over het volledige net onder de service van de fietspunten gebracht zijn.

Het aantal parkeerplaatsen voor auto's steeg in 2009 met 2.483 tot 51.607 plaatsen. 523 werden gerenoveerd. Het beheerscontract voorziet er 54.550 tegen 2012.



## LIÈGE-GUILLEMINS STEELT DE SHOW!

Na de werken die in 2000 begonnen is voor Liège-Guillemins in 2009 een nieuw tijdperk aangebroken. Het station herrees als een unieke ruimte die perfect het nieuwe stationsconcept vertegenwoordigt. Want het Station leeft en dat ondervinden de 30.000 reizigers hier elke dag.

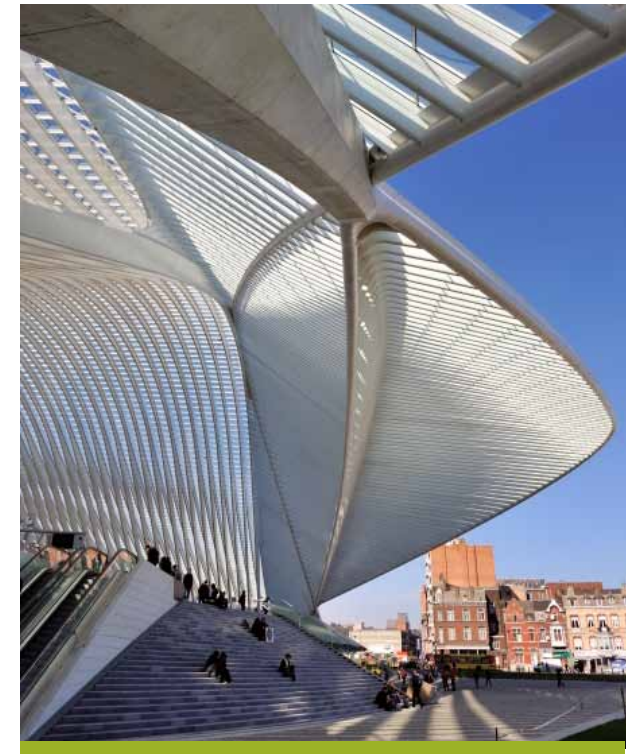
Op 19 september werd Liège-Guillemins officieel geopend in aanwezigheid van prins Filip. Het feest begon al de dag voordien met een verbluffend spektakel van Franco Dragone.

Het nieuwe 'doorkijkstation' heeft geen gevels en is vlot doorwaadbaar. Via twee voetgangersbruggen en een onderdoorgang verbindt het de Guilleminswijk met die van 'Colline de Cointe'. De koepel van 200 m lang en 40 m hoog, de fraaie luifels en de overdekte perrons geven de reiziger bovendien een gevoel van geborgenheid en veiligheid. Hij kan hier

ook voor allerlei diensten terecht, want het station is meer dan ooit op de stad gericht. Euro Liège TGV en Santiago Calatrava, ontwerper en architect van dit station, hebben het zo gewild: een eigentijdse, luchtige constructie die tegelijk licht en sterk is dankzij een doordachte combinatie van beton, glas, staal en natuursteen uit de streek.

Het nieuwe Liège-Guillemins biedt een optimale onthaalinfrastuctuur voor zowel binnenlandse als internationale treinen. Het helpt de stad uit te groeien.

Met Brussel-Zuid, Antwerpen-Centraal, Liège-Guillemins en de 3 hogesnelheidslijnen (het baanvak Luik-Duitse grens werd in juni geopend), is België nu het eerste land in Europa waar het HST-net helemaal klaar is. Van hieruit spoort de reiziger vlot naar Brussel, Parijs, Londen en Duitsland.





## 5.2. Netheid in de stations

De NMBS-Holding heeft zich tegenover de overheid verbonden om tegen 2012 een netheidsgraad van 86% te behalen in de 37 drukst bezochte stations. Maandelijkse metingen tonen een gemiddelde netheids-

graad van 80% in 2006, 82,9% in 2007, 86,5% in 2008 en 88,79% in 2009, wat dus ruim boven de doelstelling steeg. Netheid draagt trouwens in belangrijke mate bij tot de veiligheid.



### NETWORK INTERVENTION TEAM (NIT) IN ACTIE

De Infrabel NIT-ploegen hebben 3 essentiële taken: schoonmaak (dat is hun hoofdtaak), kleine herstellingswerken en groenbeheer in de onbewaakte stopplaatsen. Ze ruimen zwerfvuil, poetsen de schuilhuisjes, banken en signaletica en verwijderen graffiti.

Daarnaast staan ze ook in voor allerlei kleine herstellingen van bijvoorbeeld afsluitingen, perrons en schuilhuisjes. Ook het groenbeheer nemen ze voor hun rekening: gras maaien, hagen snoeien en onkruid bestrijden. Naast al deze taken zijn er soms bijkomende opdrachten, zoals verhuis van kantoormeubelen het vervangen van de dienstregelingsaffiches. De 35 NIT-ploegen zorgen voor nette onbewaakte stopplaatsen in het hele land en bouwen daardoor op een positieve manier mee aan het imago van de NMBS-groep.





### 5.3. Toegankelijkheid van de stations

Treinen en stations toegankelijk maken is een gedeelde verantwoordelijkheid van alle partners in de Groep:

- de NMBS-Holding is verantwoordelijk voor het toegankelijker maken van de stations;
- Infrabel staat in voor de toegankelijkheid van de perrons en de toegang naar de perrons;
- de NMBS zorgt voor persoonlijke begeleiding bij het op- en afstappen (zie § 4.3).

De NMBS-Holding wil alle stations aanpassen aan een reeks criteria van toegankelijkheid. Tegen 2012 zullen al 52 stations, gespreid over het hele land en waar 60% van alle treinreizigers de trein nemen, aangepast zijn. In 2018 zullen dat er 100 zijn en tegen 2028 moeten alle stationsgebouwen toegankelijk zijn. Reizigers met een beperkte mobiliteit krijgen dan minstens een toegang zonder drempel, automatische deuren, geleidelijnen voor slechtzienden, aangepast sanitair en voldoende parkeerplaatsen. Vandaag beantwoorden 7 stationsgebouwen aan al die criteria (Namen, Sint-Niklaas, Brussel-Centraal, Gent-Dampoort, Brussel-Nationaal-Luchthaven, Louvain-la-Neuve), maar in tientallen andere stations zijn de aanpassingen al gedeeltelijk aangebracht.

Infrabel installeert liften en oprijhellingen naar de perrons, waarschuwings- en geleidetegels op de perrons. Er loopt ook een langjarig programma om de lage perrons naar een standaardhoogte te brengen. De aanpak van de grotere stations heeft voorrang. Hierdoor blijft het aantal stations in een eerste periode gering, maar is het aantal betrokken reizigers wel groot en is ook de geografische spreiding verzekerd. De planning voorziet:

- tegen eind 2012: 38 stations, goed voor 51% van het totale aantal reizigers;
- tegen eind 2018: 50 stations, zodat een netwerk ontstaat van toegankelijke stations binnen een straal van 30 km;
- tegen eind 2028: 100 stations zodat een netwerk ontstaat van toegankelijke stations binnen een straal van 15 km.

Eind 2008 zijn van de 100 belangrijkste stations er 25 toegankelijk via liften, hellingen of rechtstreeks via de openbare weg. 18 van deze stations behoren tot de 50 grootste stations van het land: Brussel-Centraal, Brussel-Zuid, Gent-Sint-Pieters, Brussel-Noord, Leuven, Antwerpen-Centraal, Brugge, Namur, Liège-Guillemins, Oostende, Brussel-Luxemburg, Sint-Niklaas, Brussel-Nat.-Luchthaven Louvain-la-Neuve, Verviers-Central, Gent-Dampoort, Lokeren en Halle. Op basis van de reizigerstellingen vertegenwoordigen deze 18 stations een aandeel van 45% van het reizigersaantal.

De NMBS streeft ernaar de vloerhoogte van haar (nieuwe) treinen zoveel mogelijk af te stemmen op de hoogte van de standaardperrons en dit om het op-en afstappen van alle reizigers te vergemakkelijken (zie 4.3).



## 5.4. Modernisering van de ateliers

Infrabel beschikt over twee centrale werkplaatsen: Bascoup en Schaarbeek. De voornaamste taken van de werkplaats van Schaarbeek zijn de productie en het transport van langgelaste rails en het onderhoud van speciale werktuigen en de uitvoering van spoorwerken. De vroegere werkplaats van Etterbeek, actief op het gebied van signalisatie, telecommunicatie en bovenleidingen, werd in het kader van de modernisering van de productiemiddelen gecentraliseerd op de site van Schaarbeek die 42 ha groot is. Infrabel investeert er 15 miljoen euro in de bouw en uitrusting van acht nieuwe gebouwen. De nieuwe gebouwen voldoen aan de strenge energienormen en worden verwarmd met aardgas. De verlaten gebouwen waren slecht geïsoleerd en werden verwarmd met stoom, dus met groot warmteverlies. Onder Schaarbeek vallen ook de installaties van Wondelgem en Roeselare. De werkplaats van Wondelgem staat in voor de verrichtingen van de branche "hout". De werkplaats in Roeselare fabriceert beton-prefabelementen. De centrale werkplaats van Bascoup legt zich ten slotte volledig toe op het vervaardigen van wissels.

De NMBS-ateliers omvatten 4 centrale ateliers, 9 tractiewerkplaatsen en 4 goederenwagenwerkplaatsen. Daarnaast beheert de NMBS ook 18 onderhoudsposten. Deze assisteren de tractiewerkplaatsen van de NMBS bij het onderhoud van het rollend materieel. Duurzaam werken vormt de rode draad door de investeringen in de NMBS-ateliers. Veel aandacht gaat naar nieuwe en betere isolatie, efficiënte en energiezuinige verwarming en verlichting, zuinige afzuig- en ventilatiesystemen, eco-efficiënte waterzuiveringsinstallaties en selectieve afvalverzameling. En met succes: tussen 2005 en 2009 daalde het energieverbruik van de NMBS-ateliers met meer dan 12 %!

In de komende jaren worden nieuwe ateliers opgericht te Ottignies, Melle en Kinkempois ter vervanging en uitbreiding van de bestaande werkplaatsen want de instroom van nieuwe treinen voor het GEN vereist een uitbreiding van de onderhoudscapaciteit. De nieuwe gebouwen zullen alvast op een energiezuinige wijze ontworpen worden en met aandacht voor het gebruik van alternatieve energiebronnen.



### ENERGIEAUDITS IN ALLE NMBS-ATELIERS

In de loop van 2009 is de NMBS gestart met de uitvoering van energieaudits in alle ateliers en in de voornaamste gebouwen van de directie "NMBS Technics".

Het gaat om ongeveer 60 verschillende sites over het hele land. De aanbevelingen van deze audits worden geïmplementeerd om zo tegen 2020 de in het beheerscontract opgenomen doelstelling, nl. 20 % lager energieverbruik in vergelijking met 2005, te behalen.

# 5



## 5.5. Investerings in stations en multimodale knooppunten

Stations, hun functie en hun onmiddellijke omgeving spelen reeds een vijftiental jaar een belangrijke rol in de investeringsplannen van de NMBS-Groep. In de periode 2007-2009 werden volgende bedragen geïnvesteerd in de bouw, uitbreiding, renovatie, parkings (zowel voor auto's als voor fietsen) en het onthaal van reizigers.

Bedragen in mio €	2007	2008	2009
Stations	108	153	184
Parkings	65	31	34
<b>Totaal</b>	<b>173</b>	<b>184</b>	<b>218</b>





## 5.6. Veiligheid van de reizigers

Plaatsen waar veel mensen samenkomen, krijgen onvermijdelijk ook te maken met mensen met minder goede bedoelingen. In stations en in de treinen is dat niet anders. Veiligheid is echter een fundamenteel recht van elke klant en personeelslid in de stations en treinen. Daarom investeert de NMBS-Groep in een goed georganiseerde en geïntegreerde veiligheidsaanpak. De drie krachtlijnen van het veiligheidsbeleid van de NMBS-Groep zijn:

- 1) meer veiligheidsmensen op het terrein (de afgelopen paar jaren is het veiligheidspersoneel meer dan verdubbeld);
- 2) hechte samenwerking met politiediensten;
- 3) gebruik van technische hulpmiddelen, zoals een uitgebreid cameranetwerk en een controlekamer.

