

Duurzaam Ondernemen

De NMBS-Groep spoort naar een duurzame ontwikkeling



Inhoudstafel

| | |
|---|----|
| Inhoudstafel | 1 |
| Luc Lallemand (CEO INFRABEL) | 5 |
| Jannie Haek (CEO NMBS-Holding) | 6 |
| Marc Descheemaecker (CEO NMBS) | 8 |
| Visie | 9 |
| Corporate Governance | 9 |
| Andere overlegcomités of commissies | 10 |
| Stakeholders | 11 |
| We zijn ervan overtuigd dat actief luisteren naar onze stakeholders een van de sleutels is tot goed bestuur, maar ook tot een nog duurzamere n 11 | |
| Kwaliteit | 13 |
| Genetwerkte mobiliteit | 14 |
| Objectief | 14 |
| Agressie ten opzichte van het personeel | 15 |
| Stiptheid | 15 |
| Objectief | 16 |
| Fietsenstallingen en fietspunten | 16 |
| Netheid in de stations | 17 |
| Het TBL1+ systeem en ETCS | 18 |
| Winkels en restauratie | 18 |
| Stationsgebouwen | 19 |
| Netheid | 19 |
| Objectief | 20 |
| Deelfietsen | 20 |
| Comfort in de treinen | 21 |
| Visie van Infrabel op exploitatieveiligheid | 22 |
| Kinderdagverblijven | 22 |
| Perrons en hun toegang | 22 |
| Exploitatieveiligheid | 23 |
| Case Study | 23 |
| Objectief | 24 |
| Autoparkings | 25 |
| Visie van NMBS op exploitatieveiligheid | 25 |
| Het Nieuwe Werken | 26 |
| Treinen | 27 |
| Sociale veiligheid | 27 |
| Case Study | 28 |
| Objectief | 28 |
| Deelauto's | 29 |
| Begeleiding in de stations | 29 |
| Toegankelijkheid | 30 |
| Objectief | 31 |
| De kiss-and-ride en de taxizones. | 31 |
| Info aan de reiziger | 32 |

| | |
|--|-----------|
| via internet | 32 |
| via sms | 32 |
| via smartphone | 32 |
| via mobiele infostanden | 32 |
| Met de elektrische auto | 32 |
| Met de bus en de tram | 32 |
| Visie stations | 33 |
| De rol van het station is geëvolueerd. Het is: | 33 |
| Objectief | 33 |
| Mensen | 35 |
| Werkgelegenheid | 35 |
| Getuigenissen | 36 |
| Vrijtijdsbesteding voor de kinderen | 36 |
| De mogelijkheid om deeltijds te werken | 37 |
| De Club van de Ambassadeurs | 38 |
| Modaliteiten | 39 |
| Diversiteit | 41 |
| Case Study | 42 |
| Objectief | 43 |
| Competenties en opleiding | 43 |
| Getuigenissen | 44 |
| Start@Rail: een integratieprogramma voor nieuwe medewerkers | 44 |
| Competentieprofielen | 45 |
| Objectief | 46 |
| Competentiebeheer | 46 |
| Opleiding en leerprocessen over de volledige loopbaan | 46 |
| Beheer van competenties | 47 |
| Sociale dialoog en syndicale werking | 48 |
| Leeftijd | 48 |
| Herklassering | 49 |
| Integratie | 49 |
| Geslacht | 49 |
| Medewerkers van vreemde origine | 50 |
| Milieu | 51 |
| Klimaat | 52 |
| Case Study | 53 |
| Emissies tractie | 54 |
| Emissies reizigersverkeer | 54 |
| Energieverbruik niet-tractie | 55 |
| Afval in stations en treinen | 56 |
| Total massa per gewest | 57 |
| Kosten per gewest | 57 |
| Emissies niet tractie | 57 |
| Energieverbruik tractie | 58 |
| Primair energieverbruik (reizigers- en goederentreinen) | 58 |
| Emissies goederenverkeer | 59 |
| Gescheiden afvalophaling | 60 |
| Massa van de verschillende fracties ingezameld in de 12 betrokken stations | 60 |
| Energie | 61 |
| Objectief | 61 |
| Energieverbruik goederentransport | 61 |
| Energiezuiniger goederenvervoer | 61 |

| | |
|--|-----------|
| Afval in de werkplaatsen | 62 |
| Massa van het afval van de werkplaatsen NMBS et Infrabel | 62 |
| Water | 63 |
| Stations | 63 |
| Kantoren | 63 |
| Waterverbruik NMBS-werkplaatsen | 64 |
| Case Study | 64 |
| Objectief | 65 |
| Afval | 65 |
| Objectief | 66 |
| Geluid | 66 |
| Case Study | 67 |
| Nieuwe spoorlijnen zijn stiller | 67 |
| Minder geluidshinder dankzij betonnen bruggen | 67 |
| Langgelaste rails | 67 |
| Uitgebreidere monitoringsystemen | 67 |
| Nieuwe treinen zijn stiller | 68 |
| Objectief | 68 |
| Bodem | 69 |
| Kosten bodemonderzoek en -sanering | 69 |
| Case Study | 69 |
| Objectief | 70 |
| Biodiversiteit | 70 |
| Case Study | 71 |
| Duurzaam aankopen | 72 |
| Objectief | 73 |
| Financieel | 73 |
| Kerncijfers 2012 | 74 |
| De NMBS-Groep in vogelvlucht - gegevens 2012 | 74 |
| Investeringen | 75 |
| Investeringen NMBS Groep | 75 |
| Resultaten | 77 |
| Verklaring bij de gebruikte terminologie: | 78 |
| Exploitatiedotaties van de overheid | 79 |
| Investeringen NMBS-Holding | 79 |
| Investeringen NMBS | 79 |
| Investeringen Infrabel | 80 |
| Activiteit | 81 |
| Activiteiten | 81 |
| Holding | 81 |
| NMBS | 82 |
| Infrabel | 83 |
| Beheerscontracten | 84 |
| NMBS-Holding | 84 |
| NMBS | 84 |
| Infrabel | 85 |
| Structuur van de NMBS-Groep | 85 |
| GRI | 87 |
| Maatschappelijke zetel | 87 |

| | |
|---|----|
| Verslagperiode | 87 |
| Wijziging parameters | 87 |
| Bepaling inhoud duurzaamheidsverslagen NMBS-Groep | 87 |
| Contact voor vragen | 88 |
| GRI | 88 |
| Archieven | 88 |
| Juridische kennisgeving | 90 |

Luc Lallemand (CEO INFRABEL)



Om de duurzame mobiliteit nog actiever te ondersteunen, heeft Infrabel een nieuw strategisch plan ontwikkeld waarvan de vijf grote principes zijn: "Veiligheid voorop", "Treinen op tijd", "Een spoornet voor alle treinen van morgen", "Een financieel gezond bedrijf" en "Op één lijn met de samenleving".

"Op één lijn met de samenleving" weerspiegelt onze aanpak van duurzame ontwikkeling en houdt rekening met de economische, ecologische en sociale verwachtingen van onze stakeholders. Het is de bedoeling dat we de waarden identificeren die Infrabel en haar stakeholders delen, en dat we ze, voor zover mogelijk, integreren in de strategie van onze onderneming.

Het is daarom een essentiële stap dat we praten met onze interne en externe stakeholders. Het is alleen door het aangaan van deze dialoog dat onze benadering van maatschappelijk verantwoord ondernemen haar legitimiteit vindt, en het leert ons welke prioritaire acties we moeten ondernemen voor een duurzame ontwikkeling.

Jannie Haek (CEO NMBS-Holding)



De economische (brandstofprijzen), maatschappelijke (verzadiging van het wegennet) en ecologische realiteit (uitstoot van broeikasgassen) bewegen de burger er toe om zich anders te verplaatsen: op een intelligentere wijze en met meer respect voor het milieu. Een van de basisopdrachten van de NMBS-Holding is het aanmoedigen en ondersteunen van deze mentaliteitsverandering om deze omwenteling en modal shift mogelijk te maken: door het openen van extra spoorlijnen, de ingebruikname van nieuwe rollend materieel, het onderhoud en de renovatie van stations ... Daardoor heeft het vervoer per spoor terrein kunnen winnen, met een stijging van het aantal passagiers en met een toename van het marktaandeel van 6% in 2000 tot 7,3% in 2010. Een nog sprekender cijfer geldt voor het traject "thuis-werk" (verplaatsingen in een straal van 30 km rond Brussel), dat klom naar 45% tijdens de spitsuren.

De NMBS-Holding is zich ervan bewust dat zich verplaatsen een echte uitdaging wordt, vandaag en morgen. Zij stelt alles in het werk om haar klanten en passagiers ecologische en genetwerkte mobiliteitsoplossingen aan te bieden. Deze lange-termijn strategie, waarin openbaar en particulier vervoer elkaar aanvullen, loont: trein, Blue-bike fietsen, Cambio deelwagens, metro / tram / bus, fietsrekken en beveiligde parkeerplaatsen voor auto's, taxi's ... elk vervoermiddel speelt een specifieke en complementaire rol. Het ene hoeft het andere niet uit te sluiten want in de mobiliteit van vandaag worden ze gecombineerd.

De NMBS-Holding besteedt ook aanzienlijke financiële middelen aan het moderniseren, renoveren en onderhouden van de 37 drukste stations in het land. In 2012 heeft zij meer dan 48 miljoen euro geïnvesteerd in de stations, parkeergarages en in het onthaal van reizigers. Het station is bij uitstek een centrum van de genetwerkte mobiliteit, waar verschillende transportmodi samenkomen. Maar het is ook uitgegroeid tot een vriendelijke, nette en veilige plaats, waar mensen niet enkel de trein nemen maar ook komen om andere redenen: boodschappen doen, een show bekijken, vrienden of collega's ontmoeten voor een drankje of een lunch ...

Op een moment dat smartphones en tablets ons dagelijks leven zijn binnengedrongen, ontwikkelt de NMBS-Holding ook moderne applicaties om het leven voor haar klanten gemakkelijker te maken, zodat ze met een klik op de www.hetstation.be site hun verplaatsing kunnen plannen, het vertrek van de volgende trein raadplegen, een parkeerplaats vinden, een Blue-bike fiets huren, enz..

We zullen deze inspanningen ten gunste van onze klanten, het publiek en de staat onvermoeibaar blijven volhouden, zodat we ons samen in alle vrijheid en op een duurzame wijze kunnen blijven verplaatsen.

Marc Descheemaeker (CEO NMBS)



2012 was een boeiend jaar voor de NMBS, met veel nieuwigheden die vorm kregen. Onze energie-efficiënte Desiro treinen werden op de rails gezet, we openden de nieuwe, snelle verbinding naar Brussels Airport, lanceerden een volledig gerenoveerde, gebruiksvriendelijke website en boekten vooruitgang instiptheid van de treinen, evenals in klanttevredenheid.

We zijn er ookin geslaagd om onze inspanningen voor meer veiligheid op een hoog niveau te houden, zodat al onze treinen al in het tweede kwartaal van 2013 uitgerust waren met het automatische stopstelsel TBL1+.

Kunnen we dus zeggen dat de NMBS klaar is voor de toekomst? Ja, de projecten die in de afgelopen jaren werden gelanceerd, verstevigen aanzienlijk onze positie als een veilige en hoogwaardige spooroperator.

Ja, we letten op onze uitgaven en stroomlijnen onze bedrijfsprocessen om de productiviteit en efficiëntie te verhogen.

Maar er is veel meer nodig als we echte vooruitgang willen maken in de toekomst. Om tot een meer leefbare mobiliteit te komen in ons land (minder files, minder gebruik van de auto; duurzamer vervoer) hebben we een integrale visie nodig op alle verschillende vervoersmodi . Een visie die lokale, regionale en nationale ambities integreert, maar die ook kijkt naar de toekomst en zich richt op de rol die wij willen spelen in Europa als een hub, en als aanbod- en doorvoerland, met het oog op een duurzame toekomst.

De NMBS is klaar om hierover van gedachten te wisselen en de nodige input te geven - immers, onze toekomst hangt ervan af.

Visie

De mobiliteitsbehoefte is nog nooit zo groot geweest en zal nog toenemen in de volgende jaren. De mobiliteit van de 21^{ste} eeuw zal sterk verschillen van degene die we kennen. Ze zal completer en duurzamer moeten zijn, gemaakt voor en door de mensen. Opdat we ons zouden verplaatsen in alle vrijheid.

De NMBS-Groep wil de motor zijn van de nieuwe mobiliteit door aan haar klanten en reizigers intelligente, moderne en ecologische mobiliteitsoplossingen aan te bieden.

Trein, metro/tram/bus, fietsen en deelwagens, laadpalen voor elektrische voertuigen vullen elkaar aan. Het traditionele conflict tussen auto en gemeenschappelijk vervoer zal verdwijnen.

De Groep zal daarom blijven investeren in comfortabele treinen, bijkomende spoorlijnen en moderne, aangename stations. Ze moeten ervoor zorgen dat de modal shift ten gunste van het openbaar vervoer, en de trein in het bijzonder, stevig blijft doorgaan.

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 en zijn Directiecomité, maar ook door twee gespecialiseerde comités, het Auditcomité en het Benoemings- en Bezoldigingscomité.

| Raden van Bestuur en Directiecomités (op 1 januari 2013) | | |
|--|---------------|----------------|
| | Aantal mannen | Aantal vrouwen |
| Raad van Bestuur NMBS-Holding | 6 | 4 |
| Directiecomité NMBS-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 |

Daarnaast wordt de Raad van Bestuur van NMBS-Holding en NMBS ook nog ondersteund door één of meer [andere overlegcomités of commissies](#)

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](#).

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.

Stakeholders

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.

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.

Het instellen van een dialoog met de stakeholders is een complex, continu en geleidelijk proces want onze stakeholders, en ook hun verwachtingen, evolueren mee 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.

Een greep uit de kanalen voor overleg met onze stakeholders in 2012:

- Zes rondetafelgesprekken met reizigersverenigingen
- 5 'safety Desks' met de spoorwegondernemingen en de DVIS (Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit der Spoorwegen)
- Toegang Net (Infrabel) heeft dagelijkse contacten met alle spoorwegondernemingen
- 33 infosessies voor buurtbewoners
- Behandeling van 6793 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 de 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 van de Gebruikers), leveranciers, media, omwonenden, burgers en ngo's.

