

Persbericht

Brussel, 30 maart 2018

Commerciële resultaten en aanhoudende productiviteitsverbeteringen geven mooie jaarresultaten. NMBS legt vastberaden de basis voor modernisering in alle domeinen.

- Aantal binnenlandse reizigers stijgt met 3,6%
- Verdubbeling operationeel resultaat tot 77,3 miljoen EUR
- Economische schuld daalt
- 635,4 miljoen EUR aan investeringen in dienstverlening aan reiziger

2017 was voor NMBS een belangrijk jaar op het vlak van het aanbod voor de reiziger, de verdere financiële gezondmaking van de onderneming en het vastleggen van een duidelijke bedrijfsstrategie en een investeringsplan voor de volgende vijf jaar. Het aantal reizigers kende een mooie groei, wat resulteerde in een verdubbeling van het operationele resultaat en een daling van de schuld.

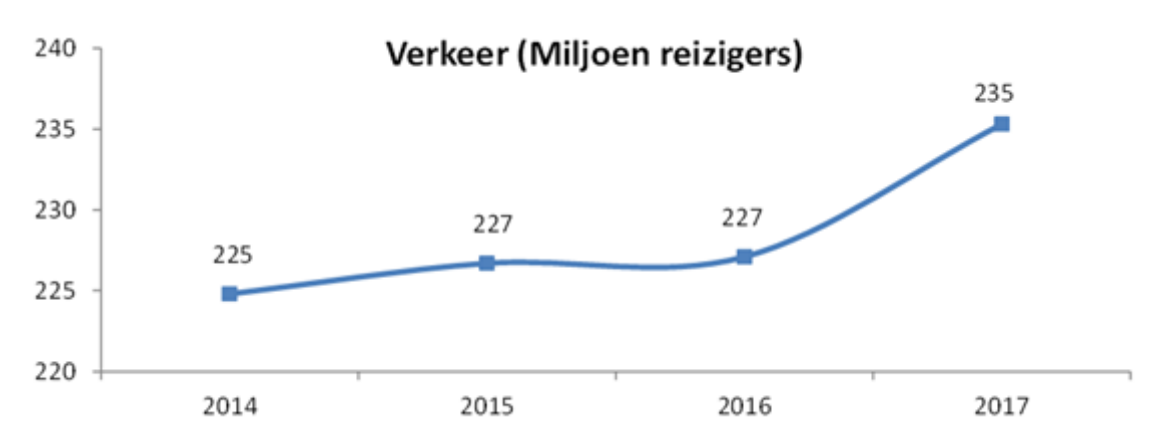
1. Aantal reizigers blijft stijgen: +3,6%

Het aantal reizigers in het binnenlandse verkeer is ten opzichte van 2016 in 2017 met 3,6 % gestegen tot 235,3 miljoen reizigers. Het aantal internationale reizigers is afgelopen jaar met 5,7% gestegen tot 3,03 miljoen. In 2016 werd het treinverkeer weliswaar getroffen door 12 stakingsdagen en de aanslagen van 22 maart, maar ook ten opzichte van 2015 blijft de groei van het aantal reizigers in 2017 significant.

Deze prestatie was onder meer te danken aan het versterkte treinaanbod in december 2016 (+72 treinen) en de commerciële strategie van NMBS die zich naast het klassieke pendelverkeer de laatste jaren ook sterk richt op het aantrekkelijker maken van de trein voor vrijetijdsreizigers.

Een recordaantal reizigers (4,8 miljoen) heeft in 2017 de trein genomen van en naar Brussels Airport. Dit is een kwart van alle luchthavenpassagiers.





De stijgende trend van 2017 wordt bevestigd in de eerste maanden van 2018 (+3,1%).

2. Nieuw, ambitieus vervoersplan

Na een eerste uitbreiding eind 2016, verhoogt NMBS in de periode 12/2017-2020 het treinaanbod met meer dan 5 procent.

Bijna twintig procent van de haltes krijgt tijdens weekdagen nieuwe verbindingen of een hogere frequentie en 20% van de haltes worden tijdens de piekuren en/of 's morgens of 's avonds laat beter bediend. Tijdens het weekend worden meer dan 120 haltes beter bediend. Op zaterdag gaat het vooral om een groter aanbod naar de winkelsteden, op zondag rijden er extra studententreinen.

Dit versterkte treinaanbod kent een mooi succes: meerdere duizenden reizigers nemen dagelijks deze nieuwe treinen, zowel tijdens de week als tijdens het weekend.

In en rond Brussel zorgt vooral een verdere uitbreiding van het S-aanbod voor een verhoogd treinaanbod. Het S-aanbod wordt sinds december 2015 stapsgewijs uitgerold, met verdere uitbreidingen in december 2016 en afgelopen december. Zo rijdt de S4-trein (Aalst – Brussel – Vilvoorde) de hele dag tussen Merode en Vilvoorde, in plaats van enkel tijdens de spits. Verder zijn bijvoorbeeld extra treinen toegevoegd tijdens de spits op de S8-verbinding Brussel-Ottignies-Louvain-la-Neuve.

