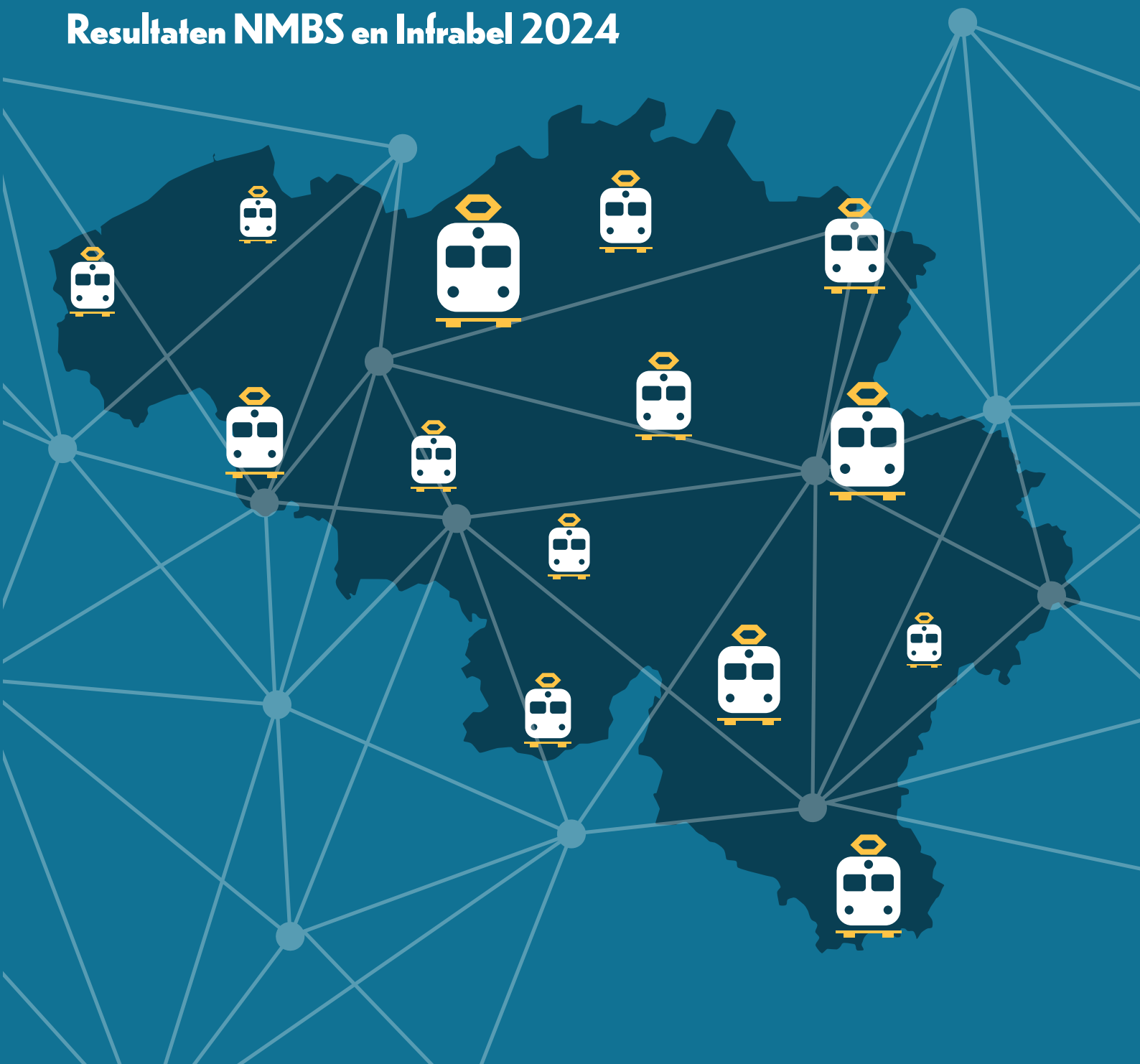




FEDERALE OVERHEIDSDIENST
MOBILITEIT EN VERVOER

RAPPORT PRESTATIEDIALOGEN 2025

Resultaten NMBS en Infrabel 2024



www.mobilit.belgium.be

.be

Rapport prestatiedialogen 2025 – resultaten 2024

0. Introductie	2
0.1 Openbaredienstcontract NMBS en performantiecontract Infrabel.....	2
0.2 Streven naar continue verbetering	2
0.3 Structuur rapport	3
1. Executive summary	4
2. NMBS.....	7
2.1 Context	7
2.2 Prestatie-indicatoren met bonus/malus	8
2.3 Bonus/malus/remediëring	20
2.4 Prestatie-indicatoren zonder bonus/malus	22
2.5 Informatie-indicatoren.....	26
2.6 Conclusie	29
3. Infrabel.....	30
3.1 Context	30
3.2 Prestatie-indicatoren	31
3.3 Bonus/remediëring	44
3.4 Informatie-indicatoren.....	45
3.5 Conclusie	49
4. Gezamenlijk gedeelte.....	50
4.1 Context	50
4.2 Prestatie-indicatoren	50
4.3 Remediëring	52
4.4 Conclusie	52
5. Bijlage 1 – Bijkomende informatie informatie-indicatoren NMBS	54
5.1 Verkoop per verkoopkanaal – II21	54
5.2 Klantentevredenheid – II33.....	54

0. Introductie

Artikel 97, punt 7 van het openbaredienstcontract afgesloten tussen de federale Staat en de NMBS en artikel 104, punt 9 van het performantiecontract afgesloten tussen de federale Staat en Infrabel geeft aan dat de FOD Mobiliteit en Vervoer (FOD MV) jaarlijks een verslag dient op te stellen over de resultaten van de prestatie-indicatoren en informatie-indicatoren van de NMBS en Infrabel en dat rapport eveneens publiek maakt.

0.1 Openbaredienstcontract NMBS en performantiecontract Infrabel

Krachtens de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, bepaalt het beheerscontract van een autonoom overheidsbedrijf, zoals de NMBS en Infrabel, de specifieke regels en voorwaarden volgens dewelke het zijn opdrachten van openbare dienst uitvoert. Eind 2022 heeft de federale regering de nieuwe beheerscontracten goedgekeurd met enerzijds de NMBS en anderzijds Infrabel. Deze contracten zijn in werking getreden op 1 januari 2023.

Het beheerscontract tussen de federale Staat en de NMBS kreeg de naam openbaredienstcontract en loopt over de periode 2023 -2032. Dit contract bevat de opdrachten van openbare dienst die de NMBS in deze periode dient uit te voeren. Het gaat hier over de volgende prestatiegebieden: organiseren van het binnenlands en grensoverschrijdend vervoersaanbod, aankoop en vernieuwing van rollend materieel, organiseren van de ticketing en tarifiering, zorgen voor het onthaal van de reizigers.

Het beheerscontract tussen de federale Staat en Infrabel kreeg de naam performantiecontract en loopt eveneens over de periode 2023-2032. Dit contract bevat de opdrachten van openbare dienst die Infrabel dient uit te voeren. Het gaat hier over de volgende prestatiegebieden: zorgen voor een efficiënt netwerk ten dienste van de gebruikers, het zo optimaal mogelijk beheren van de capaciteit en het treinverkeer, het uitvoeren van het onderhoud en de vernieuwing van de infrastructuur, inzetten op risicopreventie en veiligheidsbeheer, onderhouden van de klantenrelaties (zowel voor het reizigers- als het goederensegment).

Beide contracten vormen samen een verbintenis die de NMBS en Infrabel enerzijds en de federale Staat anderzijds aangaan ten dienste van de huidige en toekomstige spoorweggebruikers en de economische wereld. Een engagement dat gebaseerd is op de uitbreiding van het aanbod voor reizigers en goederen, de modernisering van het spoorwegnet en de kwaliteit van de dienstverlening, met een specifieke focus op een klantgerichte aanpak.

Beide contracten en hun bijlagen zijn te raadplegen op de website van de FOD MV ([LINK](#)).

0.2 Streven naar continue verbetering

Zowel in het openbaredienstcontract van de NMBS als in het performantiecontract van Infrabel is een hoofdstuk gewijd aan het proces inzake de opvolging en de continue verbetering van de prestatie van beide vennootschappen. Dat proces is een verbintenis tussen de NMBS, Infrabel, de minister bevoegd voor Mobiliteit en de FOD MV.

Het toezicht op die prestatie gebeurt aan de hand van verschillende soorten instrumenten, afhankelijk van de aard van de beoogde doelstellingen. Deze toezichtinstrumenten zijn de volgende:

- Gekwantificeerde metingen (indicatoren) die het mogelijk maken om de uitvoering van de prestaties en de kwaliteit van de geleverde diensten te meten. Er zijn twee types indicatoren:
 - (i) Prestatie-indicatoren, die de prestaties ten opzichte van de gekwantificeerde verbintenissen in de contracten meten;
 - (ii) Informatie-indicatoren, die niet het onderwerp zijn van een gekwantificeerde verplichting in de contracten;

- Rapporten, die een tekstuele samenvatting geven van de uitvoering van bepaalde prestaties en van de kwaliteit van de dienstverlening;
- Remediëringsplannen.

Voor de prestatie-indicatoren zijn in de contracten doelstellingen vastgelegd die de vennootschappen moeten behalen. Er zijn streefwaarden/targets horizon 2027 en horizon 2032 en tussentijdse progressiewaarden voor de jaren 2023 tot en met 2027. Daarnaast bestaan er ook onder- en bovendrempels voor elk van de indicatoren. Presteert een vennootschap beter dan verwacht dan kan ze een bonus krijgen, presteert ze slechter dan een vooraf vastgelegde waarde dan is er sprake van een malus (enkel van toepassing bij de NMBS) en is remediëring nodig via een op te stellen remediëringsplan.

Eenmaal per jaar organiseert de FOD MV een prestatiedialoog. Deze vindt plaats ten laatste op 30 juni van het jaar volgend op het jaar waarop de analyse van de indicatoren/rapporten betrekking heeft. De prestatiedialoog heeft voornamelijk tot doel om te evalueren of de vooropgestelde resultaten van de prestatie-indicatoren werden behaald en de andere contractuele verplichtingen werden nageleefd. Hiertoe ontvangt de FOD MV ten laatste 20 kalenderdagen voor de prestatiedialoog een rapport over de evolutie van de prestatie-indicatoren.

De prestatiedialoog wordt opgesplitst in drie delen:

- Een deel enkel met de NMBS voor wat betreft de indicatoren/rapporten van de NMBS;
- Een deel enkel met Infrabel voor wat betreft de indicatoren/rapporten van Infrabel;
- Een gezamenlijk deel - dus in het bijzijn van NMBS en Infrabel - voor wat betreft de gezamenlijke indicatoren/rapporten (stiptheid, toegankelijkheid).

Tijdens de prestatiedialoog wordt vastgesteld voor welke indicatoren het nodig is om een remediëringsplan op te stellen. Dit remediëringsplan heeft tot doel het niveau van een bepaalde prestatie (die onder de verwachtingen bleef/blijft) opnieuw op het juiste spoor te krijgen.

De prestatiedialoog voor de bespreking van de resultaten uit het jaar 2024 vond plaats op woensdag 18 juni 2025.

0.3 Structuur rapport

Hoofdstuk 1 bevat een managementsamenvatting.