Kwaliteit

Het aantal treinreizen in binnenlands verkeer groeide de laatste twaalf jaar met 60%. De trein heeft marktaandeel teruggewonnen van het autovervoer.

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

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

De NMBS-Groep zal er tezelfdertijd alles aan doen om de modal shift aan te houden en nog te verstevigen. Dat vergt een doorgedreven aandacht voor kwaliteit in alles wat we doen voor onze klanten.

De NMBS laat per kwartaal een bevraging uitvoeren om de graad van klantentevredenheid te meten. Deze kwaliteitsbarometer gaat onder andere over stiptheid, onthaal, dienstverlening en netheid in de stations en in de treinen.

De algemene perceptie van de klant wordt geëvalueerd aan de hand van het gemiddelde van de scores voor elk van die factoren. Dat algemene cijfer is de laatste jaren achteruit gegaan, grotendeels door de aanzienlijk verslechterde perceptie van de stiptheid.

| Algemene klantentevredenheid (gemiddelde score op 10) | | | | |
|--|------|------|------|------|
| 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| 6,93 | 6,92 | 6,41 | 6,28 | 6,49 |

Bron: NMBS - kwaliteitsbarometer

De verbetering van de stiptheid van de treinen vormt dus een grote uitdaging. Maar dat is niet het enige. We besteden veel aandacht aan dienstverlening die drempelverlagend werkt, aan de veiligheid van het treinverkeer, aan het veiligheidsgevoel in treinen en stations, gemakkelijke toegang tot treinen en stations. Die stations en hun omgeving bouwen we samen met de stadsbesturen om tot aangename ontmoetingsplaatsen met gemakkelijke overstap naar een ander vervoermiddel.

Daarnaast worden onafgebroken inspanningen geleverd om de klanten transparant te informeren.

Genetwerkte mobiliteit

Zich verplaatsen is een ware uitdaging geworden. De mobiliteitsvraag neemt al decennia toe en alle prognoses wijzen op een verdere stijging. Onder invloed van economische (brandstofprijzen), maatschappelijke (verzadiging van wegen en snelwegen) en milieugerelateerde druk (uitstoot van broeikasgassen), gaat het echter steeds vaker om een weldoordachte mobiliteit. Zich verplaatsen beperkt zich zo niet meer tot het gebruik van één enkel vervoermiddel, of dit nu de auto, de trein, de fiets, de tram of de bus is. De klassieke tweespalt tussen auto en gemeenschappelijk vervoer verdwijnt.

We bewegen in een onderling verbonden netwerk waarin elk van de verschillende vervoerswijzen een specifieke en complementaire rol speelt. In deze nieuwe “genetwerkte mobiliteit” wil de klant 'meester' zijn van zijn verplaatsingen, die hij kan aanpassen op basis van persoonlijke en occasionele omstandigheden.

Om aan die verwachtingen te voldoen moeten al de vervoerswijzen op perfect coherente en gecoördineerde wijze werken, in een efficiënte en kwaliteitsvolle infrastructuur. Een genetwerkte mobiliteit vergt ook vlotte en attractieve overstappunten. De NMBS-Groep plaatst het station in de kern van de processen, als een intermodaal knooppunt. Stations worden zo echte stadhuizen van genetwerkte mobiliteit.

De Groep maakt hun rol van draaischijf concreet door aan de treinreizigers praktische en duurzame oplossingen aan te reiken voor de “last mile”: beveiligde autoparkings, fietsen en gemoderniseerde fietsenstallingen, autodelen en fietsdelen, laadpalen voor elektrische voertuigen.

Met heel wat steden zijn masterplannen opgezet waarin de bereikbaarheid van de stations en hun integratie in de stad drastisch wordt verbeterd. Grote aandacht gaat daarbij naar een optimale overstap voor bus, tram of taxi.

Objectief

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

Agressie ten opzichte van het personeel

In 2012 hebben de personeelsleden 1.359 formulieren ingediend naar aanleiding van agressie. Dat zijn er minder dan in 2011, toen er nog 1.541 werden ingediend.

We kijken in detail naar de types van agressies ten opzichte van treinbegeleiders, de grootste groep van slachtoffers:

| | 2010 | 2011 | 2012 |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Slagen en verwondingen | 178 | 215 | 196 |
| Lichte geweldplegingen | 237 | 261 | 299 |
| Bedreigingen | 436 | 537 | 454 |
| Beledigingen | 233 | 217 | 229 |
| Totaal | 1.084 | 1.230 | 1.178 |

Het globale aantal agressiegevallen ten opzichte van de treinbegeleiders heeft, na een stijging in 2011, een daling ingezet. Daar zijn verschillende verklaringen voor:

- de reeks maatregelen die NMBS heeft ingevoerd, zoals de opleiding “positief conflictbeheer” voor treinbegeleiders;
- het stijgende aantal bewakingscamera's in de stations om het gevoel van straffeloosheid bij de daders aan te pakken;
- het alsmear toenemende aantal patrouilles van Securail (NMBS-Holding) en van ‘Ticket Control’ (NMBS), vooral op de drukste lijnen waarop zich de meeste problemen voordoen;
- het kordate optreden van de rechtbanken die de daders van agressie ten opzichte van treinbegeleiders hard aanpakken. Het is immers niet alleen de agressie op zich die een probleem vormt, maar ook de verstoring van het treinverkeer die hierdoor veroorzaakt wordt.

Stiptheid

Sedert 2005 is de stiptheid van de treinen achteruitgegaan.

NMBS en Infrabel zijn daarom in 2011 gestart met een gezamenlijk actieplan.

In grote lijnen zijn de acties toegespitst op:

- de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van het rollend materieel. De aanschaf van nieuwe rijkundigen en treinstellen speelt hierin een grote rol. Die vernieuwing loopt al enkele jaren en gaat nog een tijd door
- het vervoersplan en de planning. Tegen eind 2014 zal een nieuwe en meer robuuste dienstregeling in voege komen
- een verbetering van de samenwerking tussen Infrabel en NMBS
- discipline, waakzaamheid en proactiviteit van het personeel dat met stiptheid in aanraking komt
- modernisering van de infrastructuur

Alle onderdelen van het plan worden stuk voor stuk uitgevoerd tegen 2015 om de stiptheid zo snel mogelijk te kunnen verbeteren.

De gedetailleerde cijfers over de stiptheid zijn te zien via [deze link](#).

Objectief

In het beheerscontract worden de prijzen van tickets 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.

Fietsenstallingen en fietspunten

Eind 2012 stonden er 82.400 fietsenrekken geïnstalleerd aan de stations en stopplaatsen. Dat waren er 28.900 meer dan eind 2005! Ze worden gratis ter beschikking gesteld van de klanten.

Zowat 40% van dat totale aantal staat onder de hoede van een “Fietspunt”. Dat is een partnerschap tussen NMBS-Holding en bedrijven uit de sociale economie. Eind 2012 waren in 42 stations Fietspunten geïnstalleerd. De klanten kunnen er hun fiets gemakkelijk achterlaten om hem te laten onderhouden en repareren, wanneer het om kleine reparaties gaat. Ze kunnen er ook een fiets huren.

In 2013 wil de NMBS-Holding 25 bijkomende Fietspunten openen.

Netheid in de stations

De schoonmaakprestaties in de 37 drukste stations van het land, uitgebaat door NMBS-Holding, worden maandelijks gemeten aan de hand van een kwaliteitshandboek en een methode die is ontwikkeld door het adviesbureau IPSO. In het beheerscontract met de federale overheid is het objectief van jaarlijks te behalen score vastgelegd op 86%.

Sinds 2008 werd die doelstelling elk jaar overschreden, zoals blijkt in onderstaande grafiek van de gewogen gemiddelde kwaliteitsscore voor de 37 stations.



Bron: rapport van de kwaliteitsscores in de NMBS-Holding stations

De NMBS laat driemaandelijks bevestigingen uitvoeren naar de netheid en het comfort van de treinen.

Het resultaat van die enquêtes, sinds 2005, is te lezen in onderstaande tabel (De gemiddelde jaarlijkse scores op 10).

| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Netheid | 6.67 | 6.74 | 6.79 | 6.76 | 6.76 | 6.53 | 6.52 | 6.53 |
| Comfort | 7.21 | 7.12 | 7.12 | 7.04 | 6.99 | 6.83 | 6.87 | 6.89 |

Het TBL1+ systeem en ETCS

Het TBL1 +-systeem is gebaseerd op een baken in het spoor dat een elektromagnetisch signaal stuurt naar een antenne onder de locomotief. Het systeem detecteert een trein 300m voor een rood signaal en stopt deze automatisch als hij sneller dan 40 km / h rijdt. De gebruikte apparatuur is compatibel met het Europese ETCS-systeem.

ETCS is een geautomatiseerd controlesysteem voor treinbesturing dat continu de maximale toegestane snelheid toont in de stuurcabine. In tegenstelling tot TBL1 +, is ETCS een Europees veiligheidssysteem. Bovendien controleert dit systeem continu de snelheid van de trein en grijpt in wanneer dat nodig is.

Na het ongeval te Buizingen werd de beslissing genomen om de installatie van de TBL1+ technologie te versnellen.

Winkels en restauratie

Klanten vinden in de stations de handelszaken die ze zoeken, van de apotheek tot de boekhandel, van de snackbar tot de strijkwinkel, van het toerismebureau tot het restaurant, allen naast het Travel Center van de NMBS.

Op deze bruisende plaats hebben de concessiehouders ook hun rol van sociale controle te spelen. De boetieks en horecazaken zijn van essentieel belang om een sfeer te creëren die gunstig is om te flaneren en mensen te ontmoeten. Ze dragen ook bij tot het versterken van het veiligheidsgevoel in de stations.

In 2012 telden we 306 handelszaken en meer dan 600 dranken- en voedingautomaten in 134 stations (inclusief Brussel-Zuid), wat zorgde voor concessie-inkomsten ter waarde van ruim 22 miljoen euro. Dat is een stijging met ruim 50 % ten opzichte van 2008 en sterker dan de groei van het aantal reizigers.

De snelle groei van die omzet komt vooral uit de “convenience segmenten”, dat zijn koffie, broodjes en warme snacks, want treinreizigers en bezoekers in de stations wensen een snelle

bediening en een goede prijs/kwaliteitverhouding. We zien bestaande zaken sterk groeien, maar we hebben ook gezorgd voor vernieuwde concepten, bijvoorbeeld de vervanging van sommige buffetten door broodjeszaken of koffielounges.

Significant is ook het succes van de geldautomaten die in het station geïnstalleerd zijn. Eind 2012 stonden er 68 geldautomaten in 49 stations. Elf ervan behoren tot de top 25 van de meest gebruikte geldautomaten van onze partner BNP Paribas Fortis (op meer dan 2000 automaten in België). Dit is een perfecte illustratie van de hoge zichtbaarheid van de Belgische stations, en van het grote aantal bezoekers.

Stationsgebouwen

De NMBS-Holding waakt erover dat de toegang tot de stationsgebouwen vergemakkelijkt wordt en dat de personen met beperkte mobiliteit zo autonoom mogelijk kunnen reizen. Een stationsgebouw wordt als 'toegankelijk' voor personen met beperkte mobiliteit (PBM) beschouwd als het aan de volgende vijf voorwaarden voldoet:

1. een aangepaste en obstakelvrije toegang tot de stationshal en tot de loketten vanaf de openbare weg;
2. een aangepaste toegang tussen de stationshal en de perrons;
3. geleidingslijnen voor slechtzienden (waarschuwingstegels);
4. aangepast sanitair, als er sanitair beschikbaar is;
5. voorbehouden parkeerplaatsen, als er een parking is.

Eind 2012 waren 49 stations toegankelijk conform deze vijf criteria. Die vertegenwoordigen 57% van de instappende reizigers op het gehele net.

De NMBS-Groep is de uitdaging aangegaan om, tegen het einde van het meerjareninvesteringsplan 2013-2025, 100% van de stations toegankelijk te maken voor personen met beperkte mobiliteit.

Netheid

Aantrekkelijke en veilige stations en treinen bestaan niet zonder netheid. Dat is een permanente

prioriteit.

De graad van netheid in de 37 drukste stations wordt maandelijks gemeten. Hij stijgt al jaren uit boven het objectief van 86% dat in het beheerscontract met de overheid staat ingeschreven.

In 2009 werd gestart met een concept van selectieve afvalinzameling, dat ondertussen in 16 stations wordt toegepast.

De treinstellen worden aan de buiten- en binnenkant regelmatig schoongemaakt. Ze passeren door treinwasinstallaties op enkele locaties op het net.

Langs de binnenkant krijgen ze schoonmaakbeurten na de ritten, maar sinds 2007 zorgen de mobiele "B-Clean" ploegen ervoor dat ook gedurende de dag het interieur van bepaalde treinen een opfrissing krijgt.

Sinds een ruim aantal jaren worden op alle nieuw treinstellen en bij het renoveren van de bestaande treinen chemische toiletten geïnstalleerd. De reizigers stellen vooral de netheid en het verhoogde comfort sterk op prijs. In 2000 waren slechts 30% van de rytuigen ermee uitgerust. Tegen 2015 zal dat quasi 100% zijn.

Objectief

86% in de drukste stations van het land

Deelfietsen

In de Fietspunten kunnen de spoorwegklanten ook gebruikmaken van de Blue-bike, de deelfietsen van de NMBS-Holding en FIETSenWERK. Deze dienst is in 41 stations beschikbaar. De nieuwigheid in 2012 was het vergemakkelijken van de toegang tot deze fietsen. Hiertoe werden automatische verdelers en beveiligde sleutelkasten geïnstalleerd. De fietsen kunnen nu dag en nacht, elke dag van de week meegenomen en teruggeplaatst worden, onafhankelijk van de openingsuren van het fietspunt. In 2012 is in de Fietspunten van een tiental stations ook de elektrische variant van de Blue-bike verschenen. Bepaalde stations zijn voorzien van laadpalen en van automatische verhuursystemen voor deze elektrische fietsen. De elektrische fietsen zijn er dus ook dag en nacht beschikbaar. Dus voor een kleine boodschap in de stad, om zich te verplaatsen voor een lunch met collega's of vrienden ... kunt u de Blue-bike gebruiken. U kunt ze ook online reserveren. Blue-bike is heel gebruiksvriendelijk. U betaalt een jaarabonnement voor een heel redelijke prijs en betaalt uw huurgelden op het einde van de maand. Er zijn ook

overeenkomsten met bepaalde ondernemingen om dit ecologisch heel verantwoorde transportmiddel te promoten voor de dienstverplaatsingen.