3. Zorg voor de reizigers: investeringen in dienstverlening en onthaal

De Raad van bestuur van NMBS heeft in 2017 een investeringsplan voor de volgende vijf jaar goedgekeurd. Tussen 2018-2022 zal 3,2 miljard EUR geïnvesteerd worden in een betere dienstverlening aan de klant: veiligheid, nieuwe treinen, betere onthaalinfrastructuur voor de klanten (stations, parkings, toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit), moderne ateliers en digitalisering.

De rode lijn doorheen het investeringsplan is dat de middelen worden ingezet waar ze structureel de dienstverlening aan de klant verbeteren.



In 2017 investeerde NMBS 635,4 miljoen EUR. Het grootste deel gaat naar het rollend materieel en meer bepaald naar de aankoop van nieuwe M7-dubbeldeksrijtuigen en de renovatie van 200 motorstellen.

Daarnaast werd ook geïnvesteerd in het onthaal van reizigers (stations en parkings). Het gaat daarbij niet enkel om de verderzetting van projecten zoals Gent Sint-Pieters, Bergen, Mechelen of Brussel-Noord maar tevens om tientallen bescheiden maar klantvriendelijke projecten in vele andere stations (gebouwen, parkings, perronverhogingen ...). Stationsrenovaties gebeuren voortaan op basis van een standaardconcept.

Het totaal aantal parkings en fietsstallingen is op een jaar met meer dan 5.000 gestegen.

NMBS heeft in 2017 ook het aantal stations verdubbeld waar treinreizigers met beperkte mobiliteit tot drie uur voor het vertrek (voorheen 24 uur) persoonlijke assistentie kunnen reserveren. Vandaag is deze regeling van kracht in 41 stations.

Dankzij de uitbreiding van de maatregel zullen veel meer reizigers kunnen genieten van de kortere reservatietijd. Twee derde van de reizigers neemt op een weekdag de trein in één van de betrokken stations.

In totaal wordt in 132 stations assistentie aangeboden.

NMBS heeft in een digitale roadmap duidelijk uitgestippeld welke stappen de volgende jaren moeten ondernomen worden om de digitale transformatie van NMBS succesvol te kunnen bewerkstellingen, via substantiële investeringen in informatietechnologie, en dat zowel ten behoeve van reizigerscommunicatie als interne HR- en technische processen.

Zo zette NMBS in 2017 een aparte dienst op voor de verbetering van reizigerscommunicatie, verbeteringen die in de loop van 2018 in verschillende etappes zichtbaar zullen worden voor de reizigers (uitgebreidere informatieschermen in de treinen en de real-time info van treinen via een live map onder andere). Intussen is een derde van de vloot van NMBS uitgerust met vernieuwde schermen met realtimecommunicatie tijdens het volledige traject van de trein. In de loop van 2018 wordt een nieuwe website gelanceerd met klantvriendelijke aankoopfaciliteiten en nieuwe layout.

4. Veiligheid

De veiligheid van het spoorverkeer blijft de topprioriteit voor NMBS. Eind 2017 was 41,8 procent van de vloot uitgerust met het veiligheidssysteem ETCS (ten opzichte van een derde een jaar eerder). Daarmee zit NMBS op timing om tegen 2023 100 % van haar vloot met het veiligheidssysteem uit te rusten.



5. Beschikbaarheid materieel

De beschikbaarheid van het materieel is licht gestegen tot 84,3 procent eind 2017 (in vergelijking met 84,1 procent een jaar eerder). De continue verbetering moet het aantal zitplaatsen opdrijven en daarmee ook het comfort verbeteren.

De stiptheid bereikte in 2017 88,3 procent (ten opzichte van 89,2% in 2016). NMBS vindt dit onvoldoende en neemt samen met partner Infrabel maatregelen om de stiptheid te verbeteren.

6. Medewerkers

NMBS telde op 1 januari 2018 18.002 medewerkers (voltijdse equivalenten), in vergelijking met 18.195 in het begin van 2017.

NMBS blijft actief rekruteren en heeft in 2017 1.438 medewerkers aangeworven. Voor 2018 wordt gemikt op 1.600 aanwervingen, waarvan er op dit moment nog 1200 te realiseren zijn. In die optiek lanceert NMBS samen met HR Rail een nieuwe aanwervingscampagne onder het motto "Passie voor de reiziger".