Meer dan 500 medewerkers van de veiligheidsdienst van de spoorwegen (Corporate Security Service) waken op het terrein en achter de schermen over de veiligheid. Dat veiligheidsbeleid kadert in het Nationaal Veiligheidsplan en in de zonale veiligheidsplannen van de politiezones. Corporate Security Service sluit hiervoor samenwerkingsakkoorden af en versterkt de partnerships met politie, steden en gemeenten en met openbaar vervoer-maatschappijen. Corporate Security Service wordt van in

het begin betrokken bij projecten van stationsvernieuwing. Bijvoorbeeld dode, donkere hoekjes in stations dienen vermeden. Corporate Security Service stelt hier haar expertise ten dienste van de Groep en externe partners. In 2009 werd daarover al een belangrijk akkoord met Eurostation gesloten, en de dienst wordt als volwaardige partner betrokken bij grootschalige projecten zoals Gent-Sint-Pieters, Mechelen, ...

### COMMUNICATIECAMPAGNE TER BEVORDERING VAN HET VEILIGHEIDSGEVOEL IN DE STATIONS EN IN DE TREINEN

De affichecampagne uit 2008 werd in 2009 vernieuwd en voortgezet. Ze moet duidelijk maken dat het veiligheidspersoneel dicht bij de klant staat en vooral aanspreekbaar is. De campagne wil ook het veiligheidsgevoel van de klant en het personeelslid vergroten, de nieuwe uniformen voorstellen en de bekendheid van het gratis noodnummer van de NMBS-Groep (0800/30230) promoten.



## 5.7. Energieverbruik

Ongeveer 20% van het totale energieverbruik van de NMBS-Groep gaat naar de verwarming, verlichting, verluchting en koeling van stations, ateliers, kantoren en andere gebouwen, de werking van alle technische installatie voor de uitbating van het spoorwegnet, de communicatieapparatuur, de kantooruitrusting, het autovoertuigenpark, enz. (Tabel 14).

De cijfers in de tabel houden rekening met een toeslag van 14% op het eindenergieverbruik van stookolie, mazout, benzine en aardgas om rekening te houden met de energie nodig voor de winning, de productie en het transport. Voor het elektrische verbruik wordt rekening gehouden met een toeslag van 194%.

Het stookolie- en aardgasverbruik daalt verder in 2009 in vergelijking met 2005. In de wintermaanden van 2009 was het gemiddeld even koud als in 2005. De daling is dus te danken aan een hogere energie-efficiëntie.

Het globale elektriciteitsverbruik voor gebouwen en vaste installaties ligt in 2009 12% hoger dan in 2005. De ingebruikname van de stations Antwerpen Centraal en Liège-Guillemins, alsook bijkomende spoorinstallaties in de Waaslandhaven doen het energieverbruik onvermijdelijk toenemen. De winter 2009 was weliswaar gemiddeld niet kouder dan in 2005 maar er viel meer sneeuw waardoor de elektrische wisselverwarming intensiever gebruikt werd. Daarmee rekening houdend besluiten we dat het verbruik ca. 10% hoger was.

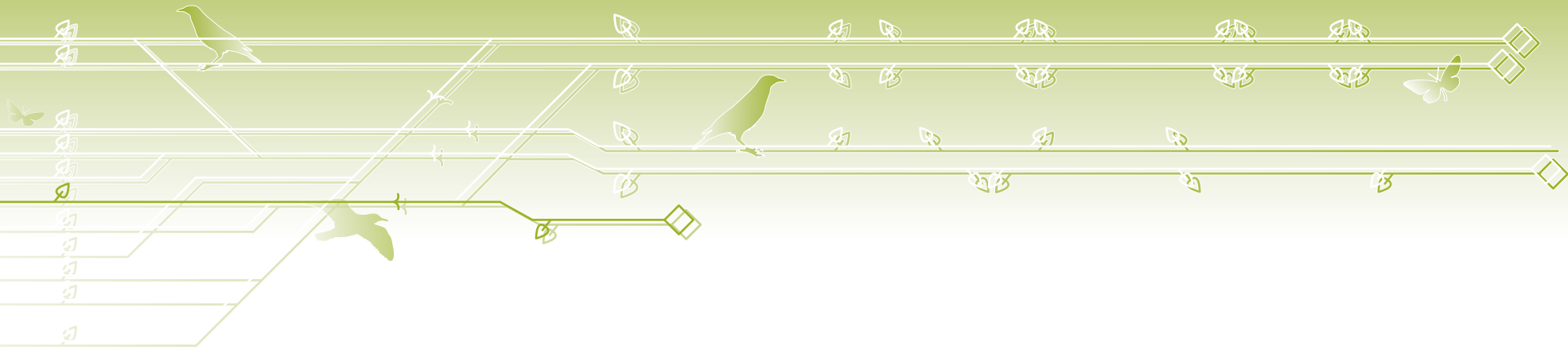
De daling van het stookolie- en aardgasverbruik met 14% en de stijging van het elektriciteitsverbruik niet-tractie met 10% resulteren in een globale daling van het primair energieverbruik met 4%. Eind 2008 bedroeg de globale daling nog 6%.

De NMBS-Groep beschikt over een wagenpark van ongeveer 2200 voertuigen dat, gezien zijn omvang en gemiddelde levensduur, op regelmatige basis aan vervanging toe is. Eind 2006 heeft de NMBS aan het VITO een aankoopadvies rond milieuvriendelijkheid van light-duty voertuigen gevraagd (personenwagens, kleine en grote bestelwagens en minibussen). De NMBS-Groep nam hierop volgende zaken over in haar aankoopbestekken:

- de voertuigen dienen minimaal te voldoen aan de Euro 4-norm (wettelijk opgelegd), zo mogelijk de Euro 5-norm. Opgave van de CO<sub>2</sub>-uitstoot en het gemiddeld verbruik is vereist;
- om het verbruik te drukken, krijgen personenwagens met een kleine cilinderinhoud de voorkeur
- in de lastenboeken is de opname van monovolumes en 4x4-voertuigen nog slechts in beperkte mate toegelaten;
- de voertuigen moeten uitgerust zijn met bandendrukcontrole. Te lage bandendruk leidt immers tot een meerverbruik van enkele procenten;
- de voertuigen moeten uitgerust zijn met lage frictie-banden. Minder wrijving met het wegdek verlaagt het verbruik eveneens met ongeveer 2%.

**Tabel 14. Primair energieverbruik niet-tractie**

	2005	2007 ♦	2008 ♦	2009
Stookolie gebouwen (GJ)	423.917	319.638	310.698	276.799
Aardgas gebouwen (GJ)	651.682	553.606	612.168	645.836
Elektriciteit gebouwen en installaties (niet tractie) (GJ)	2.256.353	2.244.706	2.371.457	2.535.035
Autovoertuigenpark (GJ)	133.789	132.886	134.140	134.214
<b>Totaal (GJ)</b>	<b>3.465.741</b>	<b>3.250.836</b>	<b>3.428.463</b>	<b>3.586.992</b>

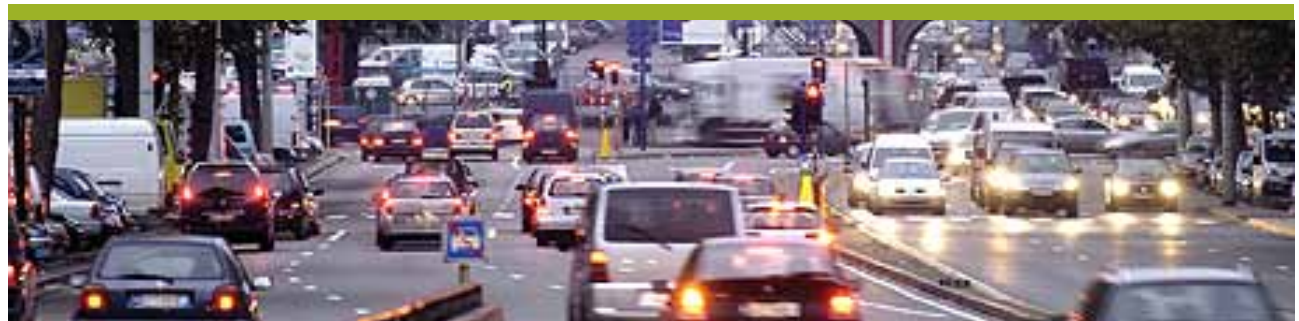


## 5.8. CO<sub>2</sub>-emissies

Sinds 1990 is de CO<sub>2</sub>-emissie voor niet-tractie met 19% gedaald (Tabel 15) dankzij:

- de gerealiseerde besparingen in het gas- en stookolieverbruik;
- de overschakeling van stookolie naar gas;
- de gedaalde specifieke emissie van de elektriciteitsproductie. De gemiddelde CO<sub>2</sub>-emissie per geproduceerde kWh van de Belgische elektriciteitscentrales daalde van 349 g/kWh in 1990 tot 209 g/kWh (cijfer 2008, laatst beschikbare jaarverslag van Electrabel). Voor de door Nuon geleverde elektriciteit wordt gerekend met 253 g/kWh.

Naast de directe CO<sub>2</sub>-uitstoot houdt deze berekening ook rekening met de indirecte CO<sub>2</sub>-emissie als gevolg van de elektriciteitsproductie en de productie en het transport van de vermelde fossiele brandstoffen.



**Tabel 15. CO<sub>2</sub>-emissie niet-tractie**

CO <sub>2</sub> -emissie	1990	2007 ♦	2008 ♦	2009
stookolie gebouwen (ton)	86.755	23.334	22.681	20.206
gas gebouwen (ton)	5.625	30.448	33.669	35.252
elektriciteit gebouwen en installaties (niet tractie) (ton)	43.626	52.576	52.123	52.356
benzine en mazout voor het autovoertuigenpark (ton)	7.127	9.291	9.378	9.784
<b>Totaal (ton)</b>	<b>143.133</b>	<b>115.649</b>	<b>117.851</b>	<b>117.598</b>



## 5.9. Energiebesparing

OP 13 JULI 2005 ONDERSCHREEF DE NMBS-GROEP DE VERBINTENIS MET DE FEDERALE OVERHEID OM DE ENERGIE-EFFICIËNTIE VAN DE GEBOUWEN EN ATELIERS MET 20% TE VERHOGEN TEGEN 2020 EN DIT MET EEN TUSSENSTAP VAN 7,5% TEGEN 2012 (IN VERGELIJKING MET 2005).

De bereikte resultaten vloeien voort uit een dubbele strategie: het gebruik van nieuwe eco-efficiënte technologieën en een rationeler energiegebruik door het personeel. De NMBS-Groep blijft op koers om de doelstelling te halen maar de stijging van het elektriciteitsverbruik wordt van nabij opgevolgd.

### GEBRUIK VAN NIEUWE ECO-EFFICIËNTE TECHNOLOGIEËN

De voorbije jaren heeft de NMBS-Groep verschillende initiatieven genomen om de energie-efficiëntie te verhogen. Energie-audits op verschillende representatieve plaatsen leverden een lijst met efficiënte maatregelen op die op alle gebouwen van de Groep toepasbaar zijn. Bij nieuwbouw of renovatie van installaties ligt het accent op nieuwe technologieën die (energie)zuiniger zijn zonder afbreuk te doen aan een optimaal gebruikscomfort.

### INFRABEL INVESTEERT IN ENERGIE-EFFICIËNTERE ATELIERS

Te Bascoup, een gehucht van Chapelles-Lez-Herlaimont, produceert Infrabel de wissels voor het 3.513 km lange spoorwegnet. In 2006 onderging deze werkplaats een energie-audit, die de aanzet vormde tot een reeks investeringen: meer isolatie, nieuwe verlichting, een betere afregeling van de stookinstallatie. Resultaat: het gasverbruik is in vergelijking met 2005 gedaald met 33%, het elektriciteitsverbruik is gedaald met 6%.

## RATIONELER ENERGIEGEBRUIK DOOR HET PERSONEEL

De NMBS-medewerkers vormen de tweede pijler van de strategie. In het najaar van 2006 werd een omvangrijke interne communicatie- en motivatiecampagne voor energiebesparingen gelanceerd. Affiches, het interne informatienetwerk, het bedrijfsblad Connect en vele andere lokale acties informeren alle medewerkers en sporen ze aan energie-efficiënter om te gaan met verlichting, verwarming, airco, ventilatie en PC's.

Zogenaamde energiewakers volgen op een 150-tal sites met een hoog energieverbruik het energieverbruik van nabij op en ondernemen lokale acties. Deze wakers hebben een bemiddelingsfunctie ten opzichte van het personeel: luisteren, raad geven, motiveren en informeren. Ze zien het als hun opdracht om bronnen van verspilling op te sporen. Een gemotiveerde energiewaker getuigt: "De mentaliteit verandert en de personeelsleden doen reële inspanningen. Ik leg vaak uit dat vele kleine besparingen samen leiden tot tastbare resultaten."

## DE NMBS-GROEP WINT EERSTE UIC SUSTAINABILITY AWARD VOOR HET PROJECT "INTERNE SENSIBILISERINGSCAMPAGNE VOOR ENERGIEBESPARINGEN"

Op 11 en 12 september 2008 organiseerde de UIC (Union Internationale des Chemins de fer) te Londen de 10e Environment and Sustainability Conference. Voor de eerste maal werd daar de UIC Sustainability Award uitgereikt en de NMBS-Groep kwam de eer toe de hoofdprijs weg te kapen.