Bepaalde steden hebben ook een overeenkomst afgesloten om de Blue-bikes op hun grondgebied gratis te kunnen verhuren, zowel aan de inwoners als aan de bezoekers. Concreet betalen deze steden alle huurgelden voor de Blue-bikes die op hun grondgebied verhuurd zijn. Dit systeem wordt momenteel toegepast in Deinze en Dendermonde. Verschillende andere steden hebben hun interesse voor dit derdebetalersysteem al geuit.

Comfort in de treinen

Eind april 2011 werd het laatste dubbeldek-rijtuig M6 geleverd. In totaal beschikt NMBS nu over 492 rijtuigen.

Een deel van de I6- en I10-rijtuigen beschikt over een homologatie voor 200 km/u, de airco van de I6-rijtuigen is vernieuwd.

Alle M4-rijtuigen en motorrijtuigen "Cityrail" zijn gemoderniseerd.

De modernisering van de M5-rijtuigen werd in de loop van 2012 afgerond door de Centrale Werkplaats van Cuesmes. Het 130^{ste} en laatste rijtuig werd in december 2012 opgeleverd.

Er wordt daarnaast volop verder gewerkt aan de modernisering van de motorrijtuigen "Break" en "Vierledig". Deze projecten worden uitgevoerd door de Centrale Werkplaats van Mechelen.

De eerste van de nieuwe motorstellen "Desiro" zijn in de loop van 2012 ingezet op het Belgische spoornet. Ze verlaten de fabriek tegen een ritme van ongeveer 8 stuks per maand. In de loop van de eerste helft van 2015 zullen alle 305 drieledige stellen in roulatie zijn gebracht.



Visie van Infrabel op exploitatieveiligheid

Sinds haar oprichting in 2005 plaatst Infrabel de veiligheid centraal in haar bekommernissen. Als beheerder van de spoorweginfrastructuur investeert Infrabel aanzienlijk in de installatie van automatische beveiligingssystemen voor de trein. In deze context, en volgens het masterplan ETCS (European Train Control System), zal het volledige spoorwegnet worden uitgerust met het Europees veiligheidssysteem ETCS in 2022. Maar intussen zal Infrabel deze operatie versnellen door de TBL1 +-technologie toe te passen, waardoor de onmiddellijke veiligheid geleidelijk zal verhogen. Eind 2012 waren de belangrijke spoorwegknooppunten allen uitgerust met dit veiligheidssysteem. Tegen 2015 zal het TBL1 +-programma worden afgerond en zal het gehele spoorwegnet worden uitgerust met dit systeem.

In 2012 richtte Infrabel trouwens de afdeling « Veiligheidscultuur » op met als objectief de veiligheidscultuur te verspreiden en te verankeren op elk niveau van het bedrijf. Infrabel wil door deze versterkte veiligheidscultuur maximaal leren uit hun bevindingen.

Kinderdagverblijven

Als pilootproject heeft NMBS-Holding twee inplantingen voor kinderdagverblijven gekozen: de stations van Liège-Guillemins en van Niel.

De crèche in Liège-Guillemins werd ingehuldigd in september 2012. Het beheer ervan is in handen gegeven van de stad Luik.

In Niel, een stopplaats, vond de crèche al in 2010 een onderkomen in het voormalige station, nadat het gebouw was opgefrist door NMBS-Holding.

Bijkomende inplantingen zijn in onderzoek.

Perrons en hun toegang

Infrabel maakt de perrons vlot toegankelijk door ze uit te rusten met liften of oprijhellingen.

Eind 2012 waren 37 stations en stopplaatsen uitgerust, overeenkomend met 50% van het totaal aantal reizigers. Volgens de planning zullen 50 stations zijn uitgerust tegen eind 2018, en 100 stations tegen eind 2028.

Om op een comfortabele manier in en uit de trein te stappen dient het verschil tussen de perronhoogte en de hoogte van de treinvloer zo klein mogelijk te zijn. Infrabel heeft daarom een

langjarig programma lopen om perrons van stations en stopplaatsen naar de “standaardhoogte” (76 cm hoger dan het bovenvlak van de spoorstaaf) te brengen.

Eind 2012 waren de perrons van 213 stations en stopplaatsen op standaardhoogte, tegenover slechts 115 eind 2007. Tegen eind 2018 dient Infrabel ervoor te zorgen dat het aantal is opgetrokken tot 275. Het hele Belgische net telde eind 2012 in totaal 552 stations en stopplaatsen.

Exploitatieveiligheid

De veiligheid van de reizigers is een absolute prioriteit voor de NMBS-Groep. De Groep is zich meer dan ooit bewust van het feit de operationele veiligheid één van de belangrijkste aandachtspunten van haar beleid is.

De invoering van de systemen van treinbeïnvloeding en seingeving, TBL1+ en ETCS, is daarom een topprioriteit.

Ze vergen het installeren van apparatuur en software in zowel de infrastructuur als aan boord van de treinen, met datatransmissie tussen de beide.

Infrabel en NMBS hebben dan ook elk een uitgesproken visie in verband met veiligheid.

Na het treinongeval in Buizingen in 2010 werd beslist om de lopende programma's drastisch te versnellen. Infrabel en NMBS hebben masterplans lopen met volgende strikte planning:

| | INFRABEL | NMBS |
|-------|---|---|
| TBL1+ | 2015: TBL1+ zal geïnstalleerd zijn op het volledig Belgisch net | 2013: 100% van de voertuigen zal uitgerust zijn |
| ETCS | 2022: volledig net uitgerust met ETCS | 2023: 100% van de voertuigen zal uitgerust zijn |

Eind 2012 waren alle belangrijke spoorwegknooppunten voorzien van het Belgische automatische stopsysteem TBL1+.

Dit systeem is compatibel met het Europese ETCS-systeem.

Case Study

Een nieuwe en veiligere vertrekprocedure vanaf 2015

Veiligheid heeft de hoogste prioriteit bij de NMBS en Infrabel. Daarom hebben de bedrijven in 2012 een nieuwe vertrekprocedure ontwikkeld. Deze nieuwe procedure elimineert alle mogelijke conflictsituaties tussen de passagiers en de treinbegeleider bij de laatste open deur op de trein. De procedure zal ook uniformer worden voor treinbegeleiders, machinisten en passagiers.

Bovendien willen de NMBS en Infrabel door deze procedure voldoen aan de Europese richtlijn, die vereist dat spoorwegondernemingen vanaf 1 juni 2017 er voor zorgen, dat alle deuren vergrendeld zijn voordat de trein het perron verlaat. Een proefproject is klaar voor implementatie in 2013. Volgens plan zullen de nodige veiligheidscertificaten voor het einde van 2014 afgeleverd worden. Een geleidelijke uitrol van het benodigde IT-systeem en de technische aanpassingen op alle perrons en treinen kan dan starten in 2015.

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 het volledig Belgisch net

2022:

volledig net uitgerust met **ETCS**

NMBS:

2013:

TBL1+ in alle voertuigen

2023:

ETCS in alle voertuigen

Autoparkings

Eind 2012 had de NMBS-Holding 56.804 parkeerplaatsen voor auto's in de stations en in de stopplaatsen van het land. Dochteronderneming B-Parking beheert de parkings van de grootste stations op het spoorwegdomein en waakt erover dat de klanten die over een treinkaart beschikken, zeker zijn van een parkeerplaats tegen voorkeurstarief. Eind 2012 waren 38 parkings voorzien van een controlesysteem voor een totaal van 16.600 plaatsen, waardoor B-Parking een belangrijke speler in dit domein is. Al deze parkeerplaatsen zijn bedoeld voor de treingebruikers, wat wordt bewerkstelligd door een tarifiering op drie niveaus: de bodemprijs (gemiddeld € 1/dag) voor de dagelijkse pendelaars; de middenprijs (gemiddeld € 3/dag) voor de occasionele treinreizigers en de plafondprijs (gemiddeld € 8/dag) voor de parkinggebruikers die de trein niet nemen.

Visie van NMBS op exploitatieveiligheid

Wij geloven dat de veiligheid fundamenteel en essentieel is voor de goede werking van het bedrijf. We engageren ons tot het waarborgen van de veiligheid van onze klanten, burgers, derden en medewerkers. Wij beschouwen veiligheid als een integraal onderdeel van onze bedrijfsstrategie en we staan toe dat dit een sleutelrol vormt in het geheel van onze dagelijkse activiteiten. NMBS merkt dat de verwachtingen van de maatschappij met betrekking tot veiligheid voortdurend stijgen. Om aan deze verwachtingen te voldoen, zal de NMBS intensief voortbouwen aan de ontwikkeling van haar security management, zodat men in heel Europa erkend wordt als een betrouwbare spoorwegonderneming.

Sinds 2005 heeft het management een strategie nagestreefde met de nadruk op de volgende fundamentele doelstellingen:

- Het verhogen van het veiligheidsniveau op korte termijn
- Evolueren naar een interoperabel veiligheidssysteem

Het veiligheidsniveau verhogen op korte termijn: TBL1+ op alle treinen in 2013

Om de hoogst mogelijke garantie voor veiligheid op de treinen te bieden, besloot de NMBS in 2005 om al het rollend materieel met het Belgische automatische stopsysteem TBL1 + (Transmissie Baken Locomotief 1 +) uit te rusten. Het treinongeluk in Buizingen in 2010 bevestigde de relevantie van de keuzes die de NMBS maakte in termen van

veiligheidstechnologie. Doel van de NMBS is de garantie dat 100% van het rollend materieel met het systeem is uitgerust in 2013. Eind 2012, was het TBL1 +-systeem al geïnstalleerd op 98,2% van de vloot.

Roll-out van TBL1+ op het rollend materieel: plan vs. actual (% van vloot)

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------|-------|-------|-------|------|
| Plan | 31.2% | 64% | 91.7% | 100% |
| Actual | 32.2% | 66.5% | 98.2% | - |

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

NMBS streeft naar een 100% uitrol van ETCS op het rollend materieel in 2023. Eind 2012, beschikte de NMBS al over 246 locomotieven uitgerust met ETCS.

Het Nieuwe Werken

NMBS-Holding is in 2013 gestart met de ontwikkeling van een business strategie rond de introductie van het Nieuwe Werken in en rond de stations (meeting places, satelliet kantoren, ...). De groeiende file- en mobiliteitsproblemen met de bijhorende maatschappelijke kosten, leiden tot een toenemende vraag naar plaats- en tijdsafhankelijk werken. Dit 'Nieuwe Werken' past in de trend van het groeiend succes van 'derde plekken', die niet thuis noch het kantoor zijn, maar wel een koffiebar, de luchthaven, de trein of een station...

Het Nieuwe Werken wordt gezien als een belangrijke stap naar een meer efficiënt en meer duurzaam woon-werkverkeer.

De eerste fase van 3 pilootconcepten is opgestart in de eerste helft van 2013:

- Working corner: voor elke stationsbezoeker, voor korte tijd, op een zichtbare plaats; piloot in Brussel-Zuid, Namur, Antwerpen-Centraal;
- Meet on the Move: voor zakenmensen; een vergaderplek in een afgezet gedeelte van een concessie; piloot in Brussel-Zuid, Brussel-Centraal, Antwerpen-Centraal, Brugge, Charleroi-Sud, Namur;
- Flex office: een tijdelijke werkplek in kantoorgebouwen; voor werknemers van de NMBS-Groep op verplaatsing, om verloren tijd nuttig te gebruiken.

In een tweede fase zal het concept van ontmoetingsplaatsen en satellietkantoren tot een sterk business model worden uitgewerkt.

Treinen

Specifieke plaatsen voor rolstoelgebruikers waren eind 2012 aanwezig in:

- 204 van de 1525 rijtuigen;
- 349 van de 774 motorrijtuigen en motorwagens;

Dit komt neer op 24% van het totaal aantal voertuigen.

Elk treinstel bestaande uit gemoderniseerde dubbeldek-rijtuigen M5, dubbeldek-rijtuigen M6 (multifunctioneel rijtuig), I10 of I11 beschikt over minstens 1 rijtuig dat voorzien is van minstens 1 specifieke plaats voor rolstoelgebruiker. De motorrijtuigen MR96, Sprinter, de gemoderniseerde Break (multifunctionele ruimte) bieden plaats aan 1 of meerdere rolstoelgebruikers. De motorrijtuigen MR08 ('Desiro'), waarvan de levering gaande is, en de 44 te moderniseren vierledige motorrijtuigen zullen beschikken over een multifunctionele ruimte die plaats biedt aan rolstoelgebruikers.

Voor slechthorenden zijn de gemoderniseerde rijtuigen M5, de M6 en I11, de gemoderniseerde motorrijtuigen Cityrail en Break, en de MR96 uitgerust met schermen die de volgende halte aanduiden.

Sociale veiligheid

Het aantal mensen dat gebruik maakt van treinen en stations neemt al jaren hand over hand toe. In 2012 telden we ongeveer 230 miljoen verplaatsingen in ons land. Treinen en stations 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 haar 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 ongeveer 4.500 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 licht af in 2012 maar is toch nog zeer hoog. En sinds enkele jaren steekt het fenomeen van de metaaldiefstallen in de installaties van de Groep de kop op.

