

# Duurzaam Ondernemen

De NMBS-Groep spoort naar een duurzame ontwikkeling



## Inhoudstafel

Inhoudstafel .....	1
Luc Lallemand (CEO INFRABEL) .....	4
Jannie Haek (CEO NMBS-Holding) .....	5
Marc Descheemaeker (CEO NMBS) .....	5
Visie .....	6
Milieuzorgsysteem .....	7
Corporate Governance en Stakeholders .....	8
Raden van Bestuur en Directiecomité's (op 1 januari 2012) .....	11
Congestie .....	11
Strijd tegen fileleed .....	11
Railease .....	12
Derdebetalersovereenkomst .....	12
Contractual Ticket Online .....	12
Reizigersgroei .....	12
Objectief .....	14
Kwaliteit .....	15
Stiptheid .....	15
Objectief .....	15
Netheid .....	16
Objectief .....	16
Exploitatieveiligheid .....	16
Veiligheid, steeds onze prioriteit .....	16
Veiligheidsvisie van NMBS .....	16
Veiligheid verhogen op korte termijn: TBL1+ op alle treinen tegen 2013 .....	16
.....	16
Naar een interoperabel veiligheidssysteem: ETCS (European Train Control System) op alle treinen tegen 2023 .....	16
Objectief .....	17
Sociale veiligheid .....	18
Voor veiligheid zorgen in treinen en stations .....	18
Getuigenissen .....	18
Objectief .....	19
Toegankelijkheid .....	19
Toegankelijke stations voor steeds meer reizigers .....	19
Toegankelijkheid van het rollend materieel is binnen de NMBS een blijvend aandachtspunt. ....	20
Case Study .....	20
Objectief .....	21
Info aan de reiziger .....	21
Case Study .....	21
Objectief .....	22
Genetwerkte mobiliteit .....	22
Case Study .....	23
Objectief .....	23
Visie stations .....	24
Case Study .....	24

Objectief .....	25
<b>Mensen .....</b>	<b>26</b>
Werkgelegenheid .....	26
Case Study .....	27
Getuigenissen .....	30
<b>Vrijtijdsbesteding voor de kinderen .....</b>	<b>31</b>
Deeltijds werken .....	31
<b>De mogelijkheid om deeltijds te werken .....</b>	<b>31</b>
De Club van de Ambassadeurs .....	32
<b>De Club van de Ambassadeurs .....</b>	<b>32</b>
Diversiteit .....	33
Case Study .....	34
Getuigenissen .....	37
<b>Meer over acties rond diversiteit in 2011 .....</b>	<b>37</b>
De herklassering van medisch ongeschikte personeelsleden .....	38
<b>De herklassering van medisch ongeschikte personeelsleden .....</b>	<b>38</b>
Objectief .....	39
Competenties en opleiding .....	39
Case Study .....	40
Getuigenissen .....	41
<b>Start@Rail: een integratieprogramma voor nieuwe medewerkers .....</b>	<b>41</b>
Competentieprofielen .....	42
<b>Competentieprofielen .....</b>	<b>42</b>
Objectief .....	44
Sociale dialoog en syndicale werking .....	44
<b>Milieu .....</b>	<b>46</b>
Klimaat .....	46
Emissies tractie .....	47
Case Study .....	48
Emissies niet tractie .....	49
Energie .....	50
Case Study .....	51
Objectief .....	55
Water .....	55
Case Study .....	57
Objectief .....	57
Afval .....	58
Afval van stations en treinen .....	58
Selectieve inzameling van afval in de stations van de NMBS-Holding .....	58
Afval van werkplaatsen .....	59
Objectief .....	60
Geluid .....	60
Case Study .....	61
Objectief .....	62
Bodem .....	63
Case Study .....	63
Objectief .....	66
Biodiversiteit .....	66

Case Study .....	67
Duurzaam aankopen .....	68
Objectief .....	68
<b>Financieel .....</b>	<b>70</b>
Kerncijfers .....	70
Investeringen .....	70
Case Study .....	72
Resultaten .....	72
* Definitieve aangepaste cijfers als gevolg van de overgang naar IFRS van de rekeningen per 1 januari 2010 .....	74
<b>Activiteit .....</b>	<b>75</b>
NMBS .....	76
Infrabel .....	77
NMBS-Holding .....	77
Structuur van de NMBS-Groep .....	78
<b>GRI .....</b>	<b>78</b>
<b>Maatschappelijke zetel .....</b>	<b>79</b>
<b>Verslagperiode .....</b>	<b>79</b>
<b>Wijziging parameters .....</b>	<b>79</b>
<b>Bepaling inhoud duurzaamheidsverslagen NMBS-Groep .....</b>	<b>79</b>
Contact voor vragen .....	80
GRI .....	80
<b>Archieven .....</b>	<b>82</b>
<b>Juridische kennisgeving .....</b>	<b>83</b>

## Luc Lallemand (CEO INFRABEL)



Dankzij de dagelijkse inzet en passie van zijn 12.000 medewerkers kan Infrabel zich profileren als een belangrijke speler in de duurzame mobiliteit. Elke dag opnieuw maken onze medewerkers zorgvuldig werk van de hen toevertrouwde opdrachten: de veiligheid van het treinverkeer verzekeren, het treinverkeer in goede banen leiden, 9.000 km spoor onderhouden en vernieuwen, interventies uitvoeren op het terrein,... Het is slechts een greep uit de talloze opdrachten die Infrabel met hart en ziel uitvoert.

Dankzij dit allesbehalve alledaagse werk tilt het spoornet zichzelf voortdurende op een hoger niveau om nog beter te kunnen beantwoorden aan de veiligheids- en stiptheidsnormen. Maar wat Infrabel doet is ook goed voor de duurzame mobiliteit: de wegen ontlasten door een openbaar, ecologisch en maatschappelijk verantwoord vervoermiddel aan te bieden dat tegemoet komt aan de verwachtingen van vandaag en morgen.

We beseffen echter dat onze activiteiten, ondanks hun gunstig effect op de duurzame ontwikkeling, ook zelf een ecologische voetafdruk hebben. Daarom hebben we alle activiteiten opgelijst die we ook met een kleinere ecologische en maatschappelijke voetafdruk kunnen realiseren zonder de veiligheid en de stiptheid in gevaar te brengen.

Elk bedrijf zou zich bewust moeten zijn van wat het kan doen voor de duurzame ontwikkeling. Voor Infrabel vertaalt deze bewustwording zich duidelijk in één van onze 5 prioriteiten: “op één lijn met de samenleving”. Deze prioriteit benadrukt hoe belangrijk het is om de noden van al onze stakeholders in acht te nemen om samen werk te maken van een duurzamere ontwikkeling.

## Jannie Haek (CEO NMBS-Holding)



In de voorbije jaren hebben we flinke stappen vooruit gezet in de verwezenlijking van een van de basisopdrachten van de NMBS-Groep, het stimuleren van de "modal shift" of de verschuiving van het wegvervoer naar het spoorvervoer. De modal shift is niet langer een wens. Hij is aan de gang. Het aantal reizigers in binnenlands verkeer nam sinds het jaar 2000 met meer dan 50% toe, wat het marktaandeel van de trein deed groeien van 5,9% naar 7,2% in 2010.

Een sterke spoorwegsector, als ruggengraat in de mobiliteit, is meer dan ooit van belang voor een duurzame economische en sociale ontwikkeling van ons land. Bijkomende spoorlijnen zijn in dienst genomen of in aanbouw, nieuw treinmaterieel komt in omloop, stations en hun omgeving worden herschikt en geïntegreerd in de stad.

We bouwen de stations uit als draaischijven van mobiliteit, waar alle vervoersmodi, publiek en privé, elkaar aanvullen. De trein gaat er samen met Blue-bike deelfietsen, Cambio deelauto's, tram- en busvervoer, de auto en de taxi. Parkeerplaatsen en fietsenstallingen worden professioneel beheerd. NMBS-Holding neemt hier heel wat initiatieven, want we zijn ervan overtuigd dat de mobiliteit van morgen genetwerkt is.

Deze genetwerkte mobiliteit met het station als kloppend hart, zal mee de sleutel tot succes zijn, niet in het minst dank zij de gepersonaliseerde internettool "[Scotty.be](http://scotty.be)". In één oogopslag en in real time zie je of er files zijn op je traject, wanneer de volgende trein vertrekt, hoeveel parkeerplaatsen beschikbaar zijn ... .

We zetten die inspanningen onverminderd verder, in dienst van onze klanten, het publiek en de Staat, zodat we samen kunnen bewegen in alle vrijheid.

## Marc Descheemaeker (CEO NMBS)



Van bij haar ontstaan in 2005 erkent NMBS het belang van duurzaam ondernemen. NMBS rapporteert volgens het principe van de triple bottom line. Volgens dit principe - samengevat als de drie 'P's' (people, planet, profit) - moet een onderneming niet alleen oog hebben voor de creatie van economische meerwaarde, maar ook voor maatschappelijke en ecologische aspecten.

Deze aanpak is NMBS op het lijf geschreven: duurzame mobiliteit mogelijk maken en aanbieden, is sinds decennia haar core business en beantwoordt in alle opzichten aan de triple bottom line-criteria. Vandaag staat kiezen voor de trein immers gelijk aan kiezen voor de planeet: het spoor is een klimaatvriendelijk en veilig transportalternatief, biedt een oplossing voor het congestieprobleem en creëert duizenden groene jobs. De trein is kortom een instrument dat kan en moet bijdragen tot de oplossing van heel wat mobiliteitsproblemen.

Ook naar haar bedrijfsvoering toe wil NMBS de komende jaren verder de duurzame kaart trekken. De verschillende verantwoordelijkheden op dat vlak zijn alvast enorm: de kwaliteit van onze dienstverlening verder verbeteren voor onze klanten, duurzaamheid verankeren in de bedrijfscultuur voor onze werknemers, rendabele diensten aanbieden voor onze key stakeholders en bijdragen aan een duurzame mobiliteit voor de maatschappij.

## Visie

De mobiliteit van de 21<sup>e</sup> eeuw zal helemaal anders zijn dan vandaag. Ze zal allesomvattend en duurzamer moeten zijn.

De NMBS-Groep en haar medewerkers willen de motor van die nieuwe mobiliteit zijn. Samen met alle andere partners, want de mobiliteit van morgen maken we niet alleen.

De verplaatsingen met de trein nemen sinds de eeuwwisseling sneller toe dan die per auto. De modal shift naar de trein is dus aan de gang, en we doen er alles aan om die verder te zetten. De trein moet een ruggengraat vormen in ons toekomstig landschap van mobiliteit.

We investeren daarom volop in voldoende en comfortabel treinmaterieel, in bijkomende spoorlijnen, in stations als intermodale knooppunten, geïntegreerd in de stad. En we faciliteren satellietkantoren en andere diensten in en rond die stations, want ze kunnen de vraag naar mobiliteit beperken en ze zetten mensen aan om voor het openbaar vervoer te kiezen.

Onze potentiële klanten zullen ook meer ontvankelijk worden voor verplaatsingen in een netwerk van modi die samenwerken en onderling afstemmen. We noemen dat “netwerkmobiliteit”.

Om ons in te schrijven in die evolutie willen we grote aandacht geven aan het ontwikkelen van modaliteiten die de overstap tussen spoor en andere modi drempelloos maken voor de reiziger. Dat betekent dat de NMBS-Groep investeert in realtime verkeersinformatie, niet alleen over de trein maar ook over alle vervoermodi, in het wegwerken van de tarief- en betalingsdrempel tussen de modi, en in het beschikbaar stellen van parkeergelegenheid en vlotte formules van deelfietsen en deelauto's.

Tezelfdertijd gaan we de exploitatieveiligheid van het treinverkeer sterk verhogen door het versneld invoeren van de modernste systemen van veiligheidsbeheer.

Als rode draad doorheen het beheren van al die processen loopt ons duurzaamheidsstreven. Het houdt in dat we de Groep financieel gezond houden, dat we zorgen voor voldoende en competente medewerkers, en dat we het energieverbruik en de uitstoot per vervoerde reiziger nog verder naar beneden duwen.

## Milieuzorgsysteem

De NMBS groep baat over het gehele land ca. 800 vestigingen uit.

Om het inzicht te verbeteren in de milieu-impact van deze vestigingen en in de vele wettelijke en



andere eisen die worden opgelegd, wordt het milieuzorgsysteem ISO14001 gradueel ingevoerd. In eerste instantie geldt dit voor de 37 grootste stations uitgebaat door de NMBS-Holding, alle NMBS werkplaatsen voor het onderhoud van het rollend materieel en de logistieke centra en werkplaatsen voor de fabricatie van spoorwegonderdelen van Infrabel.

Een volwaardig milieumanagementsysteem borgt een correct milieubeheer op lange termijn en is een proces dat continu streeft naar verbeteringen.

Vertrekkende van een grondige analyse van de belangrijke milieuaspecten van de betreffende vestigingen en de relevante wet- en regelgeving worden doelstellingen, beleidslijnen en aangepaste werkwijzen uitgestippeld.

Onze aandacht gaat daarbij vooral naar energie-, afval- en bodemzorg. Elke maatregel wordt regelmatig geëvalueerd en zo nodig bijgestuurd.

## **Corporate Governance en Stakeholders**

### **Stakeholders**

Klanten, reizigers, overheden, partners, buurtbewoners, milieuverenigingen, medewerkers... de lijst van stakeholders van de NMBS-Groep is lang en verscheiden. Toch wil de NMBS-Groep de dialoog met al die verschillende stakeholders (blijven) aangaan. Als overheidsbedrijf zijn we ons er immers van bewust dat we, om onze basisopdrachten tot een goed eind te brengen, moeten luisteren naar al onze stakeholders. Rekening houden met hun noden en behoeften is voor de NMBS-Groep een must met het oog op kwalitatief hoogstaande diensten en activiteiten.

Rekening houden met de verwachtingen van onze stakeholders betekent echter niet dat we zomaar op iedere vraag ingaan, maar wel dat we alle vragen analyseren, bespreken en eventueel onze strategie bijsturen om te anticiperen op de noden van morgen.

Het instellen van een dialoog met de stakeholders is een complex, continu en geleidelijk proces vermits onze stakeholders, en ook hun verwachtingen, mee-evolueren met maatschappelijke ontwikkelingen. Vandaar dat de NMBS-Groep verschillende benaderingen hanteert om een aangepast overleg op maat van iedere categorie van stakeholders te bepalen, om zo tot een optimale dialoog te komen.

Dit verslag belicht de verschillende initiatieven van de NMBS-Groep die enerzijds voldoen aan de verwachtingen van onze stakeholders met betrekking tot duurzame ontwikkeling en anderzijds ook aan de voornaamste ecologische en maatschappelijke uitdagingen waarmee we worden geconfronteerd.

De verschillende kanalen voor overleg met onze stakeholders in 2011 waren:

- Vijf rondetafelgesprekken met reizigersverenigingen
- Tweemaandelijks 'Safety Platform' met de directie van Infrabel
- Bijna dagelijkse contacten met de spoorwegondernemingen
- 43 infosessies voor buurtbewoners
- Behandeling van 5700 vragen van omwonenden
- Deelname aan het Platform Milieu, Energie en Duurzame Ontwikkeling van de UIC
- Organisatie van drie informatievergaderingen met de key stakeholders van NMBS (TreinTramBus, ACTP, de ombudsmannen, het Raadgevend Comité van Gebruikers en de FOD Mobiliteit en Vervoer)
- Naast nauw contact met de diverse klanten overlegt de NMBS-Groep eveneens frequent met medewerkers, aandeelhouders, openbare organen, werkgeversorganisaties, ombudsdienst en RCG (Raadgevend Comité der Gebruikers), leveranciers, media, omwonenden, burgers en ngo's.

Een lange weg ...

Het continue en progressieve karakter van het overleg met onze stakeholders dwingt ons onszelf in vraag te stellen om onze activiteiten en de relatie met onze stakeholders voortdurend te verbeteren. We zijn ervan overtuigd dat actief luisteren naar onze stakeholders een van de sleutels is tot goed bestuur, maar ook tot een nog duurzamere mobiliteit. Daarom zetten we de reeds opgestarte initiatieven ook in 2012 voort om een zekere continuïteit te garanderen, maar onderzoeken we tegelijk nieuwe denksporen voor efficiënt overleg met onze stakeholders.

### **Corporate Governance**

Corporate Governance is een belangrijke uitdaging in de moderne wereld en vereist bijzondere aandacht en 100% transparante regels. Als overheidsbedrijven onderschrijven de drie bedrijven van de NMBS-Groep volmondig dit streven naar bewustwording en naar een doeltreffender beheer en een betere controle van hun activiteiten. In het kader van hun opdrachten van openbare dienst moeten ze verantwoording afleggen aan de Staat en aan hun klanten, de treinreizigers.

Wat de corporate governance regels betreft, richten de drie bedrijven van de NMBS-Groep zich naar de referentiecode opgelegd bij koninklijk besluit van 6 juni 2010 (Belgisch Staatsblad van 28 juni 2010, blz. 39622 en volgende), behoudens andersluidende bepalingen van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Om de opdrachten goed te kunnen vervullen, wordt elk van de drie bedrijven niet alleen

ondersteund door zijn Raad van Bestuur, maar ook door twee gespecialiseerde comités, het Auditcomité en het Benoemings- en Bezoldigingscomité, alsook door het Directiecomité.

Daarnaast wordt de Raad van Bestuur van NMBS-Holding en NMBS ook nog ondersteund door één of meer andere overlegcomités of –commissies.

Op het niveau van NMBS-Holding zijn de volgende comités en commissies ingesteld:

- het Strategisch Comité, dat bevoegd is voor voorafgaand advies op het gebied van:afsluiten en opvolgen van het beheerscontract;
  - maatregelen die de tewerkstelling op middellange en lange termijn kunnen beïnvloeden;
  - strategische kwesties met invloed op lange termijn (bedrijfsstrategie, dochterondernemingen, fusie, overnames, personeels- en investeringsbeleid, bedrijfsplan, financiën en budgetten);
  - werd opgericht bij de wet van 22 maart 2002 houdende wijziging van de wet van 21 maart 1991.
- het Sturingscomité:
  - is samengesteld uit de drie gedelegeerd bestuurders en drie leden benoemd door de Nationale Paritaire Commissie, op eenparig advies van de erkende vakorganisaties;
  - is bevoegd voor de begeleiding van de uitbouw van nieuwe structuren, de bedrijfsplannen en problemen i.v.m. operationeel beheer;
  - werd opgericht door de Algemene Vergadering van 28 mei 2004.
- de Nationale Paritaire Commissie:
  - in het kader van de sociale dialoog worden in de Nationale Paritaire Commissie personeelskwesties behandeld voor de NMBS-Groep op nationaal vlak;
  - de Commissie is samengesteld uit afgevaardigden van de erkende personeelsorganisaties en van de NMBS-Groep
- het Comité van de drie CEO's:
  - bereidt ondermeer de vergaderingen van het Sturingscomité voor;
  - coördineert de projecten die de volledige Groep aanbelangen.