Hoofdstuk 2 focust op de prestaties van de NMBS in het jaar 2024, met name de resultaten van de prestatie-indicatoren met en zonder bonus/malus, de waarden van de informatie-indicatoren en de indicatoren waarvoor remediëring nodig is.

In hoofdstuk 3 wordt gekeken naar de prestaties van Infrabel in het jaar 2024, met name de resultaten van de prestatie-indicatoren, de waarden van de informatie-indicatoren en de indicatoren waarvoor remediëring nodig is.

Hoofdstuk 4 gaat in op de prestaties, opnieuw in het jaar 2024, voor de indicatoren waar beide vennootschappen een gedeelde verantwoordelijkheid dragen en op elkaar aangewezen zijn om de doelstellingen te behalen, namelijk de globale stiptheid en het aantal autonoom toegankelijke stations.

1. Executive summary

Het openbaredienstcontract van de NMBS en het performantiecontract van Infrabel bevatten rechten en plichten voor beide vennootschappen i.h.k.v. de uitvoering van hun opdrachten van openbare dienst. In deze contracten, die lopen over de periode 2023-2032, wordt voor de eerste maal gewerkt met een systeem van streven naar continue verbetering. Via indicatoren (prestatie-indicatoren en informatie-indicatoren), rapporten, verslagen en eventuele remediëringsplannen krijgt de FOD MV een beter zicht op de (evolutie van de) prestaties van beide vennootschappen. Bij de NMBS zijn een aantal prestatie-indicatoren gekoppeld aan het al dan niet verkrijgen van een bonus of het moeten betalen van een malus. Infrabel heeft ook recht op een eventuele bonus of dient werk te maken van een remediëringsplan indien bepaalde vooropgestelde doelstellingen niet bereikt worden.

De FOD MV ontving in 2024 en 2025 informatie over de prestaties van de vennootschappen wat betreft het uitvoeringsjaar 2024. Deze informatie werd op 18 juni 2025 besproken tijdens de prestatiedialogen, overlegmomenten tijdens dewelke de FOD MV kijkt of de NMBS en Infrabel haar doelstellingen hebben bereikt het voorbije jaar en afspraken maakt om eventueel te remediëren bij het niet behalen van de vooropgestelde doelstellingen.

De FOD MV wenst alvorens verder in detail te treden twee kanttekeningen te maken:

- Aangezien de verschillende rapporteringsvereisten (performantiecontract Infrabel, openbaredienstcontract NMBS, boekhouding beide vennootschappen, collectieve coëfficiënt) en het feit dat de resultaten van bepaalde prestatie- en informatie-indicatoren in de loop van de tijd blijven evolueren (bijv. als gevolg van arbitrages met betrekking tot stiptheid), was het noodzakelijk een afspraak vast te leggen over de verwerking en bewaring van de gegevens die worden gebruikt bij de berekening van de bonus/malus. De FOD MV en de vennootschappen spraken het volgende af:
 - Standaard wordt de bonus/malus van jaar T vastgesteld op basis van de volgende principes:
 - Staat van de beschikbare gegevens op 31 januari van jaar T+1 (voor de resultaten van jaar T);
 - De resultaten van de bonus/malus van jaar T (opgesteld op basis van de gegevens beschikbaar op 31 januari van jaar T+1) worden gebruikt voor zowel de rapportering inzake de uitvoering van de contracten, de boekhoudkundige afsluiting als de berekening van de collectieve coëfficiënt.
 - Er is een controle op 31 maart van jaar T+1 om na te gaan of de bonus/malus van jaar T is geëvolueerd op basis van eventuele arbitrages en/of de noodzaak om bepaalde prestatie-indicatoren te corrigeren.
 - Indien de onderliggende elementen voor de berekening van de bonus/malus niet zijn gewijzigd ten opzichte van de beschikbare elementen reeds gecommuniceerd op 31 januari van jaar T+1 → geen actie vereist;
 - Indien de onderliggende elementen voor de berekening van de bonus/malus zijn gewijzigd en leiden tot een verschil van de berekening van de bonus/malus (bepaald op 31 januari van jaar T+1) wordt het financiële verschil boekhoudkundig in aanmerking genomen bij de bepaling van de bonus/malus van jaar T+2 (te formaliseren tijdens de prestatiedialoog vóór 30 juni van jaar T+1).
- De cijfers die in dit rapport zijn opgenomen zijn de cijfers zoals die op 18 juni 2025 tijdens de prestatiedialogen toegelicht en besproken werden. Sommige cijfers van bepaalde indicatoren zijn intussen nog lichtjes verfijnd en/of zullen in de toekomst nog aangepast worden (cf. supra); het is bijvoorbeeld zo dat voor de prestatie-indicator “CO₂-uitstoot” van Infrabel de waarde voor het jaar T pas definitief is in het jaar T+2, nl. wanneer alle energieverbruiken gekend zijn, ook deze van de meters die slechts jaarlijks uitgelezen worden.

NMBS

In 2024 behaalde de NMBS de vastgelegde doelstellingen (progressiewaarden) voor vijf van de twaalf prestatie-indicatoren met een financiële impact (bonus/malus), zoals opgenomen in het openbaredienstcontract 2023-2032. Voor drie van deze indicatoren resulteert dit in een bonus.

Zeven indicatoren bleven echter onder de contractueel vastgelegde doelstellingen. Twee daarvan – PI 3: Reizigerskilometer en PI 8: Percentage onbeschikbaarheid van het rollend materieel voor de planning van het referentieaanbod – haalden zelfs de bodemwaarde niet, wat aanleiding geeft tot een malus voor beide.

De klantentevredenheid blijft over het algemeen positief, met een gemiddelde score van 7,16 op 10.

Het aantal reizigerskilometers bleef stabiel op 10,4 miljard, terwijl het contract een stijging voorzag. Hierdoor eindigde deze indicator onder de bodemwaarde en dient de NMBS hiervoor een remediëringsplan op te stellen.

Een duidelijke positieve evolutie is merkbaar bij de informatieverstrekking naar de reiziger toe tijdens verstoorde situaties. Dankzij technische verbeteringen en interne (NMBS) maatregelen sinds oktober 2023 werd de doelstelling voor 2024 ruim overtroffen, wat resulteerde in een bonus.

Op het vlak van onthaalinfrastructuur bleef de groei van het aantal autonoom toegankelijke stations iets achter op de doelstelling, terwijl het aantal fiets- en autoparkeerplaatsen wel conform de contractueel vastgelegde groeipercentages evolueerde.

Ook in het energiebeheer zette de NMBS een meer dan degelijke prestatie neer. Het specifieke verbruik van elektrische tractie-energie daalde significant, wat leidde tot een bonus. De CO₂-voetafdruk kende eveneens een positieve evolutie.

De maximale jaarlijkse bonus of malus bedraagt 5 miljoen euro (voor de twaalf prestatie-indicatoren met een financiële impact), of € 416.666,7 per indicator. Met drie indicatoren die tot een bonus leiden en twee met een malus, ontvangt de NMBS over 2024 een netto bonus van € 416.666,7.

Tot slot werd voor de vijf prestatie-indicatoren zonder financiële impact over het algemeen voldaan aan de kwaliteitsdrempels. Sommige indicatoren presteerden zelfs beter dan voorzien, waaronder de schoonmaak van de stations, de beschikbaarheid van verkoopautomaten, het opknappen van toegangsuitrusting en het realiseren van de geplande trajecten (zoals de ETCS-uitrusting en het aantal treinkilometers).

Infrabel

Wat Infrabel betreft, dient opgemerkt te worden dat 2025 (resultaten voor 2024) het eerste jaar is waarin het financiële mechanisme voor een potentiële bonus van toepassing is. Dit is tevens de eerste keer dat de potentiële verplichting tot het opstellen van een remediëringsplan van toepassing is, indien de remediërsdrempel gedurende twee opeenvolgende jaren, namelijk 2023 en 2024, niet wordt gehaald.

De resultaten van Infrabel voor 2024 zijn over het algemeen positief. Voor negen van de vijftien prestatie-indicatoren werd de progressiewaarde bereikt of overschreden. Hiervan overschreden acht indicatoren de bonusdrempel, waardoor Infrabel een bonus van € 200.000 per indicator kan ontvangen, voor een totaalbedrag van € 1.600.000.

Voor vijf indicatoren werd de progressiewaarde echter niet bereikt. Geen van deze indicatoren heeft echter de remediërsdrempel overschreden, waardoor er geen remediëringsplan vereist is. Conform het performantiecontract is een dergelijk plan alleen vereist als een indicator twee jaar na elkaar onder de remediërsdrempel blijft, wat hier niet het geval is.

Wat betreft indicator IP 11 – Meting van de staat van de assets, was er geen progressiewaarde gepland voor 2024, noch voor 2023. Daarom is er dit jaar geen beoordeling mogelijk.

Op het gebied van veiligheid werden in 2024 geen dodelijke ongevallen geregistreerd onder reizigers of personeel. Desondanks waren er twee ernstig gewonden te betreuren.

Wat betreft de modernisering van het netwerk was eind 2024 79% van de kilometers hoofdspoor uitgerust met ETCS, iets onder de contractuele doelstelling van 80% voor 2024.

De klantentevredenheid wordt gemeten over een cyclus van twee jaar. Het onderzoek dat in 2024 werd uitgevoerd en geldig is voor de jaren 2024 en 2025, laat een score zien van 6,7/10, boven de doelstelling van 6,1/10. Bovendien is de tevredenheid van de goederenreizigers aanzienlijk verbeterd, van -13 in 2023 naar +1 in 2024, boven de doelstelling van -4.

Wat betreft de algemene stiptheid – een indicator die gedeeld wordt met NMBS – is een opmerkelijke verbetering waar te nemen, in 2024 werd een stiptheid van 89,7% bereikt.

De extra minuten vertraging die aan Infrabel worden toegeschreven, zijn aanzienlijk gedaald tot 343.460 minuten, 5,1% onder de progressiewaarde (streefwaarde: 362.000 minuten). Voor het goederenvervoer registreerde Infrabel 64.337 minuten vertraging, wat onder de progressiewaarde (89.000) en de bonusdrempel (85.000) ligt.

Wat betreft de snelheidsbeperkingen, was er op 52,3 km spoor een BTS (bericht van tijdelijke snelheidsbeperking) van toepassing eind 2024, ruim onder de streefwaarde van 85,8 km.

De indicator "autonoom toegankelijke stations" – die ook met de NMBS wordt gedeeld – bereikte eind 2024 116 stations, wat overeenkomt met de bodemwaarde voor 2024.

Wat betreft de financiën:

- De uitvoeringsgraad van de investeringsbegroting ten opzichte van de laatst goedgekeurde begroting/reforecast bedraagt 100% voor 2024.
- De uitvoeringsgraad van de exploitatiebegroting ten opzichte van de laatst goedgekeurde begroting/reforecast bedraagt 97,8%.

2. NMBS

2.1 Context

In het openbaredienstcontract van de NMBS zijn 17 prestatie-indicatoren opgenomen; 12 van die prestatie-indicatoren zijn gekoppeld aan een bonus/malusstelsel. Voor elk van die 12 prestatie-indicatoren zijn in het openbaredienstcontract beginwaarden, streefwaarden, progressiewaarden en boven- en bodemwaarden vastgelegd.