Klik hier voor meer informatie over de agressie op treinbegeleiders en over de werking van de "Corporate Security service"

Case Study

Veiligheid van de klant centraal voor de Olympische Spelen in Londen

Met Eurostar sta je in een mum van tijd in Londen. Miljoenen mensen zakten in 2012 af naar de gaststad van de Olympische en Paralympische Spelen en bijna 300.000 bezoekers kozen ervoor om in Brussel de Eurostar te nemen om naar de hoofdstad van het Verenigd Koninkrijk te sporen. Brussel-Zuid groeide, net als Paris-Nord, meer dan ooit uit tot een toegangspoort tot Londen. Dat bracht natuurlijk ontzettend veel verantwoordelijkheden en verplichtingen met zich mee voor onze Securail-medewerkers, want bij evenementen van wereldomvang zijn drastische antiterrorismemaatregelen onontbeerlijk. Die nood was in dit geval nog groter, rekening houdend met het knooppunt dat de Kanaaltunnel vormt.

De Channel Terminal kreeg lang voordat de Olympische fakkel Londen bereikte een complete veiligheidsaudit. De bewakingscamera's werden vervangen door digitaal HD-materieel van de laatste generatie, de procedures werden aangepast aan de eisen van de Britse veiligheids- en immigratiediensten. De passagiersstromen, in het bijzonder voor de reizigers naar Rijsel, werden opnieuw onder de loep genomen. Voor de verplaatsingen van de delegaties van atleten en de vips werden uiterst precieze plannings opgesteld.

In totaal zijn in de zomer van 2012 bijna 300.000 reizigers via Brussel-Zuid naar Londen afgezakt. Eens alles in gereedheid was gebracht, de procedures gecheckt en gedubbelcheckt waren en de Belgische en Nederlandse delegaties bekend waren, was het tijd om stil te staan bij de details van de communicatie.

Met de hulp van het BOIC en het Paralympic Committee werd het volledige station getooid in de kleuren van onze Olympische en paralympische teams. Er werd een Belgian Olympic Meeting Point aangelegd, een perszaal ingericht op de dagen dat de atleten vertrokken en bij de terugkeer van de atleten werden er festiviteiten georganiseerd die live werden uitgezonden.

Objectief

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

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

Deelauto's

Als de klant in de loop van de dag een auto nodig heeft, dan kan hij, als hij dat wenst, altijd een Cambio-auto boeken. De NMBS-Holding heeft sinds 2009 een partnerschap met Cambio. Zo kan de klant zijn deelauto's huren wanneer hij dat wil, in 15 stations (Brussel-Zuid, Namur, Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Berchem, Brugge, Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters, Leuven, Sint-Niklaas, Turnhout, Charleroi-Sud, Liège-Guillemins, Liège-Palais, Mons en Ottignies). Gemakkelijk en goedkoop. Het publiek vindt duidelijk de weg, aangezien het aantal gebruikers en de gebruiksfrequentie blijven toenemen. Eind 2012 waren in deze 15 stations 62 auto's beschikbaar.

Begeleiding in de stations

- Het totaal aantal stations met assistentie aan PBM bedraagt op dit moment 131:
 - in 114 daarvan kunnen PBM met een niet-plooibare rolstoel of elektrische rolstoel genieten van een aangepaste dienstverlening 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 Contact Center);
 - 17 bijkomende stations werken samen met taxi-bedrijven voor het transport van PBM met een rolstoel naar één van de 114 stations, waar ze dan de aangepaste dienstverlening kunnen genieten.
 - in de andere stations is assistentie enkel mogelijk voor PBM zonder rolstoel..
- Signalisatielampen in- en uitstappen PBM: om de veiligheid van zowel PBM als van het NMBS-personeel te verbeteren werkten de diensten treinbegeleiding en stationspersoneel samen een nieuwe procedure voor het in- en uitstappen van PBM uit. Voortaan wordt een lamp op het betreffende rijtuig geplaatst om aan te geven dat het in- of uitstappen van een PBM bezig is. Zolang deze lamp knippert, mag de treinbegeleider het vertrek van de trein

niet vrijgeven. Deze procedure werd in 2012 nog verder beveiligd. Wanneer een mobiele laadhelling wordt gebruikt voor het in- of uitstappen van een PBM, moet er bij aanvang en bij het einde van het in- of uitstap een steeds persoonlijk en mondeling contact zijn geweest tussen het treinbegeleidings- en stationspersoneel.

- Assistentiezuilen: in 2011 werd gestart met de plaatsing van 114 assistentiezoulen. Eind 2012 waren 75 zuilen geplaatst; de resterende 39 zuilen zullen in 2013 worden geïnstalleerd. De assistentiezoulen hebben volgende doeleinden: ontmoetingspunt, direct contact met de dienstverlener 'B For You' en groen licht ter bevestiging voor slechthorenden. In afwachting van de installatie van alle assistentiezoulen, werden er afhaalpunten aangeduid.
- Afhaalpunten PBM: PBM die hun assistentie gereserveerd hebben, dienen zich 15 minuten voor het vertrek van hun trein aan de assistentiezuil in het station aan te bieden.
- Inductielussen: in de stations werden in 2011 en 2012 330 inductielussen (bestemd om de communicatie tussen de loketbedienden en de slechthorenden te vergemakkelijken) verdeeld.
- Basisopleiding 'gebarentaal' voor de loketbedienden: in 2011 werden Nederlandstalige en Franstalige testsessies georganiseerd.
- Mobiele laadplatformen en rolstoelen: eind 2012 beschikte NMBS over 286 mobiele laadplatformen voor het in- en uitstappen van PMB.
- NMBS Mobility beschikt sinds de winter 2011-2012 over minstens 35 nieuwe gemotoriseerde sneeuwruimers om sneeuw en ijs op de perrons en in de stationsomgevingen te verwijderen.
- Na de positief geëvalueerde test met de trappenklimber in Waregem werden 24 trappenklimmers aangekocht. Een trappenklimber is een toestel dat toelaat om trappen op een veilige manier met een rolstoel op en af te gaan.

Toegankelijkheid

Het openbaar vervoer moet voor iedereen toegankelijk zijn. Meer in het bijzonder moeten personen met beperkte mobiliteit er hun plaats in hebben. Ze onthalen en hen de toegang tot onze installaties vergemakkelijken, vormen één van onze doelstellingen.

De drie maatschappijen van de NMBS-Groep besteden bijzondere aandacht aan de personen met beperkte mobiliteit.

De inspanningen van de Groep situeren zich in:

- de stationsgebouwen
- de perrons en de toegang ertoe
- de treinen

- de begeleiding van mensen in de stations

Voor stations en perrons zijn criteria opgesteld waaraan ze moeten voldoen om als toegankelijk te worden beschouwd. Er lopen lange termijnprogramma's om ze stelselmatig uit te rusten.

Objectief

Stations:

2025:

alle stations toegankelijk voor PBM

status 2012:

49 stations met in totaal 57% van de reizigers

Liften en oprijhellingen:

50 stations in 2018;

100 stations in 2028

status 2012:

37 stations; 50% reizigers

Perronhoogte:

2018:

275 stations en stopplaatsen

status 2012:

213 stations; 60% reizigers

Treinen:

plaatsen voor rolstoelgebruikers en begeleiding in stations

De kiss-and-ride en de taxizones.

Veel personen komen in het station aan met de auto, maar dan als passagiers, gevoerd door familie of vrienden, of met de taxi. Ze worden afgezet in de kiss-and-ridezone of in de taxizone, twee zones die steeds dichterbij de perrons liggen of beter verbonden worden met de autosnelwegen of de hoofdwegen. Deze zone wordt ook vaak uitgebreid naar de parkings naast de stations die gedurende 15 minuten gratis zijn, om kennissen af te zetten of op te halen.

Info aan de reiziger

Om de reizigers in realtime te informeren zijn meerdere kanalen en applicaties ontwikkeld:

via internet

- Realtime treininfo via de [reisplanner op de NMBS-homepage](#).
- Realtime treininfo via de mobiele website m.nmbs.be
- Railtime.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

Met de elektrische auto

De elektrische auto is een andere ideale en ecologische combinatie met de trein. Zowel de elektrische auto als de elektrische fiets kunnen binnenkort in het station opgeladen worden. Proefprojecten in 2012 hebben aangetoond dat deze investering - ten dienste van de klant - een juiste keuze was.

Met de bus en de tram

De aansluiting met het openbaar vervoer krijgt ook alle aandacht. De NMBS-Holding promoot actief de vernieuwing in het stationsontwerp (zoals in Namur of Mons), zodat de bussen zo dicht mogelijk bij de perrons van het station kunnen stoppen, indien mogelijk in gemeenschappelijke gebouwen. In Mons zal de bus stoppen aan perron 1, in het station zelf, aan een perron dat gedeeld wordt met de trein. In Namur zal het busstation boven het treinstation gebouwd worden, in perfecte intermodaliteit. De filosofie 'ten dienste van de klant' wordt dus voortgezet.

Visie stations

De rol van het station is geëvolueerd. Het is:

- een punt van vlotte overstap van het ene vervoermiddel op het andere
- een dynamisch economisch centrum met winkels, horeca en andere diensten
- een aangename ontmoetingsplaats die goed bereikbaar is
- een verbinding tussen wijken langs weerszijden van de spoorlijn. Dat vergt een transparante architectuur van gebouwen en spoorinfrastructuur.

Je komt in het station 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 is het middelpunt van de genetwerkte mobiliteit, een dynamische draaischijf waarrond alle vervoersmodi zich concentreren: trein, bus, fiets, auto, elektrische auto, taxi.... Het station is een motor van stadsontwikkeling en maakt deel uit van het bruisende stadsleven.

Die visie op het station zet zich wereldwijd door, maar NMBS-Holding, samen met haar dochters Eurostation en Eurogare, heeft daar een pioniersrol in vervuld. Ze ontwikkelen masterplans voor stations en hun omgeving, altijd in samenwerking met de steden en met de operatoren van openbaar vervoer over de weg, De Lijn of TEC.

Eind 2012 waren in die visie al uitgevoerd: Antwerpen-Centraal, Brugge, Brussel-Centraal, Leuven, Gembloux, Liège-Guillemins, Charleroi-Sud, Namur .

En het lijstje van masterplans die in opmaak of in uitvoering zijn oogt indrukwekkend. Om er enkele te citeren: Gent Sint-Pieters, Mechelen, Mons, Herstal, Aalst, Oostende, Landen, Brussel-Noord, Liège-Palais, Braine-le-Comte.

Winkels en restauratie worden vernieuwd en kennen een overweldigend succes. We zoeken naar opportuniteiten voor kinderdagverblijven en experimenteren met het Nieuwe Werken.

Objectief

Het Station moet een knooppunt van activiteiten en diensten zijn, 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 grootste werkgevers van het land.

Bekwame en goed opgeleide personeelsleden die zich goed voelen in de onderneming zijn de grootste troef.

De huidige leeftijdspiramide is zodanig dat er de komende jaren een aanzienlijk aantal medewerkers de pensioenleeftijd zal bereiken, vaak in knelpuntberoepen. Om de continuïteit van de competenties binnen het bedrijf te verzekeren moeten geschikte kandidaten op de arbeidsmarkt gevonden worden. Die dagelijkse uitdaging vereist dat de Groep als werkgever zorgt voor een goede werksfeer, jobdiversiteit en collegialiteit.

Met de verdere uitrol van H₂R, het transformatieprogramma van de HR-gemeenschap, werd in 2012 niet enkel het administratieve luik van HR geautomatiseerd (loonberekening, timesheets, ...). Het systeem integreert eveneens naadloos opleidingen, talent en competentie management en het feedbackproces.

Werkgelegenheid

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

Op 1 januari 2013 telde de NMBS-Groep 36.206 medewerkers, die instonden voor 34.703 voltijdse equivalenten. De NMBS-Groep is dus één van de grootste werkgevers van het land. In 2012 werden er in totaal 1.558 nieuwe werknemers aangeworven.

| | Effectief van het personeel/Personeelsbestand per onderneming | | | | | |
|----------------------------------|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Aantal | | | VTE | | |
| | 01.01.2011 | 01.01.2012 | 01.01.2013 | 01.01.2011 | 01.01.2012 | 01.01.2013 |
| NMBS-Holding | 4.217 | 4.107 | 4.098 | 3.972 | 3.866 | 3.865 |
| Infrabel | 12.750 | 12.364 | 12.033 | 12.234 | 11.851 | 11.551 |
| NMBS | 20.411 | 19.725 | 19.127 | 19.542 | 18.896 | 18.365 |
| Kas der geneeskundige verzorging | 155 | 158 | 149 | 142 | 145 | 136 |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Gedetacheerd bij andere instellingen | 572 | 631 | 799 | 563 | 619 | 786 |
| Totaal | 38.105 | 36.985 | 36.206 | 36.453 | 35.377 | 34.703 |

De verdeling volgens de werkverhouding toont aan dat 96,8% van de personeelsleden op statutaire basis is aangeworven.

| Effectief van het personeel/Personeelsbestand opgedeeld volgens arbeidsrelatie | | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Aantal | | | VTE | | |
| | 01.01.2011 | 01.01.2012 | 01.01.2013 | 01.01.2011 | 01.01.2012 | 01.01.2013 |
| Statutairen | 36.980 | 35.958 | 35.061 | 35.363 | 34.391 | 33.593 |
| Niet-statutairen | 1.125 | 1.027 | 1.145 | 1.090 | 986 | 1.110 |

Er bestaan verschillende modaliteiten verbonden aan een statutaire of niet-statutaire loopbaan.

Getuigenissen

Vrijtijdsbesteding voor de kinderen

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^{de} 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 hoofinstructeur “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.

Modaliteiten

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. Zo bevat het statuut 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.

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 worden er verkeersvoordelen toegekend zodat niet-statutaire personeelsleden kosteloos met de trein kunnen reizen op het Belgische net en statutaire personeelsleden in de volledige Benelux. Bovendien genieten alle personeelsleden voordelen in het internationale spoorverkeer.

De personeelsleden die op statutaire basis worden aangeworven, zijn automatisch aangesloten bij de Mutualiteit van de spoorwegbedienden, die naast het verplichte stelsel een uitgebreide waaier aan bijkomende tussenkomsten voorziet.

Veel aandacht voor de work-life balance

De NMBS-Groep doet veel inspanningen om het personeel te helpen om de work-life balance in evenwicht te houden. Een belangrijk middel hiervoor is het uitgebreide stelsel van deeltijdse arbeid. Deeltijds werken gebeurt uitsluitend op vrijwillige basis en bestaat in twee vormen: 32 uren per week of halftijds werken.