Een meer gedetailleerde beschrijving van de beheersstructuur en van de werkingsregels van de beheersorganen van NMBS-Holding is opgenomen in het Corporate Governance Charter. Dit is beschikbaar op de website van de NMBS-Holding ([www . NMBS - Holding . be](http://www.NMBS-Holding.be) ).

Op het niveau van de NMBS is er een Oriëntatiecomité:

- opgericht bij de wet van 21 maart 1991;
- verleent adviezen over al de maatregelen die de samenwerking met de regionale vervoermaatschappijen kunnen beïnvloeden;
- is samengesteld uit zes vertegenwoordigers uit de regionale vervoermaatschappijen en zes vertegenwoordigers van de NMBS.

Daarenboven zijn er in elk van de drie bedrijven ook nog de controleorganen zoals de Regeringscommissaris of het College van Commissarissen.

<b>Raden van Bestuur en Directiecomité's (op 1 januari 2012)</b>		
	Aantal mannen	Aantal vrouwen
Raad van Bestuur Holding	5	4
Directiecomité Holding	5	-
	Aantal mannen	Aantal vrouwen
Raad van Bestuur NMBS	5	3
Directiecomité NMBS	4	
	Aantal mannen	Aantal vrouwen
Raad van Bestuur Infrabel	5	3
Directiecomité Infrabel	3	1

## **Congestie**

### **Strijd tegen fileleed**

Verkeersfiles kosten handen vol geld omwille van het productiviteitsverlies en de verspilling van (dure) brandstof.

En omdat het verkeer op onze wegen blijft toenemen, zal ook het fileprobleem in België alleen maar groter worden.

Het spoor biedt hier een uitweg: de trein is het beste en snelste alternatief voor pendelaars die lange files willen vermijden. Zonder de trein zou het verkeer naar en van Brussel volledig vast komen te zitten.

De NMBS biedt werkgevers kant-en-klare formules aan waarmee ze hun werknemers kunnen overtuigen om met de trein naar het werk te komen en zo de dagelijkse files op de wegen te vermijden.

## **Railease**



Railease combineert de voordelen van de trein met de vrijheid van een auto. Met deze formule kunnen werknemers het gebruik van hun bedrijfswagen combineren met de trein, afhankelijk van hun traject. Van stad naar stad reizen bijvoorbeeld, kan veel efficiënter met de trein dan met de auto. In 2011 maakten 93.691 personen gebruik van Railease. Third-party payer agreement

## **Derdebetalersovereenkomst**

De werknemers van werkgevers die een derdebetalersovereenkomst met NMBS sloten, kunnen kosteloos met de trein reizen. De werkgever verbindt zich ertoe 80% van de treinkaart te betalen en de federale overheid past de overige 20% bij. Deze formule bestaat al sinds 2005 en is een groot succes. Tussen 2008 en 2011 werden bijna dubbel zo veel derdebetalersovereenkomsten ondertekend!

## **Contractual Ticket Online**

Met deze formule kunnen ondernemingen zelf biljetten voor hun werknemers kopen en afdrukken. Het is een eenvoudige manier om snel de nodige biljetten aan te kopen. Deze formule is ideaal voor werknemers of klanten die occasioneel met de trein reizen. Op het einde van de maand ontvangt de werkgever een gedetailleerde factuur voor alle bestelde biljetten. Deze formule wint duidelijk aan populariteit: in 2011 werden via Contractual Ticket Online zo'n 34% meer biljetten verkocht dan het jaar voordien.

## **Reizigersgroei**

Het binnenlands reizigersvervoer kent sinds 2000 een zeer sterke groei. Tussen 2000 en 2011 vervoerde NMBS maar liefst 58% meer reizigers (van 139,9 mio reizigers in 2000 tot 221,3 mio

reizigers in 2011).

De reizigersgroei was de voorbije jaren zelfs zo groot dat NMBS ruim Europese koploper werd.

Groei van het aantal vervoerde reizigers (incl. internationaal)	2000-2009
NMBS/SNCB (*)	44%
CFL	31%
SNCF	28%
DSB	27%
SBB/CFF	14%
DB	11%
NS	6%

Naast externe factoren zoals de groeiende algemene mobiliteit, de congestie op de wegen, de prijs van de brandstof en een toenemend milieubewustzijn bij velen, droegen ook de stimulerende tariefmaatregelen van de overheid in belangrijke mate bij tot de groei.

Ondanks de sterke groei van de voorbije jaren, lijkt het onwaarschijnlijk dat NMBS de zeer ambitieuze groeidoelstelling haar opgelegd door de overheid (25% meer nationale reizigers in de periode 2006-2012, hetzij 234,4 miljoen nationale reizigers in 2012) zal behalen.

Het Belgische federale Planbureau verwacht dat de vraag naar spoorvervoer ook de komende decennia sterk zal blijven groeien. Deze groei zou volgens het Planbureau zelfs hoger liggen dan de totale groei van de mobiliteit.

Invoegen grafiek totale groei mobiliteit vs groei reizigers-km spoor (bron: Federaal Planbureau, Planning Paper 107, referentiescenario)

Jaar	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Totale groei mobiliteit (reizigers-km)	100	102	103	105	106	108	109
Groei spoor (reizigers-km)	100	104	109	112	116	120	122
Jaar	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018

Totale groei mobiliteit (reizigers-km)	110	112	113	114	116	117	118
Groei spoor (reizigers-km)	125	127	130	132	135	137	140
<b>Jaar</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Totale groei mobiliteit (reizigers-km)	120	121	122	123	124	125	125
Groei spoor (reizigers-km)	142	145	147	149	151	153	156
<b>Jaar</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>		
Totale groei mobiliteit (reizigers-km)	126	128	129	130	131		
Groei spoor (reizigers-km)	158	160	162	164	167		

De lange termijnuitdaging voor NMBS zal er dan ook in bestaan de verwachte stijging van de vraag tijdig en doeltreffend op te vangen.

### Objectief

Doelstelling beheerscontract : 2000-2006: +25% en 2006-2012: +25%

Doelstelling ondernemingsplan: 2006-2012: +19,6%

Werkelijkheid: 2006-2010: +16,2%

Voor de periode 2006-2010 werd de doelstelling voor het reizigersvervoer duidelijk gehaald.

## Kwaliteit

Kwaliteit begint bij de keuze van concepten, organisatievormen en investeringen. Wij willen als spoorwegmaatschappij onze bijdrage leveren aan de genetwerkte mobiliteit en een onmisbare schakel vormen in het geheel van verkeersmodi. Dat gaat via allerhande initiatieven zoals fietspunten, autodelen enz.

Comfortabele treinen, een veilig treinverkeer en uitnodigende stations vormen de ruggengraat van ons aanbod en moeten er voor zorgen dat we het vertrouwen van de klanten op lange termijn blijven verdienen.

Het is onze zorg om die treinen en stations dagdagelijks net te houden, wat bijdraagt tot het algemene veiligheidsgevoel.

## Stiptheid

De verbetering van de stiptheid is één van de belangrijkste uitdagingen van de NMBS-Groep. Het gaat er niet enkel om een kwaliteitsvolle dienst te leveren aan onze klanten, maar eveneens om het stimuleren van de duurzame mobiliteit.

De "modal shift" naar meer duurzame transportmiddelen (met de trein als "koploper") gebeurt immers niet enkel door een collectieve bewustwording van de uitdagingen omtrent de mobiliteit, maar ook door een kwaliteitsvolle dienst door de aanbieders van vervoer. Vanuit dit oogpunt kan de stiptheid van de treinen een beslissende factor zijn in de keuze van transportmodus, zowel door individuele personen als door bedrijven.

Daarom trachten we op alle mogelijke wijzen de stiptheid te verbeteren, hetzij door de aankoop van performanter rollend materieel, hetzij door de modernisering van de spoorweginfrastructuur en eveneens door een voortdurende sensibilisering van onze medewerkers en klanten rond dit thema.

De gedetailleerde cijfers rond stiptheid zijn beschikbaar via [deze link](#).

### Objectief

Er is geen concrete target in de conventie, maar de prijzen van tickets zijn gerelateerd aan de resultaten van de stiptheid.

De doelstelling voor de stiptheid is de volgende:



- 91,0 % voor de tariefaanpassing februari 2009;
- 91,5 % voor de tariefaanpassing februari 2010;
- 92,0 % voor de tariefaanpassing februari 2011.

## Netheid

Omdat een veilig station niet bestaat zonder netheid, is het een permanent aandachtspunt en een topprioriteit. De kwaliteit van de schoonmaak wordt in elk van de Holding-stations maandelijks tweemaal gemeten, en vergeleken met de Europese norm van 85 %.

De kwaliteitsscore evolueert al jaren boven dat cijfer.

### Objectief

"De Europese norm van 85% is de norm"

## Exploitatieveiligheid

### Veiligheid, steeds onze prioriteit

De veiligheid van onze reizigers is en blijft de eerste prioriteit van de NMBS. De NMBS is zich er meer dan ooit van bewust dat exploitatieveiligheid een van de belangrijkste beleidsdomeinen is.

### Veiligheidsvisie van NMBS

We zien veiligheid als een fundamenteel en essentieel element in het raderwerk van onze onderneming. We streven ernaar de veiligheid van klanten, burgers, derden en werknemers te waarborgen. Veiligheid maakt integraal deel uit van onze bedrijfsstrategie en speelt een voorname rol in al onze dagelijkse activiteiten. De NMBS erkent dat de samenleving op het gebied van veiligheid steeds hogere eisen stelt. Om aan deze verwachtingen te voldoen, zal de NMBS zijn veiligheidsbeheer intensief blijven ontwikkelen om zo in heel Europa erkenning te verwerven als een veilige, betrouwbare spoorwegonderneming.

### Veiligheid verhogen op korte termijn: TBL1+ op alle treinen tegen 2013

## **Naar een interoperabel veiligheidssysteem: ETCS (European Train Control System) op alle treinen tegen 2023**

ETCS is een automatisch treincontrolesysteem waarbij de toegelaten maximumsnelheid voortdurend wordt aangegeven in de stuurpost. ETCS is in tegenstelling tot TBL1+ een Europees veiligheidssysteem. Dit systeem waakt bovendien steeds over de snelheid van de trein en grijpt indien nodig in. De NMBS streeft naar 100% implementatie van ETCS op het rollende materieel tegen 2023. Eind 2011 was 22% van het nieuwe rollende materieel al met ETCS uitgerust.

Infrabel en de NMBS hebben een masterplan uitgewerkt om de veiligheid op het spoorwegnet nog verder te verbeteren. De versnelde implementatie van TBL1+ vormde hierbij de belangrijkste doelstelling in 2011. Eind december 2012 haalt het spoorwegnet een efficiëntiedekking van 71%. Tegen eind 2012 moeten alle belangrijke spoorknooppunten uitgerust zijn met dit hulpsysteem.

In een volgende stap kan via enkele aanpassingen in de bestaande software van de TBL1+ bakens overgeschakeld worden naar een progressieve installatie van ETCS niveau 1.

ETCS (European Train Control System) is een automatisch treincontrolesysteem dat permanent waakt over de maximum toegelaten snelheid, en op elk moment een noodremming kan uitvoeren indien deze niet gerespecteerd wordt. Door middel van bakens worden elektromagnetische signalen verstuurd naar de stuurpost (ETCS niveau 1). Op andere delen van ons spoorwegnet zal de informatie overgebracht worden via GSM-R, een digitaal communicatienetwerk voor gegevensoverdracht op het spoor (ETCS niveau 2). Tegen eind 2022 moet het volledige spoorwegnet uitgerust zijn met het Europese veiligheidssysteem ETCS.

### **Objectief**

Masterplans van NMBS en Infrabel naar aanleiding van de aanbevelingen door de commissie Spoorwegveiligheid na het treinongeval in Buizingen.

Belangrijk luik daarin: versnelde invoering van de systemen TBL1+ en ETCS.

De masterplans tonen volgende timing:

Infrabel:

- 2015: TBL1+ op volledig Belgisch net
- 2022: volledig net uitgerust via centralisatie van ETCS niv 1, en limited supervision

NMBS:

- 2013: TBL1+ 100%
- 2023: ETCS 100%

## Sociale veiligheid

### Voor veiligheid zorgen in treinen en stations

Het aantal mensen dat gebruik maakt van treinen en stations neemt al jaren hand over hand toe, in 2011 tot bijna 300 miljoen verplaatsingen in ons land. Het zijn publieke ruimtes bij uitstek, en ze staan in de eerste lijn om geconfronteerd te worden met alles wat in onze maatschappij leeft. Het hoeft dan ook geen betoog dat de NMBS-Groep grote aandacht schenkt aan het waarborgen van veiligheid, zowel voor de reizigers als voor eigen personeel.

Corporate Security Service neemt die taak op zich voor de Groep. Haar middelen, zowel menselijke als technologische, zijn in het voorbije decennium sterk uitgebouwd. Ze patrouilleren nu met bijna 500 mensen in treinen en stations, monitoren bijna 4.000 camera's, voeren preventiecampagnes en sluiten steeds meer samenwerkingsverbanden af met politiezones en steden en gemeenten.

Dat beleid werpt vruchten af, maar het is tezelfdertijd duidelijk dat de inspanningen nog dienen versterkt want het aantal gevallen van agressie, waar vooral treinbegeleiders mee af te rekenen hebben, neemt niet af. En sinds enkele jaren steekt het fenomeen van de metaaldiefstallen in de installaties van de Groep de kop op.

### Getuigenissen

#### Het grootste cameranetwerk van het land

Een sterk technologisch hulpmiddel vormen de camera's in de stations en de overige spoorwegdomeinen.

Bij een misdrijf in het station kunnen politie en gerecht de beelden van de bewakingscamera's opvragen bij CSS. Vorig jaar kreeg CSS 2.311 verzoeken, twee jaar

voordien waren dat er nog maar 829.

“Niet alleen het aantal vragen stijgt, maar ook de efficiëntie van de beelden”, zegt Hendrik Vanderkimpen, manager van CSS. “In bijna drie op de vier gevallen waren de beelden zeer bruikbaar voor het dossier, melden politie en justitie ons. Ze helpen dus bij het oplossen van een misdrijf. Politie en justitie zullen steeds vaker beelden bij ons opvragen. In het eerste semester van dit jaar gebeurde dat alweer 2.051 keer. Dat is bijna evenveel als in heel 2010.”

Zestien jaar geleden werd de allereerste bewakingscamera in Brussel Zuid geïnstalleerd. Vandaag is deze operatie bijna afgerond. In 92 van de 550 Belgische stations hangen samen ongeveer 3.200 camera's. Ze sturen rechtstreeks hun beelden door naar het Security Operations Center in Brussel.

## Objectief

Het veiligheidsbeleid dient integraal te worden benaderd: proactief, preventief, repressief, curatief.

Het wordt ook geïntegreerd gevoerd: samenwerkingsverbanden buiten de NMBS-Groep moeten worden opgebouwd

## Toegankelijkheid

### Toegankelijke stations voor steeds meer reizigers

De drie bedrijven van de NMBS-Groep werken volgens een meerjarige planning aan het stroomlijnen van de toegang tot de stations en de treinen.

Voor Infrabel gaat het om het verhogen van de perrons zodat het in- en uitstappen van de treinen moeiteloos kan, en om het installeren van liften en oprijhellingen naar de perrons.

De NMBS zorgt voor assistentie aan rolstoelgebruikers in een groeiend aantal stations. Dat zijn er vandaag 114 van de in totaal 213 stations op het Belgisch net. Er zijn voor hen ook mobiele laadplatformen ter beschikking in heel wat stations. In 2011 werd een basisopleiding “gebarentaal” georganiseerd voor de loketbedienden, en er werden inductielussen bezorgd aan de stations om de communicatie tussen de loketbedienden en de slechthorenden te vergemakkelijken.

## **Toegankelijkheid van het rollend materieel is binnen de NMBS een blijvend aandachtspunt.**

Op lange termijn wenst de NMBS dat personen met beperkte mobiliteit gebruik maken van de trein zonder externe hulp, of met de minst mogelijke externe tussenkomst.

### **Case Study**

#### **Toegankelijke treinen**

Dat vereist o.m. een grotere toegankelijkheid van het rollend materieel . Zo werden de voorbije jaren 76 multifunctionele M6-dubbeldeksrijtuigen besteld. Deze rijtuigen hebben een verlaagde toegangsdeur en bieden extra ruimte. De makkelijk opstapbare treinen zijn niet alleen een voordeel voor mensen met een beperkte mobiliteit, maar ook voor reizigers die een kinderwagen, reiskoffer of fiets bij de hand hebben. Eind 2011 was 22,5% van het NMBS-reizigersmaterieel uitgerust met een of meerdere plaatsen voor een rolstoel.

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 Assistance” bijstand verlenen in stations waar geen of onvoldoende personeel aanwezig is. Ook het stationspersoneel dat bijstand verleent draagt dit logo.

Het totaal aan stations met assistentie aan deze personen bedraagt 114 in 2011 (in 2009 113 stations en in 2010 114). Deze assistentie wordt verleend van de eerste tot de laatste trein, 7 dagen op 7, indien minstens 24 uur op voorhand via internet of via de telefoon een aanvraag werd ingediend bij het Call Center.

NMBS zal daarnaast in deze 114 stations 124 assistentiezoulen voor personen met een beperkte mobiliteit plaatsen. Via deze zuilen kunnen personen met een beperkte mobiliteit om assistentie verzoeken of erop wachten. In 2011 werden 11 installatiezuilen in gebruik genomen.

## Objectief

Toegankelijke stations:

- 52 stations en 60% van de reizigers eind 2012
- Status : eind 2011, 25 stations en 41% van het reizigerstotaal

Toegankelijke treinen:

- Geen specifieke doelstelling in beheerscontract
- Eind 2011: Specifieke plaatsen voor rolstoelgebruikers zijn aanwezig in 198 van de 1526 rijtuigen;, 273 van de 629 motorrijtuigen en motorwagens; dit komt neer op 22% van het totaal aantal voertuigen.

## Info aan de reiziger

Verschillende studies en enquêtes tonen duidelijk aan dat informatie een zeer belangrijk element is van klanttevredenheid. Klanten wensen altijd en overal toegang tot correcte en actuele informatie. NMBS beantwoordde hier in 2011 aan via de ontwikkeling van allerhande toepassingen via internet, sms, smartphone en mobiele infostanden.

Om de subjectieve klanttevredenheid te meten, heeft NMBS haar eigen tool ontwikkeld, de kwaliteitsbarometer. Aan de hand van de kwaliteitsbarometer wordt de perceptie van de klant rond kwaliteit geëvalueerd.

De voorbije jaren kende de kwaliteitsbarometer een grote terugval. De gemiddelde score op 10 van de algemene tevredenheid daalde van 6,93 in 2008 naar 6,28 in 2011.