- De *beginwaarde* is de vastgestelde referentiewaarde van elke indicator ('nulmeting') bij de inwerkingtreding van het contract;
- De *streefwaarde* is de waarde die idealiter aan het einde (eind 2032) en halverwege de looptijd van het contract (2027) bereikt wordt;
- De *progressiewaarden* zijn de indicatieve jaarlijkse waarden die geleidelijk moeten leiden tot de streefwaarde. Bij de inwerkingtreding van het contract werden de progressiewaarden vastgelegd voor de jaren 2023 tot en met 2026. De progressiewaarde van 2027 is gelijk aan de streefwaarde eind 2027. Voor de jaren 2028-2031 worden de progressiewaarden gedefinieerd tijdens de Mid-Term Review van het contract. De progressiewaarde voor 2032 stemt overeen met de streefwaarde die aan het einde van het contract moet worden bereikt;
- Voor elke prestatie-indicator zijn ook *bodem- en bovenwaarden* vastgelegd, deze waarden bakenen als het ware een tunnel af rond de progressiewaarden.

Voor elke prestatie-indicator met een bijbehorende financiële bonus/malus bestaat er een gedetailleerde beschrijvende fiche (zie bijlage 9 bij het openbaredienstcontract, te raadplegen via de website van de FOD MV => [LINK](#), p. 47/268). Deze fiche bevat de definitie van de meetcriteria en van de berekeningsmethode, alsook de in 2027 en 2032 te bereiken streefwaarden, de jaarlijkse progressiewaarden en de voor de periode 2023-2027 vastgestelde bodem- en bovenwaarden.

De NMBS krijgt een bonus/malus wanneer het jaarresultaat van een bepaalde prestatie-indicator boven/onder de vooraf vastgestelde boven/bodemwaarden voor die indicator ligt. Het totaalbedrag van de jaarlijkse financiële bonus/malus is beperkt tot respectievelijk +5/-5 miljoen euro, afhankelijk van het bereikte prestatieniveau.

Indien het resultaat van een prestatie-indicator met financiële bonus/malus boven/onder de vooraf vastgestelde boven/bodemwaarden ligt, stelt de NMBS een remediëeringsplan op om het niveau van de betrokken prestaties weer op het juiste spoor te krijgen.

Voorts dient de NMBS ook nog maandelijks, semestrieel of jaarlijks te rapporteren over 40 informatie-indicatoren en zijn er verplichtingen voor het overmaken van specifieke actieplannen/rapporten/verslagen/studies.

Hieronder worden de resultaten van de prestatie-indicatoren getoond en toegelicht, wordt ingegaan op de berekening van de bonus/malus (en eventuele remediëring) en worden de waarden van de informatie-indicatoren meegegeven.

2.2 Prestatie-indicatoren met bonus/malus

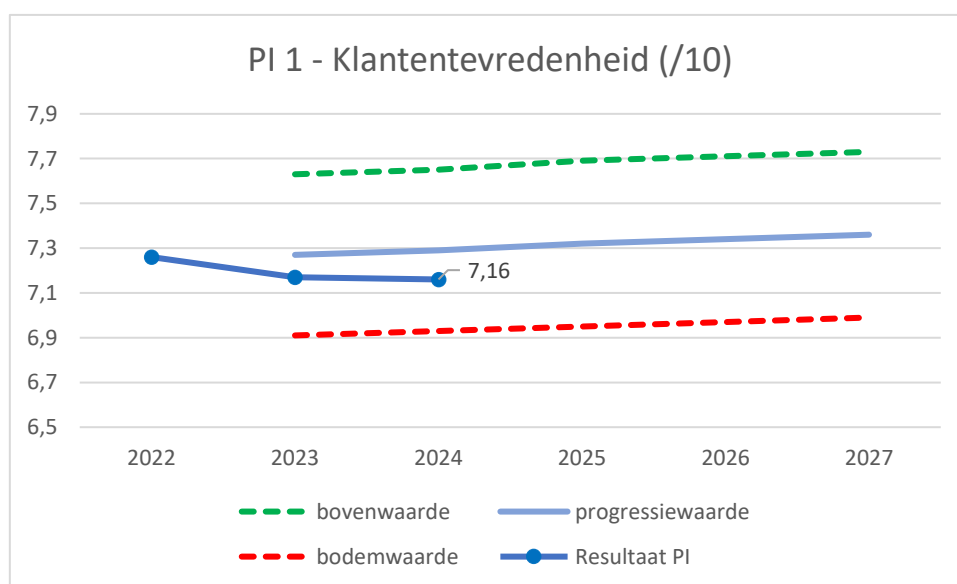
PI 1 - Klantentevredenheid

Beschrijving PI: de klantentevredenheid wordt berekend op basis van de gemiddelde score op 10 van 12 dimensies uit de kwaliteitsbarometer. Deze dimensies zijn:

- Informatie in de trein
- Informatie in het vertrekstation
- Informatiediensten/tools van de NMBS
- NMBS-personeel en de dienstverlening in het station
- NMBS-personeel aan boord van de trein
- Netheid van de trein
- Netheid in het station en parking
- Aankoop van vervoerbewijs
- Onthaalinfrastructuur station en parking
- Comfort van de treinen
- Treinaanbod
- Prijs treinrit

De klantentevredenheid is een PI die elk kwartaal wordt overgemaakt aan de FOD MV.

PI 1 - Klantentevredenheid (/10)	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bovenwaarde		7,63	7,65	7,69	7,71	7,73
Progressiewaarde		7,27	7,29	7,32	7,34	7,36
Bodemwaarde		6,91	6,93	6,95	6,97	6,99
Resultaat PI	7,26	7,17	7,16			
Q1	7,35	7,14	7,11			
Q2	7,26	7,15	7,12			
Q3	7,28	7,28	7,21			
Q4	7,12	7,1	7,21			

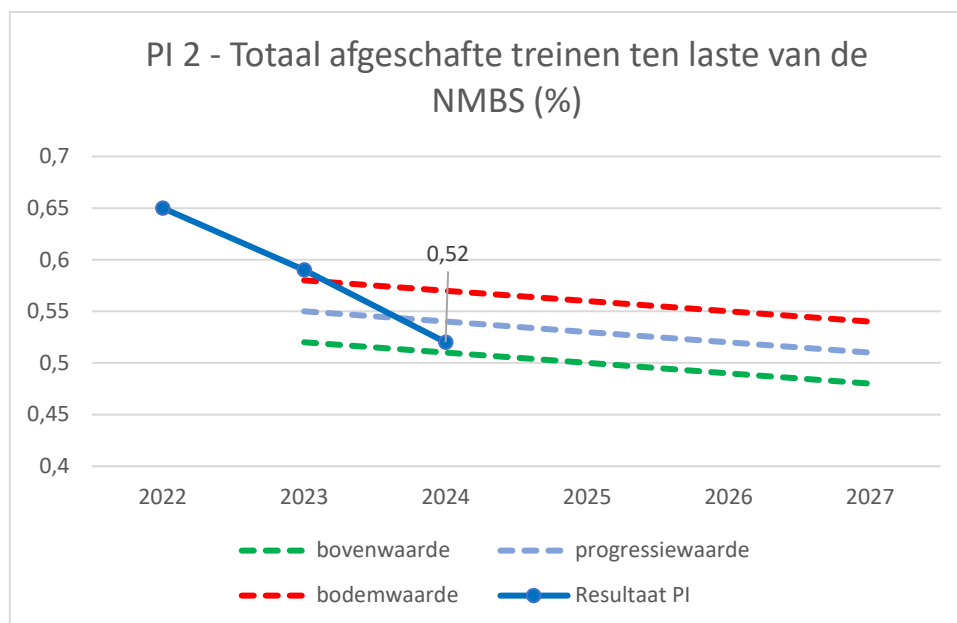


Analyse: de klanttevredenheid is zo goed als dezelfde gebleven in 2024 (7,16) ten opzichte van 2023 (7,17). Ook voor de verschillende kwartalen zijn er weinig verschillen tussen de cijfers van 2024 en 2023. De tevredenheid over het boordpersoneel is gestegen ten opzichte van 2023, terwijl de tevredenheid over de netheid van het station en de parking is gedaald in vergelijking met 2023. Voor alle andere basisdimensies zien we geen significante evoluties ten opzichte van 2023. De waarde voor 2024 bevindt zich onder de progressiewaarde, namelijk 7,29 en tussen de bodemwaarde en de progressiewaarde waardoor deze PI geen recht geeft op een bonus, maar ook niet leidt tot een malus.

PI 2 - Totaal afgeschafte treinen ten laste van de NMBS

Beschrijving PI: het percentage volledig afgeschafte treinen geeft een beeld van de betrouwbaarheid van het aan de reiziger aangekondigde vervoersplan. Alleen afschaffingen waarvoor de NMBS verantwoordelijk is, worden in deze indicator opgenomen. Deze indicator wordt maandelijks aan de FOD MV overgemaakt.

PI 2 - Totaal afgeschafte treinen ten laste van de NMBS (%)	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bovenwaarde		0,52	0,51	0,5	0,49	0,48
Progressiewaarde		0,55	0,54	0,53	0,52	0,51
Bodemwaarde		0,58	0,57	0,56	0,55	0,54
Resultaat PI	0,65	0,59	0,52			
januari	0,58	0,4	0,89			
februari	0,21	1,28	0,48			
maart	0,61	0,54	0,4			
april	0,69	0,49	0,44			
mei	0,59	0,61	0,43			
juni	0,86	0,65	0,5			
juli	0,73	0,35	0,47			
augustus	0,62	0,39	0,46			
september	0,57	0,54	0,56			
oktober	0,43	0,59	0,44			
november	0,46	0,63	0,56			
december	1,44	0,66	0,59			



Analyse: het aantal totaal afgeschafte treinen ten laste van de NMBS is in 2024 (0,52%) gedaald ten opzichte van 2023 (0,59%). Het gaat hier niet om alle afgeschafte treinen, maar enkel deze waar de NMBS voor verantwoordelijk is. Het percentage lag bijzonder hoog in januari 2024, als gevolg van de winterperiode en van problemen met de beschikbaarheid van het rollend materieel. Het percentage overschrijdt de jaarlijkse target van 0,54% in de maanden januari (defect materieel, personeelstekort, schade aan de bovenleiding), september (defect materieel, personeelstekort) en december (defect materieel, personeelstekort).