In aanmerking kwamen projecten die voldoen aan de volgende criteria:

1. een bijdrage leveren aan de milieu- en duurzaamheidsprestatie van het spoorwegsysteem;
2. gerealiseerd in de periode 2006-2008 of ten volle operationeel in mei 2008.

Zowel onderzoeksprojecten (bv. sensibiliseringscampagne), als acties die een bepaald milieu-probleem (infrastructuur of rollend materieel) oplossen of milderden, als een publiciteitscampagne rond het thema duurzaamheid kwamen in aanmerking.

De bij de NMBS-Groep lopende sensibiliseringscampagne rond duurzaam energieverbruik werd hoog gewaardeerd door de internationale jury om haar bijdrage aan een grotere milieuvriendelijkheid en duurzame ontwikkeling.

# Verspil geen energie Freddy!



Laat ons allemaal 'Energiewakers' zijn op onze werkplek. Wil je problemen melden? Heb je tips enz? Stuur dan een mail naar [forumenergie@b-holding.be](mailto:forumenergie@b-holding.be)





## 5.10. Water

De NMBS-Groep beschikt nog niet over globale waterverbruikgegevens van alle sites. Er wordt gewerkt aan een centralisatie van alle data, maar voor de NMBS-ateliers konden de gegevens van de voorbije 3 jaar al verzameld worden (Tabel 16).

In de ateliers en onderhoudsposten wordt vooral water gebruikt voor het sanitair, douches, het reinigen van de werkplaats, de treinwasinstallaties en de toiletten in de treinen. Hemelwater wordt meer en meer gebruikt voor het spoelen van de toiletten, het reinigen van de werkplaats, voor de carwash en het vullen van de waterreservoirs voor de toiletten in de treinen. Gelet op de sterk gestegen waterprijs, is het opvangen en gebruiken van hemelwater ook economisch interessanter, maar dit

is niet gratis. Er moet geïnvesteerd worden in opvanginfrastructuur en een intern verdeelnet met leidingen en pompen. Bovendien moet in Vlaanderen ook een heffing betaald worden op het gebruik van hemelwater.

In de volgende ateliers wordt hemelwater opgevangen en toegepast: Cw Gentbrugge en Salzannes, TW Merelbeke, Antwerpen-Noord, Kinkempois, Charleroi, TOP Aalst, Oostende, Antwerpen-Schijnpoort en Gent-Sint-Pieters. De TW Merelbeke slaagt er nu al in ongeveer 40% hemelwater te gebruiken. In Oostende wordt het hemelwater van de parking na zuivering door een koolstofwaterafscheider (opvangen van olieversies bij geparkeerde auto's) afgeleid naar grote waterreservoirs voor hergebruik.

### GROENERE CARWASHES

De NMBS-Groep streeft naar een vermindering van haar waterverbruik. Ze wil ook steeds meer gebruik maken van regenwater en de lozing van afvalstoffen in het afvalwater beperken. Nieuwe treinwasinstallaties zoals die van Oostende (2006) zijn een mooi voorbeeld van hoe de NMBS verstandiger met water omspringt. Deze installaties verbruiken per schoonmaakbeurt minder water, kunnen ongeveer 60% van het waswater hergebruiken en maken hierbij - indien mogelijk - gebruik van regenwater. Zo wordt bij een hergebruik van 60% van het waswater gemakkelijk 400 liter water bespaard per gewassen treinkast. Een carwash die jaarlijks gemiddeld 25.000 treinkasten reinigt, verbruikt dus enkel door het hergebruik van water gemiddeld per jaar 10.000.000 liter water minder. De NMBS zal de komende jaren steeds meer groene carwashes in gebruik nemen.

**Tabel 16. Waterverbruik NMBS-ateliers**

	2007	2008	2009
Leidingwaterverbruik (m <sup>3</sup> )	333.226	351.743	366.650
Hemelwaterverbruik (m <sup>3</sup> )	16.667	23.321	24.957
Grondwater	6.435	9.347	10.308
Totaal (m <sup>3</sup> )	356.328	384.411	401.915
% Hemelwatergebruik	5%	6%	7%

## 5.11. Afval

Afvalstromen komen vrij in de ateliers en onderhoudsposten, de kantoorgebouwen, stations en bedrijfsrestaurants.

### AFVAL VAN DE STATIONS EN UIT DE TREINEN

Op de NMBS-treinen zijn sinds 2007 de mobiele schoonmaakploegen "B-Clean" actief.

Alle afval van reizigers en stationsbezoekers wordt verzameld en regelmatig opgehaald door erkende afvalverwerkende bedrijven. De hoeveelheden nemen toe, de kosten blijven relatief stabiel (Tabel 17 en Tabel 18).

### PILOOTPROEF GESCHIEDEN AFVALINZAMELING IN 4 STATIONS VAN DE NMBS-HOLDING

Sinds eind 2007 zijn in de 4 stations Brussel-Zuid, Oostende, Ottignies en Charleroi afvalbakken voor een gescheiden inzameling beschikbaar. Bovenaan zitten vier afzonderlijke openingen, omringd met verschillende kleuren: groen voor glasafval, blauw voor verpakkingen (blikjes, plastic flessen), geel voor papier en karton en wit voor restafval (voedingsmiddelen). Pictogrammen helpen de gebruikers.

De pilootproef is gemengd positief. Oostende haalt een voldoende scheidingspercentage. In de andere stations is dit voorlopig minder het geval en rekt de NMBS-Holding op de burgerzin van haar klanten om het scheidingspercentage te verhogen. Deze pilootproef wordt in 2010 uitgebreid tot de 11 belangrijkste stations (met name Antwerpen-centraal, Brussel-Centraal, Brussel-Noord, Brussel-Zuid, Charleroi, Gent Sint-Pieters, Leuven, Liège-Guillemins, Namur, Oostende en Ottignies) en er wordt een nieuw type, meer transparante, afvalbak aangekocht.

Deze operatie past in het proactieve beleid van de NMBS-Holding op het gebied van milieubescherming en illustreert haar ecologische bekommernis.

**Tabel 17. Totaalgewicht afvalstromen per regio**

Afvalstromen	2007	2008	2009
Massa Vlaanderen (ton)	2.715	2.640	2.823
Massa Brussel (ton)	955	943	902
Massa Wallonië (ton)	2.163	2.458	2.373
<b>Massa Totaal (ton)</b>	<b>5.833</b>	<b>6.041</b>	<b>6.098</b>

**Tabel 18. Kosten afvalstromen per regio**

	2007	2008	2009
In Vlaanderen (€)	568.833	437.263	473.525
In Brussel (€)	149.846	171.434	171.787
In Wallonië (€)	286.508	285.652	291.407
<b>Totaal (€)</b>	<b>1.005.188</b>	<b>894.349</b>	<b>936.719</b>



## AFVAL VAN DE ATELIERS

In de ateliers van de NMBS en Infrabel ontstaan heel wat afvalstromen. Deze ateliers voorzien in een selectieve scheiding van afvalstromen, overeenkomstig de wettelijke voorschriften van de drie Gewesten. Naast de klassieke fracties betreft het afvaloliën, met olie besmeurde materialen, batterijen, metalen, hout, solventen, enz. Alle afval wordt opgehaald door erkende ophalers. Sommige materialen zoals ijzerschroot en koper of aluminium, afvalolie, loodbatterijen hebben bij het ophalen een positieve economische waarde, andere vertegenwoordigen een kost (Tabel 19).

Tabel 19. Afvalstromen NMBS- en Infrabel-ateliers

		Hoeveelheid (ton)	Kosten (€)	Opbrengst (€)
2007	Direct economisch valoriseerbaar	3.287		856.720
	Ander	9.516	608.736	
2008	Direct economisch valoriseerbaar	3.347		950.666
	Ander	8.885	663.287	
2009	Direct economisch valoriseerbaar	11.643		3.499.177
	Ander	13.163	847.241	



## AFVAL VAN DE KANTOORGEBOUWEN

De meeste kantoorgebouwen van de NMBS-Groep bevinden zich in Brussel. Op dit moment beschikken we niet over afvalcijfers voor de kantoorgebouwen. Alhoewel dit geen wettelijke vereiste is in Brussel, wordt op de meeste plaatsen het kantoorafval selectief ingezameld.

## AFVAL UIT DE BEDRIJFSRESTAURANTS

De NMBS-Groep omvat 20 bedrijfsrestaurants. Er zijn geen afvalgegevens beschikbaar, noch wordt voorzien in afvalscheiding.

## 5.12. Bodem

In 2010 vieren we 175 jaar spoorwegactiviteit in België. Dit betekent dat vele terreinen al meer dan een eeuw voor spoorwegexploitatie en aanverwante activiteiten gebruikt werden of worden. Wat 150, 100 of 50 jaar geleden als normale praktijk werd aanvaard, heeft vandaag sporen achtergelaten in de bodem van de terreinen van de NMBS-Groep. Het betreft niet alleen verontreinigingen door spoorwegactiviteiten zoals ateliers of tankstations voor locomotieven, maar ook deze door het gebruik van spoorwegterreinen door schroothandelaars, brandstofverdelers of voor andere industriële activiteiten.

Heel wat terreinen die geen toekomst meer hebben voor het vervoer per spoor worden verkocht en krijgen een nieuwe bestemming als woongebied, park of industriegebied. Deze herbesteding of de uitvoering van nieuwe projecten leiden tot sanering van terreinen.

De laatste 10 jaar werd ca. 32 miljoen EUR besteed aan onderzoek en bodemsanering. In 2009 werd in totaal 2,5 miljoen EUR besteed voor werven te Merelbeke, Kortrijk, Antwerpen, Gent-Sint-Pieters, Brugge, Leuven, Brussel en Stockem (Tabel 20).

**Tabel 20. Kosten bodemsanering**

	2007 ♦	2008 ♦	2009
<b>Kosten bodemsanering (€)</b>	1.965.449	1.377.242	2.542.826

### BODEMSANERING WONDELGEM (GENT)

Enkele jaren geleden werd de verduurzamingsinstallatie van houten dwarsliggers te Wondelgem gemoderniseerd. Deze installatie wordt uitgebaat door "Woodprotect", een 51% dochterfirma van Infrabel. Deze nieuwe installatie is ISO14001 milieugecertificeerd, alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen zijn genomen om nieuwe bodemverontreiniging te vermijden. In 2009 werd ca. 1 miljoen EUR besteed aan de ontmanteling van de ruim 60 jaar oude installatie en aan de eerste fase van de bodemsanering. Ondertussen wordt het onderzoek verder gezet zodat de verder noodzakelijke bodemsaneringswerken bepaald kunnen worden.





# Het spoor



## 6.1. Exploitatieveiligheid

Om de veiligheid van de reizigers op ons net nog te versterken, heeft Infrabel in de loop van het jaar 2009 meer dan 600 seinen uitgerust met de technologie TBL 1+, goed voor een dekking van 24% van het globale risico op het net. Dit treinbeïnvloedingssysteem moet bij het overschrijden van een rood sein of bij een te hoge snelheid van de trein een automatische noodstop veroorzaken, zonder dat de treinbestuurder daarin tussenkomt. De volgorde waarin Infrabel zijn infrastructuur met dit veiligheidssysteem uitrust, is gebaseerd op een risicoanalyse in functie van de frequentie van het treinverkeer, het aantal reizigers en de eventuele impact die een incident op die plaats zou betekenen. Plaatsen met een hoge coëfficiënt worden het eerst voorzien van TBL 1+. De uitrusting van het spoorwegnet met het TBL 1+-systeem is een tussentijdse stap die Infrabel heeft genomen, in afwachting van het Europese, interoperabele ETCS-systeem,

die ervoor zorgt dat de treinbestuurder alle nodige informatie direct aan boord ontvangt. Het ETCS-systeem is al geïmplementeerd op de hogesnelheidslijnen richting Nederland en Duitsland. Tegen 2013 zal ETCS op alle belangrijke goederenassen geïmplementeerd zijn. Per jaar investeert Infrabel 30 miljoen euro in de installatie van deze systemen. De treinoperators die actief zijn in België moeten gelijklopend hun locomotieven met het TBL 1+-systeem uitrusten.

Naar aanleiding van het dramatische treinongeluk in Buizingen op 15 februari 2010 nam Infrabel enkele uitzonderlijke maatregelen. Zo wordt de TBL 1+-technologie versneld ingevoerd en zal tegen 2012 een efficiëntiedekking van 87% worden bereikt op het net. Om deze ambitieuze doelstelling te bereiken, versterkt Infrabel niet alleen zijn technisch geschoold personeel, maar zullen tijdens deze periode ook meer treinritten moeten worden afgeschaft om de nodige infrastructuurwerken te kunnen uitvoeren.