Bij de NMBS-Groep bestaan er verschillende manieren om deeltijds te werken of de loopbaan te onderbreken. Als de interne toekenningsvoorwaarden vervuld zijn, zijn de mogelijkheden zeer gevarieerd en soepel. Personeelsleden kunnen ervoor kiezen om minder dagen per week of

minder uren per dag te werken. Hierdoor kunnen zij hun tijd gemakkelijker indelen en zo een beter evenwicht vinden tussen hun beroepsleven en hun privéleven.

In 2012 werkte bijna 22% van de personeelsleden in een stelsel van deeltijdse arbeid. De overgrote meerderheid hiervan koos voor het stelsel van 32 uren werken per week. Werknemers die jonger zijn dan 30 werken opmerkelijk minder deeltijds dan hun oudere collega's. In de leeftijdsgroep vanaf 50 jaar kiest dan weer bijna 1 op de 3 personeelsleden voor deeltijdse arbeid.

| Leeftijdscategorie | Totaal aantal personeelsleden in de leeftijdscategorie | 32u/week | | Haltijds | |
|--------------------|--|--------------|---------------------|------------|---------------------|
| | | aantal | % tov leeftijdscat. | aantal | % tov leeftijdscat. |
| < 30 | 4.067 | 87 | 2,1% | 10 | 0,3% |
| Van 30 tot 49 | 13.011 | 1.372 | 10,5% | 140 | 1,1% |
| Vanaf 50 | 19.128 | 5.651 | 29,5% | 585 | 3,1% |
| Totaal | 36.206 | 7.110 | 19,6% | 735 | 2,0% |

De cijfers op basis van geslacht tonen dat er procentueel gezien meer vrouwen dan mannen kiezen voor deeltijds werken, alhoewel ook het aantal mannelijke werknemers dat deeltijds werkt hoog ligt: 20,10% van alle mannen en 33,55% van alle vrouwelijke personeelsleden werken 32 uren per week of haltijds.

| Geslacht | Totaal aantal personeelsleden | 32u/week | | Haltijds | |
|---------------|-------------------------------|--------------|------------------|------------|------------------|
| | | aantal | % tov totaal m/v | aantal | % tov totaal m/v |
| Mannen | 31.995 | 5.959 | 18,6% | 473 | 1,5% |
| Vrouwen | 4.211 | 1.151 | 27,3% | 262 | 6,2% |
| Totaal | 36.206 | 7.110 | 19,6% | 735 | 2,0% |

Behalve de mogelijkheid om deeltijds te werken, biedt de NMBS-Groep de werknemers nog

andere mogelijkheden om het gezinsleven vlotter gecombineerd te krijgen met het professionele leven.

Zo organiseert de sociale dienst verschillende initiatieven voor de opvang van de kinderen van de personeelsleden tijdens de schoolvakanties:

- in samenwerking met een externe partner worden er tijdens alle schoolvakanties vakantieverblijven georganiseerd voor kinderen vanaf 3 jaar, zowel in het binnenland als in het buitenland. Een overzicht van het aantal deelnemers in 2012:

| | |
|----------------|--------------|
| Krokusvakantie | 174 |
| Paasvakantie | 518 |
| Zomervakantie | 1.967 |
| Herfstvakantie | 54 |
| Kerstvakantie | 170 |
| Totaal | 2.883 |

- tijdens de zomervakantie wordt er onder de noemer “Kids’ Days” op verschillende plaatsen dagopvang voorzien voor kinderen van 3 tot en met 14 jaar. Na Brussel, Namen, Luik, Gent, Antwerpen en Leuven kwam er het afgelopen jaar met Charleroi een 7^{de} locatie bij. In 2012 namen er in totaal 370 kinderen deel aan de Kids’ Days.

Daarnaast sloot de sociale dienst eind 2012 een contract af met een professionele thuisoppasdienst voor zieke kinderen. Hierdoor kunnen personeelsleden vanaf begin 2013 een beroep doen op deze dienst voor de thuisopvang van hun zieke kind.

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 aanwervingcampagnes. De boodschap is simpel: elke functie is toegankelijk voor iedereen die aan de gestelde voorwaarden voldoet, ongeacht leeftijd, geslacht, origine, ...

Case Study

Diversiteitsprojecten

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.

In de loop van 2012 werd het project "Respect op het werk" voorbereid, waarin naast diversiteit ook veel aandacht besteed wordt aan sensibilisering rond grensoverschrijdend gedrag op de werkplaats.

Succesvolle acties uit het verleden werden verdergezet en nieuwe initiatieven werden opgestart. Enkele concrete voorbeelden:

- doorlichting en optimalisering van het selectie-, wervings-, en onthaalbeleid

- organiseren van teamsessies die de sociale cohesie bevorderen. In de interactieve teamsessies "Respect op het werk" worden medewerkers door gerichte oefeningen aangespoord om na te denken over thema's zoals uitsluiting, vooroordelen, stereotypen, ...

- het opzetten van nieuwe rekruteringskanalen specifiek gericht op kansengroepen

 - project gericht op Brusselse werkzoekenden en personen van vreemde origine, waarbij kandidaten een technische vooropleiding konden volgen bij Iris Tech om zo hun slaagkansen voor de aanwervingsproef voor technicus te vergroten

 - naar aanleiding van de jobdag in Gent en Brussel werden de verantwoordelijken

van de regionale belangengroepen voor personen van vreemde origine vooraf uitgenodigd voor een infosessie en een rondleiding, om hen te motiveren om publiciteit te maken voor deze jobdagen

samenwerking met experts in doelgroepenmarketing om gerichte publiciteitscampagnes op te stellen

lancering van de leerstoel diversiteit op een Business Breakfast over oudere werknemers, georganiseerd door de universiteit van Luik

verderzetting van de sponsoring van het Jump-forum, dat ijvert voor de actieve promotie van vrouwen op directieposten

Objectief

Er zijn 3 streefcijfers opgenomen in het Beheerscontract met de Staat voor de jaarlijkse instroom en voor het totale personeelsbestand:

20% vrouwen in de instroom

10% van vreemde origine 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.

Kosten voor de vakopleiding en percentage van de totale loonmassa

| | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|------|------|------|
| | | | |

| | | | |
|------------------------------|-------|------|-------|
| Opleidingskosten (miljoen €) | 113,9 | 95,9 | 106,1 |
| Percentage van de loonmassa | 5,4% | 4,6% | 5,0% |

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, en van het ontwikkelen van hun competenties en talenten, een prioriteit maakt.

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 el ene 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.”

Hélène: “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 is tussen de federale Staat en de NMBS-Groep, staat de verplichting om minstens 3% van de totale loonmassa uit te geven aan opleiding.

Competentiebeheer

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.

Beheer van competenties

Op basis van het positieve resultaat van het in 2011 uitgevoerde pilootproject met ICTRA, de Corporate Security Service en de Corporate Prevention Service, is begin 2012 gestart met de uitrol van het project competentiebeheer in alle directies van NMBS-Holding. In samenwerking met de HR-correspondenten en hun medewerkers, de leidinggevenden en de personeelsleden zijn tot op heden 112 functies beschreven en is er een technische competentiecatalogus opgesteld.

Sinds oktober 2012 kunnen 2.200 personeelsleden via SAP Talent hun competenties zelf evalueren en laten valideren door hun directe leidinggevende. Op basis van de profielvergelijking kan zowel individueel maar ook op niveau van de dienst of directie een actieplan worden opgesteld voor een verdere professionele en persoonlijke ontwikkeling van elk personeelslid, het organiseren van kennisoverdracht, het verbeteren van prestaties, het samenstellen van projectteams voor tijdelijke opdrachten, het bevorderen van interne mobiliteit en het werven en selecteren van competenties die zullen afvloeien door pensionering.

Ook het performance management is verder geïnformatiseerd waardoor een duizendtal kaderleden in overleg met hun directe leidinggevende, voor het komende werkjaar objectieven hebben gezet in SAP Talent. Deze zullen in de loop van 2013 worden opgevolgd door één of meerdere functioneringsgesprekken.

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 wel bepaalde periode.

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 tweederde meerderheid 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 is er nog het **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.

Leeftijd

Hoewel de meeste nieuwe aangeworvenen tussen de 20 en 49 jaar oud zijn, kwamen er in 2012 toch ook meer dan 60 nieuwe personeelsleden die ouder zijn dan 50 in dienst bij de Groep. Hierbij mogen we trouwens niet vergeten dat de NMBS-Groep sowieso een heel specifieke leeftijds piramide heeft, met bijna 60% van de personeelsleden die ouder zijn dan 45 jaar.

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.

| | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Totaal aantal volledig en definitief ongeschikt verklaarden | 547 | 576 | 534 |
| Aantal hiervan die de wederopleiding aanvaardden | 159 (29%) | 210 (36%) | 231 (43%) |
| Aantal hiervan die de wederopleiding niet aanvaardden | 388 (71%) | 366 (64%) | 303 (57%) |

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.

Geslacht

Op 1 januari 2013 telde de NMBS-Groep 4.211 vrouwelijke personeelsleden, wat overeenkomt met 11,63% van het totale personeel.

Percentage vrouwen bij de NMBS-Groep

| 01.01.2010 | 01.01.2011 | 01.01.2012 | 01.01.2013 |
|------------|------------|------------|------------|
| 9,88% | 10,40% | 11,02% | 11,63% |

De globale positieve evolutie zet zich verder, hoewel het aantal vrouwen bij de Groep laag blijft. Er zijn wel grote verschillen tussen de eenheden: waar er veel administratief en hoger opgeleid personeel is, werken relatief gezien meer vrouwen. In de eenheden met voornamelijk technische profielen zijn vrouwen ondervertegenwoordigd. Dat komt doordat sommige beroepscategorieën (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 beroepscategorieën automatisch beperkt is.

Na de lichte terugval in 2011 van het aandeel van de vrouwen in de instroom (door de vele aanwervingen voor technische profielen), is er in 2012 opnieuw vooruitgang. Met 19,5% vrouwen in de instroom zitten we terug dicht bij het streefcijfer van 20%.

| Instroom vrouwelijke personeelsleden | |
|--------------------------------------|-----------|
| 2008 | 18% |
| 2009 | bijna 20% |
| 2010 | 20% |
| 2011 | 17% |
| 2012 | 19,5% |

Van alle bevorderingen die in 2012 toegekend werden, waren er 11,72% voor vrouwen, wat volledig in de lijn ligt van het percentage vrouwen in het totale personeelsbestand (11,63%).

Begin 2013 werd de vrouwvriendelijkheid van de NMBS-Groep bevestigd door een nominatie voor de Wauw-award, die uitgereikt wordt aan een persoon of organisatie die het voorbije jaar heel vrouwvriendelijk was.

Medewerkers van vreemde origine

Het meten van de populatie van medewerkers van vreemde origine in het personeelsbestand blijft een struikelblok. De analyse die gebaseerd is op nationaliteit blijft op dit ogenblik de enige

objectieve maatstaf.

Het aandeel personen met een andere nationaliteit in het personeelsbestand is nog steeds zeer laag (1%).

De cijfers van het aandeel personen met een andere nationaliteit in de instroom van de voorbije jaren tonen echter wel dat er in 2012 beduidend meer personen met een andere nationaliteit aangeworven werden: 2,73% tegenover 1,80% in 2011.

Milieu

De trein scoort goed als het aankomt op CO₂-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 - Thematisch document Klimaat en Energie"]

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

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.

Case Study

3.846.000 kWh groene zonne-energie

In 2012 werd met fotovoltaïsche zonnepanelen te Antwerpen-Noord, Schoten (op het dak van de Peerdsbostunnel), Deinze, Charleroi, Ronet, Aiwaylle, Ans, Jemelle en Arlon 3.846.000 kWh elektriciteit geproduceerd. De grootste installatie bevindt zich te Schoten. Op het dak van de 3,4 kilometer lange koker voor de HSL langs de E19 en het Peerdsbos, liggen 16.000 panelen. Alle elektriciteit wordt aangewend door de NMBS-Groep hetzij voor de werking van de stations, hetzij voor de aandrijving van de treinen.

Emissies tractie

De transportsector (internationale sloop- en luchtvaart niet inbegrepen) is verantwoordelijk voor ca 25% van de CO₂ –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 sloop- en luchtvaart niet meegerekend.

97% van het transportgedeelte wordt veroorzaakt door het wegverkeer.

Het spoor realiseert 7,3 % van het reizigersvervoer (cijfer 2010) en 10 % van het goederenvervoer (cijfer 2009), maar is slechts verantwoordelijk voor 1,2 % van de door transportmodi veroorzaakte CO₂ -uitstoot .

De treinreiziger reist dus veel CO₂-zuiniger. (bron: Nationaal Instituut voor de Statistiek en eigen berekeningen)

In de 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 CO₂-emissie van 158 g/kWh (laatst beschikbare activiteitenverslag van Electrabel). Dit is beduidend lager dan een jaar geleden (177 g/kWh).

We maken een onderscheid tussen emissies veroorzaakt door het reizigersvervoer en het goederenvervoer.

Emissies reizigersverkeer

Door het lagere energieverbruik, de hogere bezettingsgraad van de treinen, de vermelde daling van de CO₂-emissie door de elektriciteitsproductie en minder dieseltreinen is de voorbije jaren de CO₂ –emissie per rkm sterk gedaald.

Met de trein reizen veroorzaakt 5 tot 20 keer minder CO₂ dan met de wagen

| | 1990 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|---------|---------|---------|---------|
| CO ₂ elektrische reizigerstreinen (ton) | 266.660 | 248.613 | 205.188 | 179.152 |

| | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| CO ₂ diesel reizigerstreinen (ton) (1) | 79.331 | 38.394 | 43.719 | 45.509 |
| totaal CO₂ reizigerstreinen (ton) | 345.990 | 287.007 | 248.907 | 224.661 |
| specifieke CO ₂ -emissie personenvervoer (g/rkm) | 52,9 | 27,0 | 22,9 | 20,7 |

(1) In overeenstemming met de nieuwe norm EN16258 wordt vanaf dit verslag en hogere well-to-wheel waarde aangenomen voor de dieseltreinen

In 2012 veroorzaakte een treinreiziger gemiddeld slechts 21g CO₂ per afgelegde kilometer (of reizigerkilometer - rkm). Volgens cijfers van het IEA veroorzaakt een gemiddelde rit met een auto 139 g/rkm, dus ongeveer 7 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. (bron: IEA)

De hogesnelheidstrein (HST) springt dankzij een grotere gemiddelde bezettingsgraad nog zuiniger om met energie dan een gemiddelde trein.