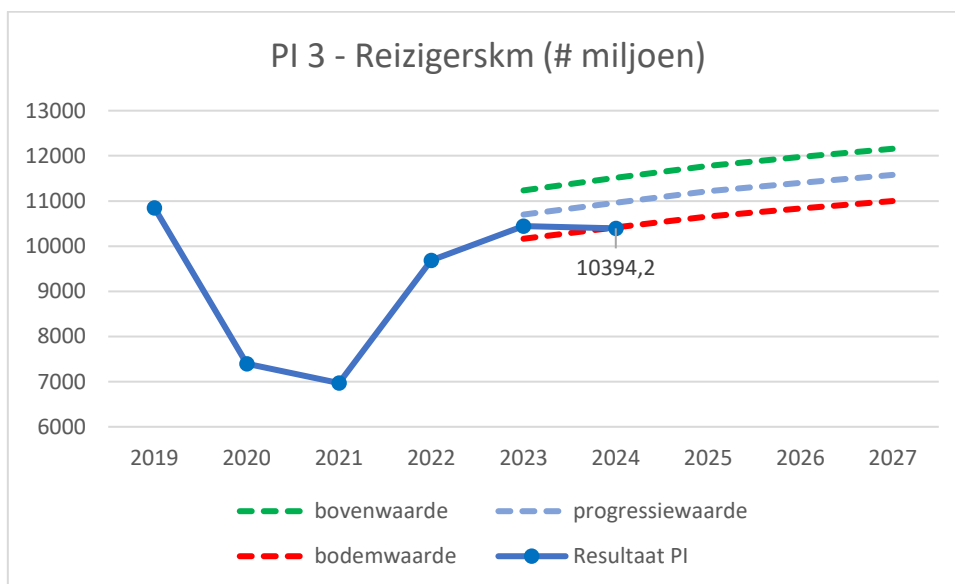
De waarde voor 2024 is beter dan de voor 2024 te behalen progressiewaarde, maar niet genoeg om in aanmerking te komen voor een bonus.

PI 3 - Aantal reizigerskilometer

Beschrijving: het aantal reizigerskilometer wordt berekend op basis van het aantal commerciële reizigers (berekend op basis van verkochte vervoersbewijzen) en de werkelijke afstand van het verkochte vervoersbewijs. Deze PI wordt maandelijks aan de FOD MV bezorgd.

PI 3 - Reizigerskm (# miljoen)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bovenwaarde					11234,3	11511,4	11779,7	11972,5	12156,2
Progressiewaarde					10699,3	10963,2	11218,8	11402,4	11577,3
Bodemwaarde					10164,3	10415	10657,9	10832,3	10998,4
Resultaat PI	10849	7396,76	6969,23	9684,35	10441,12	10394,2			
januari	863,84	873,75	448,56	642,26	814,34	805,14			
februari	862,54	890,93	466,53	665,43	837,97	851,78			
maart	913	735,86	464,33	764,47	863,02	894,55			
april	944,91	520,88	503,35	821,51	898,1	893,81			
mei	908,85	454,2	531,29	834,4	891,51	895,84			
juni	939,43	529,07	568,11	865,49	902	884,47			
juli	888,68	604,16	572,55	847,45	890,92	841,83			
augustus	820,17	538,37	545,81	809,85	827,93	798,68			

september	886,57	634,72	677,95	818,1	871,9	853,37			
oktober	957,54	607,23	756,83	898,48	901,15	909,27			
november	924,45	526,99	736,67	849,41	861,07	874,08			
december	939	480,59	697,24	867,5	881,22	891,38			



Analyse: het aantal reizigerskilometer is in 2024 licht gedaald ten opzichte van 2023. De progressiewaarde voor 2024 wordt niet bereikt en de waarde ligt ook lager dan de bodemwaarde. Hierdoor zorgt deze PI voor een malus en dient NMBS een remediëringsplan op te stellen voor deze PI.

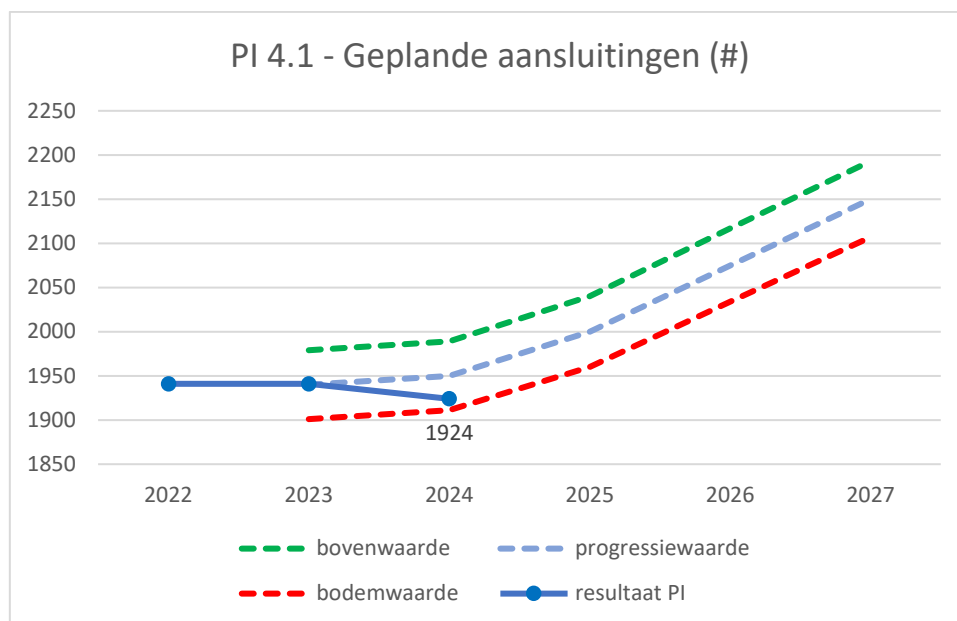
PI 4 - Geplande en gerealiseerde aansluitingen

Deze indicator bestaat uit 2 sub-indicatoren, nl. de geplande aansluitingen (4.1) enerzijds en het aantal effectief gerealiseerde aansluitingen (4.2) anderzijds.

4.1 Geplande aansluitingen

Beschrijving: aantal geplande trein-treinaansluitingen op een schoolweekdag, gedefinieerd als de mogelijkheid om binnen de 4 tot 20 minuten in hetzelfde station over te stappen. Deze indicator wordt jaarlijks aan de FOD MV bezorgd.

PI 4.1 - Geplande aansluitingen (#)	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bovenwaarde		1979	1989	2040	2117	2193
Progressiewaarde		1940	1950	2000	2075	2150
Bodemwaarde		1901	1911	1960	2034	2107
Resultaat PI	1941	1941	1924			



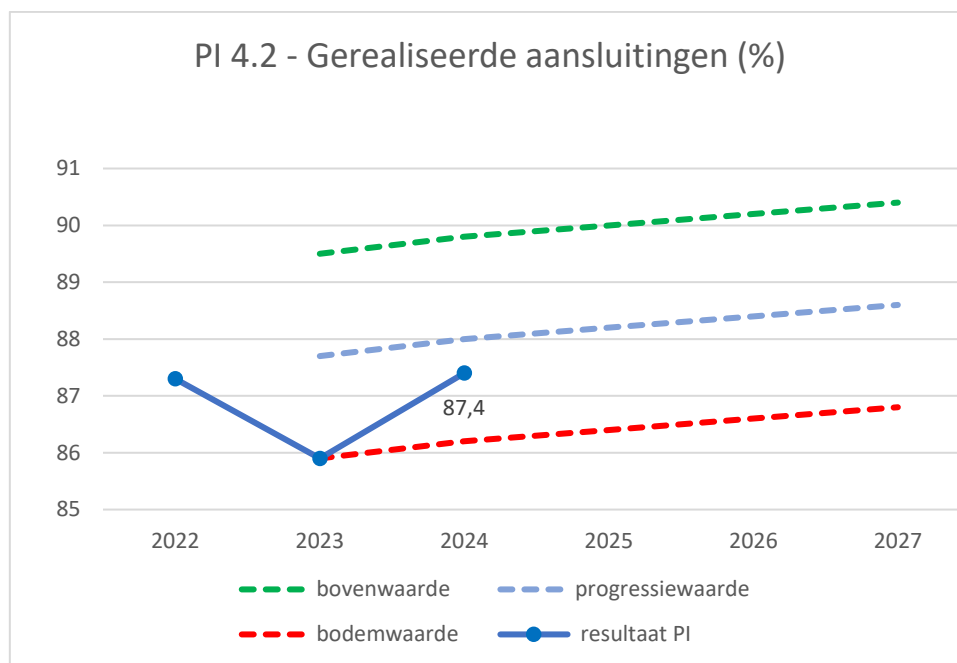
Analyse: het aantal geplande aansluitingen daalt in 2024 (1924) ten opzichte van 2023 (1941). Het resultaat ligt onder de voorziene progressiewaarde en is te verklaren door aanpassingen aan het vervoersplan als gevolg van de werken in Carsoel en Denderleeuw, evenals door het uitstel van bepaalde uitbreidingen van het vervoersplan.

De waarde voor 2024 behaalt de progressiewaarde niet en ligt dicht bij de bodemwaarde. Hierdoor geeft deze indicator geen recht op een eventuele bonus of malus.

4.2 Gerealiseerde aansluitingen

Beschrijving: graad van gerealiseerde trein-treinaansluitingen op weekdagen, gedefinieerd als de mogelijkheid om binnen de 4 tot 20 minuten in hetzelfde station over te stappen. Deze indicator wordt jaarlijks aan de FOD MV bezorgd.

PI 4.2 - Gerealiseerde aansluitingen (%)	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bovenwaarde		89,5	89,8	90	90,2	90,4
Progressiewaarde		87,7	88	88,2	88,4	88,6
Bodemwaarde		85,9	86,2	86,4	86,6	86,8
Resultaat PI	87,3	85,9	87,4			



Analyse: de waarde voor de gerealiseerde aansluitingen in 2024 (87,4%) is terug vergelijkbaar met de waarde in 2022 (87,3%). De lage waarde - gelijk aan de bodemwaarde - van 2023 (85,9%) is hiermee hersteld. Deze verbetering is direct gelinkt aan de verbetering van de stiptheid. Wanneer de stiptheidscijfers beter zijn is het eenvoudiger om een aansluiting te realiseren. De progressiewaarde voor 2024 (88%) wordt niet behaald en er is dus geen effect op een bonus of malus.

PI 5 - Stiptheid binnenlands reizigersvervoer

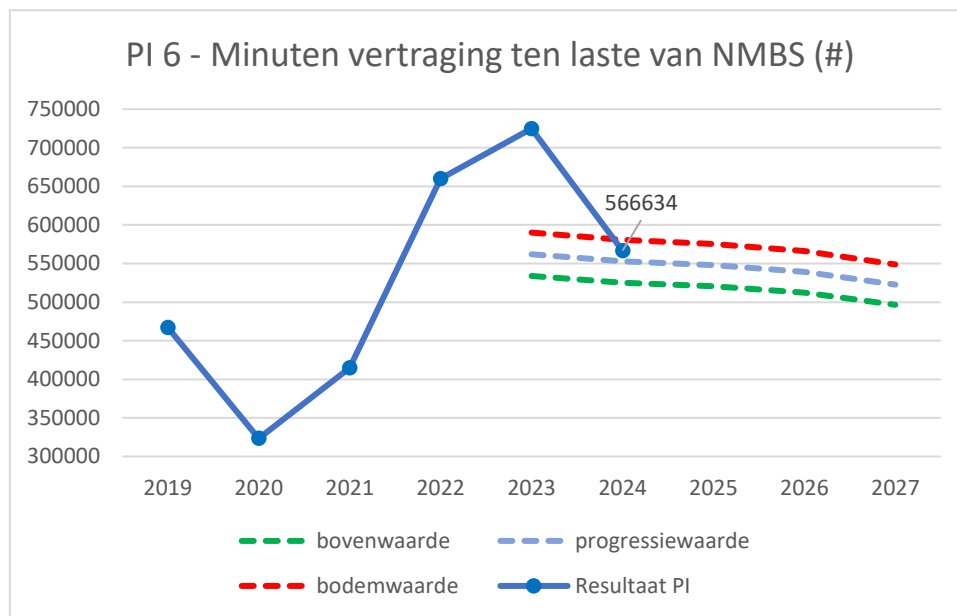
Zie hoofdstuk 4 “Gezamenlijk gedeelte”.