NMBS heeft in 2017 de basis gelegd voor een eigentijds HR-beleid met een ondernemingscultuur gericht op interne dialoog, wervend leiderschap, participatie en engagement. Die cultuur werd vertaald in vier bedrijfswaarden, de vier PRO's van NMBS (Professionalisme, Respect, Ondernemerschap en Samenwerking). Voorts zet NMBS in 2018 verder in op diversiteit, en zal zij vanuit een nieuwe afdeling Corporate Culture & Values bij haar HR-dienst een diversiteitspolitiek voeren in lijn met de noodzakelijke transformatie van de bedrijfscultuur van NMBS.

Initiatief en creativiteit worden enkel bevorderd in een stimulerende werkomgeving. Daarom werd eveneens in 2017 de beslissing genomen om alvast de meer dan 4.000 werknemers die momenteel op verschillende locaties rond Brussel-Zuid werken, tegen 2023 onder te brengen in één locatie, vlakbij het station Brussel-Zuid.

7. Verdere financiële gezondmaking

NMBS heeft in 2017 een belangrijke stap gezet in de verdere financiële gezondmaking van de onderneming. Door de forse stijging van het operationele resultaat kon verder aan schuldafbouw gedaan worden.

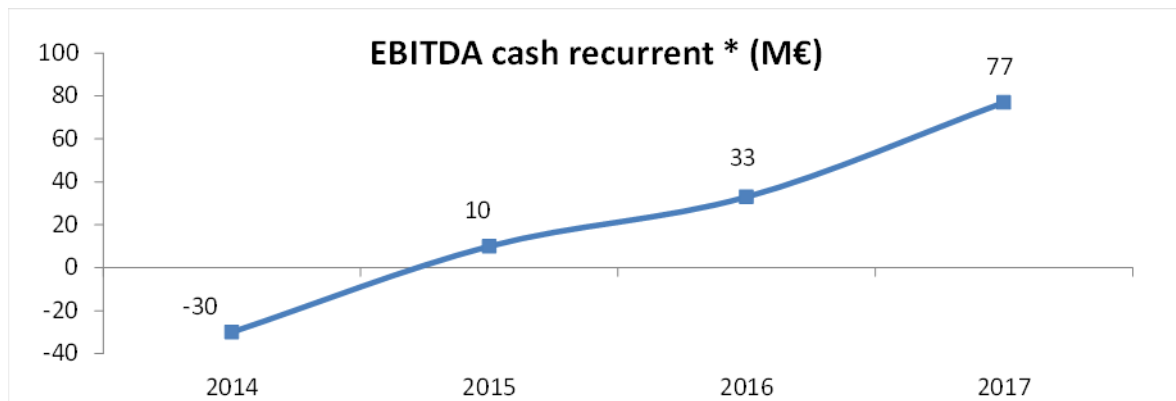
De cash recurrente EBITDA is meer dan verdubbeld tot 77,3 miljoen EUR (33,4 miljoen in 2016), een resultaat dat op de eerste plaats gedragen wordt door de stijging van het aantal reizigers. De groei manifesteert zich vrijwel in alle producten en reizigerssegmenten: het aantal abonnementen blijft groeien en de vrijetijdsverplaatsingen kennen veel succes. Dat leidt tot een verhoging van de bezettingsgraad van de treinen, met name tijdens de daluren, wat belangrijk is voor de rendabiliteit van de onderneming. Net zoals tijdens de afgelopen jaren, dragen de permanente productiviteitsinspanningen eveneens bij tot de verbetering van het operationele resultaat van NMBS.



De bedrijfsinkomsten zijn gestegen met 3,7% tot 2,458 miljard euro (2,371 miljard in 2016). De bedrijfskosten bereikten 2,381 miljard euro (ten opzichte van 2,337 miljard in 2016), een stijging met 1,9 procent, onder het gemiddelde inflatiecijfer van 2,13 procent in 2017.

De interne efficiëntiewinsten compenseerden voor een groot deel de impact van de loonindexering en andere lasten, waaronder de infrastructuurheffing, alsook de natuurlijke verhogingen van de directe kosten die verbonden zijn aan de groei van het verkeer.

De economische schuld is dankzij het fors verbeterde operationele resultaat met bijna 150 miljoen EUR gedaald tot 2,483 miljard EUR.



KERNINDICATOREN 2017



**635,4 miljoen €
investeringsen**



**77,3 miljoen €
aan EBITDA cash
recurrent**
+43,9 M€ t.o.v. 2016



**2.483 miljoen €
economische
schuld**
-146,1 M€ t.o.v. 2016



**18.002 FTE
(1/01/2018)**

1/1/2017:
18.195



**10.167,3 miljoen
reizigers-km
nationaal**

+3,3% t.o.v. 2016



**235,3 miljoen
reizigers
nationaal**

+3,6% t.o.v. 2016

Persdienst NMBS (Bart Crols)
+32 2 528 23 14
pers@nmbs.be
www.nmbs.be