	Gemiddelde score op 10			
	2008 (n=11.524)	2009 (n=13.994)	2010 (n=12.633)	2011 (n=12.366)
Algemene klanttevredenheid	6,93	6,92	6,41	6,28

## Case Study

[Bekijk hier de diverse aangeboden informatiekkanalen](#)

#### Via internet

Realtime treininfo via de reisplanner op de NMBS-homepage

Realtime treininfo via de mobiele website m.nmbs.be

#### Via sms

Realtime treininfo via SMS 2828 (betalend)

Gratis realtime treininfo voor treinkaarthouders via de applicatie 'My Train Info'

#### Via smartphone

Applicatie 'Train Info for smartphones'

#### Via mobiele infostanden

### Objectief

Kwaliteit behelst ook informatie. Deze moet dan ook duidelijk aan bod komen in de visie, de opdrachten, de waarden en de doelstellingen van de NMBS-groep en, net als de kwaliteit, een echte bedrijfscultuur worden. Deze informatieverbintenis betekent dat de drie vennootschappen van de NMBS-groep tevens hun werknemers tot doel stellen de reizigers, de ondernemingen, de besturen volledig en systematisch te informeren over de bijzonderheden, moeilijkheden, uitdagingen, voordelen en projecten van de spoorwegsector, en dit in een geest van transparantie.

### Genetwerkte mobiliteit

In een wereld die beweegt, die voortdurend in verandering is en waar de technologie constant evolueert, is stilstaan geen optie. Zich verplaatsen, is op dit moment evenwel een ware uitdaging geworden. De mobiliteitsbehoefte was nog nooit groter en zal zich in de komende jaren verder aanscherpen.

De NMBS-Groep en haar medewerkers moeten mee de motor voor deze mobiliteit zijn. Een nieuwe, genetwerkte mobiliteit, waarin alle vervoersmodi, publiek en privé, elkaar efficiënt aanvullen ([Blue-bike](#) deelfietsen, [Cambio](#) auto's, trein-, [tram- en busvervoer](#) gaan samen met de auto en de taxi) is de toekomst.

Zo kan de klassieke tweespalt tussen auto en gemeenschappelijk vervoer verdwijnen. Onze klanten moeten vrij hun [vervoermiddelen "à la carte"](#) kunnen kiezen. [Het station](#) zal hier als platform van intermodaliteit een centrale rol vervullen.

### Case Study

#### Het station, draaischijf van genetwerkte mobiliteit

In de voorbije jaren werden het merendeel van de stations, kleine en grote, gerenoveerd of grondig verfraaid. In deze stations is het onthaal van de reizigers verbeterd en werden parkings en commerciële zones gemoderniseerd en uitgebreid.

De rol van de stations is geëvolueerd. Je komt er niet meer alleen om op efficiënte wijze de trein te nemen, maar ook omdat het een aangename omgeving is met winkeltjes en allerlei dienstverlening. Het station maakt deel uit van het bruisende stadsleven.

De stations zijn dynamische draaischijven geworden waarrond alle vervoersmodi zich concentreren : trein, bus, fiets, auto, elektrische auto, taxi... zij staan in het centrum van de genetwerkte mobiliteit.

#### Investerings in stations en parkings

Het belang dat de Groep al jaren hecht aan de stations en de onthaalstructuur valt best af te lezen uit de investeringsbedragen.

Tussen 2005 en 2011 investeerde NMBS-Groep gemiddeld jaarlijks 200 miljoen euro in stations en parkings. Vergeleken met de periode 2000 tot 2004 is dat een stijging met 76 %.

### Objectief



Het Station moet een knooppunt van activiteiten en diensten worden, het centrum van genetwerkte mobiliteit door het samenbrengen van verschillende verkeersmodi in het hart van de woonkernen.

## Visie stations

Masterplans voor station en omgeving in het hele land

Om er centra van mobiliteit en dienstverlening van te maken zet NMBS-Groep al jaren in op het ontwikkelen van masterplans. Ze worden steeds opgezet in een samenwerking met de steden en met de operatoren van openbaar vervoer over de weg, De Lijn of TEC.

### Case Study

#### De filialen Eurostation en Eurogare .....

De filialen Eurostation en Eurogare hebben in de loop van de jaren grote ervaring opgebouwd in het ontwikkelen van stations en stationsomgevingen, de ene in Brussel en Vlaanderen, de andere in Wallonië.

Ontstaan als technische studiebureaus hebben ze zich bekwaamd in het uitwerken, opvolgen en realiseren van architecturale projecten.

Eurostation heeft in opdracht van NMBS-Holding belangrijke projecten lopen in Gent-Sint-Pieters, Brussel-Noord, Oostende, Hasselt, het Diabolo-project en andere. Daarnaast zijn ook al in heel wat kleinere steden de stations en omgeving gerenoveerd of in omvorming.

In 2011 werd het Kamgebouw te Brugge afgewerkt. Ondertussen is het gebouw overgedragen aan een institutionele vastgoedbelegger.

Opgericht in 1993 had het huidige Eurogare als opdracht de studie en begeleiding van de uitvoering van het nieuwe station Liège-Guillemins, dat ingehuldigd werd in september 2009.

Ondertussen werd de verworven knowhow van deze onderneming ook aangewend voor studies van projecten in het zuidelijk landsgedeelte zoals ondermeer te Namen, Bergen, Charleroi en Luik.

Het resultaat van hun kunde mag er zijn want de twee meest in het oog springende realisaties, Antwerpen-Centraal en Liège-Guillemins, horen volgens verschillende gespecialiseerde magazines en websites tot de tien mooiste stations van de wereld.

De stations worden niet enkel gemoderniseerd, ze worden ook goed beheerd. We kunnen een positief financieel bilan van dit beheer voorleggen maar ook de kwaliteit gaat er met rasse schreden op vooruit. En de klant weet dit te appreciëren. Onlangs nog bleek dat onze klanten het concept en de service in de 37 grote stations uitermate waarderen. Volgens Test

Aankoop haalden we in 2010 een gemiddelde tevredenheidsscore van 89 %, wat aanzienlijk beter is dan de doelstellingen van het beheerscontract. Antwerpen Centraal, Luik Guillemins, Brugge en Namen voeren de top 10 aan. In de kleinere stations wordt vooral de parkeerinfrastructuur als pluspunt beschouwd. Uit een tevredenheidsonderzoek over de spoorwegdiensten in opdracht van de Europese Commissie in 2011 bleek dat de Belgische klanten tevreden zijn over de dienstverlening in de stations en dat wij het in Europese vergelijkingen zeer goed doen.

In het station van Charleroi-Zuid werden de renovatiewerken in juni 2011 beëindigd. Daar leveren nu 240 zonnepanelen 15% van de benodigde elektriciteit. In Antwerpen-Centraal werd de zorg voor het milieu vertaald in de installatie van waterwisselaars lucht/water en een warmtepomp die de mogelijkheid biedt om het gebouw te verwarmen of te koelen.

### Objectief

Het Station moet een knooppunt van activiteiten en diensten worden, het centrum van genetwerkte mobiliteit door het samenbrengen van verschillende verkeersmodi in het hart van de woonkernen.

## Mensen

De NMBS-Groep is één van de grote werkgevers van het land. De leeftijdspiramide maakt duidelijk dat ongeveer 64% van de werknemers 45 jaar en ouder is. Aanwerven en opleiden vormen dan ook vandaag en in de komende jaren een prioriteit.

Het duurzaam HR beleid van de Groep weerspiegelt zich op diverse vlakken:

- werkgelegenheid
- diversiteit
- opleiding en ontwikkeling van competenties
- sociale dialoog

## Werkgelegenheid

Bekwame en goed opgeleide personeelsleden die zich goed voelen in de onderneming zijn de grootste troef voor de NMBS-Groep.

Op 1 januari 2012 telde de NMBS-Groep 36.985 medewerkers, die gelijk stonden aan 35.377 voltijdse equivalenten. De NMBS-Groep is dus één van de grootste werkgevers van het land. In 2011 werden er in totaal 1468 nieuwe werknemers aangeworven.

<b>Aantal medewerkers per onderneming</b>			
	<b>01.01.2010</b>	<b>01.01.2011</b>	<b>01.01.2012</b>
NMBS-Holding	4272	4217	4107
Infrabel	12849	12750	12364
NMBS	20979	20411	19725
Kas der geneeskundige verzorging	158	155	158
Gedetacheerd bij andere instellingen	534	572	631
<b>Totaal</b>	<b>38792</b>	<b>38105</b>	<b>36985</b>

De verdeling volgens de werkverhouding toont aan dat 97,2% van de personeelsleden op

statutaire basis is aangeworven.

<b>Aantal medewerkers</b>	<b>01.01.2010</b>	<b>01.01.2011</b>	<b>01.01.2012</b>
Statutairen	37620	36980	35958
Niet-statutairen	1172	1125	1027

Een personeelslid dat op statutaire basis wordt aangeworven, tekent geen arbeidsovereenkomst, maar valt onder de toepassing van het Statuut van het personeel. Dit statuut legt de juridische situatie vast van alle statutaire personeelsleden. Het bevat bepalingen in verband met de aanwerving, de bezoldiging, de verlofregelingen, de diverse rechten en plichten, de verschillende sociale voordelen, het pensioen...

Niet-statutaire personeelsleden worden aangeworven om te beantwoorden aan buitengewone en tijdelijke personeelsbehoeften, om taken uit te voeren die een bijzondere kennis of ervaring vereisen, om personeelsleden tijdens hun afwezigheid te vervangen of om bijkomende of specifieke opdrachten uit te voeren.

## Case Study

### Bezoldiging en voordelen personeelsleden

De bezoldiging van het personeel van de NMBS-Groep is gebaseerd op weddeschalen en strikte regels die een gelijke behandeling voor de bezoldiging garanderen. Een zeer kleine minderheid van contractuele personeelsleden, die aangeworven worden omwille van hun uitgebreide expertise en ervaring, vormen hierop een uitzondering.

Vanaf de aanwerving bij de NMBS-Groep geniet elk nieuw personeelslid van een aantal voordelen. Zo genieten alle personeelsleden van voordelen in het internationale spoorverkeer. Niet-statutaire personeelsleden kunnen kosteloos met de trein reizen op het Belgische net en statutaire personeelsleden in de volledige Benelux.

De personeelsleden die op statutaire basis worden aangeworven, zijn automatisch aangesloten bij de Mutualiteit van de spoorwegbedienden, die bestaat uit drie kassen:

de Kas der geneeskundige verzorging levert de prestaties van het verplichte stelsel voor geneeskundige verzorging (terugbetaling van de kosten voor geneeskundige verzorging, terugbetaling van geneesmiddelen, ...)

de Kas van de vergoedingen betaalt vergoedingen in geval van afwezigheid wegens ziekte of bevallingsverlof

de Kas van de sociale solidariteit biedt een reeks bijkomende sociale voordelen zoals:

bijkomende tegemoetkomingen bovenop de verplichte ziekteverzekering

geboortegift, gift bij de terugkeer naar school, studieleningen, vestigingslening voor jonge personeelsleden ...

tegemoetkomingen in het kader van vakanties door de organisatie van reizen voor kinderen en gepensioneerden tegen zeer betaalbare prijzen

ondersteuning van vrijetijdsclubs en verenigingen voor spoorwegpersoneelsleden die een brede waaier aan activiteiten bieden.

### **Arbeidsstelsels en loopbaanonderbreking**

In principe is de arbeidsduur binnen de Groep 36 uur per week. In veel gevallen wordt er omwille van de arbeidsorganisatie 40 uur per week gewerkt, en hebben de personeelsleden recht op 13 kredietdagen en 13 recuperatiedagen per jaar. Voor een optimaal evenwicht tussen het werk en het privéleven, bestaan er ook stelsels van deeltijdse arbeid.

Deeltijds werken gebeurt uitsluitend op vrijwillige basis en bestaat in twee vormen: 32 uur per week of halftijds werken.

Bij de NMBS-Groep bestaan er verschillende manieren om deeltijds te werken of de loopbaan te onderbreken. Wanneer de interne toekenningsvoorwaarden vervuld zijn, zijn de mogelijkheden zeer gevarieerd en soepel. Naargelang het arbeidsstelsel waarvoor het personeelslid opteert, kan hij ervoor kiezen om minder dagen per week te werken of minder uren per dag te werken. Deze flexibele organisatie maakt het voor de personeelsleden mogelijk om hun tijd gemakkelijker in te delen en zo een beter evenwicht te vinden tussen

hun beroepsleven en hun privéleven.

Deeltijdse arbeid is ook mogelijk in het kader van de door de wet voorziene loopbaanonderbreking.

### **Pensionering**

De NMBS-Groep heeft een bijzonder atypische leeftijds piramide: op 36.985 personeelsleden zijn er 22.808 ouder dan 45 jaar, d.i. 61,67% van het totale personeelsbestand. De gemiddelde leeftijd van het voltallige personeel is 45 jaar en 6 maanden. In de periode tot 2020 gaan er nog 55% van de medewerkers van de Groep met pensioen.

### **Aanwerving**

Het blijft een grote uitdaging voor de NMBS-Groep om op de huidige arbeidsmarkt voldoende geschikte kandidaten te vinden om het grote aantal pensioneringen op te vangen, en zo de continuïteit en de competitiviteit van het bedrijf te verzekeren. Daarom wil de Groep zich verder profileren als een aantrekkelijke en belangrijke werkgever. In de mediacampagnes staan jobdiversiteit, een goede werksfeer en collegialiteit centraal.

De voorbije jaren werden er al veel inspanningen geleverd om het vooropgestelde aantal aanwervingen te bereiken. De meeste initiatieven lopen langere tijd, maar worden steeds bijgeschaafd en geactualiseerd. Enkele voorbeelden:

de mediacampagne "Bouw mee aan de trein van morgen", met nieuwe maar toch herkenbare afbeeldingen

de internetsite: [www.despoorwegenwervenaan.be](http://www.despoorwegenwervenaan.be)

schoolbezoeken, jobbeurzen en informatiesessies, waarbij er vooral voor de knelpuntberoepen steeds meer geprobeerd wordt om geïnteresseerden naar de werkplek te krijgen, zodat ze ter plaatse een indruk krijgen van het werk en ze gemakkelijker overtuigd worden om te komen werken bij de Groep

de actieve samenwerking met selectiebureaus van buiten de Groep om kandidaten te zoeken

de "Club van de ambassadeurs", die bestaat uit personeelsleden van de drie vennootschappen die een passende opleiding gekregen hebben om hun beroep en onderneming enthousiast voor te stellen in scholen en op jobbeurzen

de actie "Stel ons nieuwe collega's voor ...", die personeelsleden van de NMBS-Groep wil aansporen om zich actief in te zetten bij het zoeken naar nieuwe collega's voor de knelberoepen

Anderzijds zoekt de Groep voortdurend naar nieuwe manieren om medewerkers aan te trekken:

de eerste editie van de Job Day voor technici-elektromechaniciens in Brussel, in oktober 2011.

In de voormiddag brachten de kandidaten een bezoek aan de werkplaatsen. Later op de dag legden ze technische en medische proeven af. Uiteindelijk waren er 32 kandidaten die slaagden voor alle proeven, en zij kregen nog diezelfde dag een contract bij de NMBS-Groep aangeboden. 26 van hen werden uiteindelijk aangeworven.

de mogelijkheid om te solliciteren via sms, met de smartphone, ...

het lanceren van een nieuwe film met een modernere look voor technici en ingenieurs. De film werd ondertussen bekroond met een Europese prijs.

BERT (Belgian Railway competition for technicians): het opzetten van 2 projecten rond het veiligheidssysteem ETCS met 16 deelnemende scholen

sponsoring van BEST (Board of European Students of Technology): de NMBS-Groep is hoofdsponsor geworden

...

## Topvakantie

### Vrijtijdsbesteding voor de kinderen

Tijdens de schoolvakanties is er heel wat te doen voor onze kinderen: we richten op verschillende locaties speelpleinen in, en er worden ook talrijke kampen georganiseerd. Elise heeft al aan verschillende activiteiten deelgenomen en ze vertelt ons haar ervaringen.

“Mijn naam is Elise Roland en ik ben 14 jaar oud. Ik zit in het derde jaar Latijn-Wiskunde-Wetenschappen in Ath. Mijn hobby's zijn dansen, toneel, muziek en reizen. Omdat mijn mama bij de NMBS-Holding werkt, kan ik elk jaar op kamp gaan samen met kinderen van andere mensen die bij de spoorwegen werken.”

“Vroeger ben ik ook naar de speelpleinwerking geweest, maar daar ben ik nu al te oud voor. Voor jongere kinderen zijn de speelpleinen wel super, want er staan elke dag leuke activiteiten op het programma. De kampen met Top Vakantie, die zijn echt top voor alle leeftijden! Je kan kiezen tussen veel verschillende soorten kampen. In 2011 ben ik een week naar Koksijde op taalkamp Nederlands geweest, en daar heb ik veel geleerd! De monitoren waren heel tof, ik heb me echt goed geamuseerd en ik heb veel nieuwe vrienden en vriendinnen leren kennen, waarmee ik nu nog altijd contact heb op Facebook.”

“Dat het maar gauw weer vakantie wordt!”

## Deeltijds werken

### De mogelijkheid om deeltijds te werken

We hadden een gesprek met een collega die ervoor koos om deeltijds te werken, en we vroegen hem waarom hij die keuze gemaakt heeft.

“Mijn naam is Joël Depiesse en ik ben 50 jaar. Al sedert ik er als kleine jongen met mijn grootvader op uit trok, heb ik een passie voor treinen. Als 18-jarige zag ik op een affiche dat er aanwervingen waren bij de spoorwegen, en ik heb geen seconde getwijfeld om mij



kandidaat te stellen. Toen ik aangeworven werd, was dat een droom die werkelijkheid werd. Ik kwam in dienst als treinbegeleider, en meer dan 30 jaar heb ik die job met veel plezier gedaan. Sedert februari 2011 werk ik in het bureau van de NMBS dat de klachten van reizigers behandelt en de compensaties voor treinvertragingen beheert. Dit doe ik ook heel graag, want ook hier ik voel me nuttig!”

“Sedert een tiental jaar werk ik deeltijds. Ik heb die keuze in de eerste plaats gemaakt om familiale redenen. Als treinbegeleider heb je onregelmatige uren, en door 4/5<sup>de</sup> te werken kon ik meer tijd doorbrengen met mijn vrouw en mijn kinderen, want om de 4 weken was ik een volledig week thuis. Bovendien is het mijn persoonlijke overtuiging dat er door arbeidsduurvermindering meer ruimte komt om jongeren aan te werven. Dat is dus de andere reden waarom ik minder werk.”

“Sedert ik naar het bureau in Brussel gekomen ben, werk ik wel alle dagen, maar ik presteer minder uren per dag. Zo kan ik 's morgens mijn echtgenote wegbrengen naar haar werk en de kinderen afzetten op school. En 's avonds kan ik iedereen terug ophalen. Het is voor mij echt belangrijk dat ik er kan zijn voor mijn familie.”

“Het is waar: als je deeltijds werkt, verdien je minder geld en is de hoeveelheid werk die je kan verrichten ook kleiner. Maar van de andere kant, in mijn geval, op 50 jaar, helpt het me om beter te recupereren en ik denk dat de kwaliteit van mijn werk nog verbetert omdat ik meer uitgerust ben. Doordat ik minder vermoeid ben, zal ik misschien zelfs langer blijven werken dan ik vroeger dacht.”

“Voor mij is de mogelijkheid om je arbeidsduur te verminderen dus zeer positief, want het is een formule waarmee je je privéleven en je professioneel leven perfect kan combineren, en bovendien kan het ertoe bijdragen dat meer mensen aan de slag kunnen gaan.”