# 6



## 6.2. Biodiversiteit

Natura 2000 is een Europees netwerk van beschermde natuurgebieden. Dit netwerk vormt de hoeksteen van het beleid van de Europese Unie voor het behoud en herstel van de biodiversiteit. Het netwerk omvat alle gebieden die zijn beschermd op grond van de Vogelrichtlijn (1979) en de Habitatrichtlijn (1992). In die gebieden, "speciale beschermingszones" of "vogel- en habitatrichtlijngebieden" genoemd, dienen maatregelen genomen en randvoorwaarden gesteld om de aanwezige soorten en habitattypen te behouden of hun toestand te verbeteren.

In 2008 bracht de NMBS-Groep de spoorweglijnen in kaart die grenzen aan of lopen langs dergelijke Natura 2000-gebieden. Het betreft in totaal 326,8 km spoorweg over het volledige Belgische grondgebied. In geval van werken in of in de buurt van deze gebieden wordt gewerkt in overleg met de beheerders.

Onderzoek in Vlaanderen heeft uitgewezen dat de spoorwegbermen een belangrijk toevluchtsoord zijn voor bedreigde planten en dieren. De spoorwegbermen vormen een aaneengesloten netwerk dat natuur- en bosgebieden verbindt. Planten en dieren gebruiken deze verbindingen om zich van het ene gebied naar het andere te verplaatsen.

### ONTSNIJPERINGSMAATREGELEN IN HET KADER VAN DE AANLEG VAN DE HOGESNELHEIDSLIJN 4 TUSSEN BRUSSEL EN AMSTERDAM

Ter gelegenheid van de werken aan de hogesnelheidslijn 4 werd in 2002 een overeenkomst met concrete ontsnipperingsmaatregelen afgesloten tussen het Vlaams Gewest en de toenmalige NMBS. Het gaat om de aanleg van ecotunnels en ecoduiders, om zodoende passagemogelijkheden te creëren voor diverse diersoorten onder of boven de E19 en de HSL.

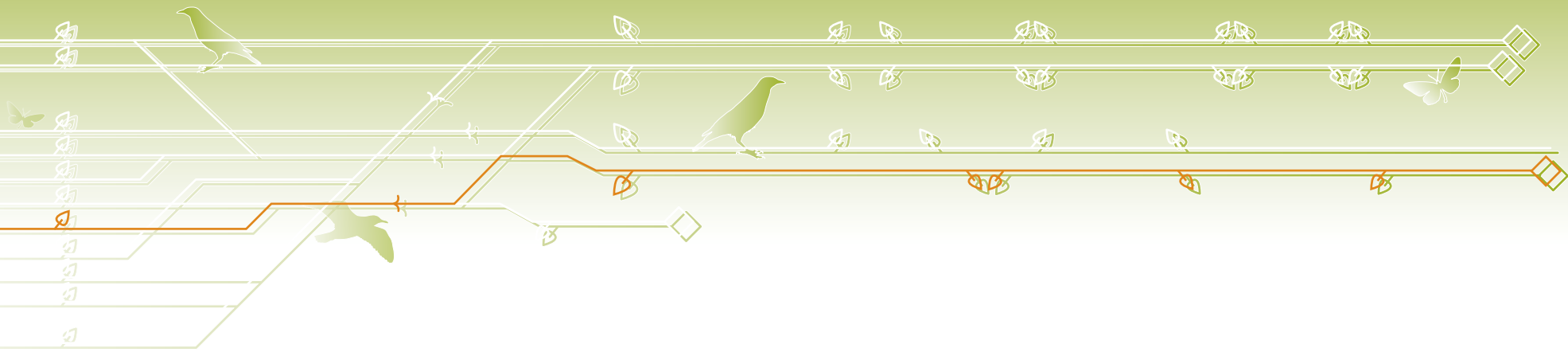
Daarnaast is er ook nog het landschappelijk element. Ecologisch beheerde spoorwegbermen zijn niet alleen van belang voor fauna en flora, ze vormen ook een aantrekkelijk landschapselement. Daar waar de veiligheid en de vrijwaring van de regelmaat van de treinen het toelaten, kiest Infrabel dan ook voor een bermbeheer dat rekening houdt met de ecologische en esthetische waarden van de taluds. Op die manier kan de biodiversiteit op zijn minst in stand gehouden en in het beste geval vergroot worden.

### VIER PROJECTEN VAN ECOLOGISCH BERMBEHEER

Infrabel werkt voor vier projecten van ecologisch bermbeheer samen met de natuurvereniging vzw Natuurpunt. Voor elk project is een contract voor acht jaar gesloten. Infrabel staat zelf in voor het onderhoud van de randzone. Natuurpunt verzorgt het onderhoud van de struik- en corridorzone.

Tenslotte kunnen grote infrastructuurwerken ook de biodiversiteit aantasten. In dat geval voorziet Infrabel in natuurcompenserende maatregelen.





#### NATUURCOMPENSATIEMAATREGELEN IN HET KADER VAN DE WERKEN VOOR HET GEWESTELIJK EXPRES NET BRUSSEL (GEN)

Het Gewestelijk Expres Net Brussel (GEN) vereist een verdubbeling van het aantal sporen op de lijn 161 (Brussel-Ottignies). Omdat deze lijn door het Zoniënwood loopt, zijn natuurcompenserende maatregelen nodig. Infrabel voorziet daarom in de aanleg van een ecoduct van 36 m breed ter hoogte van kilometerpaal 14. In oktober 2008 werd hiertoe een bouwaanvraag ingediend. In het kader van de GEN-werken op de Lijn 50A dient Infrabel terreinen in de gemeente Dilbeek te gebruiken voor het aanleggen van een derde en vierde spoor. Ter compensatie voor het mogelijke verlies aan natuurwaarde langs het baanvak Brussel Zuid - Denderleeuw, stelt Infrabel gratis andere percelen voor natuurgericht beheer ter beschikking van het Vlaams Gewest.



#### AANLEG VAN HET RIETVELD "RIET & WATER" OP ANTWERPEN LINKEROEVER

De Liefkenshoek Rail Link, een rechtstreekse spoorverbinding tussen de linkeroever en de rechteroever van de haven van Antwerpen, snijdt ecologisch waardevolle gebieden aan (zuidelijke Groenzone en Steenlandpolder). In de MER-studie worden compensatiemaatregelen opgelegd zoals de aanleg van een compensatienatuurgebied "Riet & Water" ten zuiden van het dorp Kallo. Infrabel staat in voor de aanleg. Nadien is het aan de overheid om daar verdere invulling aan te geven (bijvoorbeeld onder de vorm van wandelpaden). De werken zijn gestart in september 2008.

### 6.3. Afval

Jaarlijks worden ongeveer 300.000 dwarsliggers - de houten of betonnen balken waar de spoorstaven op zijn bevestigd - vervangen. Het betreft hoofdzakelijk houten dwarsliggers die op het einde van hun levensduur vervangen worden door betonnen. Een deel daarvan kan nog worden hergebruikt, hetzij in minder belangrijke sporen, hetzij als bouwmaterialen. De oude en niet meer herbruikbare dwarsliggers worden als afval verwijderd.

#### DE GROENE DWARSLIGGER

In 2008 besliste Infrabel mee te werken aan de bouw van een WKK-eenheid (Warmte Kracht Koppeling). Vanaf 2010 zal het afval van de gebruikte, met creosoot behandelde dwarsliggers eerst vermalen worden tot pellets en nadien op de site van het Infrabel-filiaal CCB te Brussel met het Xylowatt procedé op een ecologisch verantwoorde wijze verbrand worden. Dankzij 1 kg dwarsligger worden zo 1,2 kWh elektriciteit en 2,4 kWh warmte geproduceerd. Een nabijgelegen maalderij zal deze warmte gebruiken. De geproduceerde elektriciteit beantwoordt aan de "groene-stroom"-criteria waarvoor de Brusselse Overheid groenestroomcertificaten toekent.



## 6.4. Geluid

De maatschappelijke gevoeligheid voor (verkeers)lawaai nam de laatste decennia sterk toe. Richtlijn 2002/49/EG inzake de evaluatie en de beheersing van omgevingslawaai heeft tot doel in Europa een gemeenschappelijke aanpak in te voeren met het oog op het vermijden, voorkomen of verminderen van schadelijke effecten van blootstelling aan omgevingslawaai. Verkeersgeluid staat centraal in deze richtlijn. De aanpak van de richtlijn is gebaseerd op:

- het opmaken van geluidsbelastingkaarten volgens gemeenschappelijke methoden;
- het aannemen van actieplannen, op basis van deze geluidsbelastingkaarten en uitgaande van limieten die door de lidstaten worden bepaald;
- het voorlichten van het publiek.  
De richtlijn heeft betrekking op 4 thema's: wegen, spoorwegen, luchthavens en agglomeraties.

In België horen de regionale overheden deze richtlijnen uit te voeren. In eerste fase werden geluidskaarten opgesteld langsheen de spoorlijnen met meer dan 60.000 treinpassages per jaar. Tegen 2012 moet dit herhaald worden voor alle spoorlijnen met meer dan 30.000 treinpassages per jaar. Dit betekent ongeveer 1450 km spoorlijn of

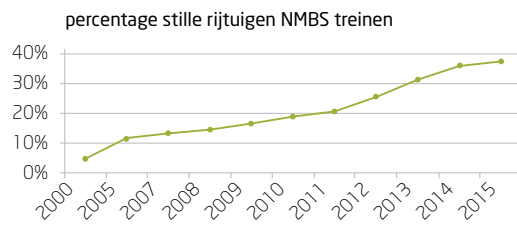
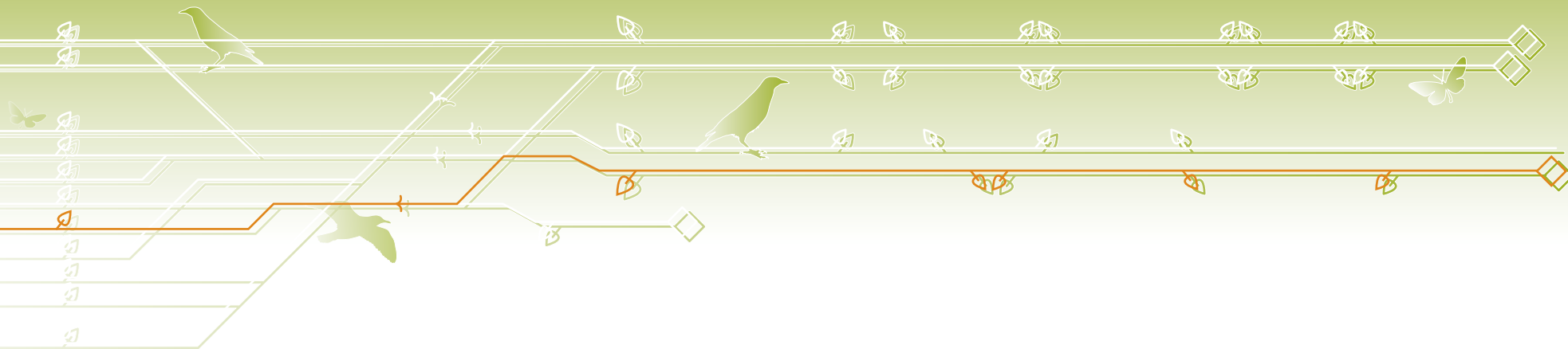
bijna het halve Infrabel-hoofdsporennet. De NMBS-Groep stelt de gegevens omtrent de situering van deze spoorlijnen, de kenmerken van de spoorinfrastructuur en het aantal en type treinen per periode van het etmaal, ter beschikking. Voor Vlaanderen zijn de kaarten raadpleegbaar via de site <http://www.lne.be/themas/hinder-en-risicos/geluidshinder/beleid>, voor Wallonië via <http://cartographie.wallonie.be/NewPortailCarto/> en voor Brussel via de site <http://www.ibgebim.be>.

De Europese studie STAIRRS (Strategies and Tools to Assess and Implement noise Reducing measures for Railway Systems) toonde aan dat het veel kostenefficiënter is het geluid te reduceren aan de bron dan het bouwen van geluidsmuren en geluidsbermen waar spoorwegen bewoonde gebieden doorkruisen. Een belangrijke sleutel om tot een daling van het spoorverkeerslawaai te komen, ligt in het Europese beleid ten aanzien van de bron.

Nieuwe treinen moeten voortaan aan strenge geluidsnormen voldoen die van kracht werden in juli 2006. Deze geluidsnormen gelden alleen voor nieuw rollend materieel of indien bestaand materieel zo omgebouwd wordt dat een herkeuring vereist is. De geleidelijke vernieuwing van het rollend materieel en van de spoorinfrastructuur maakt het treinverkeer op termijn stiller.