PI 6 - Minuten vertraging ten laste van de NMBS

Beschrijving: de PI geeft een zicht op het geheel van de vertragingen met betrekking tot verschillende soorten incidenten die aan de NMBS worden toegeschreven. Deze PI wordt maandelijks aan de FOD MV overgemaakt.

PI 6 - Minuten vertraging ten laste van de NMBS (#)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bovenwaarde					533901	525281	520396	512366	496525
Progressiewaarde					562001	552927	547785	539333	522658
Bodemwaarde					590101	580573	575174	566300	548791
Resultaat PI	466911	323366	414772	659845	724747	566634			
januari	46 341	32 992	34 024	35 837	60134	62003			
februari	40 284	30 350	36 109	31 153	66802	51953			
maart	31 279	26 671	34 581	45 504	62439	44440			
april	28 520	9 302	27 068	37 961	65309	44051			
mei	30 029	24 653	23 029	49 534	65324	49563			
juni	39 353	23 976	40 344	65 100	66710	43905			

juli	39 575	23 547	24 278	52 933	39903	37826			
augustus	30 795	29 373	27 372	47 080	41093	36000			
september	39 568	34 847	39 406	59 682	65641	43374			
oktober	52 780	33 637	46 923	69 899	63977	47865			
november	52 235	30 916	41 004	60 812	69789	55385			
december	36 152	23 102	40 634	104 350	57626	50269			



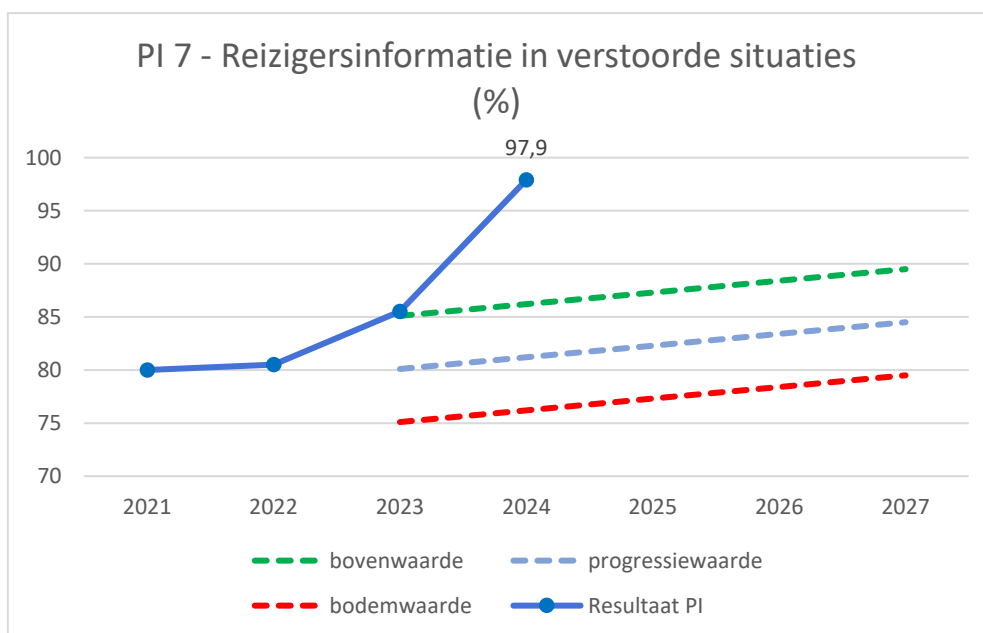
Analyse: de waarde van deze PI voor 2024 (566.634) is sterk gedaald ten opzichte van de waarde van 2023 (724.747). Vooral vanaf maart 2024 was er een serieuze verbetering merkbaar. De verbetering ten opzichte van 2023 is vooral merkbaar in het aantal vertragingminuten per incident, aangezien het aantal incidenten (op verbindingen) relatief constant is gebleven. Dit is te verklaren door een beter incidentenbeheer, een grotere robuustheid van het systeem en een betere algemene stiptheid.

De progressiewaarde voor 2024 werd niet behaald maar men doet wel beter dan de bodemwaarde. Hierdoor heeft deze PI geen impact op een eventuele bonus of malus.

PI 7 - Reizigersinformatie in verstoorde situaties

Beschrijving: meting van reizigersinformatie bij verstoord verkeer. In eerste instantie dient deze informatie de elementen "Oorzaak" (wat is er gebeurd), "Locatie" (waar vond het incident plaats) en "Gevolg" (wat zijn de gevolgen van het incident) te bevatten. Nadien wordt deze informatie aangevuld met "Prognose" (voorspelling wanneer het incident zal opgelost zijn) en "Reisadvies" (welke alternatieven heeft de reiziger). Deze indicator wordt maandelijks overgemaakt aan de FOD MV.

PI 7 - Reizigersinformatie in verstoorde situaties (%)	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bovenwaarde			85,1	86,2	87,3	88,4	89,5
Progressiewaarde			80,1	81,2	82,3	83,4	84,5
Bodemwaarde			75,1	76,2	77,3	78,4	79,5
Resultaat PI	80	80,5	85,5	97,9			
januari	78	76,8	82,7	94,8			
februari	74	82,3	76,9	96,9			
maart	77	82	83,2	96,5			
april	70	85	86,4	98,2			
mei	83	80,4	86,6	98,9			
juni	83	81,2	86,6	98,4			
juli	83	79,7	86,5	97,5			
augustus	83	78,6	86,2	98,7			
september	80	84,3	85	99,2			
oktober	84	78,1	81	99,1			
november	81	79,2	90,7	98,5			
december	84	78,1	94,3	98,5			

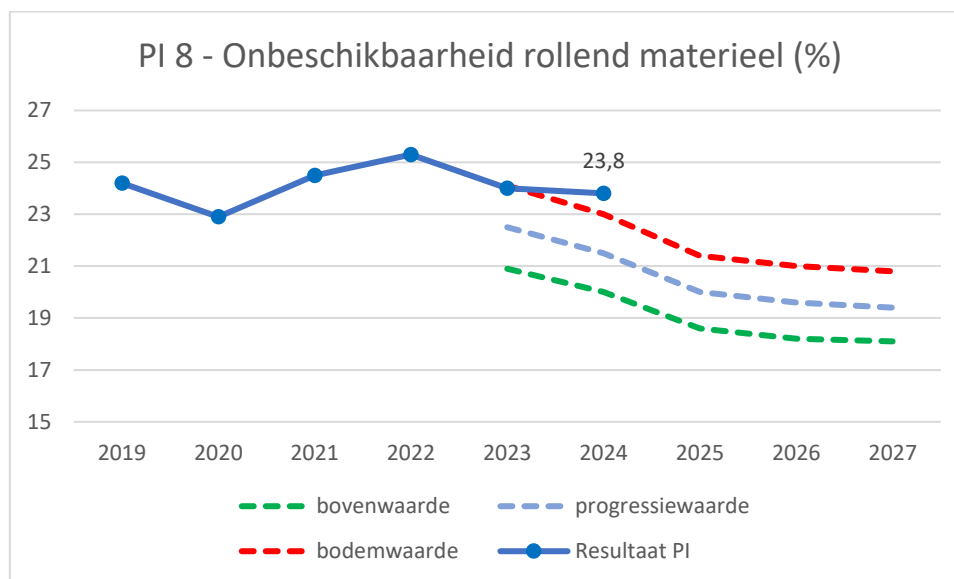


Analyse: de waarde voor 2024 kent opnieuw een grote stijging ten opzichte van de waarde van 2023 (85,5%) dit dankzij de implementatie van een nieuwe software eind 2023 die voor een betere doorstroming van de informatie richting de reizigers zorgt in verstoorde situaties. Er wordt ook ingezet op voortdurende coaching richting de communicatieteams. De waarde ligt hoger dan de bovenwaarde waardoor deze indicator recht geeft op een bonus.

PI 8 - Onbeschikbaarheid rollend materieel

Beschrijving: graad van onbeschikbaarheid van het rollend materieel voor de planning van het aanbod geplande treinen. Deze PI wordt jaarlijks aan de FOD MV overgemaakt.

PI 8 - Onbeschikbaarheid rollend materieel (%)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bovenwaarde					20,9	20	18,6	18,2	18,1
Progressiewaarde					22,5	21,5	20	19,6	19,4
Bodemwaarde					24,1	23	21,4	21	20,8
Resultaat PI	24,2	22,9	24,5	25,3	24	23,8			



Analyse: de onbeschikbaarheid van het rollend materieel bedroeg 23,8% in 2024, dat is een zeer lichte daling ten opzichte van 2023 (24%). Niettegenstaande er een lichte verbetering is van de waarde wordt de progressiewaarde voor 2024 (21,5%) niet behaald en ook de bodemwaarde (23%) wordt niet behaald. De niet zo goede resultaten zijn te wijten aan het feit dat de quota op dagelijkse basis onvoldoende worden gerespecteerd (te hoge variabiliteit), dit onder andere door een verhoogd aantal technische averijen voor bepaalde types rollend materieel en systemen, kinderziekten ETCS en onbeschikbaarheid M7 (lange duur immobilisaties en averijen); bovendien is er de vertraagde instroom van nieuw rollend materieel M7 waardoor vaak 'oud materieel' met een verlaagde betrouwbaarheid langer in dienst moet worden gehouden;

Dit wil zeggen dat de NMBS voor deze PI een remediëringsplan dient op te stellen en dat deze PI bijdraagt tot een malus.

PI 9 - Autonoom toegankelijke stations

Zie hoofdstuk 4 "Gezamenlijk gedeelte".

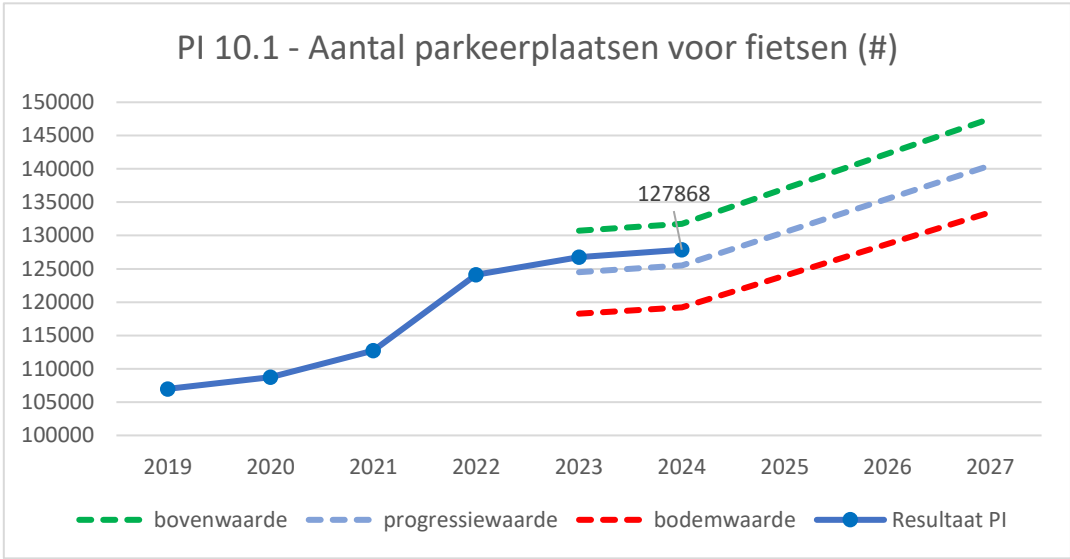
PI 10 - Aantal parkeerplaatsen

Deze indicator wordt opgesplitst in 2 sub-indicatoren, nl. het aantal parkeerplaatsen voor fietsen (10.1) enerzijds en het aantal parkeerplaatsen voor auto's (10.2) anderzijds.