De CO₂ -impact van de treinreis per HST ligt 10 keer lager dan de equivalente reis per vliegtuig (bron: ecopassenger)

Energieverbruik niet-tractie

| | 2005 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Stookolie gebouwen (GJ) | 423.917 | 302.185 | 263.081 | 222.757 |
| Aardgas gebouwen (GJ) | 651.682 | 753.820 | 557.959 | 633.940 |
| Elektriciteit gebouwen en installaties (niet tractie) (GJ) | 2.256.353 | 2.944.641 | 2.583.529 | 2.783.806 |
| Autovoertuigenpark (GJ) | 133.789 | 141.804 | 135.102 | 135.988 |
| Totaal (GJ) | 3.465.741 | 4.142.449 | 3.539.671 | 3.776.491 |

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 2012 telden we 2.327 graaddagen. Dit is meer dan in het referentiejaar 2005 (2.218 graaddagen) en vooral beduidend meer dan in 2011 met slechts 1.928 graaddagen. Het aantal "graaddagen" geeft aan hoe koud het was in het stookseizoen

Het energieverbruik stookolie en aardgas is in vergelijking met 2005 met 20% gedaald. Maar rekening houdende dat het kouder was, mogen we besluiten dat de energie-efficiëntie 24% verbeterd is.

Ondanks de uiterst strenge maar korte vorstperiode met sneeuw in de maand februari en enkele sneeuwdagen in december 2012 en dus met een hoog wisselverwarmingsgebruik, werd in 2012 slechts 15 GWh meer elektriciteit verbruikt in vergelijking met het jaar 2011.

Na uitsluiting van de wisselverwarming, na aftrek van wat verbruikt wordt door derden en na correctie met het aantal graaddagen kunnen we zelfs besluiten dat het elektriciteitsverbruik door de NMBS-Groep lichtjes gedaald is in vergelijking met 2011.

In vergelijking met 2005 is het elektriciteitsverbruik met 19% toegenomen.

Het totale energieverbruik in gebouwen en installaties is in 2012 is in vergelijking met het referentiejaar 2005 met 5,6% gedaald. De doelstelling van 7,5% lager werd dus net niet gehaald maar daar staat wel een sterk uitgebreide dienstverlening tegenover: 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.

Afval in stations en treinen

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

De opgehaalde massa per gewest lijkt stabiel in Vlaanderen en Wallonië maar stijgt beduidend in Brussel.

De kwaliteit van de selectieve inzameling is eveneens gestegen te Brussel.

De kosten zijn beduidend gestegen in Vlaanderen. In Brussel en Wallonië zijn de kosten gedaald. In totaal zijn de kosten in beperkte mate toegenomen.

Total massa per gewest

| | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|
| Vlaanderen (ton) | 4.255 | 3.864 | 3.907 |
| Brussel (ton) | 1.061 | 1.051 | 1.787 |
| Wallonië (ton) | 2.723 | 2.880 | 2.717 |
| Totaal (ton) | 8.039 | 7.795 | 8.411 |

Kosten per gewest

| | 2010 | 2011 | 2012 |
|-------------------|------------------|----------------|----------------|
| Vlaanderen (€) | 581.230 | 406.004 | 490.905 |
| Brussel (€) | 196.222 | 191.535 | 190.029 |
| Wallonië (€) | 317.411 | 317.232 | 276.504 |
| Totaal (€) | 1.094.862 | 914.770 | 957.438 |

Emissies niet tractie

Sinds 1990 is de CO₂ -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 PV-installaties, deels van eigen PV-installaties. De gemiddelde CO₂-emissie per geproduceerde kWh van de Belgische door Electrabel uitgebate elektriciteitscentrales daalde van 349 g/kWh in 1990 tot 158 g/kWh (cijfer voor 2012 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 PV-installaties. 0 g/kWh geldt eveneens voor de elektriciteit afkomstig van de andere vermelde PV-installaties.

Naast de directe CO₂-uitstoot houden onderstaande cijfers ook rekening met de indirecte CO₂-emissie als gevolg van de elektriciteitsproductie en de productie en het transport van de vermelde fossiele brandstoffen.

| CO ₂ -emissie niet-tractie | 1990 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|----------------|----------------|---------------|---------------|
| stookolie gebouwen (ton CO ₂) | 86.755 | 22.059 | 19.205 | 16.261 |
| aardgas gebouwen (ton CO ₂) | 5.625 | 41.460 | 30.688 | 34.867 |
| Elektriciteit gebouwen en installaties (niet tractie) (ton CO ₂) | 43.626 | 60.382 | 20.538 | 20.064 |
| benzine en mazout voor het autovoertuigenpark (ton CO ₂) | 7.127 | 9.994 | 9.834 | 9.971 |
| totaal (ton CO₂) | 143.133 | 133.896 | 80.265 | 81.109 |

Energieverbruik tractie

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 2012 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 (reizigers- en goederentreinen)

| | 1990 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Elektrisch (TJ) | 10.861 | 14.941 | 14.321 | 13.929 |
| Diesel (TJ) | 3.261 | 1.202 | 1.150 | 1.035 |
| Totaal (TJ) | 14.122 | 16.143 | 15.471 | 14.964 |

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

| | 1990 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Vervoersprestatie reizigers, miljoen rkm | 6.539 | 10.609 | 10.848 | 10.857 |
| Primair energieverbruik elektrisch reizigers (TJ) | 8.067 | 12.849 | 12.073 | 12.007 |
| Primair energieverbruik diesel reizigers (TJ) | 993 | 481 | 568 | 570 |
| Totaal primair energieverbruik reizigers (TJ) | 9.060 | 13.330 | 12.641 | 12.577 |
| Specifiek primair energieverbruik personenvervoer (kJ/rkm) | 1.386 | 1.256 | 1.165 | 1.158 |

In 2012 reden in vergelijking met 2011 quasi evenveel treinen en werden evenveel reizigers vervoerd. De groei met gemiddeld 2% per jaar in de voorbije 20 jaar zet zich dus voorlopig niet verder door. In 2012 werd in vergelijking met 2011 wel 0,5% minder energie verbruikt ondanks het feit dat, door de strengere winter en warmere zomer, ca. 2% meer energie nodig voor het verwarmen of koelen van de treinen. De nodige energie werd dus ruim 2% efficiënter benut.

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.

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 CO₂-emissie door de elektriciteitsproductie is in 2012, de CO₂ –emissie per vervoerde tkm goederen opnieuw opmerkelijk gedaald .

| | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|------|------|------|
|--|------|------|------|

| | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|
| CO ₂ elektrisch goederentreinen (ton) | 40.198 | 38.214 | 26.681 |
| CO ₂ diesel goederentreinen (ton) | 52.895 | 42.708 | 37.151 |
| totaal CO₂ goederentreinen (ton) | 93.084 | 80.922 | 65.832 |
| specifieke CO ₂ -emissie goederenvervoer (g/tkm) | 16,3 | 13,7 | 12,6 |

Per getransporteerde tkm bedraagt de emissie slechts 12,6g, of ruim 3 maal minder dan het gemiddelde voor het vervoer over de weg met zware vrachtwagens (bron: eco-transit)

Gescheiden afvalophaling

Vuilnisbakken voor de selectieve inzameling van afval worden ter beschikking gesteld in de 12 grootste stations: Antwerpen-Centraal, Brugge, Brussel-Centraal, Brussel-Zuid, Brussel-Noord, Charleroi-sud, Gent-Sint-Pieters, Leuven, Mons, Namur, Oostende en Ottignies. In 2012 werd in totaal 2.992 ton afval verzameld en afgevoerd. Dit komt ongeveer overeen met 40% van de totale massa van alle stations samen. Deze hele operatie kostte in totaal 309.788 EUR.

De gescheiden fracties samen (papier/karton, PMD, glas,...) vertegenwoordigen ongeveer 50% van het afval verzameld in deze 12 stations. Deze waarde is sterk gestegen in vergelijking met de 17% in 2011. Deze verbetering verklaart eveneens de beduidend gedaalde kost voor de verwijdering. Selectief ingezameld afval kan gemakkelijker gerecycleerd worden en de behandeling is goedkoper.

Massa van de verschillende fracties ingezameld in de 12 betrokken stations

| | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|
| Papier/karton | 556 | 439 | 1.399 |
| PMD | 27 | 53 | 182 |
| Glas | 36 | 30 | 56 |
| Restafval | 2.088 | 2.327 | 1.356 |
| Totaal (ton) | 2.707 | 2.849 | 2.992 |
| Totaal (€) | 401.289 | 380.425 | 309.788 |

In het voorjaar 2013 lanceert de NMBS-Holding een communicatiecampagne om de reiziger nog meer motiveren zijn afval in het juiste compartiment te gooien. We werken eveneens aan het aanbrengen van pictogrammen waardoor het soort afval dat met elke compartiment verzameld wordt verduidelijkt.

Energie

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 spoorwegnet, 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.

Het energieverbruik van de NMBS Groep kan ingedeeld worden in 3 luiken:

- Het primair energieverbruik niet-tractie
- Energieverbruik door en in treinen
- Energieverbruik voor het goederenvervoer

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).

Energieverbruik goederentransport

Energiezuiniger goederenvervoer

| | 1990 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Vervoersprestatie goederen, miljoen tkm | 8.354 | 5.729 | 5.913 | 5.220 |

| | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Primair energieverbruik elektrisch goederen (TJ) | 2.794 | 2.092 | 2.248 | 1.922 |
| Primair energieverbruik diesel goederen (TJ) | 2.268 | 721 | 582 | 465 |
| Totaal primair energieverbruik goederen (TJ) | 5.062 | 2.813 | 2.830 | 2.387 |
| Specifiek primair energieverbruik goederenvervoer (kJ/tkm) | 606 | 491 | 479 | 457 |

Door de economische crisis beleefde het goederenverkeer in 2009 een omzetsdaling met 30% gevolgd door een lichte herneming in 2010 en 2011. Door de dalende productie in vooral de staal- en automobielsector in Europa maar ook in vele andere sectoren, is in 2012 het goederenverkeer per spoor gedaald tot een niveau nog lager dan het rampjaar 2009.

De nodige energie voor dit goederentransport daalde echter in verhouding nog meer zodat het specifieke energieverbruik, dit is de hoeveelheid energie nodig om 1 ton goederen over 1 km te vervoeren, verbeterde met ruim 4%.

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

Afval in de 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 kosten om te verwijderen.

Massa van het afval van de werkplaatsen NMBS et Infrabel

| | | 2010 | 2011 | 2012 |
|----------------------------------|-------------------|--------|--------|-------|
| Afval met een economische waarde | Hoeveelheid (ton) | 16.468 | 17.178 | 9.011 |

| | | | | |
|-------------|-------------------|-----------|-----------|-----------|
| | Opbrengst (€) | 5.517.247 | 7.618.173 | 6.044.080 |
| Ander afval | Hoeveelheid (ton) | 7.317 | 8.749 | 8.748 |
| | Kost (€) | 666.398 | 696.799 | 501.717 |

De afvalproductie in de werkplaatsen daalde sterk in 2012 als gevolg van de beduidende afname van de schrootophaling. De werkplaats van Infrabel te Schaarbeek rapporteerde 6000 ton minder schroot (voornamelijk oude rails en wissels).

De hoeveelheden afval die door de werkplaatsen worden geproduceerd, kunnen bovendien sterk van jaar tot jaar verschillen (meer/minder werk, beperkte oppervlakte voor afvalopslag, renovatie- of afbraakwerken).

Water

Via een 900-tal waterleveringspunten verspreid over het gehele Belgische grondgebied wordt water aangewend door de NMBS-Groep.

Waterverbruik in de stations en de kantoren

Stations

In de 37 grootste stationsgebouwen uitgerust door de NMBS-Holding werd in 2012, 129.000 m³ water verbruikt. De grootste verbruiken situeren zich in de stations Antwerpen-Centraal, Brussel-centraal en Brussel-Zuid en Liège-Guillemins.

| (m ³) | 2010 | 2011 | 2012 |
|-------------------|---------|---------|---------|
| Leidingwater | 130.000 | 133.000 | 129.000 |

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

Kantoren

| (m ³) | 2010 | 2011 | 2012 |
|-------------------|------|------|------|
|-------------------|------|------|------|

| | | | |
|--------------|--------|--------|--------|
| Leidingwater | 65.000 | 58.000 | 59.000 |
|--------------|--------|--------|--------|

In de kantoorgebouwen van de NMBS groep werd in 2012, 59.000 m³ verbruikt. Het overgrote deel daarvan (40.000m³) 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 ³) | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|----------------|----------------|----------------|
| leidingwater | 407.923 | 433.687 | 449.064 |
| regenwater | 16.559 | 21.832 | 25.620 |
| grondwater | 5.492 | 2.632 | 3.590 |
| Totaal | 429.974 | 458.151 | 478.274 |
| % regenwater in vergelijking met het totaal | 4,0% | 5% | 5,7% |

De stijging van het waterverbruik is voornamelijk te wijten aan een intensiever gebruik van de wasinstallaties voor de treinstellen en rijtuigen en door een vollediger inventarisatie van het waterverbruik in de onderhoudsposten.

In de centrale werkplaats te Mechelen werd, voor het tweede jaar op rij, 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 stijgt lichtjes maar blijft rond de 5%. De NMBS onderzoekt hoe en waar dit percentage kan verhoogd worden.

Case Study

De NMBS werkplaats te Mechelen reduceert op 2 jaar tijd het waterverbruik met 70%

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 in 2 jaar tijd met ca. 70% 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.

| | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Leidingswater | 20.935 | 14.078 | 8.831 |
| Grondwater | 3.214 | 0 | 0 |
| Totaal | 24.149 | 14.078 | 8.831 |

Objectief

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

Afval

De netheid aan boord van de treinen van de NMBS wordt verzekerd door mobiele "B-Clean" schoonmaakteams.