#### **De Club van de Ambassadeurs**

## **De Club van de Ambassadeurs**

De “Club van de ambassadeurs” bestaat uit medewerkers van de drie maatschappijen van de NMBS-Groep en van de directie Human Resources, die hun job en het bedrijf op een enthousiaste en professionele manier voorstellen aan potentiële nieuwe medewerkers. Ze krijgen hiervoor ook een opleiding. We interviewden een enthousiaste ambassadrice.

Donatienne Mottet, 42 jaar, werkt sedert 2004 bij de NMBS-Groep. Op dit ogenblik is zij hoofdinstructeur "treinbegeleiding". Werken bij de Groep was voor haar een droom die uitkwam, want zij wist dat ze daardoor deel zou uitmaken van een hechte, bijna familiale gemeenschap. En dat was inderdaad het geval: ze werd met open armen ontvangen, en kon zich heel vlug integreren in haar ploeg.

Zodra ze hoorde dat er een "Club van de ambassadeurs" opgericht werd, nam ze contact op met de verantwoordelijken van dit ambitieuze project, en vertelde hen dat ze er graag wou aan meewerken. Donatienne werd uitgenodigd om twee opleidingen te volgen, waarin ze leerde om zichzelf en de NMBS-Groep voor te stellen, mensen aan te trekken en te antwoorden op zeer diverse vragen van geïnteresseerden.

Donatienne: "Ik vind de Club van de ambassadeurs een geweldig initiatief, want de Groep moet veel nieuwe medewerkers aanwerven. Door het directe contact tussen het publiek en werknemers van de Groep is het mogelijk om de brede waaier van beroepen voor te stellen en om te tonen hoe inspirerend deze verschillende beroepen stuk voor stuk kunnen zijn. Vertellen, informeren, verkeerde percepties van mensen bijstellen, op nieuwe carrièremogelijkheden wijzen; dat is wat ik wil bereiken als lid van de Club van de ambassadeurs." En door haar enthousiasme en motivatie slaagt Donatienne daar ongetwijfeld zeer goed in.

## Diversiteit

In het Statuut van het personeel staat een duidelijk engagement voor respect en hoffelijkheid tussen collega's en ten opzichte van klanten. Het personeelsreglement waarborgt eveneens een gelijke behandeling van alle personeelsleden. Maar om een nog beter antwoord te geven op de veranderende maatschappelijke context, voerde de NMBS-Groep in 2006 daarnaast ook een diversiteitsbeleid in.

De NMBS-Groep is een grote onderneming waar diversiteit belangrijk is. Die verscheidenheid manifesteert zich op verschillende niveaus: sekse, afkomst, huidskleur, handicap, geloof, opleidingsniveau en seksuele geaardheid zijn diversiteitscriteria waarmee de NMBS-Groep rekening wil houden. Respect voor iedereen en het naar waarde schatten van elke medewerker zijn hierbij belangrijk.

Het belang van diversiteit bij de NMBS-Groep wordt duidelijk geïllustreerd door de aanwervingscampagnes. De boodschap is simpel: elke functie is toegankelijk voor iedereen die aan de gestelde voorwaarden voldoet, ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, ...

Ook in het kader van wat overeengekomen werd in het beheerscontract voor de periode 2008-2012 zijn er verschillende diversiteitsprojecten opgezet. De projecten snijden gevarieerde thema's aan die te maken hebben met de samenwerking en de samenleving bij de NMBS-Groep. Enkele voorbeelden van acties in 2011:

- ontwikkeling van een tool en de organisatie van een eerste teamsessie diversiteit
- Job Days in Schaarbeek: voorafgaande informatiesessie met verantwoordelijken van Brusselse belangengroepen, met als doel via hen meer mensen van buitenlandse afkomst aan te spreken
- akkoord voor de sponsoring van een leerstoel "Diversiteit" bij de universiteiten van Hasselt en Luik voor een periode van 4 jaar, samen met Mobistar en GDF Suez. In ruil voor de sponsoring van een doctoraatsproject dat verband houdt met het diversiteitsbeleid van de NMBS-Groep en de andere partners, krijgt de Groep advies en ondersteuning op het vlak van sensibilisering en opleiding.
- sponsoring van het Jump-forum dat ijvert voor de actieve promotie van vrouwen op directieposten
- onderzoek van mogelijkheden voor telewerken binnen de Groep
- uitbreiding van het aanbod voor kinderopvang tijdens vakantieperiodes

### Case Study

**Leeftijd, vrouwen, personen van buitenlandse origine, ....**

#### **Leeftijd**

Hoewel de meeste nieuwe aangeworvenen tussen de 20 en 49 jaar oud zijn, kwamen er in 2011 toch ook een aanzienlijk aantal zogenaamd oudere werknemers in dienst bij de Groep: meer dan 70 nieuwe personeelsleden zijn ouder dan 50, en een tiental van hen zijn zelfs ouder dan 60. Hierbij mogen we trouwens niet vergeten dat de NMBS-Groep sowieso een heel specifieke leeftijdspiramide heeft, met meer dan 60% van de personeelsleden die ouder zijn dan 45 jaar.

#### **Vrouwen**

Op het einde van 2011 telde de NMBS-Groep 4.075 vrouwelijke personeelsleden, wat overeenkomt met 11% van het totale personeel.

**Percentage vrouwen bij de NMBS-Groep**

2009	2010	2011
9,9%	10,4%	11%

Het totaal aantal vrouwen bij de Groep stijgt dus permanent maar blijft toch laag. Er zijn wel grote verschillen tussen de eenheden: waar er veel administratieve en commerciële functies zijn, werken relatief gezien veel meer vrouwen. In de eenheden met voornamelijk technische profielen zijn vrouwen echter ondervertegenwoordigd. Dat komt doordat sommige beroeps categorieën (vooral technische beroepen en handenarbeid) nog altijd als typisch mannelijk worden beschouwd. Bovendien studeren weinig vrouwen af in technische studierichtingen, waardoor de instroom van vrouwen in die beroeps categorieën automatisch beperkt is.

Terwijl het aandeel van de vrouwen in de instroom de voorbije jaren constant steeg, was er in 2011 echter een lichte terugval:

**% vrouwen bij de instroom**

2008	18%
2009	bijna 20%
2010	20%
2011	17%

De reden hiervoor is dat er in 2011 veel meer aanwervingen gebeurden voor technische profielen, waar de instroom van vrouwen traditioneel veel beperkter is.

**Mensen van buitenlandse afkomst**

Het aantal medewerkers van buitenlandse afkomst valt zeer moeilijk nauwkeurig te becijferen. Dit komt enerzijds omdat daarvoor een exacte definitie van "mensen van buitenlandse afkomst" moet worden gegeven en anderzijds omdat er gegevens bij het personeel moeten worden ingewonnen zonder afbreuk te doen aan de wet op bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Voorlopig blijft een analyse die gebaseerd is op nationaliteit de enige objectieve maatstaf.

Tot voor kort was de Belgische nationaliteit een toegangsvoorwaarde voor een statutaire betrekking. Sinds verschillende jaren staan de statutaire functies open voor elk lid van de Europese Economische Ruimte en voor Zwitserse onderdanen. Voor niet-statutaire betrekkingen is er geen enkele beperking inzake nationaliteit.

Eind 2011 telden we 212 medewerkers die niet de Belgische nationaliteit hebben, onder wie 11,8% rouwen.

## Herklassering en integratie

### Herklassering

Mensen die om medische redenen hun normale functie niet meer kunnen uitoefenen, kunnen bij de NMBS-Groep blijven werken dankzij een herklasseringssysteem van het personeel binnen de onderneming. In dat geval kunnen de tijdelijk of definitief ongeschikt verklaarde personen instemmen met een wedertewerkstelling. Er wordt dan bij de Groep een betrekking gezocht die overeenstemt met de capaciteiten van de persoon op een post en in een graad die het personeelslid kan uitoefenen. Om een dergelijke tewerkstelling mogelijk te maken, reserveert elke entiteit van de NMBS-Groep ten minste 1,25% van de betrekkingen voor de herklassering van personeelsleden.

	2009	2010	2011
Totaal aantal volledig en definitief ongeschikt verklaarden	450	547	576
Aantal hiervan die de wederopleiding aanvaardden	166 (37%)	198 (36%)	210 (36%)
Aantal hiervan die de wederopleiding niet aanvaardden	284 (63%)	349 (64%)	366 (64%)

### Integratie

Ook de eventuele aanwerving van medewerkers met een handicap wordt bestudeerd. Dit gebeurt evenwel zonder het herklasseringssysteem van de personeelsleden te ondermijnen. De NMBS-Groep onderzoekt alle mogelijkheden om de ervaring en de competenties van mensen met een handicap te benutten en bestudeert de aanpassingen aan de infrastructuur

en het materiaal die voor hun integratie vereist zijn.

### **Het Label Gelijkheid Diversiteit**

Het Label Gelijkheid Diversiteit wil de diversiteit bevorderen en de stereotypes bestrijden. De hoofddoelstellingen zijn gelijke kansen tussen de geslachten, respect voor mensen van een andere etnische oorsprong, voor mensen met een handicap en voor medewerkers ouder dan 50 jaar.

De betrokkenheid en de inspanningen van de NMBS-Groep werden sinds 2007 beloond met de toekenning van het Label Gelijkheid Diversiteit. In juni 2011 vond opnieuw een audit plaats, maar los van de door de NMBS-Groep geleverde inspanningen, is het momenteel nog onduidelijk of het label blijft voortbestaan.

## **Getuigenissen**

### **Meer over acties rond diversiteit in 2011**

## **Meer over acties rond diversiteit in 2011**

Kellee Smet is adviseur bij de NMBS-Holding en bevoegd voor het uitwerken en coördineren van het diversiteitsbeleid van de NMBS-Groep in samenwerking met Infrabel en NMBS. Ze licht het diversiteitsbeleid van de Groep kort toe.

“Diverse teams leiden meestal tot complementaire vaardigheden en attitudes, en op die manier tot een beter resultaat. Hoewel we de laatste jaren een positieve evolutie hebben doorgemaakt, tonen de cijfers aan dat er voor de NMBS-Groep toch nog werk aan de winkel is willen we een weerspiegeling zijn van de actuele samenleving. Het personeelsbestand is op dit ogenblik nog voornamelijk mannelijk en weinig etnisch cultureel divers.”

“In de toekomst zal het alleen maar belangrijker worden de diversiteit op te krikken. Sinds 2010 verlaten immers meer mensen de arbeidsmarkt dan er instromen. Willen we met de NMBS-Groep meespelen in de ‘war for talent’, dan zullen wij ons moeten richten tot een meer divers publiek.”

“Toch zien we ook dat een grotere diversiteit op de werkvloer gepaard kan gaan met

spanningen, bijvoorbeeld door een generatiekloof tussen oudere werknemers en een jongere generatie nieuwkomers. Daarom gaat het diversiteitsbeleid verder dan acties die zich focussen op rekrutering en selectie. Eén van de acties die in 2011 in dit kader werd ondernomen is de ontwikkeling van de teamsessies diversiteit. De bedoeling van deze sessies is de medewerkers actief te laten ondervinden hoe stereotypen en vooroordelen werken en wat het gevaar is van het veralgemenen ervan. In sommige gevallen kunnen zij immers aanleiding geven tot uitsluiting en discriminatie.”

Koen Lemahieu, adviseur bij Infrabel en onder meer verantwoordelijk voor diversiteit geeft wat meer uitleg over een teamsessie diversiteit.

“We stelden vast dat de samenwerking in één van onze multiculturele en diverse teams in de regio Brussel bemoeilijkt werd door een opeenstapeling van misverstanden. Daarom opteerden we voor een teamsessie diversiteit. Kort samengevat werden de deelnemers in deze sessie via ludieke oefeningen bewust gemaakt van vooroordelen en discriminatie, en konden ze zelf ook afwijzing of uitsluiting ervaren.”

“Op het einde van de sessie werd aan de deelnemers gevraagd een standpunt in te nemen over racisme, diversiteit en onverdraagzaamheid. Ze kregen de kans gedachten en meningen met elkaar te delen en er werd gevraagd hierbij rekening te houden met de eerder verworven inzichten. De deelnemers vonden het een boeiende ervaring.”

Kellee: “Om een effect lange termijn te bereiken is een sessie van 3 uur uiteraard te kort. De sessie is daarom eerder bedoeld als introductie tot de problematiek van stereotypen en vooroordelen en dient als ondersteuning voor leidinggevenden die hun teams willen sensibiliseren. Als er echter sprake is van problemen zoals discriminatie op de werkvloer, spreekt het voor zich dat andere interventies nodig zijn.”

**De herklassering van medisch ongeschikte personeelsleden**

## **De herklassering van medisch ongeschikte personeelsleden**

Etienne Laurent is 40 jaar oud en adjunct-afdelingschef bij de directie Human Resources. Hij maakt deel uit van een werkgroep rond de herklassering van medisch ongeschikt geworden personeelsleden. "Deze werkgroep werd opgericht nadat er een probleemesignaleerd werd door de leider van een district infrastructuur. Onder zijn personeelsleden

zijn er veel mensen die medisch ongeschikt verklaard zijn, vooral in de categorie van de vakbedienden en de vakbedienden sporen, en dat maakt het moeilijk om de teams "normaal" te laten functioneren."

De werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de NMBS-Holding en van Infrabel. De bedoeling is om op korte termijn oplossingen te vinden voor moeilijkheden rond de herklassering van ongeschikt verklaarde personeelsleden. Daarnaast wordt er ook nagedacht over hoe de geldende reglementering zou kunnen aangepast worden, zodat op langere termijn de herklassering nog vlotter zou kunnen verlopen.

Etienne: "Er zijn verschillende stappen nodig vooraleer een personeelslid geherklasseerd kan worden. Eerst en vooral moet er een medische beslissing zijn: is het personeelslid (volledig of gedeeltelijk) ongeschikt om zijn normale functies te vervullen? Op basis van het antwoord op deze vraag wordt er een nieuwe post gezocht voor het personeelslid. Hierbij moeten er natuurlijk een aantal principes gerespecteerd worden: zo zijn er bepaalde voorrangsregels, mag het niveau van de nieuwe functie niet hoger zijn dan dat van de oude, ... Het is niet altijd gemakkelijk om een nieuwe post te vinden, ook al omdat het aantal posten voor niet-gekwalificeerd personeel steeds verder afneemt. Bovendien gaat het vaak om werk dat lichamelijk heel belastend is, en dus niet in aanmerking komt voor iemand met medische beperkingen."

De werkgroep heeft verschillende mogelijke pistes onder de loep genomen en bepaalde oplossingen voorgesteld. De conclusies van de groep werden meegedeeld en nu moet er grondig nagedacht worden over de geldende reglementering, zodat de herklassering van medisch ongeschikte personeelsleden in de toekomst nog beter kan verlopen.

### Objectief

Er zijn 3 streefcijfers opgenomen in het Beheerscontract met de Staat:

- 20% vrouwen in de instroom
- 10% allochtonen in de instroom
- 3% personen met een handicap in het totale personeelsbestand

### Competenties en opleiding

De NMBS-Groep heeft bekwaam en goed opgeleid personeel nodig om aan de huidige en toekomstige uitdagingen het hoofd te bieden. Daarom investeert de NMBS-Groep volop in de opleiding van haar medewerkers.



<b>Kosten voor de vakopleiding en percentage van de totale loonmassa</b>			
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Opleidingskosten	136,35 miljoen €	113,98 miljoen €	95,93 miljoen €
Percentage van de loonmassa	6,49%	5,38%	4,57%

In het beheerscontract dat afgesloten wordt tussen de federale Staat en de NMBS-Groep, staat de verplichting om minstens 3% van de totale loonmassa uit te geven aan opleiding. Dit wordt ruimschoots gerespecteerd door de Groep, die van de opleiding van haar medewerkers een prioriteit maakt.

#### Opleiding en leerprocessen over de volledige loopbaan

Voor nieuwe personeelsleden die aangeworven zijn om typische spoorwegfuncties uit te oefenen zoals treinbestuurder, treinbegeleider, onderstationschef, ... is er een verplichte basisopleiding. Daarnaast is er een brede waaier van al dan niet verplichte opleidingen:

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

Als opleidingscentrum van de NMBS-Groep speelt Train@Rail hierin een belangrijke rol. Naast een uitgebreid aanbod aan opleidingen zorgt het centrum ook voor inhoudelijke, pedagogische, organisatorische en logistieke ondersteuning.

#### Case Study

### Competenties en talenten ontdekken en ontwikkelen

Het opzetten van het competentie management ging in 2011 gestaag verder. Zo werden een aantal personeelsleden uitgenodigd om hun eigen competenties in te schatten. De uitkomst hiervan werd vergeleken met het competentieprofiel dat al eerder voor hun functie vastgelegd was. Dit resulteerde in een zogenaamde competentiebalans. Deze oefening was zowel interessant voor de personeelsleden als voor de diensten. De personeelsleden kregen inzicht in hun persoonlijke sterktes en leerden ook welke competenties nog verder ontwikkeld moesten worden, wat leidde tot het volgen van opleidingen en individuele coaching. De diensten van hun kant konden op basis van de resultaten stappen ondernemen om bijvoorbeeld hun opleidingsaanbod nog beter in te vullen.

### Feedbackprogramma

Het Feedbackprogramma, bestemd voor de kaderleden en hogere kaderleden, is een prestatie management tool gericht op het vastleggen van precieze doelstellingen, het plannen, communiceren en meten van de resultaten en het motiveren om de prestaties te verbeteren en te ontwikkelen. Dit programma past in een geest van opvolging en duurzaamheid. Het omvat twee delen: de continue dialoog en de jaarlijkse dialoog.

Met de continue dialoog ondersteunt de leidinggevende zijn medewerkers bij het opvolgen en bereiken van vooraf vastgelegde doelstellingen. De jaarlijkse dialoog is een formeel gesprek. Hierbij wordt de verwezenlijking van de doelstellingen van de voorbije periode geëvalueerd en worden er nieuwe doelstellingen vastgelegd.

### Getuigenissen

**Start@Rail: een integratieprogramma voor nieuwe medewerkers**

## **Start@Rail: een integratieprogramma voor nieuwe medewerkers**

Michele Favuzzi, 41 jaar, werd in juni 2010 aangeworven bij de NMBS-Groep. Als eerste tekenaar werkt hij momenteel vooral mee aan handleidingen voor het herstellen van elektrische defecten aan Thalystreinen. Michele heeft als nieuw personeelslid van de Groep

deelgenomen aan Start@Rail, het integratieprogramma voor nieuw aangeworven bachelors en masters. Tijdens hun eerste jaar bij de Groep worden deze nieuwe personeelsleden op verschillende momenten uitgenodigd voor heel diverse activiteiten. De bedoeling is vooral om de starters te helpen inzicht te krijgen in de structuur en werking van de Groep, hen te ondersteunen bij de ontwikkeling van hun competenties en hen de mogelijkheid te bieden om hun professioneel netwerk uit te breiden. Michele vertelt ons hoe hij Start@Rail ervaren heeft.