### NIEUWE TREINEN ZIJN STILLER

In 2009 werd het NMBS-voertuigenpark uitgebreid met 84 dubbeldekrijtuigen van het type M6. Alhoewel de bestelling en eerste ingebruikname van dit type dateren van vóór het in voege treden van de nieuwe geluidsnormen, voldoet het rolgeluid aan de voorziene waarde. Door de geleidelijke vernieuwing van het rollend materieel, neemt (bij gelijke snelheid) de geluidsemisatie af. In 2006 was ca 12% van het NMBS treinmateriaal voor reizigersverkeer van het stille type. Door de instroom van de bestelde 305 motorstellen van de reeks 08 die zullen gebruikt worden voor het GEN (Gewestelijk Express Net rond Brussel) en de verdere ingebruikname van de dubbeldekrijtuigen van het type M6 stijgt dit percentage tot bijna 40% in 2015.

### NIEUWE SPOORLIJNEN ZIJN STILLER

Daar waar Infrabel het spoorwegnet uitbreidt, worden de in het MER (MilieuEffectRapport) beschreven maatregelen genomen om het lawaai en de trillingen te reduceren. Niet alleen door betere aanlegmethoden en materialen, maar ook door het bouwen van geluidsmuren of geluidsbermen in overeenstemming met de bouwvergunning. In 2009 werden geluidsschermen geplaatst langsheen de spoorlijn Brussel-Ottignies en Brussel-Braine-l'Alleud. Eind 2008 staan langsheen het 3.513 km lange spoorwegnet 43 km geluidsschermen en 48 km geluidsbermen.

*Minder geluidshinder dankzij betonnen bruggen*  
 Betonnen bruggen geven meer stabiliteit, vragen minder onderhoud en reduceren tezelfdertijd de geluidshinder.

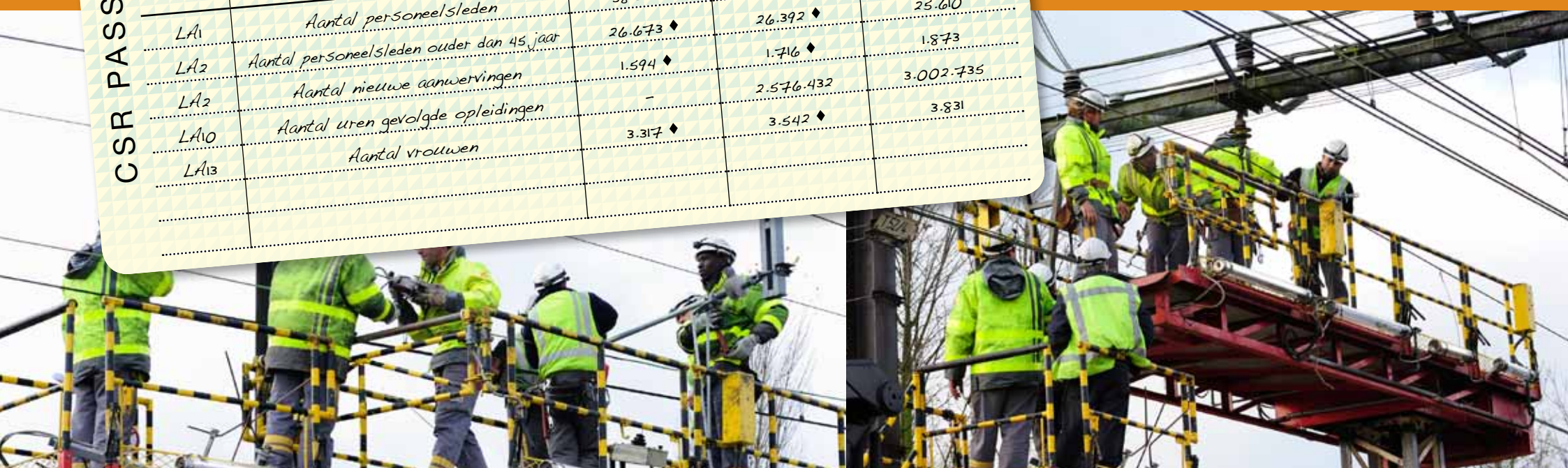
*Langgalaste rails*  
 Langgalaste rails verminderen het lawaai en de trillingen van het spoorverkeer. Meer dan 90% van de hoofdsporen van het netwerk van Infrabel bestaat uit langgelaste rails.

# Onze mensen

Geldig tot : 30/07/2010

Indicator	Omschrijving	Van 01.01.2008	Over 01.01.2009	Naar 01.01.2010
LA1	Aantal personeelsleden	38.331 ♦	38.587 ♦	38.792
LA2	Aantal personeelsleden ouder dan 45 jaar	26.673 ♦	26.392 ♦	25.610
LA2	Aantal nieuwe aanwervingen	1.594 ♦	1.716 ♦	1.873
LA10	Aantal uren gevolgde opleidingen	-	2.576.432	3.002.735
LA13	Aantal vrouwen	3.317 ♦	3.542 ♦	3.831

CSR PASS



## 7.1. Werkgelegenheid

Met 38.792 werknemers op 1 januari 2010 is de NMBS-Groep één van de grootste werkgevers van België. De medewerkers zijn de belangrijkste troef van de NMBS-Groep om de groei van het spoor in de toekomst te garanderen.

Uit de opdeling volgens de arbeidsrelatie (Tabel 22) blijkt dat het merendeel van het spoorwegpersoneel in statutair dienstverband werkt: 96,98% van het bezoldigde personeel in 2009 is statutair, 3,02% is niet-statutair.

Deze verdeling is logisch, aangezien in de regel statutair personeel wordt angeworven. Niet-statutair personeel komt er enkel om:

- tegemoet te komen aan buitengewone en tijdelijke personeelsbehoeften;
- taken uit te voeren die kennis of ervaring op hoog niveau vereisen;
- personeelsleden te vervangen gedurende perioden van tijdelijke, gehele of gedeeltelijke aanwezigheid;
- bijkomstige of specifieke opdrachten uit te voeren.

	AANTAL			VTE		
	01.01.2008	01.01.2009	01.01.2010	01.01.2008	01.01.2009	01.01.2010
NMBS-Holding	4.111	4.149	4.272	3.876	3.906	4.025
Infrabel	12.749	12.692	12.849	12.271	12.198	12.342
NMBS	20.761	21.054	20.979	19.929	20.216	20.118
Kas Geneeskundige Verzorging	152	157	158	140	144	145
Gedetacheerd bij andere organisaties	558	535	534	547	525	524
<b>Totaal</b>	<b>38.331</b>	<b>38.587</b>	<b>38.792</b>	<b>36.763</b>	<b>36.990</b>	<b>37.154</b>

	AANTAL			VTE		
	01.01.2007	01.01.2008	01.01.2009	01.01.2007	01.01.2008	01.01.2009
statutairen	37.393	37.727	37.620	35.857	36.153	36.016
niet-statutairen	938	860	1.172	907	836	1.138

8. Omwille van de relevantie van opdeling, worden de data van deze tabel per bedrijf onderverdeeld.



Van burgerlijk ingenieur over verpleger tot treinbestuurder: de NMBS-Groep beschikt over een bijzonder brede waaier van beroepen. De NMBS-Groep kan dan ook één van de meest veelzijdige ondernemingen van het land genoemd worden.

De opdeling van het personeelsbestand naar beroeps-categorie op 1 januari 2010 toont de volgende top 3 van beroeps-categorieën:

- 1) Vakpersoneel<sup>9</sup>
- 2) Treinbestuurders
- 3) Personeel van de beweging<sup>10</sup>

**Tabel 23. Totaal aantal personeelsleden dat de Groep verlaten heeft met opdeling per geslacht en per leeftijdsgroep**

	MANNEN			VROUWEN			TOTAAL		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
18 - 24	54	74	99	7	7	11	61	81	110
25 - 29	63	67	96	22	16	24	85	83	120
30 - 34	57	59	67	15	16	11	72	75	78
35 - 39	41	49	51	7	12	14	48	61	65
40 - 44	28	30	32	8	6	5	36	36	37
45 - 49	95	119	95	13	12	10	108	131	105
50 - 54	195	234	306	9	8	11	204	242	317
55 - 59	462	521	664	2	6	9	464	527	673
60 - 65	152	176	165	6	4	2	158	180	167
<b>Totaal</b>	<b>1.147</b>	<b>1.329</b>	<b>1.575</b>	<b>89</b>	<b>87</b>	<b>97</b>	<b>1.236</b>	<b>1.416</b>	<b>1.672</b>

9. Verzamelnaam voor verschillende functies zoals schilder, lasser, lader, rangeerder, seingevers, ...

10. Verzamelnaam voor stationschef, onderstationschef, adjunct-stationschef, ...

De stijging in de categorieën van de oudere leeftijdsgroepen veroorzaakt de stijging in het aantal personeelsleden dat de NMBS-Groep verlaten heeft. De gemiddelde leeftijd van een personeelslid van de NMBS-Groep bedraagt eind 2009 namelijk 45 jaar en 5 maand. Meer dan 60% van het personeel is 45 jaar of ouder. Deze oudere leeftijdsgroepen verlaten de NMBS-Groep via diverse pensioenregelingen.

De structuur van het personeelsbestand verklaart eveneens de verschillen tussen het aantal mannen versus het aantal vrouwen dat de NMBS-Groep verlaat. Het personeelsbestand van de spoorwegmaatschappij bestaat historisch uit veel meer mannen dan vrouwen.

Het statuut van personeel, zoals overeengekomen in de Nationale Paritaire Commissie, is van toepassing op de totaliteit van het statutaire personeel. Het sociaal overleg, dat plaatsvindt in de schoot van de Nationale Paritaire Commissie, heeft eveneens betrekking op de totaliteit van het personeel.

De NMBS-Groep en de erkende vakorganisaties sloten voor de periode 2008-2010 een Protocol voor Sociaal Akkoord af. Deze overeenkomst heeft essentieel betrekking op problemen die het personeel rechtstreeks aanbelangen op vlak van werkgelegenheid, competentie management en welzijn op het werk.

De bezoldiging van het personeel binnen de NMBS-Groep volgt strikte barema's en regels die de gelijke behandeling van iedereen waarborgen, met inbegrip van gender gelijkheid. De contractuele personeelsleden vormen een uitzondering. Hier gaat het echter om een zeer kleine minderheid met een grote ervaring en expertise.



Vrouwen werken vaker deeltijds. Deeltijds werk bestaat binnen de Groep (buiten een zeer beperkt aantal contractuele personeelsleden) alleen op vrijwillige basis en in twee vormen (32 uren per week en halftijdse arbeid). Beide vormen van deeltijds werk komen ook voor in het kader van de loopbaanonderbreking (gewone gedeeltelijke loopbaanonderbreking, ouderschapsverlof, verlof voor de verzorging van een zwaar ziek gezins- of familielid en palliatief verlof). Op al deze vormen doen vrouwen meer beroep dan mannen. Dit heeft uiteraard gevolgen voor de bezoldiging, de loopbaan en het pensioen van de vrouw. Ook het feit dat mannen meer overwerk presteren, heeft een invloed op de bezoldiging.

## 7.2. Diversiteit

### HET LABEL GELIJKHEID DIVERSITEIT

In 2006 schreef de NMBS-Groep zich in voor het proefproject 'Label Gelijkheid Diversiteit'. Het label wil de diversiteit bevorderen en stereotypen bestrijden. Het gaat over gelijke kansen tussen de seksen, maar richt zich ook naar personen van een andere afkomst, personen met een arbeidshandicap en werknemers die ouder zijn dan 50 jaar. Het pilootproject liep van september 2006 tot maart 2007.

Om aan het label te voldoen werden een aantal acties ondernomen, bijvoorbeeld gesprekken (focusgroepen) op de werkvloer en interne communicatiecampagnes over diversiteit. In 2008 werd ook gestart met een interne sensibilisatiecampagne "Gelijkheid Diversiteit". Onder het motto "verschillende mensen, hetzelfde spoor" werden op verschillende tijdstippen drie affiches verspreid die elk een ander verschilpunt illustreerden: afkomst (van hier of elders), geslacht (hij of zij) en leeftijd (20 of 3x20). Het laatste deel van de campagne bestond uit een infobrochure over het belang van diversiteit en de inspanningen van de Groep, verspreid via het personeelsblad Connect.

De NMBS-Groep zag de geleverde inspanningen in september 2008 beloond met een verlenging van het label "Gelijkheid Diversiteit" voor de periode 2008-2009.

## VROUWEN

Eind 2009 werkten in totaal 3.831 vrouwen bij de Groep, tegenover 34.961 mannen. De vrouwen maakten dus 9,9% van het totale aantal werknemers uit. Eind juli 2010 was dat opgelopen tot 10,3%. De vrouwelijke vertegenwoordiging is dus erg laag, zeker in die beroeps categorieën die historisch gezien echte "mannenberoepen" zijn; in het bijzonder de technische beroepen en de handenarbeid. Lange tijd was werken bij de spoorwegen bijna uitsluitend voor mannen weggelegd. De spoorwegsector heeft traditioneel en ook internationaal een vrouwonvriendelijk imago. Het is bovendien een maatschappelijk gegeven dat weinig vrouwen afstuderen in technische studierichtingen, waardoor de mogelijke instroom van vrouwen voor de technische beroepen kleiner is.