Alle afval van reizigers en stationsbezoekers wordt verzameld en regelmatig opgehaald door erkende afvalverwerkers.

Zowel de opgehaalde massa als de kost liggen in 2012 hoger dan vorig jaar.

De gescheiden afvalophaling in de NMBS-Holding stations wordt een succesverhaal. De selectieve scheiding van het afval is beter wat resulteert in lagere kosten voor ophaling of recyclage.

De afvalstroom binnen de werkplaatsen van Infrabel en de NMBS daalde sterk. Dit is een variabel fenomeen.

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 werd 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. Infrabel en de NMBS stellen 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

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 2012 zijn in het kader van de GEN-werken (Gewestelijke Express Net rond Brussel), geluidsschermen gebouwd of 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 pilotplaatsen zal een W.I.M. systeem geïnstalleerd worden op 15 plaatsen.

Nieuwe treinen zijn stiller

In 2012 werd het NMBS-voertuigenpark uitgebreid met de nieuwe locomotieven van de reeks 18 en met de eerste leveringen van de in totaal 305 motorstellen van de reeks 08. Bij de indienstname van de nieuwe locomotieven van de reeks 18 viel vooral de storende fluittoon bij stilstand in het station op. Bij het naderen van het station remmen deze locomotieven af door de tractiemotoren te schakelen als generatoren van elektriciteit. Daardoor wordt de bewegingsenergie terug omgezet naar elektriciteit. Deze elektriciteit kan echter niet opgeslagen worden. In geval deze elektriciteit niet onmiddellijk kan gebruikt worden door andere versnellende treinen in de buurt, wordt deze remenergie, aan boord van de locomotief, omgezet in warmte. Om oververhitting te vermijden moet dan deze warmte afgevoerd worden door ventilatoren. Het aanslaan van deze ventilatoren veroorzaakt de erg storende fluittoon.

In een beginperiode kwamen deze ventilatoren echter te snel in actie en draaiden ze langer dan noodzakelijk.

De software van deze locomotieven werd gewijzigd in juli-augustus 2012 zodat nu deze ventilatoren alleen draaien bij echt gevaar voor oververhitting. De kans dat dit geluid voorkomt is daardoor zeer sterk verminderd en is van kortere duur, maar is niet helemaal verdwenen.

Het rolgeluid van deze locomotieven is wel beduidend lager dan van alle andere locomotieven daardoor dragen ze toch bij tot het geleidelijk stiller worden van het treinverkeer.

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

Objectief

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

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 diesellocomotieven, 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 2012 werd 6,5 miljoen EUR besteed voor werven of studies te Antwerpen, Ans, Auderghem, Brussel, De Panne, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Maasmechelen, Mechelen, Melle, Merelbeke, Oostende, Ottignies, Oudenaarde, Roeselare, Salzannes, Schaarbeek, Sint-Niklaas, Stockem, Tienen, en Wondelgem. Sinds 1998 werd al 50 miljoen EUR besteed.

Kosten bodemonderzoek en -sanering

| Periode | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------|-----------|-----------|-----------|
| EUR | 4.598.163 | 1.964.230 | 6.532.252 |

Case Study

Bodemsanering te Schaarbeek-Josaphat

Tussen de Lambertmontlaan de Gilisquetlaan en de Leopold III laan in hartje Brussels Gewest bevindt zich op grondgebied Schaarbeek en Evere een 25 ha groot terrein, dat tot 1994 werd gebruikt als goederenstation. Vandaag resten alleen nog de sporen van de lijn 26 die Halle verbindt met Mechelen zonder langs de Noord-Zuid verbinding te passeren. Het terrein was al vanaf 2005 geen eigendom meer van de NMBS-Groep maar de NMBS-Holding blijft wel nog verantwoordelijk voor de bodemsanering

Bodemsanering te Kortrijk

Op het uitgestrekte spoorwegterrein langsheen 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 bevoorraad. 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 deelterrein huisvest ondertussen het nieuwe lokale logistieke centrum van Infrabel. In totaal werd al 760.000 EUR besteed aan onderzoek en saneringswerken van dit terrein.

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

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 Vlaamse 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-Groep ernaar om in eerste instantie de kennis van de toepasselijke wetgeving en van best practices in dit domein te versterken.

In 2012 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 bureaubenodigdheden).

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

Het gestaag groeiende marktaandeel van het spoor in de verschillende transportmodi opvangen, vergt naast operationele, eveneens grote financiële inspanningen teneinde een optimale kwaliteitsverlening te garanderen. De kerncijfers tonen duidelijk het belang van de NMBS-Groep in de globale mobiliteit.

Een strakke financiële discipline nastreven met tegelijk doorgedreven inspanningen op het gebied van duurzaamheid is niet éénvoudig.

In de resultaten zien we een positieve EBITDA verschijnen in 2012 na een negatief cijfer in 2011. Dit door een stijging van de omzet, terwijl de externe kosten daalden.

Als één van de belangrijkste investeerders van het land moet de NMBS-Groep oog hebben voor alle facetten van een goede dienstverlening aan de klant. Dit komt duidelijk naar voor in het uitgebalanceerde investeringsbeleid.

Kerncijfers 2012

| De NMBS-Groep in vogelvlucht - gegevens 2012 | |
|--|---|
| Aantal reizigers | NMBS Mobility vervoerde in binnenlands verkeer 223,3 miljoen reizigers in 2012, of ongeveer 1% meer dan in 2011. NMBS Europe vervoerde in 2012 7,9 miljoen internationale reizigers (status quo t.o.v. 2011). |
| Investeringen | 1,736 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 | 36.206 medewerkers of 34.703 in VTE, eind 2012. |
| Aantal km spoor | 3.592 kilometer spoorlijnen. |
| Aantal reizigerstreinen | De NMBS legde 1,2 miljoen binnenlandse reizigerstreinen in. |
| Aantal zitplaatsen | De NMBS heeft 325.000 zitplaatsen in haar treinen. Tegen 2015 zal dat aantal oplopen tot +/- 376.000 zitplaatsen. |
| Plaats voor fiets en auto | Eind 2012 stonden er 82.400 fietsplaatsen ter beschikking. In alle stations en stopplaatsen van het land waren er in totaal 56.804 parkeerplaatsen voor auto's eind 2012. |
| Stiptheid | Gemiddeld 87,2 % van de treinen had minder dan 6 minuten vertraging. |
| CO ₂ , energie | Tussen 1990 en 2012 is het specifiek primair energieverbruik voor het vervoeren van onze klanten (dus per reiziger-km) gedaald met 16.5%. |

De energie nodig voor het transport van goederen is per ton-km gedaald met 24,5%. In dezelfde periode is de specifieke CO₂ emissie (dus per reiziger-km of per ton-km) gedaald met 60%.

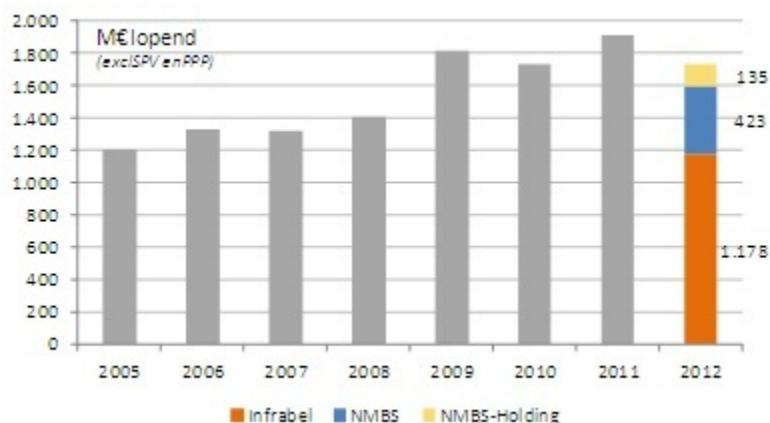
Investerings

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. In 2012 bedroeg de investeringsenveloppe 1.736 miljoen euro. Dat was 1% minder dan in het recordjaar 2011 en op het niveau van 2010.

[Een ambitieus investeringsplan voor de periode 2013-2025 werd in juli 2013 goedgekeurd door de federale ministerraad.](#) Het behelst 26 miljard euro, ongeveer 2 miljard per jaar. Dat ligt zowat 200 miljoen per jaar hoger dan in het vorig plan 2001-2012.

Met de gewesten wordt nu een samenwerkingsovereenkomst onderhandeld over dat plan 2013-2025.



Bespreking investeringen NMBS Groep

Bespreking investeringen 2012 NMBS-Holding

Bespreking investeringen 2012 NMBS

Bespreking investeringen 2012 Infrabel

Investerings NMBS Groep

Zowat de helft van de investeringen ging in 2012 naar de "klassieke" infrastructuur. De drie bedrijven investeerden meer van 110 miljoen euro in het onthaal van de reizigers in "klassieke" stations en parkings. Bovendien waren er investeringen in stations en parkings in het kader van de GEN-projecten (14,4 miljoen) en in het kader van de HST-projecten (4,9 miljoen), alsook voor telebewakingssystemen van de publieksruimten (2,6 miljoen)

| Investeringen in K€ courant | Totaal | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| ALGEMEEN TOTAAL | 8.592.669 | 1.402.574 | 1.812.969 | 1.729.459 | 1.911.857 | 1.735.810 |
| Klassieke infrastructuur | 3.913.091 | 672.453 | 881.886 | 788.183 | 743.139 | 827.431 |
| Concentratie seinhuizen | 812.035 | 145.914 | 196.404 | 155.926 | 130.735 | 183.056 |
| Klassieke capaciteitsuitbreiding | 827.200 | 143.754 | 143.091 | 174.267 | 201.743 | 164.345 |
| ETCS | 215.264 | 17.527 | 29.893 | 37.572 | 61.180 | 69.091 |
| Capaciteitsbehoud algemeen | 1.354.133 | 253.734 | 320.199 | 261.882 | 217.559 | 300.759 |
| Parkings (klassiek) | 147.509 | 30.479 | 29.536 | 49.980 | 31.147 | 6.366 |
| Stations (klassiek) & onthaal algemeen | 556.950 | 81.043 | 162.763 | 108.555 | 100.774 | 103.814 |
| GEN infrastructuur | 1.252.173 | 111.706 | 200.443 | 278.492 | 321.044 | 340.488 |
| Infra GEN lijnen | 1.147.258 | 90.102 | 177.334 | 247.177 | 306.548 | 326.097 |
| GEN parkings | 38.191 | | | 15.226 | 10.591 | 12.374 |
| GEN stations | 66.724 | 21.604 | 23.109 | 16.089 | 3.905 | 2.017 |
| HST infrastructuur | 314.870 | 108.357 | 90.109 | 74.371 | 41.911 | 123 |
| HSL | 168.421 | 55.765 | 40.494 | 43.309 | 33.663 | -4.809 |
| HST parkings | 5.919 | | | 5.822 | -348 | 445 |
| HST stations | 140.530 | 52.593 | 49.615 | 25.240 | 8.596 | 4.487 |
| Dienstgebouwen & productiemiddelen | 1.286.451 | 246.015 | 316.620 | 254.233 | 210.910 | 258.673 |

| | | | | | | |
|------------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Werkplaatsen RM & Infrabel | 176.984 | 39.322 | 40.154 | 26.534 | 31.784 | 39.190 |
| Dienstgebouwen | 172.590 | 16.630 | 7.261 | 63.486 | 25.606 | 59.607 |
| LCI | 119.780 | 26.853 | 38.023 | 18.451 | 15.210 | 21.243 |
| Informatica | 700.826 | 139.201 | 202.984 | 120.725 | 120.283 | 117.633 |
| Productiemiddelen en alg. Diensten | 116.270 | 24.009 | 28.199 | 25.037 | 18.026 | 21.000 |
| Rollend materieel | 1.826.083 | 264.043 | 323.911 | 334.181 | 594.853 | 309.095 |
| Motorstellen | 833.289 | 61.573 | 51.244 | 107.920 | 386.657 | 225.894 |
| Overige Rollend mat. | 70.126 | 18.444 | 20.022 | 8.419 | 8.293 | 14.948 |
| ETCS Rollend mat. | 52.124 | | | 22.082 | 18.718 | 11.323 |
| Locomotieven | 413.584 | 2.996 | 116.644 | 110.825 | 146.687 | 36.432 |
| HST stellen | 48.803 | 3.681 | 25.271 | 16.265 | 2.182 | 1.404 |
| Rijtuigen | 407.375 | 176.565 | 110.731 | 68.669 | 32.315 | 19.095 |
| Wagons | 784 | 784 | | | | |

Buiten de globale investeringen ten belope van 1.736 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 privaatspublieke 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).

De financiële kosten voor de NMBS Groep (kosten PPP en terugbetalingen van leningen) verbonden aan deze alternatieve financieringsmethodes bedroegen in 2012 ongeveer 35 miljoen euro.

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 werd er overgegaan van BGAAP (Belgische boekhoudnormen) naar een presentatie volgens de IFRS normen (internationale boekhoudnormen).

| Resultaten NMBS-Groep Holding, NMBS, Infrabel) (bedragen in 1.000 €) | (NMBS-Logistics, | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Bedrijfsopbrengsten | | 3.536.565 | 3.571.328 | 3.660.411 |
| Omzet (inbegrepen exploitatie-subsidies) | | 2.885.590 | 2.932.236 | 2.988.522 |
| Wijziging bestellingen in uitvoering | | | | |
| Geproduceerde vaste activa | | 509.643 | 510.626 | 500.518 |
| Andere bedrijfsopbrengsten | | 141.332 | 128.466 | 171.371 |
| Bedrijfskosten (cash) | | -3.541.075 | -3.629.051 | -3.544.935 |
| Grond- en hulpstoffen | | -197.749 | -229.692 | -267.936 |
| Diensten en diverse goederen | | -1.170.442 | -1.223.510 | -1.080.216 |
| Bezoldigingen en sociale lasten | | -2.171.420 | -2.111.252 | -2.132.518 |
| Andere bedrijfskosten | | -1.464 | -64.597 | -64.265 |
| EBITDA | | -4.510 | -57.723 | 115.476 |
| Bedrijfskosten (niet-cash) | | -177.422 | -157.653 | -115.456 |
| EBIT | | -181.932 | -215.376 | 20 |
| Financiële resultaten | | -149.296 | -190.887 | -156.277 |
| Financiële opbrengsten | | 303.575 | 314.875 | 433.202 |
| Financiële kosten | | -452.871 | -505.762 | -589.479 |
| Uitzonderlijke resultaten | | - | - | - |
| EBT | | -331.228 | -406.263 | -156.257 |
| Uitgestelde belastingen | | 21.380 | 55.366 | -29.213 |
| Netto-resultaat | | -309.848 | -350.897 | -185.470 |

Verklaring bij de gebruikte terminologie:

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

EBIT:staat voor “Earnings before Interest and Taxes”, of “Inkomsten vóór interesten en belastingen”.