“Voor ik bij de NMBS-Groep kwam, werkte ik in een klein familiebedrijf en ik wist dus niet goed hoe mijn integratie hier zou verlopen. Maar mijn nieuwe collega's hebben me zeer goed onthaald: ik heb het geluk omringd te zijn door zeer bekwame en sociale collega's, en daardoor kon ik me vlot integreren en kreeg ik ook veel informatie.”

“Ik vond het Start@Rail"-programma zeer interessant, want je leerde er de drie bedrijven van de NMBS-Groep beter door kennen. Redelijk veel deelnemers beseften niet dat de NMBS-Groep eigenlijk uit drie bedrijven bestaat. De uitleg over de structuur van de Groep was dus echt noodzakelijk om een goed beeld te krijgen van waar je eigen dienst precies gesitueerd is in deze grote onderneming. De terreinbezoeken waren ook heel leerzaam. We bezochten onder andere Traffic Control en de werkplaats in Schaarbeek, en konden daar zien hoe het er op het terrein aan toe gaat, en hoe efficiënt onze collega's daar werken.”

“Bij de Management Basics-opleidingen stonden efficiënt communiceren, werkorganisatie en schrijfvaardigheid op het programma. Deze opleidingen waren gevarieerd en leuk opgevat, en hoewel ik ze het meest interessant vond voor het administratief personeel, waren ze ook verrijkend voor mensen die zoals ik meer in de technische sector zitten. Het zou trouwens ook interessant zijn als het programma nog kon uitgebreid worden met enkele activiteiten specifiek voor de meer technische medewerkers.”

“In ieder geval vond ik het fijn om collega's te kunnen ontmoeten uit andere entiteiten en sectoren. Door het programma voel ik me nog beter ondersteund en begeleid als nieuwkomer in de grote en boeiende onderneming die de NMBS-Groep is.”

## Competentieprofielen

# Competentieprofielen

Om alle talent management processen een gemeenschappelijke basis te geven, werd in

overleg tussen de drie bedrijven een competentie datamodel ontwikkeld. Er werd een functie- en competentiecatalogus opgesteld, de vereiste competenties werden gestructureerd en er werd een systeem opgezet voor de registratie en het onderhoud van de verkregen competenties.

In 2011 draaiden de pilootprojecten rond competentieprofielen bij Ictra, CPS en de Corporate Security Service op volle toeren.

Bij de Corporate Security Service waren het de veiligheidsbedienden die betrokken werden in het project. Het takenpakket van een veiligheidsbediende kan heel verschillend zijn: sommigen staan in voor het onthaal en de bewaking in de directiegebouwen, anderen maken deel uit van de veiligheidsdienst Securail.

We hadden een gesprek over het verloop van het proefproject bij de treinbrigade van Securail met Marleen Busschots, expert talent management bij de directie HR, Jean-Pierre Tondeleir en H  l  ne Hoven, verantwoordelijken voor de HR-principes en –procedures bij de Corporate Security Service en David De Scheemaecker, verantwoordelijke voor de treinbrigade.

Jean-Pierre: “Met de treinbrigade van Securail proberen we enerzijds het veiligheidsgevoel te vergroten en staan we anderzijds in voor snelle interventies in geval van problemen. In vergelijking met vroeger worden we veel meer geconfronteerd met fysieke en verbale agressie. Het risico is niet overal hetzelfde: de kans op agressie is groter op bepaalde lijnen en in sommige stations, en op specifieke tijdstippen. Werken bij de treinbrigade is dus geen 9-5 job: zowel op de vroegste als op de laatste treinen kunnen er tussenkomsten nodig zijn.”

Marleen: “Door de specifieke aard van de job is het belangrijk dat de personeelsleden van de treinbrigade over de juiste competenties beschikken. Net daarom was het heel interessant om de treinbrigade te selecteren als pilootproject voor het toetsen van de eigen competenties aan het vereiste competentieprofiel.”

H  l  ne: “Tijdens een aantal voorbereidende vergaderingen hebben we uitvoerig overlegd over hoe we de vereiste competentieprofielen konden vergelijken met de werkelijke competenties waarover de medewerkers beschikken. We hebben ook grondig nagedacht over de praktische aanpak. Uiteindelijk hebben we de medewerkers in kleine groepen uitgenodigd op een infosessie waar ze eerst meer uitleg kregen over wat er precies van hen verwacht werd en wat de bedoeling was van het project.”

David: “Elke medewerker kreeg vervolgens een document met in de linkerkolom een lijst van de vereiste competenties, waarop hij moest aanduiden in welke mate hij reeds over die

competentie beschikte. In de rechterkolom was er ruimte om zelf competenties toe te voegen. Vervolgens werden de resultaten gevalideerd door de leidinggevende. Indien er verschillen waren tussen de inschatting van het personeelslid en van de chef, werden deze in een gesprek uitgeklaard. In de praktijk gebeurde het wel eens dat een medewerker zijn competenties een beetje te hoog of te laag inschatte, maar de verschillen waren eigenlijk nooit zeer groot.”

### Objectief

In het beheerscontract dat afgesloten wordt tussen de federale Staat en de NMBS-Groep, staat de verplichting om minstens 3% van de totale loonmassa uit te geven aan opleiding.

## Sociale dialoog en syndicale werking

de sociale relaties spelen een belangrijke rol voor de duurzaamheid van een onderneming. De directie en de vertegenwoordigers van de erkende vakbonden onderhandelen periodiek over de sectorale conventies. Deze hebben voornamelijk betrekking hebben op onderwerpen die het personeel rechtstreeks aanbelangen. Die besprekingen monden uit in een protocol van sociaal akkoord en zijn over het algemeen van kracht voor een welbepaalde periode.

### De paritaire organen

De verschillende paritaire organen hebben elk een specifieke bevoegdheid. Zo houdt de Nationale Paritaire Commissie (NPC) zich bezig met personeelskwesties op nationaal vlak. Elke wijziging van de personeelsreglementering moet voor advies worden voorgelegd. Een wijziging van het Statuut van het personeel kan alleen maar indien de NPC dat met een tweederdemeerderheid goedkeurt. De NPC geeft ook haar advies voor het beheerscontract en controleert de economische en financiële informatie van de NMBS-Groep.

De Nationale Paritaire Subcommissie is belast met de voorbereiding van de dossiers die moeten voorgelegd worden aan de Nationale Paritaire Commissie.

De Gewestelijke Paritaire Commissies staan in voor zaken in verband met het plaatselijke personeel en volgen de evolutie op van de tewerkstelling op het gewestelijk niveau. Ze houden de plaatselijke toestand in het oog op het vlak van prestaties en rusttijden, vakanties en speciale arbeidsstelsels. Ze onderzoeken de voorstellen en klachten van het personeel met betrekking tot de preventie en bescherming op het werk en de organisatie van het werk.

Naast de klassieke paritaire organen bestaan er nog een strategisch comité, waar een uitgebreide vakbondstop geïnformeerd wordt over de bedrijfsstrategie, en een sturingscomité, waar de 3 gedelegeerd bestuurders van de Groep overleggen met de vakbondstop.

## Milieu

De trein scoort goed als het aankomt op CO<sub>2</sub>-emissie en energieverbruik.

Maar we hebben de voorbije jaren ook stevige vooruitgang geboekt in het terugdringen van het geluidsniveau. En er worden grote inspanningen geleverd qua waterverbruik, afvalinzameling, bodemsanering en biodiversiteit.

De Ecological Transport Information Tool (EcoTransIT) is een internettool die op mondiaal niveau de ecologische impact van het vrachtvervoer tussen de verschillende vervoersmodi vergelijkt. EcoTransIT vergelijkt het energieverbruik, broeikasgassen en uitlaatgassen van het goederentransport per trein, weg, boot of vliegtuig. Vergelijk hier de milieu-indicatoren door op het logo te klikken !



De Internationale Unie van Spoorwegmaatschappijen (UIC) ontwikkelde een handige internettool om de ecologische impact van reizigersverplaatsingen in Europa te berekenen. Op basis van een wetenschappelijke methodologie kan je eenvoudig nagaan hoeveel energie een verplaatsing vergt en welke uitstoot van broeikasgassen ermee gepaard gaat. Dit zowel voor trein, wagen als vliegtuig.

Probeer EcoPassenger zelf uit door het logo aan te klikken !



## Klimaat

Het klimaat is een van onze belangrijkste milieurijsdommen. De toename van de concentratie broeikasgassen in de atmosfeer is de oorzaak van de opwarming van ons klimaat. Deze

versnelde toename de voorbije 50 jaar is te wijten aan menselijke activiteiten, in hoofdzaak aan het gebruik van fossiele brandstoffen.

In functie van het op wereldvlak gevoerde beleid om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen, zullen de gevolgen van de opwarming van de aarde (van 1,1 naar 6,4°C tijdens de XXIe eeuw) op lange termijn uitgesproken zijn: een stijging van het zeeniveau, drinkwatertekorten (waardoor alleen al in Azië meer dan een miljard mensen kunnen worden getroffen), een uitbreiding van de gebieden waarin bepaalde ziekten voorkomen, vaker voorkomende en meer intense natuurrampen, de daaruit voortvloeiende migratiestromen, enz. De gevolgen van deze veranderingen zullen groter zijn in de ontwikkelingslanden, temeer omdat ze over minder mogelijkheden beschikken om hun infrastructuur aan te passen. Ook in Europa ervaren we de voorbije decennia meer extreme weersomstandigheden waardoor sociale en economische activiteiten geschaad worden. [[www.lentevanhetleefmilieu.be](http://www.lentevanhetleefmilieu.be) - Thematisch document Klimaat en Energie”]

[Reizen per trein](#) bespaart energie en voorkomt het [verbruik van fossiele brandstoffen](#) .

In de [gebouwen en werkplaatsen](#) van de NMBS-Groep wordt eveneens alsmaar [minder energie](#) gebruikt en voornamelijk minder fossiele energie.

Nieuwe spoorinfrastructuur wordt gebouwd voor tenminste 100 jaar. Het ontwerp en de bouw ervan houdt rekening met het groter risico op overstromingen, meer sneeuwval, hevigere stormen, langere droogteperiodes, enz..

- langs nieuwe spoorlijnen worden stormbekkens gebouwd
- de bovenleidingsdraden weerstaan hogere windsnelheden
- om, bij sneeuwval, te voorkomen dat sneeuw en ijs wissels blokkeren wordt het beweegbaar gedeelte van wissels intensiever elektrisch verwarmd.

[Nieuwe stations](#) zijn meer en meer schakels in de toekomstgerichte genetwerkte mobiliteit, waardoor het energiezuinigere openbaar vervoer een aantrekkelijker alternatief wordt, voor de auto, hetzij voor het gehele traject, hetzij voor een deel van het traject.

## **Emissies tractie**

### CO<sub>2</sub> -Emissies treinverkeer

De transportsector (internationale scheep- en luchtvaart niet inbegrepen) is verantwoordelijk voor ca 25% van de CO<sub>2</sub> –emissie in België en is daarmee even belangrijk geworden als de sector van de kantoren en woningen. Bovendien, worden in deze nationale statistieken van het EEA



(European Environmental Agency) de emissies veroorzaakt door de internationale scheep- en luchtvaart niet meegerekend.

97% van het transportgedeelte wordt veroorzaakt door het wegverkeer. Het spoor realiseert 7 % van het reizigersvervoer en 10 % van het goederenvervoer, maar is slechts verantwoordelijk voor 1,3 % van de door transportmodi veroorzaakte CO<sub>2</sub>-uitstoot . De treinreiziger reist dus veel CO<sub>2</sub>-zuiniger. (bron: Nationaal Instituut voor de Statistiek en eigen berekeningen)

In onderstaande cijfers wordt zowel rekening gehouden met de rechtstreekse emissie door dieseltreinen als met de onrechtstreekse emissie veroorzaakt door de productie van diesel en van elektriciteit. De elektriciteit voor de aandrijving van de treinen op het Infrabel-net wordt geleverd door Electrabel. Voor haar Belgische elektriciteitscentrales rapporteert Electrabel een specifieke CO<sub>2</sub>-emissie van 177 g/kWh (laatst beschikbare activiteitenverslag van Electrabel). Dit is beduidend lager dan een jaar geleden (207 g/kWh).

## Case Study

### Emissies goederenverkeer

Dankzij de verdere daling van de dieseltractie t.o.v. van de elektrische tractie, de hogere energie-efficiëntie van het goederenvervoer en de vermelde daling van de CO<sub>2</sub>-emissie door de elektriciteitsproductie is in 2011, de CO<sub>2</sub> –emissie per vervoerde tkm goederen opnieuw opmerkelijk gedaald .

	1990	2009	2010	2011
CO <sub>2</sub> elektrisch goederentreinen (ton)	92.373	48.797	40.198	38.214
CO <sub>2</sub> diesel goederentreinen (ton)	166.397	54.194	52.895	42.708
<b>totaal CO<sub>2</sub> goederentreinen (ton)</b>	<b>258.770</b>	<b>102.991</b>	<b>93.084</b>	<b>80.922</b>
specifieke CO <sub>2</sub> -emissie goederenvervoer (g/tkm)	31,0	18,9	16,3	13,7

Per getransporteerde tkm bedraagt de emissie slechts 13,7g, of bijna 5 maal minder dan het gemiddelde voor het vervoer over de weg met zware vrachtwagens.

### Emissies reizigersverkeer

Door het lagere energieverbruik, de hogere bezettingsgraad van de treinen en de vermelde daling van de CO<sub>2</sub>-emissie door de elektriciteitsproductie is in 2011 de CO<sub>2</sub> –emissie per rkm sterk gedaald.

Met de trein reizen veroorzaakt 5 tot 20 keer minder CO<sub>2</sub> dan met de wagen

	1990	2009	2010	2011
CO <sub>2</sub> elektrische reizigerstreinen (ton)	266.660	238.244	248.613	205.188
CO <sub>2</sub> diesel reizigerstreinen (ton)	72.862	37.661	35.263	41.695
totaal CO <sub>2</sub> reizigerstreinen (ton)	339.522	275.905	283.876	246.883
specifieke CO <sub>2</sub> -emissie personenvervoer (g/rkm)	51,9	26,5	26,8	22,8

In 2011 veroorzaakte een treinreiziger gemiddeld slechts 23g CO<sub>2</sub> per afgelegde kilometer (of reizigerkilometer - rkm). Volgens cijfers van het IEA veroorzaakt een gemiddelde rit met een auto 139 g/rkm, dus ongeveer 6 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 ongeveer 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.

### Emissies niet tractie

Sinds 1990 is de CO<sub>2</sub> -emissie veroorzaakt door het energieverbruik in gebouwen, door het gebruik van vaste installaties en het verbruik van het autovoertuigen gedaald dankzij:

- de gerealiseerde besparingen in het gas- en stookolieverbruik;
- de overschakeling van stookolie naar aardgas;
- de gedaalde specifieke emissie van de elektriciteitsproductie.

De spoorweggroep koopt de elektriciteit verbruikt in de gebouwen en de vaste technische installaties deels aan bij Electrabel, deels bij Luminus, deels van diverse eigenaars van grote fotovoltaïsche-installaties, deels van eigen fotovoltaïsche-installaties. De gemiddelde CO<sub>2</sub> -emissie per geproduceerde kWh van de Belgische door Electrabel uitgebatede elektriciteitscentrales daalde van 349 g/kWh in 1990 tot 177 g/kWh (cijfer voor 2011 uit het laatst beschikbare jaarverslag van Electrabel). Voor de door Luminus geleverde elektriciteit wordt gerekend met 0 g/kWh vermits alle elektriciteit afkomstig is hernieuwbare energiebronnen, meer specifiek van windmolens, waterkracht-, biomassa- en fotovoltaïsche-installaties. 0 g/kWh geldt eveneens voor de elektriciteit afkomstig van de andere vermelde fotovoltaïsche-installaties.

Naast de directe CO<sub>2</sub> -uitstoot houden onderstaande cijfers 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.

Door de milde wintermaanden zonder sneeuw en de koele zomer werd in 2011 in vergelijking met 2010 veel minder energie gebruikt voor de verwarming of koeling van de gebouwen en om de wissels sneeuw- en ijsvrij te houden.

<b>CO<sub>2</sub> -emissie niet-tractie</b>				
	<b>1990</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
stookolie gebouwen (ton CO <sub>2</sub> )	86.755	20.206	22.059	19.205
aardgas gebouwen (ton CO <sub>2</sub> )	5.625	35.252	41.460	30.688
Elektriciteit gebouwen en installaties (niet tractie) (ton CO <sub>2</sub> )	43.626	52.356	60.382	20.538
benzine en mazout voor het autovoertuigenpark (ton CO <sub>2</sub> )	7.127	9.784	9.994	9.834
<b>totaal</b> (ton CO <sub>2</sub> )	<b>143.133</b>	<b>117.598</b>	<b>133.896</b>	<b>80.265</b>

## Energie

Energieverbruik stations, kantoren en werkplaatsen

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 installaties voor de uitbating van het spoorweginet, de communicatieapparatuur, de kantooruitrusting, het autovoertuigenpark, enz.

Op 8 juli 2005 onderschreef de NMBS-Groep de verbintenis om de energie-efficiëntie van de gebouwen en werkplaatsen met 7,5 % te verhogen tegen 2012 en met 20 % tegen 2020 (in vergelijking met 2005). Deze doelstelling is sterk overtroffen voor wat betreft de energie-efficiëntie om de gebouwen te verwarmen. Deze doelstelling is nog moeilijk haalbaar door het elektriciteitsverbruik maar daar staat een sterk gestegen dienstverlening tegenover.

## Case Study

### Primair energieverbruik niet-tractie

Primair energieverbruik niet-tractie	2005	2009	2010	2011
Stookolie gebouwen (GJ)	423.917	276.799	302.185	263.081
Aardgas gebouwen (GJ)	651.682	645.836	753.820	557.959
Elektriciteit gebouwen en installaties (niet tractie) (GJ)	2.256.353	2.535.035	2.944.641	2.583.529
Autovoertuigenpark (GJ)	133.789	134.214	141.804	135.102
Totaal (GJ)	3.465.741	3.586.992	4.142.449	3.539.671

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% (aangenomen rendement van de productie en transport van de elektriciteit = 34%) zodat ook de energie nodig voor de productie en het transport van de elektriciteit meegerekend wordt.

In 2011 telden we 1.928 graaddagen. Dit is beduidend lager dan in het referentiejaar 2005 (2.218 graaddagen) en vooral veel minder dan in het uitzonderlijke koude jaar 2010 met 2.702 graaddagen.

Het energieverbruik stookolie en aardgas is in vergelijking met 2005 met 28% gedaald. Daarvan is 9% het gevolg van de milde wintertemperaturen en 19% het gevolg van de verbeterde energie-efficiëntie.

Ondanks de milde winter zonder sneeuw en de koele zomer is het elektriciteitsverbruik in 2011 ca. 13% hoger als in 2005. Corrigeren we dit verbruik naar vergelijkbare weersomstandigheden dan moeten we besluiten dat het elektriciteitsverbruik met 20% is toegenomen. Daartegenover staat echter een sterk uitgebreide dienstverlening: veel meer parkeergebouwen, meer roltrappen, liften en informatieborden in de stations, een uitgebreidere camerabewaking, enz.. Nieuwe technologieën bieden meer mogelijkheden maar verbruiken doorgaans meer elektriciteit.