10.1 Fietsen

Beschrijving: meting van het aantal parkeerplaatsen voor fietsen dat door de NMBS wordt beheerd. Deze PI wordt jaarlijks aan de FOD MV overgemaakt.

PI 10.1 - Aantal parkeerplaatsen voor fietsen (#)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bovenwaarde					130725	131775	137025	142275	147525
Progressiewaarde					124500	125500	130500	135500	140500
Bodemwaarde					118275	119225	123975	128725	133475
Resultaat PI	106987	108753	112709	124117	126777	127868			

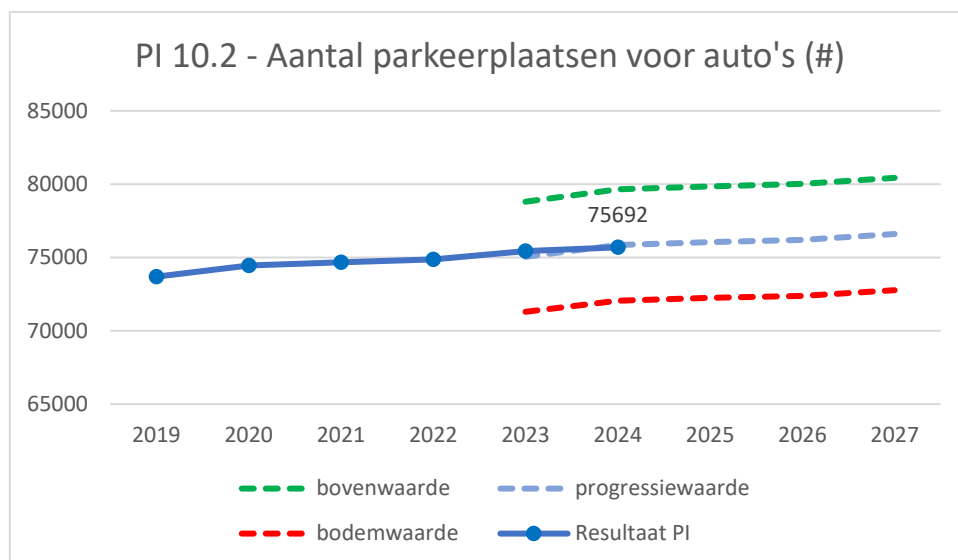


Analyse: in 2024 zijn er 1091 parkeerplaatsen voor fietsen bijgekomen. De waarde voor 2024 ligt boven de progressiewaarde en tussen de bovenwaarde en de progressiewaarde waardoor er geen impact is op de bonus/malus.

10.2 Auto's

Beschrijving: meting van het aantal parkeerplaatsen voor auto's dat door de NMBS wordt beheerd. Deze PI wordt jaarlijks aan de FOD MV overgemaakt.

PI 10.2 - Aantal parkeerplaatsen voor auto's (#)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bovenwaarde					78803	79643	79853	80010	80430
Progressiewaarde					75050	75850	76050	76200	76600
Bodemwaarde					71298	72058	72248	72390	72770
Resultaat PI	73694	74459	74671	74866	75436	75692			



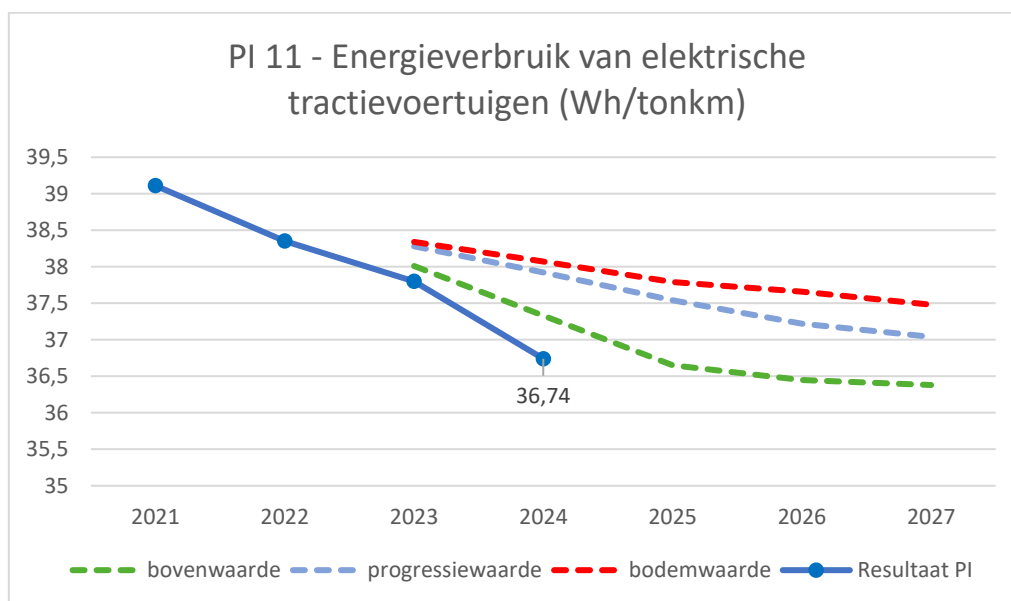
Analyse: in 2024 is het aantal parkeerplaatsen voor auto's met 256 gestegen ten opzichte van 2023. De toename van het aantal parkeerplaatsen in eigendom van de NMBS is voornamelijk te danken aan de parkings van Groenendaal en Bergen. De bestaande parkeercapaciteit in openlucht in het station van Luik-Guillemins werd daarentegen met 150 plaatsen verminderd.

De waarde voor 2024 ligt net onder de progressiewaarde, maar boven de bodemwaarde en heeft dus geen impact op de bonus/malus.

PI 11 - Energieverbruik van de elektrische tractievoertuigen van de NMBS

Beschrijving: energieverbruik van de elektrische tractievoertuigen van de NMBS. Deze PI wordt uitgedrukt in Wh/tonkm. Deze PI wordt maandelijks aan de FOD MV overgemaakt.

PI 11 - Energieverbruik van elektrische tractievoertuigen (Wh/tonkm)	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
bovenwaarde			38,01	37,33	36,65	36,45	36,38
progressiewaarde			38,28	37,92	37,54	37,22	37,04
bodemwaarde			38,34	38,07	37,79	37,66	37,48
Resultaat PI	39,11	38,35	37,8	36,74			
januari	41,24	39,02	37,95	37,32			
februari	41,29	39,35	37,61	36,46			
maart	39,83	37,89	37,32	35,91			
april	39,3	37,94	36,96	36,8			
mei	38,1	38,44	38,25	37,08			
juni	39	39,37	38,27	37,4			
juli	38,91	39,25	37,95	37,34			
augustus	38,47	39,21	37,91	37,2			
september	38,47	38,05	38,21	36,98			
oktober	38,22	37,49	37,79	36,06			
november	38,34	37,14	37,66	36,23			
december	38,39	37,03	37,17	36,17			



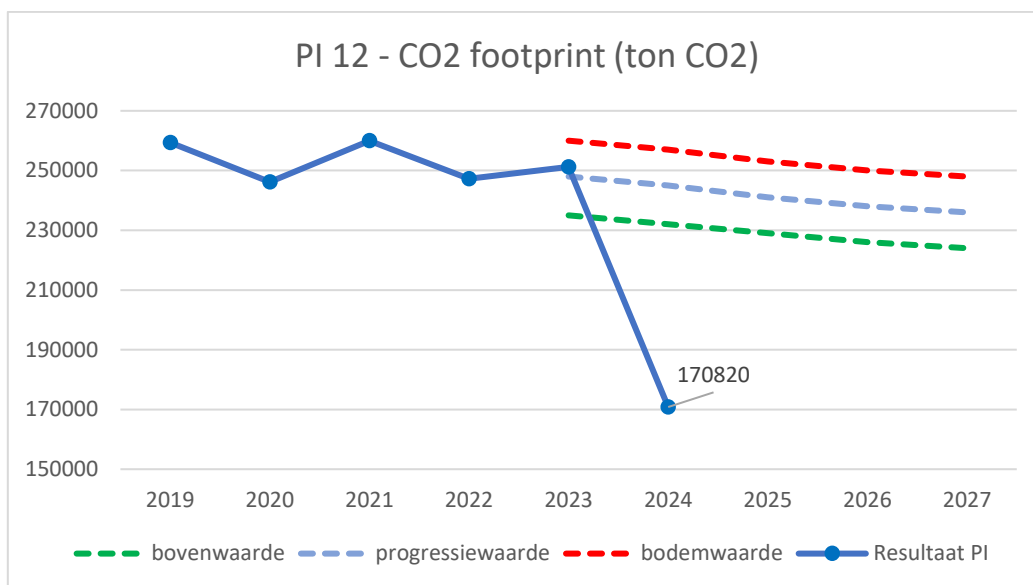
Analyse: de waarde voor 2024 (36,74) is lager dan deze voor 2023 (37,8). Voorts zet de NMBS verder in op bewustmakingsmaatregelen voor het personeel omtrent eco-driving en eco-stabling en is er de geleidelijke introductie van de M7 BMX-treinen en het buiten gebruik stellen van rollend materieel dat aan het einde van zijn levensduur is (en minder zuinig is in verbruik).

De NMBS heeft voor deze PI recht op een bonus omdat de waarde voor 2024 beter doet dan de bovenwaarde.

PI 12 - CO₂-voetafdruk

Beschrijving: indicator van de absolute CO₂-uitstoot rechtstreeks gelinkt aan het vervoer van passagiers. Deze PI wordt uitgedrukt in ton CO₂. Deze indicator wordt jaarlijks aan de FOD MV bezorgd.

PI 12 - CO ₂ footprint (ton CO ₂)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bovenwaarde					235000	232000	229000	226000	224000
Progressiewaarde					248000	245000	241000	238000	236000
Bodemwaarde					260000	257000	253000	250000	248000
Resultaat PI	259353	246210	259962	247293	251260	170820			



Analyse: ten opzichte van de waarde voor 2023 (251.260) is de waarde van 2024 (170.820) enorm gedaald. Dit komt door de grote hoeveelheid nucleaire energie die in 2024 werd ingevoerd uit Frankrijk. Dit heeft een grote invloed op de gebruikte emissiefactor. De waarde voor 2024 doet beter dan de bovenwaarde waardoor deze PI recht geeft op een bonus.