EBT:betekent “Earnings before Taxes”, of “Inkomsten vóór belastingen”.

Exploitatiedotaties van de overheid

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

| Exploitatiedotaties van de federale overheid (bedragen in 1.000 €) | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|------------------|------------------|------------------|
| NMBS | 918.043 | 936.514 | 964.934 |
| Infrabel | 181.742 | 183.646 | 189.693 |
| NMBS-Holding | 249.332 | 268.607 | 275.309 |
| Totaal | 1.349.117 | 1.388.767 | 1.429.936 |

Investerings NMBS-Holding

De NMBS-Holding investeerde 75% van haar middelen in gebouwen (stations, parkings en dienstgebouwen). De rest (ongeveer 20 miljoen euro) ging naar informatica, telecommunicatie en de beveiliging van personen en goederen.

Investerings NMBS

Investerings in diverse types rollend materieel (rijtuigen, stellen, wagons, locomotieven) vertegenwoordigen in 2012 meer dan 70% van de investeringen van de NMBS.

In 2011 investeerde de NMBS meer dan € 500 miljoen in de aankoop van de Desiro treinstellen en locomotieven van het type 18. Door de fasering in de levering van deze twee types rollend materieel is het bedrag in 2012 slechts 300 miljoen euro.

Investerings in werkmiddelen (voornamelijk werkplaatsen en informatica) maken 25% van de uitgaven uit.

De verdere uitrusting van het rollend materieel met de ETCS technologie (het Europees veiligheidssysteem voor het spoorverkeer) vergde een investering van € 11 miljoen.

Investerings Infrabel

Globaal gezien waren meer dan 41% van investeringen door Infrabel gewijd aan capaciteitsuitbreiding, vooral het GEN, terwijl een kwart van de middelen naar het in stand houden van het huidige netwerk gaat.

De investeringen gewijd aan de installatie van ETCS/TBL1+ bleven nog steeds groeien, in 2012 een stijging met 13% ten opzichte van 2011. Ze waren goed voor 69,1 miljoen euro.

Het programma voor de concentratie van de seinhuizen vergde 16% van hun investeringen, investeringen in verband met de productiemiddelen 7% (informatica, werkplaatsen, logistieke centra, ...) en in de stations 6%.

Activiteit

De Groep is als spoorvervoerder een belangrijke speler in de Belgische mobiliteit. Het is de ambitie om die rol nog aanzienlijk te versterken, en om de modal shift te bestendigen die de laatste jaren is op gang gebracht ten gunste van de trein. Dat moet gebeuren door te groeien zonder kwaliteitsverlies.

In 2012 vervoerde de NMBS-Groep 223,3 miljoen reizigers in binnenlands spoorverkeer, of bijna 1% méér dan het jaar voordien.

Sinds het jaar 2000 is het aantal treinreizigers toegenomen met bijna 60%, wat meer is dan de groei die het autoverkeer kende.

Het Federaal Planbureau verwacht dat de vraag naar spoorvervoer ook de komende decennia sterk zal blijven groeien. Deze groei zal hoger liggen dan de totale groei van de mobiliteit.

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

De Groep investeerde in totaal 1,7 miljard euro in 2012, vooral in nieuwe treinen en locomotieven, spoorlijnen, veiligheidssystemen en stations. In het ambitieuze investeringsplan voor de periode 2013-2025, goedgekeurd in de federale Ministerraad, zal het gemiddeld jaarlijks investeringsbedrag zelfs rond 2 miljard euro liggen.

Bijna 1600 nieuwe medewerkers vervoegden de Groep in 2012. Ze vingden de natuurlijke afvloei voor een deel op. Het aantal rekruteringen zal nog een tiental jaren op datzelfde peil moeten doorgaan.

Activiteiten

Elk van de drie bedrijven heeft een beheerscontract onderschreven met de Staat.

Daarin worden een aantal opdrachten van openbare dienst gepreciseerd, evenals het bedrag van de [toelagen](#) die de Staat verleent voor uitvoering van die opdrachten.



De [NMBS-Holding](#) verzekert de eenheid van het financieel beheer van de Groep en centraliseert de thesaurieactiviteiten van de drie vennootschappen. Ze vervult een coördinerende rol in het uitwerken van de ondernemingsplannen, investeringsplannen, en in het milieubeleid van de Groep.

Maar daarnaast oefent de NMBS-Holding ook operationele taken uit en is ze dienstverlener in de Groep.

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

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.

De veiligheidsdienst Securail staat in voor de beveiliging van klanten en personeel. De veiligheidsmensen patrouilleren vooral zichtbaar in de stations en de treinen, maar zorgen ook voor de bewaking van gebouwen en installaties van de Groep.

En tenslotte verstrekt de NMBS-Holding met haar laboratorium adviesdiensten en expertises over materialen en onderdelen van het rollend materieel, de infrastructuur en de gebouwen.



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 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 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.



De opdracht van [Infrabel](#) is gedefinieerd in het beheerscontract, afgesloten met de federale overheid, en bestaat uit opdrachten van openbare dienst.

Als beheerder van het Belgische spoorwegennet, biedt Infrabel een competitieve en kwaliteitsvolle infrastructuur, op maat van de behoeften van zijn klanten.

Naast het dagelijks beheer, het onderhoud en de continuïteit van de ontwikkeling van de infrastructuur, het is ook verantwoordelijk voor de regulering en de veiligheid van het spoorwegverkeer als geheel.

Op het Europese spoorwegennet wil Infrabel bijdragen aan duurzame mobiliteit voor de Belgische economische en sociale ontwikkeling. Het Belgische spoorwegennet is het eerste in Europa die een volledig HSL-netwerk van grens tot grens heeft ontwikkeld en vormt als zodanig een belangrijk kruispunt. De missie van Infrabel is de veiligheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid van het spoorwegennet te garanderen door de ontwikkeling van krachtige technologie. In het kader van deze missie treden de verwachtingen van de interne en externe stakeholders op de voorgrond, evenals de integratie van de verschillende transportmodi.

Infrabel bestaat uit 3 Directies die worden ondersteund door 5 Algemene Diensten :

- De Directie Infrastructuur onderhoudt, moderniseert en bouwt verder aan het spoorwegennet
- De Directie Netwerk houdt zich bezig met de organisatie van het spoorverkeer in real time en verstrekt de reizigers de nodige informatie over de situatie van het verkeer

- De Directie Toegang tot het Net, die binnen Infrabel op een geheel onafhankelijke manier werkt, stelt de infrastructuur ter beschikking van spoorwegbedrijven, behandelt hun aanvragen, factureert de rijpaden en verzekert de veiligheid van het spoornet. Deze Directie verzekert eveneens de opvolging van de grote investeringsprojecten

De Algemene Diensten: Human Resources, Finance, Legal & IT, Corporate & Public Affairs, Strategy en Procurement.

Beheerscontracten

De beheerscontracten tussen enerzijds de Staat en anderzijds elk van de drie bedrijven van de NMBS-Groep, zijn opgemaakt in uitvoering van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Hieronder staat de opsomming van de opdrachten van openbare dienst, zoals ze zijn opgenomen in de beheerscontracten voor de periode 2008-2012.

NMBS-Holding

1. het aanhouden en beheer van haar deelnemingen in het kapitaal van de NMBS en van Infrabel;
2. de veiligheids- en bewakingsactiviteiten op het gebied van de spoorwegen;
3. het verwerven, de bouw, het onderhoud en het beheer van de stations en hun aanhorigheden;
4. het behoud van het historisch patrimonium betreffende de spoorwegexploitatie;
5. de andere opdrachten van openbare dienst waarmee zij belast is door of krachtens de wet.

Uit hoofde van die “andere opdrachten” verzekert de NMBS-Holding:

- een aantal coördinatietaken (betrekkingen met de overheid, ICT, HR, communicatie, juridische ondersteuning en internationale zaken, financieel beleid, ondernemingsplan, beveiliging, investeringen; kwaliteit van de dienstverlening);
- de terbeschikkingstelling van personeel aan de twee andere vennootschappen van de NMBS-Groep, waarbij de NMBS-Holding de enige werkgever blijft, als waarborg voor de eenheid van het statuut en de sociale dialoog.

NMBS

1. het binnenlands vervoer van reizigers met treinen van de gewone dienst, alsook het aandoen van binnenlandse bestemmingen door hogesnelheidstreinen;
2. het grensoverschrijdende vervoer van reizigers, d.w.z. het vervoer met treinen van de gewone dienst voor het deel van het nationale traject dat niet gedekt is door punt 1 en dit tot de stations gelegen op de naburige netwerken zoals bepaald in het beheerscontract;
3. de prestaties die de NMBS levert ten behoeve van de Natie.

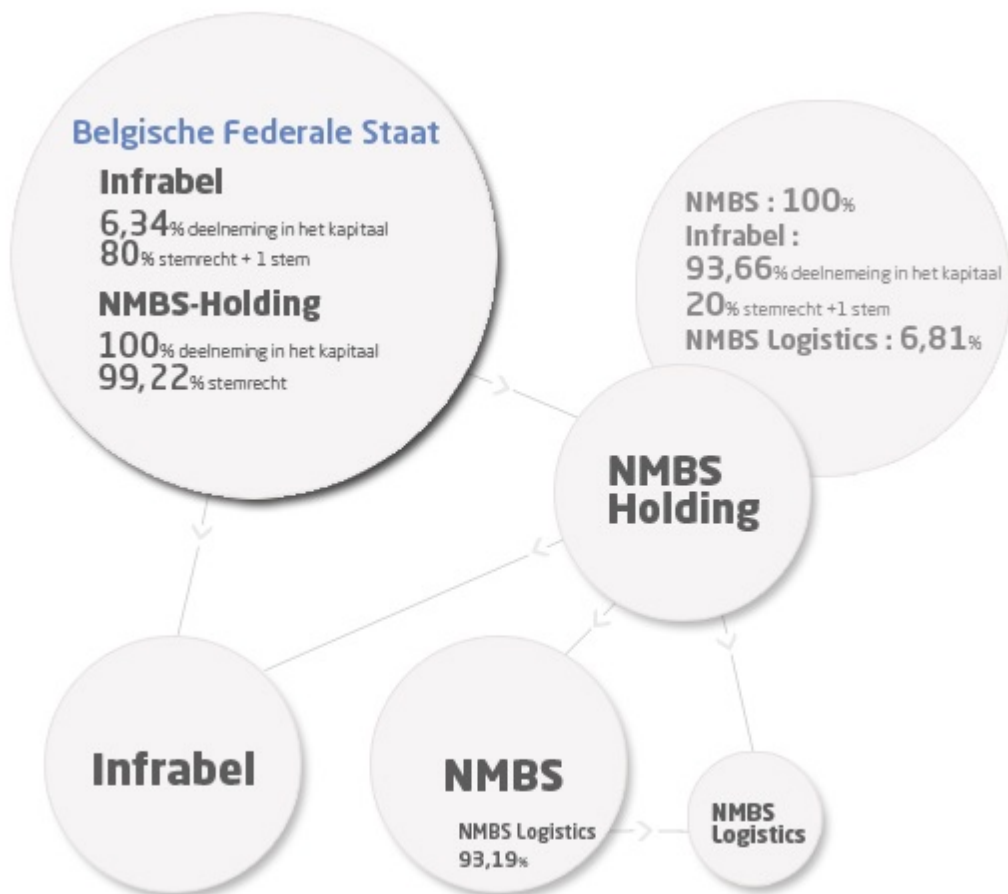
Infrabel

1. de verwerving, de bouw, de vernieuwing, het onderhoud en het beheer van de spoorweginfrastructuur;
2. het beheer van de regel- en veiligheidssystemen van die infrastructuur;
3. het leveren van diensten aan de spoorwegondernemingen zoals bepaald in de Wet Infrastructuur (wet van 4 december 2006 betreffende het gebruik van de spoorweginfrastructuur);
4. de verdeling van de beschikbare capaciteiten van de spoorweginfrastructuur, met inachtneming van de principes en procedures die door de Wet Infrastructuur en haar uitvoeringsbesluiten zijn vastgelegd;
5. de tarifiering, de facturering en de inning van de vergoedingen voor het gebruik van de spoorweginfrastructuur en diensten onder 3°, volgens de principes en de procedures die door de wet en haar uitvoeringsbesluiten zijn vastgelegd.

Structuur van de NMBS-Groep

De drie autonome overheidsbedrijven, NMBS-Holding, NMBS en Infrabel, vormen samen de NMBS-Groep. Het zijn NV's van publiek recht:

- NMBS is de treinoperator die het vervoer van reizigers verzorgt. Haar dochterbedrijf NMBS Logistics is bedrijvig in het goederenvervoer
- Infrabel is de infrastructuurbeheerder
- NMBS-Holding voert het HR-beleid en financieel beheer voor de Groep, is eigenaar van de stations en uitbater van de grootste ervan, beheert het vastgoed, levert ICT-diensten en interne veiligheidsdiensten



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 vijfde duurzaamheidsverslag behelst de periode 1/1/2012 – 31/12/2012. 2011 en 2010 zijn de twee referentiejaar, 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 vijfde duurzaamheidsverslag over het jaar 2012, 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 2012 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 2012 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 4 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.

Contact voor vragen

Walter De Rijck, NMBS-Holding

Directie Strategy & Coordination

Frankrijkstraat 56-58

1060 Brussel

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](#)

Download hier

[Rpport duurzaamheid 2011](#)

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.