Het totale energieverbruik in gebouwen en installaties is in 2010 is in vergelijking met het referentiejaar 2005 met 2% gedaald.

[1] Het aantal “graaddagen” geeft aan hoe koud het was in het stookseizoen.

### Energieverbruik door en in de treinen

De aandrijving, verwarming, koeling, verluchting en verlichting van de treinen vergt ca. 80% van het energieverbruik van de NMBS-Groep. Treinen worden hoofdzakelijk elektrisch aangedreven. Tussen 1990 en 2011 is het aandeel elektrische reizigerstreinen gestegen van 89% naar 97%. Het aandeel elektrische goederentreinen is gestegen van 59% naar 86%.

Dit resulteert in een totaal primair energieverbruik voor tractie zoals weergegeven in onderstaande tabel. 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.\*

#### Primair energieverbruik (reigers- en goederentreinen)

	1990	2009	2010	2011
Elektrisch (TJ)	10.861	14.542	14.941	14.321
Diesel (TJ)	3.261	1.252	1.202	1.150
Totaal (TJ)	14.122	15.794	16.143	15.471

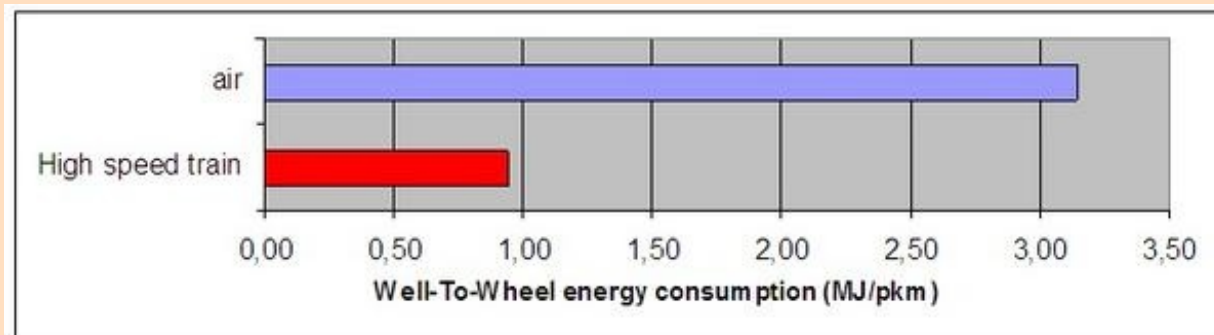
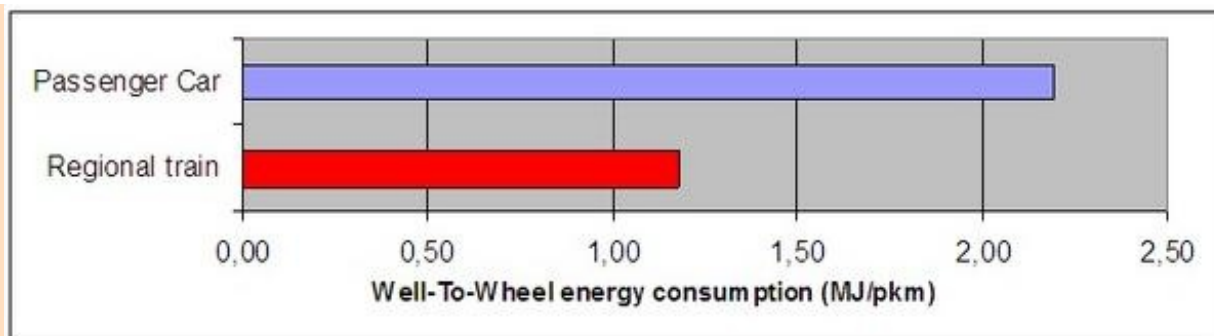
De grote vervoerscapaciteit en de geringe rolweerstand van het contact tussen de stalen wielen en de stalen rails maken het vervoer per spoor uitermate energiezuinig. Het specifieke energieverbruik of de gemiddelde primaire energie nodig per gepresteerde reizigerkilometer (rkm) of tonkilometer (tkm)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

De trein is 2 tot 9 keer energiezuiniger dan de wagen

#### Specifiek energieverbruik van het reizigersvervoer

	1990	2009	2010	2011
Vervoersprestatie reizigers, miljoen rkm	6.539	10.426	10.609	10.848
Primair energieverbruik elektrisch reizigers (TJ)	8.067	12.070	12.849	12.073
Primair energieverbruik diesel reizigers (TJ)	993	513	481	568
Totaal primair energieverbruik reizigers (TJ)	9.060	12.583	13.330	12.641
Specifiek primair energieverbruik personenvervoer (kJ/rkm)	1.386	1.207	1.256	1.165

In 2011 werd met 1,3% minder treinen, 2,2 % meer reizigers vervoerd. Bovendien was, door de zachte winter en de koele zomer, beduidend minder energie nodig voor het verwarmen of koelen van de treinen. Het totale energieverbruik daalt met 5%. Het specifieke energieverbruik, dit is de hoeveelheid energie per vervoerde reiziger-kilometer daalt met 7%.



In vergelijking met een gemiddelde verplaatsing per wagen vergt een gemiddelde verplaatsing per trein half zoveel energie. In de spits met een 3 à 4 maal hogere bezetting van de trein en slechts gemiddeld 1,2 personen in een wagen, is de trein 7 tot 9 maal zuiniger. Een HST nemen is ca. 3 maal zuiniger dan vliegen.

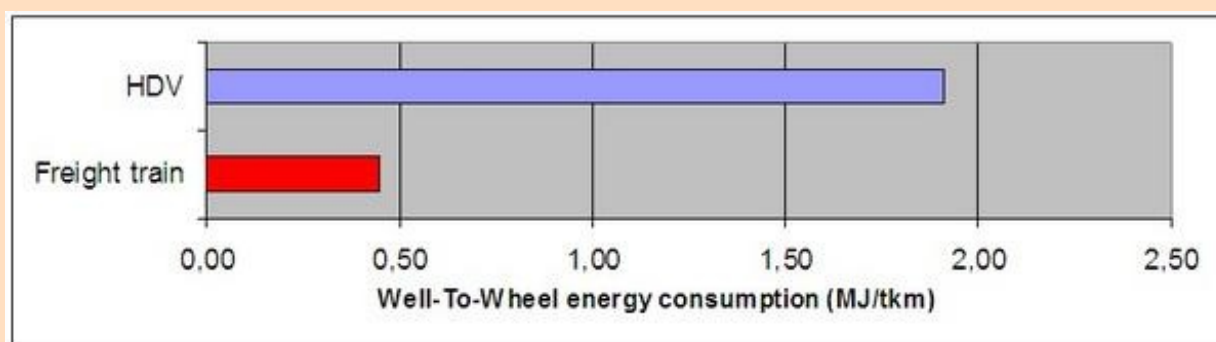
### Energiezuinig goederenvervoer

#### Specifieke energieverbruik goederenvervoer per spoor

	1990	2009	2010	2011
Vervoersprestatie goederen, miljoen tkm	8.354	5.439	5.729	5.913
Primair energieverbruik elektrisch goederen (TJ)	2.794	2.472	2.092	1.249
Primair energieverbruik diesel goederen (TJ)	2.268	739	721	582
Totaal primair energieverbruik goederen (TJ)	5.062	3.211	2.813	2.831
Specifiek primair energieverbruik goederenvervoer (kJ/tkm)	606	590	491	479

Door de economische crisis beleefde het goederenverkeer in 2009 een omzetsdaling met 30%. Zoals in 2010 herneemt ook in 2011 het goederenvervoer per spoor langzaam. Het totale volume blijft echter ruim onder het niveau van in de jaren 2005-2008.

In vergelijking met 2010 bleef in 2011 het energieverbruik nagenoeg gelijk. Het specifieke energieverbruik, dit is de hoeveelheid energie nodig om 1 ton goederen over 1 km te vervoeren daalt met 3%



Voor transporten waar zowel de vrachtwagen, als de trein in aanmerking komen is de trein ruim 3 maal energiezuiniger dan het goederenvervoer over de weg.

## Objectief

Op 8 juli 2005 onderschreef de NMBS-Groep de verbintenis om de energie-efficiëntie van de gebouwen en werkplaatsen met 7,5 % te verhogen tegen 2012 en met 20 % tegen 2020 (in vergelijking met 2005).

## Water

In een 800-tal vestigingen van de NMBS-Groep verspreid over het gehele Belgische grondgebied wordt water aangewend.

Waterverbruik in de stations en de kantoren

### Stations

In de 37 grootste stationsgebouwen uitgebaat door de NMBS-Holding werd in 2011, 107.000 m<sup>3</sup> water verbruikt. De grootste verbruiken situeren zich in de stations Antwerpen-Centraal, Brussel-



Centraal en Brussel-Noord.

(m <sup>3</sup> )	2010	2011
Leidingwater	117.000	107.000

In stationsgebouwen wordt water voornamelijk gebruikt door de poetsploeg, in de concessies, voor de toiletten en in de in het stationsgebouw gevestigde kantoren.

### Kantoren

(m <sup>3</sup> )	2010	2011
Leidingwater	59.000	59.000

In de kantoorgebouwen van de NMBS-Groep werd in 2011 en in 2010, 59.000 m<sup>3</sup> verbruikt. Het overgrote deel daarvan (37.000m<sup>3</sup>) wordt verbruikt in de Brusselse kantoren.

### Waterverbruik NMBS-werkplaatsen

In de onderhoudscentra van de treinen met inbegrip van de “trein-washen” noteren we de belangrijkste waterverbruiken.

(m <sup>3</sup> )	2008	2009	2010	2011
Leidingwater	410.190	391.923	407.923	433.687
regenwater	20.135	17.777	16.559	21.832
Grondwater	9.347	10.308	5.492	2.632
Oppervlaktewater	3.186	3.186	2.987	2.407
Totaal	444.977	424.0444	434.146	460.558
% grijswater (regenwater + oppervlaktewater) in	5,3%	5,0%	4,5%	5,3%

...  
 vergelijking met het totaal

De stijging van het drinkwaterverbruik is in grote mate te wijten aan ondertussen herstelde lekken in het interne waterleidingsnet te Antwerpen-Schijnpoort en te Vorst.

In de centrale werkplaats te Mechelen werd ruim 40% minder water verbruikt, zie case.

Waar mogelijk, wordt voor het poetsen van de werkplaats, de treinwashes of voor het toiletspoelwater regenwater aangewend. De fractie grijswater blijft rond de 5%. De NMBS onderzoekt hoe en waar dit percentage kan verhoogd worden.

### Case Study

#### De NMBS werkplaats te Mechelen reduceert het waterverbruik met 40%

In de centrale werkplaats te Mechelen worden rijtuigen en motorrijtuigen voor de reizigerstreinen van de NMBS gereviseerd en gemoderniseerd.

Tot voor kort werd nog stoom aangewend voor de verwarming van de constructiehallen en in de machines voor het reinigen van metalen treinonderdelen. Deze stoominstallatie verbruikte niet alleen veel energie maar eveneens heel veel water. Door de overschakeling naar aardgas voor de verwarming en naar nieuwe machines voor de industriële reiniging van de treinonderdelen werd het waterverbruik met ruim 40% gereduceerd.

Bijvoorbeeld moet nu het water in het reinigingsbad voor de draaistellen maar vervangen worden om de 3 à 4 maanden, voordien werd het om de 14 dagen vervangen.

	2009	2010	2011	
leidingswater	16150	20935	14078	
grondwater	8.655	3.214	0	
	24805	24149	14078	-42%

### Objectief

Een algemeen stelsel van recyclage en afvalsortering moet ontwikkeld worden. De NMBS-Groep zal het waterverbruik waar mogelijk verminderen.

## Afval

### Afval van stations en treinen

Sinds 2007 wordt de netheid aan boord van de treinen van de NBMS verzekerd door mobiele "B-Clean" schoonmaakteams. Alle afval van reizigers en stationsbezoekers wordt verzameld en regelmatig opgehaald door erkende afvalverwerkers.

Dankzij een gedeeltelijke sortering van het afval op tal van plaatsen kunnen de kosten voor afvalophaling in eerste instantie flink worden teruggeschroefd. In Vlaanderen lijken het afvalvolume en in grotere mate ook de daaraan verbonden kosten flink gedaald te zijn in 2011.

<b>Totale hoeveelheid afval per gewest</b>			
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Hoeveelheid Vlaanderen (ton)	2.823	4.255	3.864
Hoeveelheid Brussel (ton)	902	1.061	1.051
Hoeveelheid Wallonië (ton)	2.373	2.723	2.880
Totale hoeveelheid (ton)	6.098	8.039	7.795

<b>Kosten afvalstromen per gewest</b>			
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
In Vlaanderen (€)	473.525	581.230	406.004
In Brussel (€)	171.787	196.222	191.535
In Wallonië (€)	291.407	317.411	317.232
Totaal (€)	936.719	1.094.862	914.770

### Selectieve inzameling van afval in de stations van de NMBS-Holding

Vuilnisbakken voor de selectieve inzameling van afval worden ter beschikking gesteld in de grootste stations, in een eerste fase in Brussel-Zuid, Oostende, Ottignies en Charleroi-Sud en sinds 2010 ook in Brussel-Centraal, Brussel-Noord, Antwerpen-Centraal, Brugge, Gent-Sint-

Pieters, Namen, Leuven en Bergen. In Liège-Guillemins moet het ontwerp van deze vuilnisbakken nog wordt ingepast in het architecturale geheel. Als laatste werden in 2011 dergelijke vuilnisbakken ook in het station van Bergen geplaatst. In die 12 stations werd in 2011 naar schatting, op basis van vervoerde volumes, in totaal 2.849 ton afval verzameld en afgevoerd. Deze hele operatie kostte in totaal 380.425 EUR. Dit komt overeen met ongeveer 50% van het totale volume van alle stations samen.

In geen enkel van die stations werden de regels voor afzonderlijke inzameling van het afval 100% door de bezoekers nageleefd. Uit een test die in 2011 en daarna opnieuw in 2012 werd uitgevoerd, blijkt dat de vervuilingsgraad van de fracties papier/karton (2011: 12%; 2012: 5%) en PMD (2011: 12%; 2012: 7%) tot een aanvaardbaar percentage is gedaald. De vervuilingsgraad van de glasfractie (2011: 56%; 2012: 65%) verbetert evenwel niet en blijft dus te hoog. Globaal bedroeg de werkelijk gesorteerde fractie in 2011 (papier/karton, PMD, glas), na verrekening van de vervuilingsgraad, slechts 17% van de 2.849 ton afval die werd opgehaald.

<b>Volume van de selectief ingezamelde fracties in de 12 betrokken stations</b>		
	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Papier/karton	556	439
PMD	27	53
Glas	36	30
Restafval	2.088	2.327
Totaal (ton)	2.707	2.849

Om veiligheidsredenen werd in sommige stations (onder meer in Brussel-Centraal en Brussel-Zuid) een nieuw type vuilnisbak ingevoerd: doorzichtige zakken in verschillende kleuren die in een houder worden gehangen. Er wordt steeds een kleurencode toegepast en de namen van de verschillende ingezamelde fracties (papier, glas, PMD en restafval) worden duidelijk aangegeven i.p.v. met pictogrammen te werken. In andere stations worden nog steeds de oude vuilnisbakken gebruikt.

## **Afval van werkplaatsen**

De werkplaatsen van de NMBS en Infrabel produceren flink wat afvalstromen. In de werkplaatsen wordt het afval gesorteerd in overeenstemming met de wettelijke voorschriften die

in de drie gewesten van kracht zijn. Het betreft naast de klassieke fracties ook gebruikte oliën, olie vervuilde materialen, batterijen, metalen, hout, oplosmiddelen enz. Alle afval wordt door erkende afvalophalers afgevoerd. Sommige materialen, zoals ijzerschroot en koper of aluminium, gebruikte oliën en loodaccu's, hebben bij inzameling een positieve economische waarde; andere materialen houden bepaalde kosten in.

<b>Afvalstromen van de werkplaatsen van NMBS en Infrabel</b>		<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Afval met een economische waarde	Hoeveelheid (ton)	11.643	16.468	17.178
	Inkomsten (€)	3.499.177	5.517.247	7.618.173
Ander afval	Hoeveelheid (ton)	13.163	7.317	8.749
	Kosten (€)	847.241	666.398	696.799

De afvalproductie in de werkplaatsen nam in 2011 lichtjes toe. Eén verklaring daarvoor is de steeds striktere opvolging. De hoeveelheden afval die door de werkplaatsen worden geproduceerd, kunnen bovendien sterk van jaar tot jaar verschillen (meer/minder werk, beperkte oppervlakte voor afvalopslag). Het grote verschil qua inkomsten tussen 2010 en 2011 heeft vooral te maken met het feit dat in 2011 meer afval met een economische waarde werd geproduceerd, maar ook met de stijgende metaalprijzen.

### Objectief

Het aankoopbeleid van de NMBS-Groep zal oog hebben voor de vermindering van de hoeveelheid afval en het gevaarlijk afval in het bijzonder. Een algemeen stelsel van recyclage en afvalsortering zal ontwikkeld worden.

### 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 is de uitvoering van deze richtlijn de verantwoordelijkheid van de regionale overheden. In eerste fase werden geluidskaarten opgesteld langsheen de spoorlijnen met meer dan 60.000 treinpassages per jaar. In 2012 wordt dit herhaald 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 over de situering van deze spoorlijnen, de kenmerken van de spoorinfrastructuur en het aantal en type treinen per periode van het etmaal, ter beschikking. De Vlaamse Overheid keurde een eerste actieplan definitief goed op 23/07/2010.

Voor [Vlaanderen](#) en voor de agglomeraties Gent en Antwerpen zijn de kaarten en de actieplannen [via deze link](#) raadpleegbaar, voor Wallonië zijn de geluidskaarten beschikbaar via [deze site](#) en de Brusselse kaarten en actieplannen zijn raadpleegbaar via de site van het [BIM](#) (Brussels Instituut voor Milieubeheer).

Een belangrijke sleutel om tot een daling van het spoorverkeerslawaai te komen, ligt in het Europese beleid ten aanzien van de bron. Het is veel kostenefficiënter het geluid te reduceren aan de bron dan geluidsmuren en geluidsbermen te bouwen waar spoorwegen bewoonde gebieden doorkruisen.

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

## Case Study

### Nieuwe spoorlijnen zijn stiller

Daar waar Infrabel het spoorwegnet uitbreidt, worden de in het MER (Milieu Effect Rapport) 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 2011 zijn in het kader van de GEN-werken (Gewestelijke Express Net rond Brussel), geluidsschermen in aanbouw tussen Denderleeuw en Brussel, tussen Ottignies en Brussel, tussen Braine-L'Alleud en Brussel en langsheen de nieuwe baanvakken van het Diabolo-project.

### **Minder geluidshinder dankzij betonnen bruggen**

Betonnen bruggen vragen minder onderhoud en reduceren tezelfdertijd de geluidshinder.

### **Langgelaste rails**

Langgelaste 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.