Toch stijgt het aandeel vrouwen onder de medewerkers. Sinds 2000 kwamen er 40% vrouwelijke werknemers bij. Van alle nieuw aangeworven medewerkers waren er tijdens de eerste zeven maanden van 2010 23% vrouwen. In 2009 was dat bijna 20%, tegenover 18% in 2008 en 17% in 2007. Deze stijgende trend is een direct gevolg van het diversiteitsbeleid dat de NMBS-Groep in 2006 invoerde.

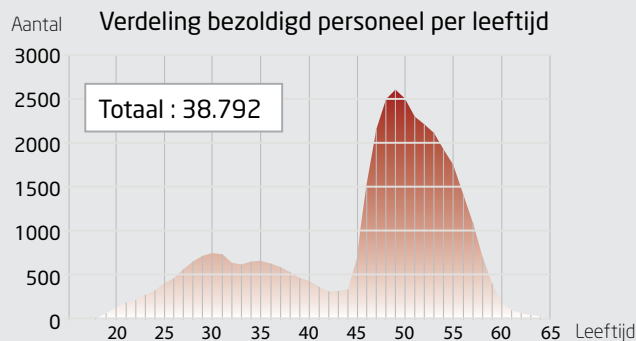
Tabel 24. Aantal mannen en vrouwen per grote beroeps categorie

beroeps categorie	AANTAL								
	2007			2008			2009		
	man	vrouw	% vrouwen	man	vrouw	% vrouwen	man	vrouw	% vrouwen
Hogere ambtenaren	571	61	9,65	631	71	10,11	698	96	12,09%
Universitair personeel	922	315	25,46	1.010	350	25,74	1.105	439	28,43%
Beweging	3.425	211	5,80	3.471	230	6,21	3.538	256	6,75%
Factage	254	17	6,27	200	18	8,26	171	9	5,00%
Verkoop en Verkeersinfo	1.090	516	32,13	1.075	518	32,52	1.005	441	30,50%
Administratie	1.814	1.160	39,00	1.758	1.197	40,51	1.882	1.368	42,09%
Vertalingen	7	1	12,50	7	1	12,50	6	1	14,29%
Boekhouding	196	87	30,74	185	85	31,48	184	88	32,35%
Technisch tekenen	425	25	5,56	417	25	5,66	425	28	6,18%
Informatica	344	50	12,69	336	51	13,18	223	47	17,41%
Elektromechanica - toezicht en technici	3.362	8	0,24	3.383	9	0,27	3.479	12	0,34%
Niet-elektromechanica- toezicht en technici	1.352	10	0,73	1.454	14	0,95	1.609	16	0,98%
Planningman-voorman, bereider-tijdopnemer, naziener-schouwer	572	0	0	561	0	0,00	494	0	0,00%
Vakpersoneel	12.946	98	0,75	12.725	119	0,93	12.263	116	0,94%
Treinbesturing	4.968	80	1,58	5.038	97	1,89	5.042	107	2,08%
Treinbegeleiding	2.400	580	19,46	2.405	642	21,07	2.378	685	22,36%
Veiligheid	357	40	10,08	377	53	12,33	448	63	12,33%
Paramedisch personeel	9	58	86,57	12	62	83,78	11	59	84,29%
<b>Totaal</b>	<b>35.014</b>	<b>3.317</b>	<b>8,65</b>	<b>35.045</b>	<b>3.542</b>	<b>9,18</b>	<b>34.961</b>	<b>3.831</b>	<b>9,88%</b>

## LEEFTIJD

De onderverdeling naar leeftijdsgroepen weerspiegelt opnieuw de atypische leeftijdspiramide van de NMBS-Groep.

### LEEFTIJDSPIRAMIDE NMBS-GROEP (01/01/2010):



## ALLOCHTONEN

De NMBS-Groep ondervindt, net zoals andere bedrijven, een dubbel probleem bij het in beeld brengen van het aantal allochtone medewerkers: wat is de definitie van "allochtoon" en hoe daaromtrent gegevens verzamelen zonder de wet op de privacy te schenden?

Hoewel het dus moeilijk is om een geloofwaardige schatting te maken, kan met zekerheid gezegd worden dat de instroom van allochtonen momenteel zeer laag is. De historische verklaring hiervoor is dat tot voor kort enkel kandidaten met de Belgische nationaliteit toegang hadden tot statutaire betrekkingen. Nu staan de statutaire betrekkingen open voor burgers van de Europese Economische Ruimte en Zwitserland. Voor niet-statutairen is er geen nationaliteitsbeperking.

Eind 2009 waren er ongeveer 190 personeelsleden die niet de Belgische nationaliteit hadden, waarvan ongeveer 11% vrouwen.

## EEN 'DIVERS' AANWERVINGSBELEID

Het diversiteitsbeleid van de NMBS-Groep focust zich ondermeer op de selectie en aanwerving van nieuwe medewerkers. De boodschap die de NMBS-Groep overbrengt, is dat elke job toegankelijk is voor iedereen die aan de voorwaarden voldoet ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, ...

Verschillende communicatiekanalen waaronder de jobsite [www.despoorwegenwervenaan.be](http://www.despoorwegenwervenaan.be) en een intensieve communicatiecampagne in de media verspreiden de boodschap.

Affiches werken in op de arbeidsmarkt. Het beeld van de aanwervingcampagne is duidelijk divers ook in de aangeboden getuigenissen en door de aanwezigheid van het label Gelijkheid Diversiteit.

In het weekblad Flair werden getuigenissen en glossy foto's van vrouwelijke NMBS-medewerkers gepubliceerd. De rekruteringsstand van de NMBS-Groep was ook aanwezig tijdens de Flair Shoppingday in het Wijnegem Shopping Center. De Groep nam van bij de start in 2007 deel aan Kif Kif, de allereerste interculturele jobbeurs.



## ANDERSVALIDEN

Mensen die wegens medische redenen hun normale functies niet meer kunnen uitoefenen, kunnen toch binnen de NMBS-Groep tewerkgesteld blijven dankzij het stelsel van wederbenutting en herklassering van personeelsleden met verminderde geschiktheid.

Ze worden dan ongeschikt verklaard voor de uitoefening van hun normale functies en dit tijdelijk of definitief. Het personeelslid heeft vervolgens de mogelijkheid in te stemmen met een wedertewerking, waarna – in afwachting van de herklassering – een gepaste tewerking wordt gezocht. Bij de herklassering krijgt de bediende een vacante post in een graad toegewezen die hij, rekening houdend met zijn resterende fysieke capaciteiten, kan uitoefenen.

Binnen elke entiteit van de NMBS-Groep wordt minstens 1,25% van de betrekkingen van het kader voorbehouden voor de herklassering van personeelsleden.

Daarnaast wordt ook onderzocht in welke betrekkingen kandidaten met een bepaalde handicap kunnen worden aangeworven, zonder dat het bestaande stelsel van wederbenutting en herklassering van personeelsleden met verminderde geschiktheid wordt gehypothekeerd.

De integratie van personen met een handicap in functies waar zij een mogelijke meerwaarde voor de dienstverlening kunnen betekenen is een ander aandachtspunt. Dat gebeurt door bijvoorbeeld slechtzienden of blinden te werk te stellen in de Call Centers. De mogelijkheden om de ervaring en expertise van mensen met een handicap ten volle te benutten en de aanpassingen aan de infrastructuur en het materiaal die hiervoor noodzakelijk zijn, worden nog verder onderzocht.

## SAMENSTELLING VAN DE BESTUURSORGANEN

De NMBS-Holding, NMBS en Infrabel hebben elk een eigen Raad van Bestuur en Directiecomité. Een geconsolideerde onderverdeling van deze bestuursorganen naar geslacht geeft volgende cijfers:

Raden van Bestuur: 16 mannen – 10 vrouwen

Directiecomité: 13 mannen – 0 vrouwen

Met de vertegenwoordiging van vrouwen in de Raad van Bestuur conformeert de NMBS-Groep zich aan de wettelijke bepaling die stelt dat ten minste een derde van de leden van de Raad van Bestuur van het andere geslacht moet zijn<sup>11</sup>.

**Tabel 25. Onderverdeling bestuursorganen naar leeftijdsgroep**

Leeftijd	RADEN VAN BESTUUR	DIRECTIE-COMITÉS
35 - 39	4	0
40 - 44	4	2
45 - 49	6	0
50 - 54	3	3
55 - 59	2	4
60 - 64	7	4
65 - 69	0	0

11. Artikel 162 bis § 1 van de wet van 21 maart 1991.



### 7.3. Veiligheid en gezondheid

De NMBS-Groep vergroot het welzijn van haar personeelsleden door maatregelen te nemen in 7 domeinen:

1. arbeidsveiligheid;
2. de bescherming van de gezondheid van de werknemer;
3. de psychosociale belasting veroorzaakt door het werk waaronder geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag;
4. de ergonomie;
5. de arbeidshygiëne;
6. de verfraaiing van de arbeidsplaatsen;
7. de maatregelen betreffende leefmilieu voor zover zij betrekking hebben op de voorgaande domeinen.

Het paritair overleg over het welzijn op het werk is toevertrouwd aan de Nationale Commissie Preventie en Bescherming op het Werk (NCPBW) en haar structuur PBW (Preventie en Bescherming op het Werk). Deze structuur PBW bestaat uit 67 comités en 36 subcomités die geografisch en volgens de technische activiteiten verspreid zijn over gans België waarin al het personeel van de NMBS-Groep wordt vertegenwoordigd. Deze (sub) comités vergaderen op geregelde tijdstippen in paritair overleg met vertegenwoordiging van de hiërarchische lijn en vakbonden.

### 7.4. Opleiding en competentieontwikkeling

**Tabel 26. Opleidingskosten van het personeel (in miljoen €) en in % van totale loonmassa**

Jaar	OPLEIDINGSKOSTEN	% VAN DE LOONMASSA
2007	109,79 miljoen €	5,87%
2008	118,57 miljoen €	6,04%
2009	136,35 miljoen €	6,49%



**Tabel 27. Aantal gevolgde mandagen opleiding in 2009 (aantal dagen per type opleiding)**

Type opleiding	AANTAL MANDAGEN
Wettelijke opleiding inzake arbeidsveiligheid	3.473
Basisvakopleiding	186.682
Permanente opleiding	53.124
Aanvullende opleiding	109.178
Verplichte taalopleiding	3.392
Vervolmakingopleiding	2.993
Opleiding voor integratie in de NMBS-Groep	1.118
Herkwalificatieopleiding	2.840
Opleiding ter voorbereiding van de proeven	39
Bureautica-opleiding	482
Facultatieve taalopleiding	1.095
Opleiding managementontwikkeling	1.735
<b>Totaal</b>	<b>366.151</b>

## OPLEIDING EN LEVENSLANG LEREN

Om het hoofd te kunnen bieden aan de uitdagingen van vandaag en morgen, heeft de Groep bekwaam en goed opgeleid personeel nodig. Daarom investeert de NMBS-Groep in de opleiding van haar medewerkers. Voor nieuwe personeelsleden met een typisch spoorwegberoep zoals treinbestuurder, treinbegeleider, onderstationschef,... begint het uiteraard met een verplichte basisopleiding. Maar ook voor wie al langer bij de Groep werkt, bestaan er verschillende soorten al dan niet verplichte opleidingen. Een greep uit het aanbod:

- bijkomende of permanente opleidingen;
- taalopleidingen;
- opleidingen in het kader van overgangsproeven en bevorderingsexamens;
- managementopleidingen (gebaseerd op het competentiewoordenboek van de NMBS-Groep) en ontwikkelingstrajecten op maat van specifieke groepen;
- opleidingen "leren leren";
- opleidingen voor opleiders, coachen en mentoren;
- projecten in verband met knowledge management;
- enz.

Een bijzondere rol hierbij is weggelegd voor Train@Rail, het opleidingscentrum van de NMBS-Groep. Naast een uitgebreid aanbod van eigen opleidingen zorgt Train@Rail ook voor inhoudelijke, pedagogische, organisatorische en logistieke ondersteuning.

De NMBS-Groep startte in 2005 het performance management programma "feedback" op. In de beginfase nam enkel het topmanagement deel aan het programma, maar de doelgroep breidt jaar na jaar uit.

Totaal aantal betrokken medewerkers (2009): 1131

Percentage betrokken medewerkers (2009): 3%

Het "feedback"-programma van de NMBS-Groep omvat twee vaste onderdelen: de continue dialoog en de jaarlijkse dialoog.