2.3 Bonus/malus/remediëring

Bonus/malus

De bonus/malus voor de NMBS wordt berekend in onderstaande tabel. Een rode kleur betekent een door de NMBS te betalen malus en een donkergroene kleur betekent een door de NMBS te ontvangen bonus. Oranje wil zeggen dat de waarde van de PI tussen de progressiewaarde en de bodemwaarde zit. Lichtgroen wil zeggen dat de waarde van de PI tussen de progressiewaarde en de bovenwaarde zit.

	Target/progressie-waarde 2024	Bodemwaarde	Bovenwaarde	Resultaat 2024
PI 1 - Klantentevredenheid (#)	7,29	6,93	7,65	7,16
PI 2 - Totale afgeschafte treinen toe te schrijven aan NMBS (%)	0,54	0,57	0,51	0,52
PI 3 - Reizigers.km (# miljoen)	10.963	10.415	11.511	10.394
PI 4 - Aansluitingen: geplande (#) en gerealiseerde (%)	gepland: 1.950	gepland: 1.911	gepland: 1.989	gepland: 1.924
	gerealiseerd: 88%	gerealiseerd: 86,2%	gerealiseerd: 89,8%	gerealiseerd: 87,4
PI 5 - Stiptheid van het binnenlands reizigersvervoer NMBS (%) – <i>gezamenlijk met Infrabel</i>	90,2	89,3	91,1	89,7

PI 6 - Minuten vertraging ten laste van NMBS (per relatie) (#)	552.927	580.573	525.281	566.634
PI 7 - Reizigersinformatie in verstoorde situaties (%)	81,2	76,2	86,2	97,9
PI 8 - Percentage onbeschikbaarheid van het rollend materieel voor de planning van het Referentieaanbod (%)	21,5	23	20	23,8
PI 9 - Autonoom toegankelijke stations (#) - <i>gezamenlijk met Infrabel</i>	118	116	119	116
PI 10 - Parkeerplaatsen (#)	Fiets: 125.500	Fiets: 119.225	Fiets: 131.775	Fiets: 127.868
	Auto: 75.850	Auto: 72.058	Auto: 79.643	Auto: 75.692
PI 11 - Tractie-energie (Wh/ton.km)	37,92	38,07	37,33	36,74
PI 12 - CO ₂ -voetafdruk (tk, constante trein.km)	245	257	232	171

Hieruit blijkt dat er 2 PI zijn die voor een malus zorgen en 3 PI die voor een bonus zorgen. De maximale bonus of malus bedraagt 5 miljoen euro. Dit wil zeggen dat elke PI maximaal € 416.666,7 bijdraagt aan een eventuele bonus of malus. Aangezien er 2 PI zijn met een malus en 3 PI met een bonus komt de totale bonus uit op 3 keer € 416.666,7 of € 1.250.000 in totaal. De malus komt uit op 2 keer € 416.666,7 of € 833.333,4 in totaal. De totale bonus/malus is dan gelijk aan de totale bonus vermindert met de totale malus, zijnde € 1.250.000 vermindert met € 833.333,4 of € 416.666,7. Dit wil zeggen dat de NMBS een bonus ontvangt van € 416.666,7.

Remediëring

De NMBS heeft 2 PI waarvoor in 2025 (op basis van de resultaten in het jaar 2024) een remediëeringsplan dient opgesteld te worden. Het gaat om:

- PI 3 - Reizigerskilometer
- PI 8 - Percentage onbeschikbaarheid van het rollend materieel voor de planning van het referentieaanbod

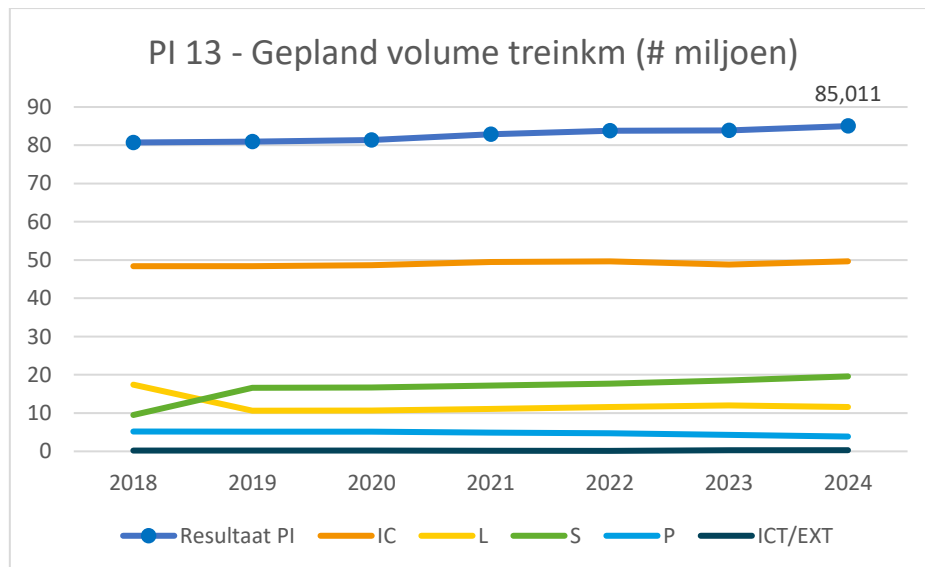
Een remediëeringsplan voorziet in de te nemen maatregelen opdat de doelstellingen van de PI niet in het gedrang komen, een duidelijke timing en de voorziene terugkoppelingsmomenten richting de FOD MV. De NMBS had na de vergadering van de prestatiedialogoog (18 juni 2025) twee maanden de tijd om deze plannen aan de FOD MV te bezorgen. Deze plannen werden midden augustus effectief aan de FOD MV overgemaakt.

2.4 Prestatie-indicatoren zonder bonus/malus

PI 13 - Gepland volume treinkilometer

Beschrijving: gepland volume treinkilometer door de NMBS voor de opdracht van openbare dienst op het Belgische grondgebied. Deze PI wordt jaarlijks aan de FOD MV overgemaakt.

PI 13 - Gepland volume treinkm (# miljoen)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Resultaat PI	80,727	80,964	81,344	82,881	83,824	83,881	85,011
IC	48,396	48,42	48,664	49,517	49,654	48,799	49,672
L	17,431	10,625	10,642	11,077	11,576	12,019	11,576
S	9,502	16,58	16,713	17,196	17,719	18,501	19,592
P	5,192	5,133	5,135	4,934	4,711	4,306	3,87
ICT/EXT	0,206	0,206	0,189	0,156	0,164	0,256	0,3

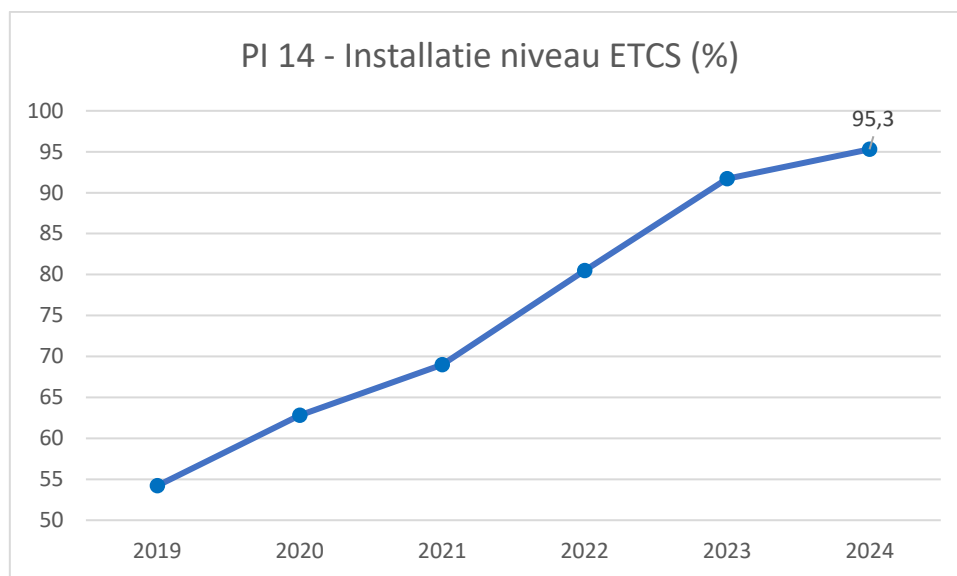


Analyse: onderlinge vergelijking tussen de verschillende jaren is zeer moeilijk. Geen enkel jaar kent exact hetzelfde aantal weekdagen of weekenddagen. Ook de vakantieperiodes die elk jaar verschillend zijn (juli-augustus) hebben hierop een invloed.

PI 14 - Installatie niveau ETCS

Beschrijving: verhouding tussen het aantal voertuigen rollend materieel dat operationeel is met ETCS en het totale aantal voertuigen rollend materieel dat is uitgerust met ten minsten één stuurpost. Deze PI wordt jaarlijks aan de FOD MV overgemaakt.

PI 14 - Installatie niveau ETCS (%)	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Resultaat PI	54,2	62,8	69	80,5	91,7	95,3

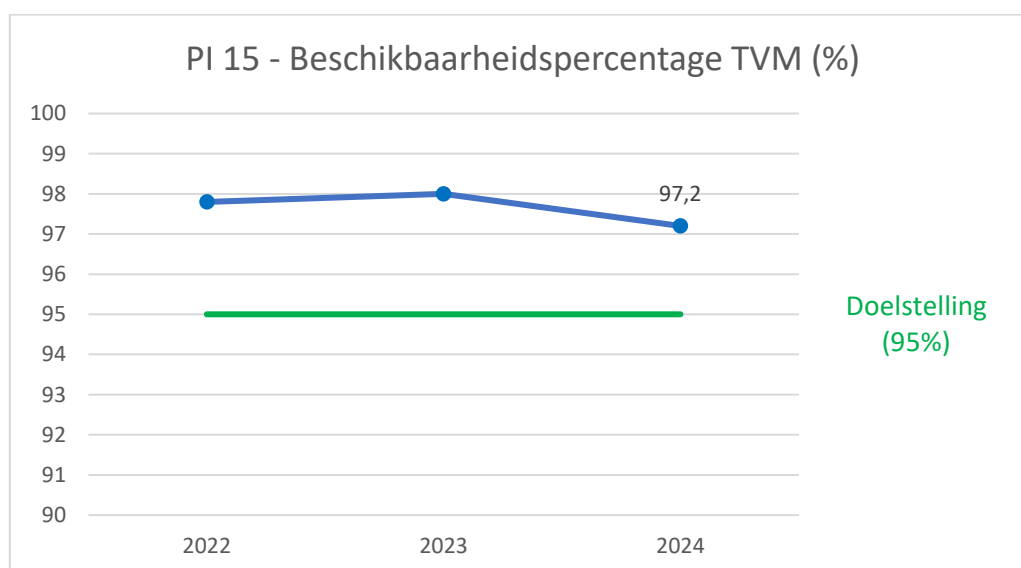


Analyse: sinds eind 2023 is al het materieel dat uitgerust moet zijn met ETCS effectief uitgerust met ETCS Baseline 2 of 3. De NMBS werkt verder aan de uitrol van ETCS (migratieplan naar ETCS baseline 3) op zijn treinen.