### **Uitgebreidere monitoringsystemen**

Infrabel heeft beslist van het spoorwegnet uit te rusten met W.I.M. (Weight In Motion) –toestellen. Met deze toestellen wordt niet alleen het gewicht van elke as van een passerende trein gewogen maar ook het geluid en de in de rail veroorzaakte trilling. Dit zal toelaten van uitzonderlijk luidruchtige wielen vast te stellen en te melden aan de betreffende spoorwegmaatschappij. Na de evaluatie op 2 pilootplaatsen zal een W.I.M. systeem geïnstalleerd worden op 15 plaatsen.

### **Nieuwe treinen zijn stiller**

In 2011 werd het NMBS-voertuigenpark uitgebreid met de laatste 14 dubbeldekrijtuigen van het type M6. Hoewel 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 geluidsemissie af.

In 2006 was ca 12% van het NMBS treinmateriaal voor reizigersverkeer van het stille type. Door de instroom van voornoemde M6 rijtuigen en de bestelde 305 motorstellen van de reeks 08, die ondermeer zullen gebruikt worden voor het GEN (Gewestelijk Express Net rond Brussel), stijgt dit percentage tot bijna 40% in 2015.

## **Objectief**

Het naleven van de richtlijn 2002/49/EG inzake de evaluatie en de beheersing van omgevingslawaaï

## Bodem

In 2010 vierden 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 onderhoudswerkplaatsen of tankstations voor diesel-locomotieven, maar ook spoorwegterreinen gebruikt 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. Andere terreinen krijgen een nieuwe bestemming binnen de NMBS-Groep. Deze herbestemming of de uitvoering van nieuwe projecten leidt vaak tot sanering van terreinen.

In uitvoering van de regionale wetgevingen werd het bodemonderzoek en de bodemsanering verder gezet. In 2011 werd 1,96 miljoen EUR besteed voor werven of studies te Antwerpen, Auderghem, Braine-le-Comte, Bressoux, Brugge, Brussel, Kortrijk, Leuven, Merelbeke, Mons, Oostende, Schaarbeek, Stockem, Virton, Winterslag en Wondelgem. Sinds 1998 werd 44 miljoen EUR besteed.

<b>Kosten bodemonderzoek en -sanering</b>			
<b>Periode</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
EUR	2.542.826	4.598.163	1.964.230

### Case Study

#### **Bodemsanering te Kessel-Lo: de laatste loodjes ...**

Tussen 1863 en 1868 werden op voormalige landbouwterreinen te Kessel-lo op een steenworp van het station, ingesloten tussen de Diestsesteenweg, de Karel Schurmansstraat, de Smidsestraat en de Werkhuizenstraat, de gebouwen opgericht van "De



Centrale Werkplaatsen Leuven”. Na 120 jaar industriële activiteit werd in 1993 de werkplaats gesloten. In voorbereiding van de verkoop van de terreinen aan de Stad Leuven werd het bodemonderzoek gestart in 1996. Het gebruik van solventen, olie en brandstoffen en vooral de bombardementen in de tweede wereldoorlog verklaren de vastgestelde bodemverontreiniging.

Op initiatief en kosten van de NMBS-Holding werden de saneringswerken aangevat in 2001. Terzelfder tijd zorgde de stad voor het bouwrijp maken van de gronden, het slopen van de niet-beschermde gebouwen met zo nodig de asbestverwijdering. Een groot deel van het terrein werd de voorbije 20 jaar gebruikt als stationsparking. De werken dienden uitgevoerd in fasen. De laatste fase kon slechts aangevat worden nadat de nieuwe stationsparking onder de gebouwen van de Kop van Kessel-Lobeschikbaar werd. Voor de bodemsanering werd in totaal ca. 3,5 miljoen EUR besteed.

Na ruim 10 jaar saneringswerken en bijna 20 jaar nadat de werkplaats gesloten werd, kan dit deeltje spoorweggeschiedenis definitief afgesloten worden. Op het 8 ha grote terrein ontstaat een nieuwe bloeiende, hedendaagse woonwijk. De naam van de centrale straat: “Locomotievenpad”herinnert het spoorwegverleden.

### **Bodemsanering te Kortrijk**

Op het uitgestrekte spoorwegterrein langs de Marksesteenweg te Kortrijk beter bekend als “Kortrijk-vorming” vinden sinds 1886 spoorwegactiviteiten plaats. In 1949, bij de heropbouw na de oorlog werd het terrein 4 à 5m opgehoogd. Tussen 1969 en 1999 werden er diesellocomotieven bevoorrad. Ooit kon in totaal 920.000 l mazout gestockeerd worden in 6 grote citernes. Bij de eerste bodemonderzoeken in de jaren 1997-1998 werd een bodemverontreiniging vastgesteld tot een diepte van 6 à 7 m ten opzichte van de hoogte van het spoorwegterrein. Alles uitgraven was geen optie. In een eerste fase, werden in 2007 40 vacuümextractiefilters geïnstalleerd waarmee verhinderd wordt dat de verontreiniging kan migreren buiten het terrein. In 2011 werden 102 filters bijgeplaatst. Elke filter wordt cyclisch met een vacuümpomp leeggezogen. De opgezogen emulsie van water en mazout wordt over een waterzuiveringsinstallatie geleid, het gezuiverde grondwater wordt geloosd en de verontreinigde fractie wordt afgevoerd naar een verbrandingsinstallatie. De sanering zal ten minste nog 5 jaren in beslag nemen. Dit deel terrein huisvest ondertussen het nieuwe lokale logistieke centrum van Infrabel. In totaal werd al 760.000 EUR besteed aan onderzoek en saneringswerken van dit terrein.

**Primair energieverbruik niet-tractie**

Primair energieverbruik niet-tractie

	2005	2009	2010	2011
Stookolie gebouwen (GJ)	423.917	276.799	302.185	263.081
Aardgas gebouwen (GJ)	651.682	645.836	753.820	557.959
Elektriciteit gebouwen en installaties (niet tractie) (GJ)	2.256.353	2.535.035	2.944.641	2.583.529
Autovoertuigenpark (GJ)	133.789	134.214	141.804	135.102
<b>Totaal (GJ)</b>	<b>3.465.741</b>	<b>3.586.992</b>	<b>4.142.449</b>	<b>3.539.671</b>

De cijfers in de tabel houden rekening met een toeslag van 14% op het eind-energieverbruik 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% (aangenomen rendement van de productie en transport van de elektriciteit = 34%) zodat ook de energie nodig voor de productie en het transport van de elektriciteit meegerekend wordt.

In 2011 telden we 1.928 graaddagen. Dit is beduidend lager dan in het referentiejaar 2005 (2.218 graaddagen) en vooral veel minder dan in het uitzonderlijke koude jaar 2010 met 2.702 graaddagen.

Het energieverbruik stookolie en aardgas is in vergelijking met 2005 met 28% gedaald. Daarvan is 9% het gevolg van de milde wintertemperaturen en 19% het gevolg van de verbeterde energie-efficiëntie.

Ondanks de milde winter zonder sneeuw en de koele zomer is het elektriciteitsverbruik in 2011 ca. 13% hoger als in 2005. Corrigeren we dit verbruik naar vergelijkbare meteo-omstandigheden dan moeten we besluiten dat het elektriciteitsverbruik met 20% is toegenomen. Daartegenover staat echter een sterk uitgebreide dienstverlening: veel meer parkeergebouwen, meer roltrappen, liften en informatieborden in de stations, een uitgebreidere camerabewaking, enz.. Nieuwe technologieën bieden meer mogelijkheden maar verbruiken doorgaans meer elektriciteit.

Het totale energieverbruik in gebouwen en installaties is in 2010 is in vergelijking met het

referentiejaar 2005 met 2% gedaald.

[1] () Het aantal “graaddagen” geeft aan hoe koud het was in het stookseizoen.

## Objectief

In uitvoering van de regionale wetgevingen wordt een meerjarig programma van bodemsanering opgesteld.

## 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.

Van de in totaal meer dan 3500 km spoorlijn in België grenst 327 km spoorweg aan een beschermd natuurgebied. 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 spoorwegbermen een belangrijke 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.

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 versterkt worden.

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

## 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.

### **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 van de lijn 161 (Brussel-Ottignies) en van de lijn 50A (Brussel-Gent). Omdat door de verbreding natuurgebied verloren gaat, worden in beide gevallen natuurcompenserende maatregelen genomen. Daar waar de lijn 161 het Zoniënwoud kruist, bouwt Infrabel een 50 m breed ecoduct. Langs de L 50 A wordt 31 ha nieuw bos aangeplant, 19 ha te Dilbeek en 12 ha te Ternat. Dit bos zal beheerd worden door de Vlaams Overheid.

### **Aanleg van het “Rietveld Kallo” nabij de dorpskern van Kallo op Antwerpen Linkeroever**

De Liefkenshoek Rail Link, een rechtstreekse spoorverbinding tussen de linkeroever en de rechteroever van de haven van Antwerpen, doorsnijdt de ecologisch waardevolle gebieden “Steenlandpolder” en Zuidelijke Groenzone. In de MER-studie werd als compensatiemaatregel de aanleg van een 46,6 ha groot natuurgebied van het type “Riet & Water” opgelegd. In samenwerking met het Havenbedrijf en de Maatschappij Linkerscheldeoever realiseerde Infrabel dit nieuw natuurgebied “Rietveld Kallo”.

#### **Case Study**

##### **De spoorwegberm als ecotoop**

De 3500 kilometer spoorbermen van Infrabel vormen een uitgebreid groen netwerk dat natuur- en bosgebieden onderling verbindt. Dieren gebruiken ze voor hun verplaatsingen.

Waar mogelijk opteert Infrabel voor een bermbeheer dat rekening houdt met de ecologische en esthetische waarden van de spoorwegbermen.

Mechanische onkruidbestrijding krijgt voorrang. Infrabel gebruikt zo weinig mogelijk verdelingsmiddelen. Daardoor is de milieu-impact van de gebruikte onkruidverdelgers de jongste jaren met meer dan 95% verminderd.

### **Spitstechnologie in de onkruidbestrijding**

Om het gebruik van onkruidverdelgers te minimaliseren, heeft Infrabel een slimme trein in dienst. Die spoort met een camera en een krachtig computerprogramma automatisch de grootste concentraties onkruid langs het spoor op, die vervolgens worden besproeid. Op die manier daalt de gebruikte hoeveelheid onkruidverdelgers met 30 % én daalt ook de ongewenste vegetatie met 30 %. De trein bewerkt elk jaar 10.000 km sporen.

## **Duurzaam aankopen**

Er worden steeds vaker milieucriteria in het aankoopbeleid ingebouwd, zowel in de privésector als voor overheidsopdrachten. De NMBS-Groep sluit zich hier graag bij aan. Sinds enkele jaren ontwikkelt de Groep in het kader van een duurzame ontwikkeling ook een duurzamer aankoopbeleid. We mogen hierbij evenwel de hinderpalen en specifieke kenmerken van overheidsopdrachten niet over het hoofd zien; in dit domein gelden immers strenge regels en voorschriften.

In die zin streeft de NMBS ernaar om in eerste instantie de kennis van de toepasselijke wetgeving en van best practices in dit domein te versterken.

In 2011 werden verschillende initiatieven in die zin opgestart of voortgezet:

### **Aangepaste selectiecriteria voor leveranciers en materialen**

- Voortzetting van de werkzaamheden van de werkgroep 'duurzame aankopen' om zo bepaalde opdrachten te identificeren waarbij mogelijk ecologische criteria in aanmerking kunnen worden genomen (bijvoorbeeld papier en bureaubehoeften).

### **Bewustmaking van partners omtrent de milieu-impact van energieverbruik**

- Voor het sluiten van energiecontracten hanteert Infrabel een model met verschillende fasen voor de selectie van energieleveranciers, dat bovendien rekening houdt met Infrabel's eigen productie van groene energie.

### **Bewustmaking van medewerkers omtrent duurzame overheidsopdrachten**

Deelname aan verscheidene opleidingen die door de Overheidsdienst Duurzame Ontwikkeling en privé-instellingen worden georganiseerd.

## **Objectief**

Het aankoopbeleid van de NMBS-Groep moet oog hebben voor de vermindering van de hoeveelheid afval en het gevaarlijk afval in het bijzonder.

## Financieel

De economische indicatoren van de NMBS-Groep zijn in volgende onderverdeling terug te vinden:

- Kerncijfers
- Investerings
- Resultaten van de NMBS-Groep

### Kerncijfers

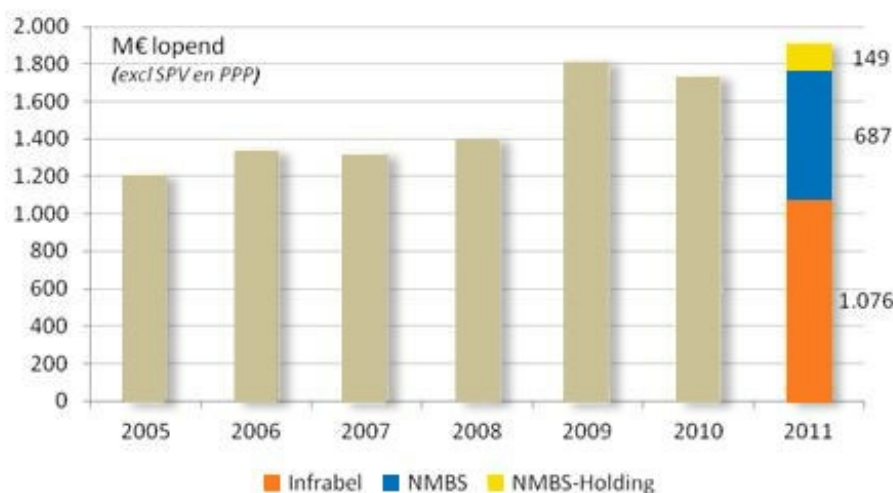
<b>De NMBS-Groep in vogelvlucht - gegevens 2011</b>	
Aantal reizigers	NMBS Mobility vervoert in binnenlands verkeer 221,3 miljoen reizigers in 2011, of 2,9% meer dan in 2010. NMBS Europe vervoerde in 2011 7,9 miljoen internationale reizigers.
Investerings	1,912 miljard euro.
Stations	België telt 552 stations en stopplaatsen. De NMBS-Holding is eigenaar van alle stations en beheert de 37 grootste stations van het land. 176 stations worden in concessie beheerd door de NMBS en 339 stopplaatsen door Infrabel.
Aantal medewerkers	36.885 medewerkers of 35.377 in VTE
Aantal km spoor	3.578 kilometer spoorlijnen.
Aantal reizigerstreinen per dag	De NMBS legde 1,2 miljoen binnenlandse reizigerstreinen in.
Aantal zitplaatsen	De NMBS heeft 309.000 zitplaatsen in haar treinen. Tegen 2015 zal dat aantal oplopen tot +/- 389.000 zitplaatsen.
Plaats voor fiets en auto	Eind 2005 stonden er 53.500 fietsplaatsen ter beschikking. Eind 2011 was dat al opgelopen tot 77.000. In alle stations en stopplaatsen van het land waren er in totaal 55.600 parkeerplaatsen eind 2011.
Stiptheid	87 % van de treinen heeft minder dan 6 minuten vertraging
CO <sub>2</sub> , energie	Tussen 1990 en 2011 is het specifiek primair energieverbruik voor het vervoeren van onze klanten (dus per reiziger-km) gedaald met 16%. De energie nodig voor het transport van goederen is per ton-km gedaald met 21%. In dezelfde periode is de specifieke CO <sub>2</sub> emissie dus per reiziger-km of per ton-km gedaald met 56%.

### Investerings

De NMBS-Groep is één van de belangrijkste investeerders in het land. Door haar investeringen

wil ze de mobiliteit in België voortdurend verbeteren, in termen van aanbod van vervoer, maar ook in termen van kwaliteit en multimodaliteit van dienstverlening. De NMBS-Groep investeert in de intermodaliteit en genetwerkte mobiliteit via haar stations, parkings, ICT en genetwerkte mobiliteitsoplossingen om de modal shift verder te bevorderen.

**“De investeringen van de NMBS-Groep kenden een recordjaar”**



Het jaar 2011 was een recordjaar: de NMBS-Groep in zijn geheel heeft met een totaal van 1.912 miljoen euro nog nooit zoveel in één jaar geïnvesteerd.

De klassieke investeringen kenden globaal een lichte daling. Dat gold echter niet voor de onderdelen in verband met de installatie van ETCS (het Europees veiligheidssysteem voor het spoorverkeer) die met 63% stegen, noch met de klassieke uitbreidingen (buiten GEN en TGV die elders besproken worden), die met 16% stegen en die rechtstreeks de groei van het spoor op de mobiliteitsmarkt ondersteunen.

De investeringen van de NMBS-Groep in haar park van rollend materieel kenden een werkelijk spectaculaire stijging tegenover 2010, dit vooral door de aankoop van nieuwe motorrijtuigen en locomotieven. Het aantal en de kwaliteit van de aangeboden zitplaatsen zijn een prioriteit in de mobiliteitspolitiek van de NMBS.

De investeringen in het GEN kenden eveneens een gevoelige stijging tegenover 2010. Daarnaast is het evident dat de aflopende investeringen in HST, stations en infrastructures een daling geven tegenover 2010.

Buiten deze globale investeringen ten belope van 1.912 miljoen euro zijn er nog vijf projecten van infrastructuuruitbreiding zijn die door "alternatieve" middelen gefinancierd worden. De



Liefkenshoektunnel in de haven van Antwerpen en het Diabolo-project naar de luchthaven Brussel-Nationaal zijn privaat-publieke partnerships. De modernisering van de as Brussel-Namen-Luxemburg, de infrastructuurwerken te Zwankendamme (Zeebrugge) en het project in de haven van Brussel worden elk geprefinancierd via een SPV, Special Purpose Vehicle.

## Case Study

### Investerings in het onthaal voor de reizigers

In 2011 investeerde de NMBS-Groep 74 miljoen euro in het onthaal van de reizigers, vooral stations en parkings. Verder waren er investeringen in het kader van de GEN-projecten (12,9 miljoen euro) en de HST (3,9 miljoen euro), alsook voor telebewakingssystemen van de publieksruimten (3,1 miljoen euro).

### Projecten voor de ICT-sector

Voor de ICT-sector kunnen twee belangrijke projecten aangehaald worden : de modernisering van het beheerssysteem HR (17,0 M€), en de bouw van een nieuw data center te Mechelen (5,3 M€). Het geheel wordt vervolledigd met de investeringen in de meer traditionele toepassingen en ICT-systemen (23,7 M€).

## Resultaten

De onderstaande geconsolideerde cijfers zijn samengesteld op basis van de resultaten van NMBS-Holding, NMBS, NMBS Logistics en Infrabel, zonder hun dochterondernemingen.

Vanaf 2010 wordt er overgegaan van BGAAP (Belgische boekhoudnormen) naar een presentatie volgens de IFRS normen (internationale boekhoudnormen). Dit geeft aanleiding tot de volgende wijzigingen in de presentatie van de resultaten:

- Wijzigingen in bestellingen in uitvoering worden volgens IFRS in 2010 als omzet geboekt;
- Wijzigingen in de voorzieningen die als bedrijfskosten niet cash geboekt werden in 2009, worden in 2010 volgens IFRS als bedrijfskosten (diensten en diverse goederen, bezoldigingen en sociale lasten of overige bedrijfskosten) en financiële resultaten geboekt;
- Kapitaalsubsidies die in 2009 als financiële opbrengsten geboekt werden, worden volgens

IFRS in 2010 als afschrijvingen en waardeverminderingen op vaste activa en kapitaalsubsidies geboekt.