De continue dialoog is de ondersteuning die de leidinggevende aan zijn medewerkers geeft teneinde de overeengekomen objectieven op te volgen en te realiseren. Indien nodig wordt deze dialoog via een opvolgingsgesprek geformaliseerd.

Daarnaast wordt er minimum één formeel gesprek per jaar ingelast, waarin de realisatie van de objectieven van de afgelopen periode worden geapprecieerd. De werkelijke waarden van de overeengekomen meetindicatoren worden ten opzichte van de (vorig jaar) vooropgestelde doelwaarden geplaatst en geëvalueerd. De graad van tevredenheid betreffende de realisatie van de objectieven wordt vastgelegd en uitgesproken. Daarnaast worden de objectieven voor de komende periode vastgelegd. De leidinggevende heeft dan samen met de betrokkene als taak om de objectieven, de indicatoren en hun doelwaarden te identificeren en vast te leggen. Daarbij is het van belang om de nodige verbanden tussen de professionele en persoonlijke objectieven te leggen.



## Onze stakeholders



De 3 maatschappijen van de NMBS-Groep evolueren in een complexe omgeving, met veel actoren met verschillende belangen. Ze moet zich dan ook permanent aanpassen en mee-evolueren met al haar partners. De NMBS-Groep ziet deze uitdaging als een opportuniteit, want een onderneming met een open geest en een luisterend oor voor haar klanten en stakeholders is een sterke en legitieme onderneming.



## 8.1. Klanten

De 3 entiteiten van de NMBS-Groep onderhouden een nauwe en constante dialoog met hun klanten om hen een performante dienstverlening te bieden die aan hun verwachtingen tegemoetkomt. Deze klanten zijn:

- de reizigers en de klanten voor het goederenvervoer;
- de spoorwegoperatoren voor reizigers- en goederenvervoer die op het Belgische spoorwegnet rijden;
- de industriële en andere verladers die aangesloten zijn op het spoornet.
- de bezoekers van de stations

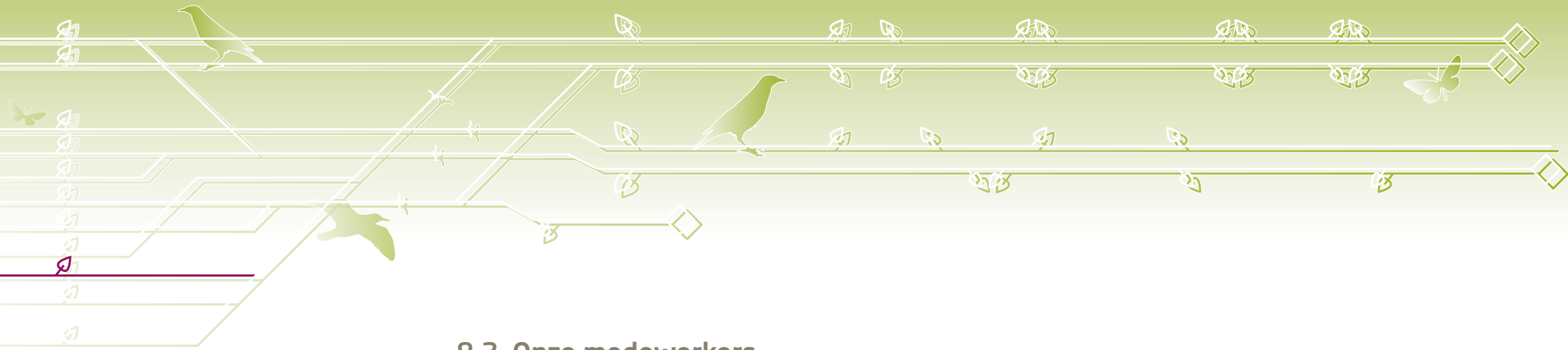
### DUURZAME MOBILITEITSOPLOSSINGEN VOOR BEDRIJVEN

De business-to-businessmarkt in het reizigersverkeer kreeg vroeger zeker niet de aandacht van de individuele reizigersmarkt, al was de NMBS vanaf 2000 actief met het uitwerken van een strategische aanpak.

De derdebetalersovereenkomst maakt daarbij een einde aan de administratieve rompslomp rond de terugbetaling van de werkgeversbijdrage. De verrekening gebeurt rechtstreeks met NMBS en niet via een terugbetaling op de loonfiches. De werknemer betaalt enkel zijn gedeelte of helemaal niets als de werkgever voor de gratis-formule kiest. Dit gratis woon-werkverkeer is ongetwijfeld één van de sterkste formules. Deze formule geeft werkgevers de mogelijkheid hun werknemers een gratis treinkaart (abonnement) aan te bieden. De werkgever zelf betaalt 80% van de kostprijs, de overheid betaalt de resterende 20%.

Een ander product dat het de werkgever en werknemer gemakkelijk maakt is Contractual Ticket on line. Dat is een internetdienst waarbij de werkgever zelf biljetten kan kopen en afdrucken voor zijn werknemers of klanten.

Mobilpol is dan weer een softwaretool die bedrijven de mogelijkheid biedt een mobiliteitsanalyse te doen. De resultaten geven de bedrijven een overzicht van de verplaatsingen, ongeacht het gekozen vervoermiddel, wat hen ondersteunt bij het uitwerken van een mobiliteitsplan (wettelijk verplicht voor ondernemingen vanaf 100 werknemers).



### EEN DIGITAAL TREINBIJLET VIA DE ELEKTRONISCHE IDENTITEITSKAART (EID)

Vanaf juni 2009 biedt de NMBS haar reizigers ook de mogelijkheid hun elektronische identiteitskaart te gebruiken als vervoerbewijs. Het systeem, een Europese primeur trouwens, is milieuvriendelijk omdat het biljet niet meer hoeft te worden uitgeprint. De reiziger koopt een biljet via de NMBS-website en dit wordt automatisch naar de eID gestuurd. In de trein scant de treinbegeleider de identiteitskaart van de reiziger. De treinbegeleider kan zo het vervoerbewijs in elektronische vorm aflezen. In de toekomst zal de NMBS dit systeem, dat voorlopig enkel van toepassing is op biljetten, ook uitbreiden naar de treinkaarten. In 2009 reisden maandelijks gemiddeld 3.500 personen met hun elektronische identiteitskaart.

## 8.2. Onze medewerkers

De NMBS-Groep moet haar succes bouwen op de bekwaamheid en het talent van haar medewerkers. Ze wil de verdere ontwikkeling van hun activiteiten ondersteunen door een dynamisch personeelsbeleid en een open sociale dialoog.

### PROTOCOL VAN SOCIAAL AKKOORD

Regelmatig worden collectieve sectorale overeenkomsten onderhandeld tussen de NMBS-Groep en de erkende vakbondsorganisaties. Deze overeenkomsten hebben in essentie betrekking op problemen die het personeel rechtstreeks aanbelangen. Zij hebben de vorm van een protocol van sociaal akkoord en dekken in het algemeen een bepaalde periode.

### PARITAIRE ORGANEN

Het overleg met het personeel verloopt voornamelijk in de volgende paritaire organen :

- de Nationale Paritaire Commissie, de Gewestelijke Paritaire Commissies, de Nationale Paritaire Subcommissie;
- de Nationale Raad voor de Opleiding;
- de Paritaire Overlegcomités;
- het Nationaal Comité van de Sociale Werken, het Nationaal Subcomité en de Gewestelijke Comité van de Sociale Werken.

In de paritaire organen bevinden zich een aantal vertegenwoordigers van de betrokken onderneming en van de erkende syndicale organisaties.

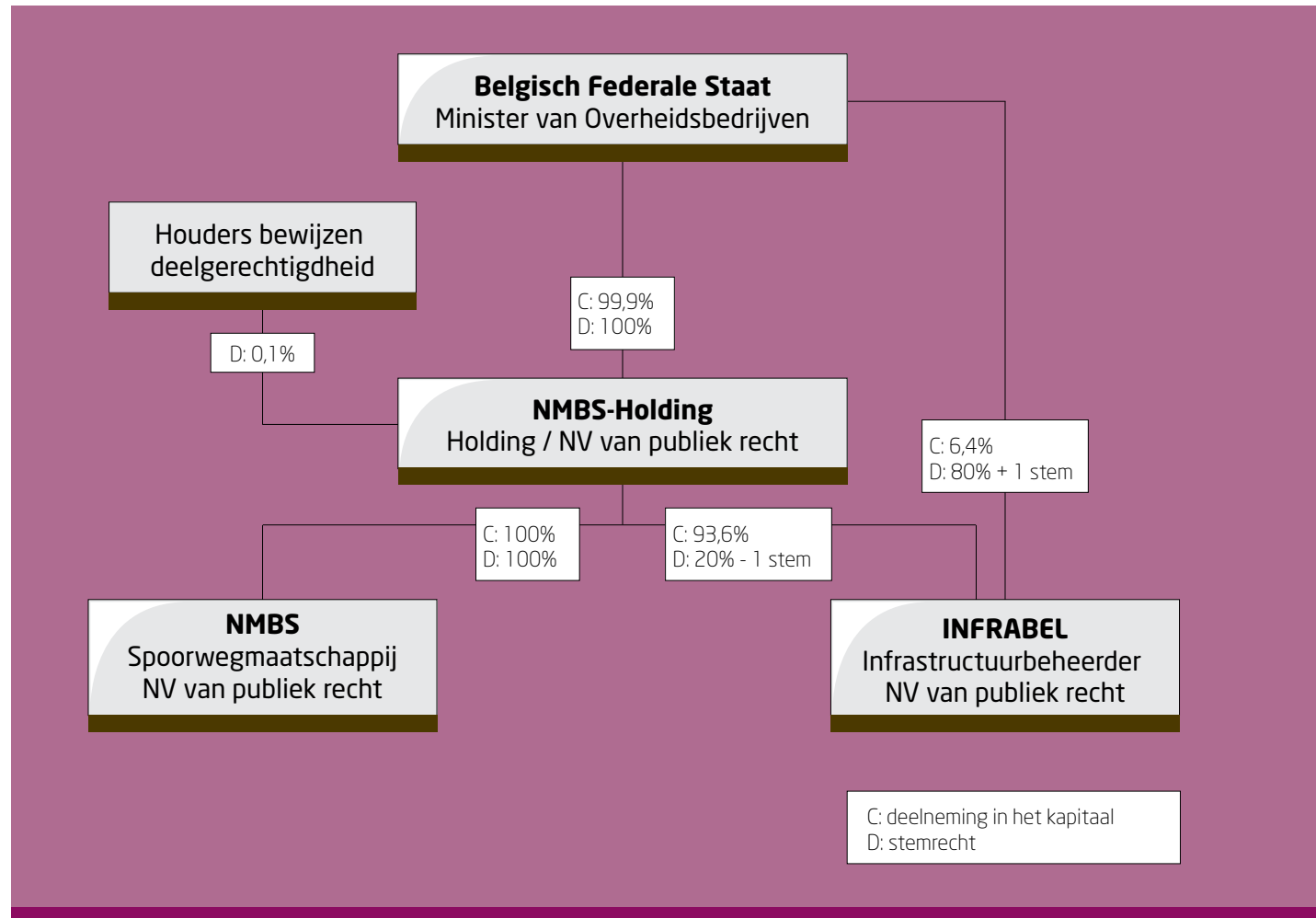


## 8.3. Aandeelhouders

De drie bedrijven worden ieder geleid door een Raad van Bestuur.

De samenstelling en werking van de Raden van Bestuur en de comités worden toegelicht in de jaarverslagen van de drie bedrijven ([www.nmbs.be](http://www.nmbs.be)).

De drie bedrijven van de NMBS-Groep staan onder toezicht van de minister bevoegd voor overheidsbedrijven. Dit toezicht wordt voor elk van de drie bedrijven uitgeoefend door een regeringscommissaris. Deze wordt uitgenodigd op alle vergaderingen van de Raad van Bestuur en het Directiecomité en heeft er een raadgevende stem. De regeringscommissaris ziet toe op de naleving van de wet, de statuten en het beheerscontract.