<b>Resultaten NMBS-Groep (NMBS-Holding, NMBS, NMBS Logistics, Infrabel) (bedragen in 1.000 €)</b>			
	<b>2009</b>	<b>2010 (IFRS)*</b>	<b>2011 (IFRS)</b>
<b>I. Bedrijfsopbrengsten</b>			
Omzet (inbegrepen exploitatiesubsidies)	3.189.864	3.536.565	3.571.328
Wijziging bestellingen in uitvoering	2.638.474	2.885.590	2.932.235
Geproduceerde vaste activa	6.878		
Andere bedrijfsopbrengsten	510.084	509.643	510.625
	34.428	141.331	128.466
<b>II. Bedrijfskosten (cash) (2009)</b>	-3.305.034	-3.541.075	-3.629.050
<b>II. Bedrijfskosten (2010/2011)</b>			
Grond- en hulpstoffen	-186.070	-197.749	-229.692
Diensten en diverse goederen	-988.526	-1.170.442	-1.223.510
Bezoldigingen en sociale lasten	-2.123.431	-2.171.420	-2.111.251
Andere bedrijfskosten	-7.007	-1.462	-64.596
<b>EBITDA</b>	-115.169	-4.510	-57.722
<b>II. Bedrijfskosten (niet-cash) (2009)</b>	-688.499	-177.421	-157.653
<b>II. Afschr., waarvermind. op vaste activa en kapitaalsubsidies (2010/2011)</b>			
<b>EBIT</b>	-803.668	-181.931	-215.376
<b>Financiële resultaten</b>			
Financiële opbrengsten	744.954	-149.295	-190.887
Financiële kosten	908.806	303.574	314.875
	-163.852	-452.870	-505.762
<b>Uitzonderlijke resultaten</b>	-29.298	-	-

EBT	-88.012	-309.847	-350.897
-----	---------	----------	----------

\* Definitieve aangepaste cijfers als gevolg van de overgang naar IFRS van de rekeningen per 1 januari 2010

Verklaring bij de gebruikte terminologie:

EBITDA:

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

In 2009 gaat het met andere woorden om het resultaat van de bedrijfsactiviteit voor cash uitgaven, terwijl het in 2010 in IFRS gaat om het resultaat van de bedrijfsactiviteit voor afschrijvingen en waardeverminderingen op vaste activa en kapitaalsubsidies.

Mathematisch bekomt men de EBITDA in 2009 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.

In 2010 bekomt men de EBITDA door de bedrijfsopbrengsten (verkoop van goederen en diensten) te verminderen met de bedrijfskosten met uitzondering van de afschrijvingen en waardeverminderingen op vaste activa.

EBIT:

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

Mathematisch wordt de EBIT in 2009 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).

In 2010 wordt de EBIT berekend door de EBITDA te verminderen met de afschrijvingen en waardeverminderingen op vaste activa en te vermeerderen met de kapitaalsubsidies.

EBT:

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

De berekening bestaat er in de EBIT aan te vullen met het financiële resultaat en het uitzonderlijk resultaat in 2009, en enkel met het financiële resultaat in 2010.

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

#### 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:

<b>Exploitatiedotaties van de federale overheid (bedragen in 1.000 €)</b>			
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
NMBS	937.062	918.043	936.514
Infrabel	106.090	181.742	183.646
NMBS-Holding	231.670	249.332	268.607
Totaal	1.274.822	1.349.117	1.388.767

## Activiteit



Als grootste vervoersonderneming van België staat de NMBS in voor de exploitatie van het treinverkeer.

NMBS Mobility zorgt voor het binnenlands reizigersvervoer. Deze opdracht van openbare dienst staat beschreven in de overeenkomst met de federale overheid. Deze verwacht van NMBS Mobility dat haar reizigers een uitgebreid aanbod aan nationale verbindingen krijgen aangeboden, samen met een aantal bestemmingen net over de Belgische grenzen. De tarieven zijn zo opgesteld dat ze het woon-werkverkeer, het woon-schoolverkeer en de mobiliteit van sociaal minderbegunstigden moeten stimuleren. Gezien de verkoop van biljetten en treinkaarten niet alle kosten kan dekken, ontvangt NMBS Mobility jaarlijks een overheidstoelage voor het binnenlands reizigersverkeer. Bezoek onze website [www.b-rail.be](http://www.b-rail.be) voor meer informatie over onze binnenlandse treindienst.

Voor haar commerciële activiteiten mag de NMBS geen subsidie van de overheid ontvangen en dient zij dus voldoende inkomsten te genereren om haar uitgaven te dekken. Onder de commerciële diensten vallen het internationale reizigersvervoer (NMBS Europe) en het goederenvervoer. De hogesnelheidstreinen Thalys, Eurostar, TGV en ICE bieden de internationale reiziger een uitgebreide dienstverlening voor reizen naar de grootste steden in onze buurlanden. Meer informatie hierover is op de website [www.b-europe.com](http://www.b-europe.com) te vinden.

Voor de goede werking van haar activiteiten staat de NMBS ook in voor de aankoop, het onderhoud, het beheer en de financiering van haar rollend materieel. De afdeling NMBS Technics beschikt over verschillende werkplaatsen voor het onderhoud en beheer van het materieel.

Freight Services is de naam van de NMBS-directie die de goederenstations beheert. De andere vrachtactiviteiten worden verzorgd door het filiaal NMBS Logistics NV. Het bedrijfsleven doet beroep op NMBS Logistics NV en haar filialen in de Belgische havens, op de belangrijkste goederenassen en in bepaalde marktsegmenten zoals staal- en containervervoer. De meerderheid van de filialen staat in voor de commercialisering van het vrachtvervoer en van complementaire diensten die een toegevoegde waarde leveren aan het goederentransport. Hun activiteiten bestaan onder andere uit containervervoer, binnenvaart, zeevervoer, ... De activiteiten van NMBS Logistics NV vallen evenwel buiten de scope van dit duurzaamheidsverslag.



Infrabel is een naamloze vennootschap van publiek recht. Haar missie wordt vastgelegd in het beheerscontract met de overheid en bestaat uit opdrachten van openbare dienstverlening. Binnen het Europese spoornet wil Infrabel bijdragen tot een duurzame mobiliteit ten dienste van de Belgische economische en sociale ontwikkeling.

Als Belgische spoorwegbeheerder biedt Infrabel haar klanten, de Belgische en buitenlandse spoorwegondernemingen, een concurrerende en kwalitatieve spoorinfrastructuur aan, aangepast aan hun behoeften. Naast het dagelijkse beheer, het onderhoud en de verdere ontwikkeling van de infrastructuur, staat zij ook in voor de regeling en de veiligheid van alle treinverkeer.

Het Belgische spoorwegnet beschikt als eerste in Europa over een volledig, van grens tot grens afgewerkt hogesnelheidsnet en is daarom een belangrijk kruispunt. Infrabel streeft naar een veilig, betrouwbaar en toegankelijk spoornet dankzij de ontwikkeling van een krachtige technologie. De noden van klanten en stakeholders staan daarbij centraal, net zoals de integratie van de verschillende vervoersmiddelen.

Infrabel bestaat uit 3 directies, die worden ondersteund door 6 algemene diensten. De directie Infrastructuur onderhoudt, moderniseert en bouwt het spoorwegnet verder uit, terwijl de directie Netwerk de organisatie van het treinverkeer in real time onder zijn vleugels neemt en de reiziger in realtime de nodige informatie over het treinverkeer biedt. De directie Toegang tot het Net, die onafhankelijk binnen Infrabel opereert, stelt deze infrastructuur ter beschikking van de spoorwegondernemingen, behandelt hun aanvragen, vereffent de infrastructuurvergoeding en verzekert de veiligheid op het spoorwegnet. Ook volgt deze directie de grote investeringsprojecten op. Daarnaast zorgen de algemene diensten voor een goed bestuur van de onderneming in volgende domeinen: Human Resources; Strategy, International Affairs & IT; Corporate & Public Affairs; Procurement; Finances en Belgian Rail Infrastructure Objectives (BRIO).



Ze is eigenaar van alle 213 stations, parkings en fietsstallingen langs het Belgische spoornet. Ze zorgt zelf voor de bouw, de uitbating en het onderhoud van de 37 drukst bezochte stations. Het beheer van de overige 176 stations geeft ze in concessie aan de NMBS.

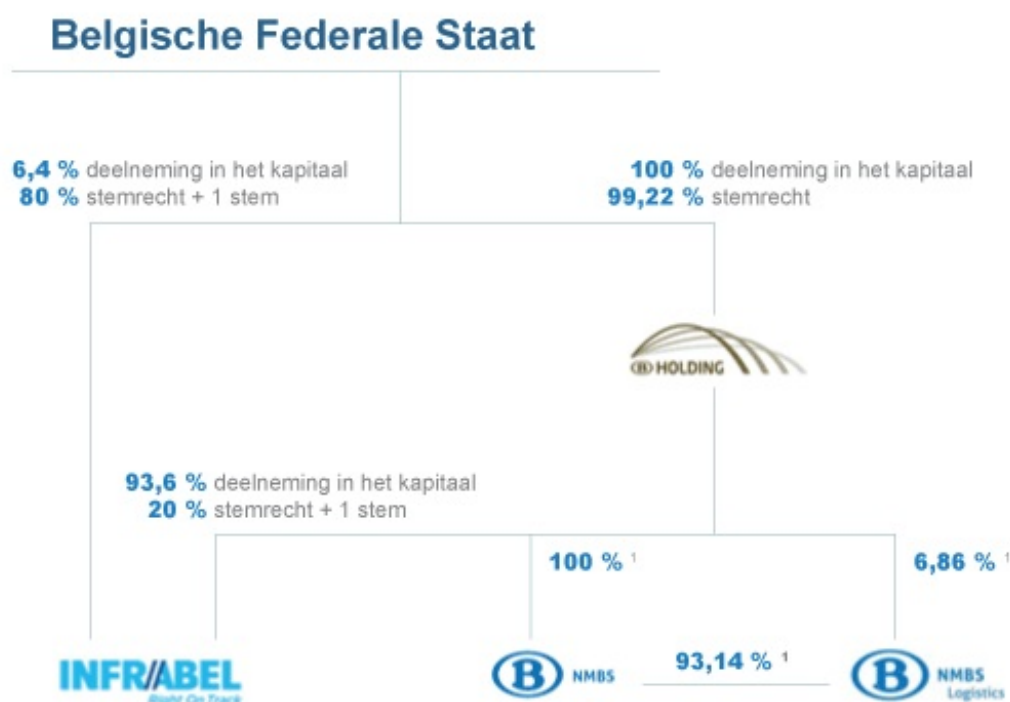
De veiligheidsdienst Securail staat in voor de beveiliging van klanten en personeel. Doelstelling is het algemene veiligheidsgevoel te verhogen. De veiligheidsmensen patrouilleren vooral zichtbaar in de stations en de treinen, maar zorgen ook voor de bewaking van gebouwen en

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 een coördinerende rol in het uitwerken van de investeringsplannen, ondernemingsplannen en in het milieubeleid.

Tot slot, door middel van haar eigen laboratorium, levert de NMBS-Holding adviesdiensten en expertises van materialen en onderdelen van het rollende materieel, de infrastructuur en de gebouwen, en dit aan de 3 entiteiten van de Groep. Die interventie heeft tot doel de levensduur en de kwaliteit van alle gebruikte middelen binnen het spoorweggebeuren te verhogen, wat integraal bijdraagt aan een duurzaam strategiebeleid.

### Structuur van de NMBS-Groep



## GRI

### 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 Marcel Broodthaersplein 2, 1060 Brussel.

### Verslagperiode

Dit vierde duurzaamheidsverslag behelst de periode 1/1/2011 – 31/12/2011. 2010 en 2009 zijn de twee referentie jaren, die toelaten om evoluties in de prestaties waar te nemen. Waar mogelijk worden ook doelstellingen voor de komende jaren gegeven.

De NMBS-Groep engageert zich om jaarlijks een duurzaamheidsverslag op te maken. Het eerste duurzaamheidsverslag dateert van 2008.

### Wijziging parameters

Vanaf 2010 worden alle financiële cijfers gepresenteerd in IFRS formaat.

### Bepaling inhoud duurzaamheidsverslagen NMBS-Groep

Voor het vierde duurzaamheidsverslag over het jaar 2011, werden de gegevens en inhoud van het vorige verslag onder een nieuwe vorm gepresenteerd. Het verslag werd online geplaatst op deze speciaal gecreëerde website <http://www.rail-duurzaamheid.be/nl>.

Het duurzaamheidsverslag over het jaar 2011 is uitsluitend beschikbaar op deze site.

Een verkorte versie in PDF vorm kan door iedere gebruiker op eigen maat aangemaakt worden.



In de voorbereiding van het duurzaamheidsverslag 2011 analyseerde een speciaal opgerichte werkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van de drie bedrijven en aangestuurd door de NMBS Holding, de op te nemen indicatoren voor het verslag. De leden baseerden zich daarvoor op:

- De reeds verzamelde gegevens in kader van de 3 voorbije duurzaamheidsverslagen
- De algemene relevantie en materialiteit voor de organisatie
- De elementen die werden onderzocht in het kader van een rating rapport over het duurzaamheidsverslag

Op basis van deze criteria werd een mapping opgemaakt waarbij de duurzaamheidsthema's werden ingedeeld volgens relevantie voor de maatschappij. Deze indeling vormt de nieuwe structuur en ruggegraat van het duurzaamheidsverslag van de NMBS-Groep.

De voornaamste toegevoegde thema's in het duurzaamheidsverslag 2011 zijn:

- Visie/strategie
- Congestie
- Reizigersgroei
- Cases en getuigenissen
- Eigen objectieven of objectieven uit het Beheerscontract met de Staat

### **Contact voor vragen**

Walter De Rijck, NMBS-Holding

Directie Strategy & Coordination

Frankrijkstraat 56-58

1060 Brussel

[walter.derijck@b-holding.be](mailto:walter.derijck@b-holding.be)

Tel:02/52.63.901

### **GRI**

Het duurzaamheidsverslag van de NMBS Groep wordt opgesteld in overeenstemming met de internationale GRI-richtlijn voor duurzaamheidsverslaggeving (Global Reporting Initiative) volgens toepassingsniveau C. De GRI-indicatoren zijn in een [apart overzicht](#) opgenomen.



## Archieven

Hier kan u vorige versies van het duurzaamheidsverslag van de NMBS Groep onder PDF vorm downloaden:

Download hier het

[Duurzaamheidsrapport 2008](#)

Download hier het

[Duurzaamheidsrapport 2009](#)

Download hier

[Folder duurzaamheid 2010](#)

## Juridische kennisgeving

### Belangrijke juridische kennisgeving

De informatie die u vindt op deze site is onderworpen aan een Verklaring inzake aansprakelijkheid, een Verklaring inzake het auteursrecht en een Verklaring inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Door uw bezoek van deze site aanvaardt u de inhoud van deze Verklaringen onvoorwaardelijk, zonder dat er, voor het overige, enige juridische band tussen u en de NMBS Groep tot stand komt.

U wordt vriendelijk verzocht voorafgaandelijk kennis te nemen van elk van deze Verklaringen, zonder uitzondering.

In geen geval kan u als bezoeker van deze site enig recht laten gelden indien u zou nalaten dit te doen.

### Verklaring inzake aansprakelijkheid

Het is de bedoeling van de NMBS Groep dat de informatie die zij op deze site verstrekt, actueel en juist is.

Nochtans kan deze informatie, die de NMBS Groep u gratis ter beschikking stelt, ondanks alle inspanningen van de NMBS Groep, tikfouten, technische en andere fouten bevatten. De informatie kan ook gegevens bevatten die niet noodzakelijk alomvattend, volledig, nauwkeurig of bijgewerkt zijn.

Deze site is dan ook niet meer dan een hulpmiddel, zij het een bijzonder waardevol hulpmiddel.

Deze site, alsook alle informatie die zij bevat, kan de NMBS Groep te allen tijde wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving. Op die manier wordt u ook het snelst geïnformeerd over de meest recente wijzigingen.

De site is ook, voor uw gebruiksgemak en louter ter informatie, gekoppeld aan externe sites, waarover de NMBS Groep niet noodzakelijk zeggenschap heeft en waarvoor zij dan ook geen enkele verantwoordelijkheid draagt, ook al heeft de NMBS Groep de koppeling zelf gecreëerd of aanvaard.

De NMBS Groep vestigt er uw aandacht op dat zij in geen geval, behalve in geval van opzettelijke fout van een van haar organen, en op geen enkele manier aansprakelijk of

verantwoordelijk kan worden gesteld voor schade, van welke aard ook, die voortvloeit uit de gegevens die u op deze site worden verstrekt of uit het onvolledig, voorbijgestreefd of foutief karakter ervan.

De NMBS Groep kan evenmin aansprakelijk of verantwoordelijk worden gesteld voor schade, van welke aard ook, die voortvloeit uit het gebruik dat u van deze site maakt (bij voorbeeld: virussen, beschadigingen aan bestanden, verlies van programma's of andere gegevens; indirecte schade, verlies van business profits; ...).

De NMBS Groep kan, ten slotte, evenmin aansprakelijk of verantwoordelijk worden gesteld voor onderbrekingen, van welke aard ook, of voor schade die daaruit zou voortvloeien.

### Verklaring inzake het auteursrecht

De NMBS Groep besteedt bijzonder veel aandacht en zorg aan de inhoud en vorm (lay-out) van haar site om u, als bezoeker, teksten, tekeningen, foto's en modellen, enz. van een hoogstaande kwaliteit te kunnen aanbieden.

De NMBS Groep geniet ook wettelijke beschermingen op haar logo's en handelsbenamingen.

De NMBS Groep verbiedt daarom aan elke bezoeker van deze site de teksten, tekeningen, foto's, modellen, grafieken, logo's, handelsbenamingen, enz., en andere bestanddelen die op deze site voorkomen, te gebruiken, te reproduceren, te displayen, te vertonen, te verwijderen, enz., ook gedeeltelijk of in herwerkte vorm, en ongeacht of dit elektronisch, mechanisch dan wel op welke andere wijze ook gebeurt, zonder de uitdrukkelijke en voorafgaande geschreven toestemming van de NMBS Groep.

### Verklaring inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De NMBS Groep wenst de privacy van u en van elke bezoeker van deze site te garanderen en doet dit met inachtneming van alle wettelijke en andere bepalingen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

De bezoeker van deze site is ermee vertrouwd dat sommige gegevens over hem, door de loutere verbinding met deze site, door de NMBS Groep gekend zijn of gekend kunnen zijn. Door de loutere verbinding met de site van de NMBS Groep geeft u als bezoeker aan de NMBS Groep uw ondubbelzinnige toestemming om deze gegevens te registreren en te verwerken.