#### 8.4. De Europese instellingen en het Europese Spoorwegagentschap, de voogdijoverheid, de onderzoeks- en regelgevende organen en de veiligheidsinstantie, de gewestelijke overheden en de lokale besturen

- De Europese instellingen (Raad, Commissie, Parlement en Hof van Justitie) en het Europese Spoorwegagentschap zijn betrokken in het proces voor de goedkeuring van richtlijnen, verordeningen, beslissingen en de Technische Specificaties Interoperabiliteit (TSI's).
- De voogdijoverheid is federaal (de bevoegde Minister en Staatssecretaris en de FOD Mobiliteit en Vervoer).
- De onderzoeks- en regelgevende organen en de veiligheidsinstantie zijn instanties die werden opgericht in het kader van de omzetting van de Europese richtlijnen in Belgisch recht: het betreft de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van de luchthaven Brussel-Nationaal (DRSV), de Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit van de Spoorwegen (DVIS), en het onderzoeksorgaan.
- De gewestelijke overheden zijn de gewestregeringen en gewestelijke ministeries en administraties: MOW (Mobiliteit en Openbare Werken)/ LNE (Leefmilieu, Natuur en Energie) in Vlaanderen, MET (Ministère de l'Équipement et des Transports) in Wallonië, BUW (Bestuur Uitrusting en Vervoer) van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en de gewestelijke vervoermaatschappijen: VVM-De Lijn, SRWT-TEC, MIVB. Er moet oog zijn voor de afstemming van de noden en behoeften van de Gewesten en die van de NMBS-Groep. De Gewesten worden meer bepaald geraadpleegd bij de uitwerking van het meerjareninvesteringsplan in het kader van de institutionele overlegmechanismen tussen de Federale Staat en de deelstaten.
- Er wordt ook rekening gehouden met de lokale besturen (provincies, gemeenten, ...), vooral voor milieuzaken en bouwvergunningen.





### 8.5. De werkgeversorganisaties

Het VBO (Verbond van Belgische Ondernemingen), het VOKA-VEV (representatieve werkgeversorganisatie in Vlaanderen, alliantie tussen het voormalige VEV en de Kamers van Koophandel in Vlaanderen), de UWE (Union Wallonne des Entreprises) en het BECI (Brussels Enterprises Commerce and Industry) kunnen verzoeken aan de NMBS-Groep richten. Zij tracht met hun voorstellen rekening te houden voor zover deze in lijn zijn met haar strategie.

### 8.6. De ombudsdienst, het Raadgevend Comité van de Gebruikers en de andere representatieve reizigersorganisaties

De reizigers kunnen een beroep doen op de Ombudsman bij de NMBS-Groep en op het Raadgevend Comité van de Gebruikers (RCC). Het beleid van de onderneming houdt ook rekening met andere reizigers- of consumentenorganisaties.

### 8.7. De leveranciers

Elk van de drie bedrijven van de NMBS-Groep heeft een groot aantal leveranciers. In dit verband is het van belang dat de concurrentie speelt om de aankopen te optimaliseren binnen het kader van de wet op de overheidsopdrachten.

### 8.8. De media

Elk van de drie bedrijven van de NMBS-Groep voert een eigen communicatiebeleid voor wat zijn eigen domein betreft. Voor onderwerpen die de hele Groep aanbelangen coördineert de NMBS-Holding.

### 8.9. De representatieve werknemersorganisaties

De NMBS-Groep informeert geregeld de representatieve werknemersorganisaties over de ontwikkeling van de onderneming.

### 8.10. De omwonenden

De omwonenden spelen een rol, o.m. in het kader van de procedures voor het verkrijgen van stedenbouwkundige vergunningen.

### 8.11. De burgers en de niet-gouvernementele organisaties

Elk van de drie bedrijven van de NMBS-Groep wil bijdragen tot het creëren van een gunstig klimaat voor de lokale en duurzame ontwikkeling in België.



# GRI-Inhoudsopgave

De NMBS-Groep heeft dit tweede duurzaamheidsverslag opgesteld in overeenstemming met het Global Reporting Initiative (GRI), volgens het toepassingsniveau C.

De indicatoren die in de tekst gemerkt zijn met het rhombus symbool ♦ werden door PricewaterhouseCoopers Bedrijfsrevisoren nagezien bij de opmaak van het eerste duurzaamheidsverslag over het jaar 2008

<b>STANDAARD INFORMATIEVOORZIENING DEEL I: Profiel</b>			
<b>1. Strategie en Analyse</b>			
<b>§</b>	<b>OMSCHRIJVING</b>	<b>REFERENTIE</b>	<b>RAPPORTERINGS-NIVEAU</b>
1.1	Een verklaring van raad van bestuur over relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie.	1	Volledig
<b>2. Organisatieprofiel</b>			
<b>§</b>	<b>OMSCHRIJVING</b>	<b>REFERENTIE</b>	<b>RAPPORTERINGS-NIVEAU</b>
2.1	Naam van de organisatie.	1	Volledig
2.2	Voornaamste merken, producten en/of diensten.	2.3	Volledig
2.3	Operationele structuur van de organisatie, met inbegrip van divisies, dochterondernemingen en samenwerkingsverbanden.	2.3	Volledig
2.4	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie	10.1	Volledig
2.5	Het aantal landen waar de organisatie actief is (met relevantie voor de duurzaamheidskwesities).	10.1	Volledig
2.6	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm.	2.3	Volledig
2.7	Afzetmarkten (geografische verdeling, sectoren en soorten klanten).	2.3	Volledig
2.8	Omvang van de verslaggevende organisatie.	2.1	Volledig
2.9	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft omvang, structuur of eigendom	2.3	Volledig
2.10	Onderscheidingen die tijdens de verslagperiode werden toegekend.	2.4	Volledig

### 3. Verslagparameters

§	OMSCHRIJVING	REFERENTIE	RAPPORTERINGS-NIVEAU
3.1	Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft.	10.2	Volledig
3.2	Datum van het meest recente verslag.	10.2	Volledig
3.3	Verslaggevingscyclus (jaarlijks, tweejaarlijks, etc.)	10.2	Volledig
3.4	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan.	10.3	Volledig
3.5	Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag, met inbegrip van: relevantie, materialiteit en stakeholders.	2.2 et 8	Volledig
3.6	Afbakening van het verslag	10.1	Volledig
3.7	Specifieke beperkingen voor de reikwijdte of afbakening van het verslag	10.1	Volledig
3.8	Basis voor verslaggeving over samenwerkingsverbanden, dochterondernemingen in gedeeltelijke eigendom, gehuurde faciliteiten, uitbestede activiteiten of andere entiteiten	10.1	Volledig
3.12	Inhoudsopgave	9	Volledig



4. Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid			
§	OMSCHRIJVING	REFERENTIE	RAPPORTERINGS-NIVEAU
4.1	De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies die vallen onder het hoogste bestuurslichaam .	8.3	
4.2	Geef aan of de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam eveneens een leidinggevende functie heeft.	8.3	
4.3	Voor organisaties met een eenvoudige bestuursstructuur: vermeld het aantal onafhankelijke en/of niet-leidinggevende leden van het hoogste bestuurslichaam.	8.3	Niet van toepassing
4.4	Overlegorganen voor aandeelhouders en medewerkers voor aanbevelingen of medezeggenschap op het hoogste bestuurslichaam.	8.2 en 8.3	
4.14	Lijst van relevante groepen belanghebbenden voor de organisatie.	8	
4.15	Basis voor inventarisatie en selectie van stakeholders.	8	

STANDAARD INFORMATIEVOORZIENING DEEL III: Prestatie-indicatoren			
Economisch			
INDICATOR	OMSCHRIJVING	REFERENTIE	RAPPORTERINGS-NIVEAU
EC1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd, waaronder inkomsten, operationele kosten, personeelsvergoedingen, donaties en overige maatschappelijke investeringen, ingehouden winst en betalingen aan kapitaalverstrekkers en overheden.	3.2	Volledig
EC4	Significante financiële steun van de overheid.	3.3	Volledig
EC8	Ontwikkeling en gevolgen van investeringen in infrastructuur en diensten die voornamelijk ten behoeve van het algemeen nut worden geboden door middel van verplichtingen van commerciële aard, dan wel in natura of pro bono.	3.1 et 5.5	Volledig



Milieu			
INDICATOR	OMSCHRIJVING	REFERENTIE	RAPPORTERINGS-NIVEAU
EN3	Direct energieverbruik door primaire energiebron.	4.4 en 5.7	Volledig
EN4	Indirect energieverbruik door primaire bron.	4.4 en 5.7	Volledig
EN5	Energie die bespaard is door besparingen en efficiëntieverbeteringen.	4.6 en 5.9	Gedeeltelijk
EN6	Initiatieven ten behoeve van energie-efficiëntie of op duurzame energie gebaseerde producten en diensten, evenals verlagingen van de energie-eisen als resultaat van deze initiatieven.	4.6 en 5.9	Gedeeltelijk
EN7	Initiatieven ter verlaging van het indirecte energieverbruik en reeds gerealiseerde verlaging.	4.6 en 5.9	Gedeeltelijk
EN8	Totale wateronttrekking per bron.	5.10	Gedeeltelijk
EN10	Percentage en totaal volume van gerecycleerd en hergebruikt water.	5.10	Gedeeltelijk
EN11	Locatie en oppervlakte van het land dat eigendom is, gehuurd wordt, beheerd wordt in of grenst aan beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden.	6.2	Volledig
EN12	Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op de biodiversiteit in beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden.	6.2	Volledig
EN13	Beschermde of herstelde habitats	6.2	Volledig
EN14	Strategieën, huidige maatregelen en toekomstige plannen voor het beheersen van de gevolgen van de biodiversiteit.	6.2	Gedeeltelijk
EN16	Totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht.	4.5 en 5.8	Gedeeltelijk
EN18	Initiatieven ter verlaging van de emissie van broeikasgassen en gerealiseerde verlagingen.	4.6	Gedeeltelijk
EN22	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode.	5.11 en 6.3	Gedeeltelijk
EN26	Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie.	4.6 en 6.2	Volledig
EN30	Totale uitgaven aan en investeringen in milieubescherming naar type.	5.12	Gedeeltelijk



Sociaal: Arbeidsomstandigheden en Volwaardig Werk			
INDICATOR	OMSCHRIJVING	REFERENTIE	RAPPORTERINGS-NIVEAU
LA1	Totaal personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio.	7.1	Volledig
LA2	Totaal aantal en snelheid van personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio.	7.1	Volledig
LA4	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.	7.1	Volledig
LA6	Percentage van het totale personeelsbestand dat is vertegenwoordigd in formele gezamenlijke commissies van werkgevers en werknemers die bijdragen aan de controle op en advies over arbeidsgezondheidsprogramma's.	7.3	Volledig
LA8	Opleidings-, trainings-, advies-, preventie- en risicobeheersprogramma's ten behoeve van personeelsleden, hun families of omwonenden in verband met ernstige ziekten.	7.2	Gedeeltelijk
LA9	Afspraken over arbeidsveiligheid vastgelegd in formele overeenkomsten met vakbonden.	7.3	Volledig
LA10	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie.	7.4	Volledig
LA11	Programma's voor competentie management en levenslang leren die de blijvende inzetbaarheid van werknemers garanderen en hen helpen bij het afronden van hun loopbaan.	7.4	Volledig
LA12	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling.	7.4	Volledig
LA13	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie, naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit.	7.2	Volledig
LA14	Verhouding tussen basissalarissen van mannen en vrouwen per medewerkerscategorie.	7.1	Volledig



### Sociaal: Maatschappelijke indicatoren

INDICATOR	OMSCHRIJVING	REFERENTIE	RAPPORTERINGS-NIVEAU
S01	Aard, reikwijdte en effectiviteit van alle programma's en methoden die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen en beheren, waaronder vestiging, activiteiten en vertrek.	5.1	Volledig
S05	Standpunten betreffende publiek beleid en deelname aan de ontwikkeling ervan, evenals lobbyen.	2.2	Gedeeltelijk
S08	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet- monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en regelgeving.		Volledig

### Sociaal: Productverantwoordelijkheid

INDICATOR	OMSCHRIJVING	REFERENTIE	RAPPORTERINGS-NIVEAU
PR5	Beleid ten aanzien van klanttevredenheid, met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar klanttevredenheid.	4.1	Volledig
PR9	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van wet- en -regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten.		Volledig

# Verslagparameters

## 10.1. Maatschappelijke zetel

Dit verslag beperkt zich tot de NMBS, Infrabel en NMBS-Holding; geen dochterondernemingen of deelnemingen. NMBS-Holding en Infrabel zijn enkel actief in België. De NMBS is hoofdzakelijk actief in België; in mindere mate in de buurlanden en in Italië, Oostenrijk en Zwitserland.

De maatschappelijke zetel van de NMBS Holding is gevestigd in de Frankrijkstraat 85, 1060 Brussel.

De maatschappelijke zetel van de NMBS is gevestigd in de Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel.

De maatschappelijke zetel van Infrabel is gevestigd in de Barastraat 110, 1070 Brussel.

## 10.2. Verslagperiode

Dit tweede duurzaamheidsverslag behelst de periode 1/1/2009 – 31/12/2009 maar met een blik op voorgaande twee jaren. Waar het relevant is worden ook initiatieven en realisaties van 2010 aangehaald.

Het is de bedoeling dit verslag jaarlijks op te maken.

## 10.3. Contact

Léni Pou, NMBS-Holding  
Corporate Communication  
Frankrijkstraat 85  
1060 Brussel

[leni.pou@b-holding.be](mailto:leni.pou@b-holding.be)

Tel: 02/526.37.70  
Fax: 02/526.37.76