PI 15 - Beschikbaarheidspercentage van de verkoopautomaten

Beschrijving: de beschikbaarheidsgraad van de verkoopautomaten (TVM = Ticket Vending Machine) in de stations van de NMBS gemeten tijdens de periode van 05.00 uur tot 1.00 uur. Deze PI wordt jaarlijks aan de FOD MV bezorgd.

PI 15 - Beschikbaarheidspercentage TVM (%)	2022	2023	2024
Resultaat PI	97,8	98 ¹	97,2



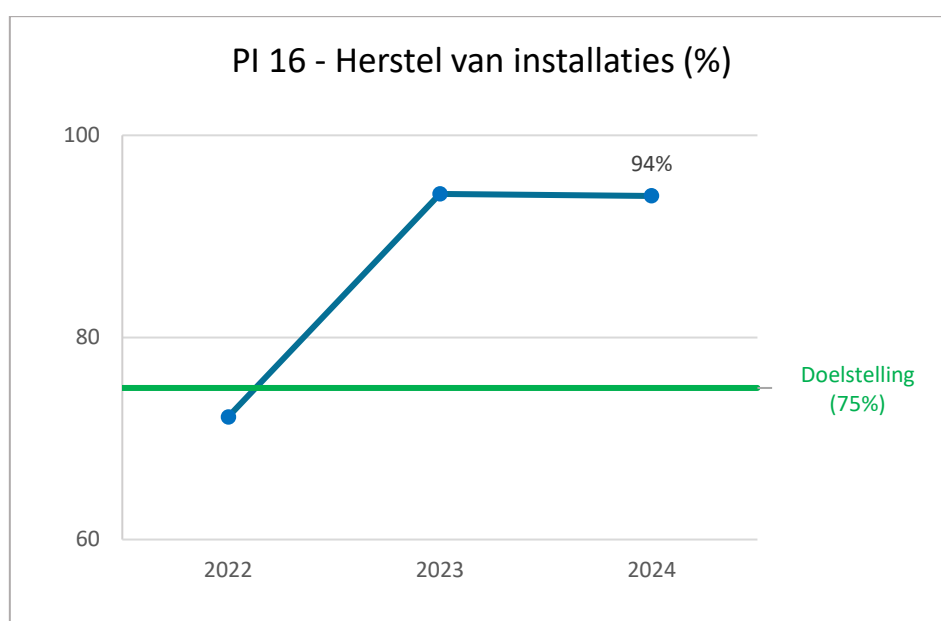
¹ Het cijfer in het rapport over 2023 (97,3) werd gecorrigeerd. Het juiste cijfer wordt in dit rapport opgenomen.

Analyse: de beschikbaarheidsgraad van de verkoopautomaten was in 2024 (97,2%) zo goed als gelijk aan de waarde in 2023 (97,3%). De beschikbaarheidsgraad is het hele jaar door relatief stabiel gebleven en is op geen enkel moment onder de jaarlijkse doelstelling (interne doelstelling NMBS = 95% in 2024) gezakt. Er is een dagelijkse monitoring met opvolging van de interventies ingesteld om een hoge beschikbaarheidsgraad te garanderen.

PI 16 - Herstel van installaties

Beschrijving: herstel van de installaties (liften, roltrappen en automatische deuren) binnen 1 werkdag na de schademelding. Deze indicator wordt jaarlijks aan de FOD MV bezorgd.

PI 16 - Herstel van installaties (%)	2022	2023	2024
Resultaat PI	72,14	94,2	94

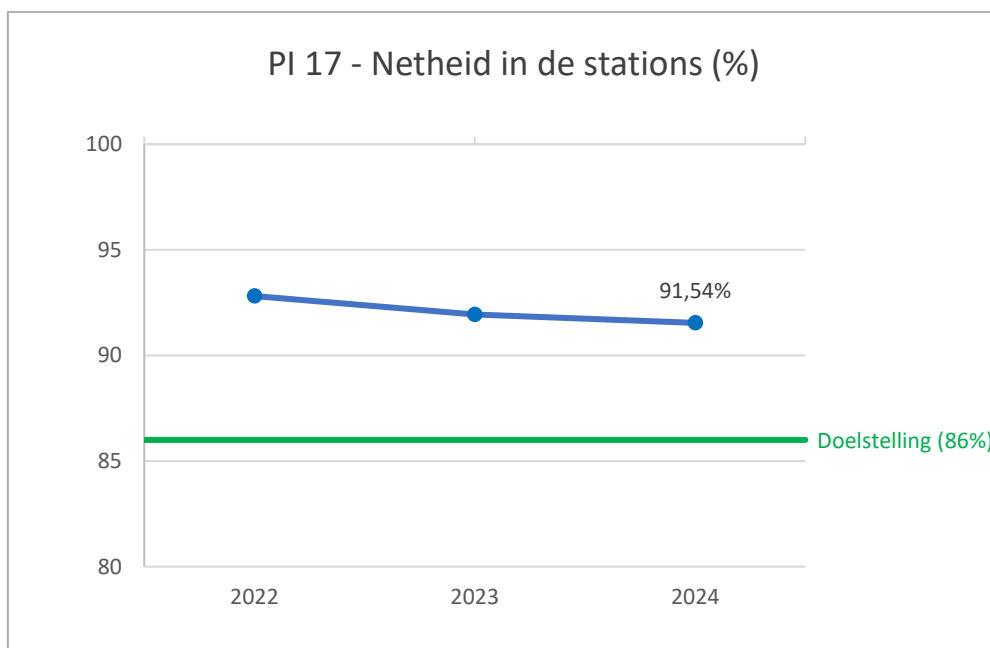


Analyse: de waarde voor 2023 (94,2%) steeg in belangrijke mate ten opzichte van de waarde in 2022 (72,14%), dit door een beter intern controle- en opvolgingsproces. Hierdoor behaalt de NMBS een score ver boven de doelstelling bepaald in het openbaardienstcontract. Ook in 2024 blijft deze goede score behouden.

PI 17 - Netheid in de stations

Beschrijving: gemiddelde score schoonmaak stations (minimaal 86% volgens de IPSO-methode voor norm EN13549 of gelijkwaardige methode). Deze indicator wordt jaarlijks aan de FOD MV bezorgd.

PI 17 - Netheid in de stations (%)	2022	2023	2024
Resultaat PI	92,81	91,93	91,54



Analyse: de waarde voor 2024 (91,54%) kende een lichte daling ten opzichte van de waarde uit 2023 (91,93%) maar bevindt zich nog steeds boven de doelstelling uit het openbare dienstcontract.

2.5 Informatie-indicatoren

De tabel hieronder bevat de resultaten (jaar 2024) van de verschillende informatie-indicatoren die de FOD MV ontving via de NMBS. Voor sommige indicatoren is de historiek beschikbaar tot 2019. Voor de definitie van de indicator en de berekeningswijze verwijst de FOD MV naar de bijlage 9 bij het openbaredienstcontract (cf. supra).

Informatie-indicator	2019	2020	2021	2022	2023	2024
01 - Percentage totale afschaffingen (%)				1,31	1,09	1,01
02 - Percentage gedeeltelijke afschaffingen (%)				2,37	2,73	2,64
03 - Percentage gepland volume treinkm gerealiseerd (%)	96,3	92,4	97,8	95,7	95,7	96,9
04 - Gerealiseerd volume treinkm (miljoen treinkm)	77,94	75,19	81,05	80,23	80,24	82,35
05 - Stiptheid treinen opdracht van openbare dienst (OOD) (<15 min) (%)	97,8	98,5	98,1	97,2	97,1	97,7
06 - Stiptheid OOD treinen op 111 meetpunten (%)	91,2	94,1	93,1	90,4	89	90,9
07 - Median time to solve (minuten)				112	111	122
08 - Median time to normalize (minuten)				176	184	169
09 - Effectieve commerciële snelheid (km/u)					75,9	76
10 - Aantal treinen verminderde samenstelling (#)				67,45	67	63
11 - Aantal incidenten rollend materieel (#)	442	387	503	551	595	597
12 - Aantal incidenten per miljoen kilometer (#)					Confidentiële gegevens	Confidentiële gegevens
13 - Technische reeks per type verbinding					Beschikbaar in 2028	Beschikbaar in 2028
14 - Netheid treinen (%)				85,4	86,3	88
15 - Verkoop gereguleerde vervoerbewijzen (# vervoerbewijzen)					35438499 ²	39692261

² Het cijfer in het rapport over 2023 werd nog lichtjes gecorrigeerd. Het juiste cijfer wordt in dit rapport opgenomen.

16 - Verkoop niet-gereguleerde vervoerbewijzen (# vervoerbewijzen)					12685277 ³	12589892
17 - Verkoop fiets supplementen (# supplementen)					450639	431483
18 - Aantal TVM's (#)				748	744	734
19 - Aantal stations met loket en/of mobiele verkoop (#)				91	91	91
20 - Aantal transacties uitgevoerd aan vast loket (#)				4549764	4059136	3116614
21 - Aandeel verkoop per verkoopkanaal						Zie bijlage 1 (5.1)
22 - Aantal reizigers (# miljoen)		184,13	171,85	227,47	244,66	245,09
23 - Dekkingsgraad ledverlichting (%)				74,3	78,7	87,9
24 - Aantal PBM assistenties (#)				106209	119808	128587
25 - Aantal keer assistentie aan groep reizigers (#)				5981	25127	26871
				(cijfers periode 08/2022-12/2022)		
26.1 - Kwaliteit voorspelde vertragingen 5 minuten voor gepland vertrek (%)			27,48	23,26	26,75	42,61
26.2 - Kwaliteit voorspelde vertragingen 15 minuten voor gepland vertrek (%)			7,97	6,24	7,17	17,91
27 - Bezettingsgraad betaalparkings met toegangscontrole (%)				39,4	47,6	51,15
28 - Fietsparkings uitgerust met toegangscontrole (#)				18	25	29
29.1 - Aantal stations met minstens 6 overdekte plaatsen met mogelijkheid om fietskader vast te maken (#)	387	390	390	397	402	405
29.2 - Aantal stations met minstens 6 overdekte en niet overdekte plaatsen met mogelijkheid om fietskader vast te maken (#)	526	529	529	534	537	537
30 - Aantal fietspunten (#)				36	35	34
31 - Laadpalen auto's (#)				57	80	118
32 - Veiligheidsgevoel reizigers (%)				91,55	92,07	91,65

³ Het cijfer in het rapport over 2023 werd nog lichtjes gecorrigeerd. Het juiste cijfer wordt in dit rapport opgenomen.

33 - Gegevens klantentevredenheid						Zie bijlage 1 (5.2)
34 - CO ₂ -footprint per reizigerskilometer (CO ₂ eq/reizigerskm)				24,83	23,43	15,98
35 - Energieverbruik gebouwen (MWu)				29940	27760 ⁴	17341
36 - Aantal CO ₂ -neutrale gebouwen (#)				3	3	4
37 - Aantal geauditeerde gecertificeerde sites (#)				8	8	0
38 - Elektriciteitsproductie eigen zonnepanelen NMBS (MWu)				8427	7380	6700
39 - Recyclingpercentage afval (%)				82	83	81
40.1 - Aantal grote en middelgrote stations met selectieve afvalophaling (#)				81	84	100
40.2 - Volume waterverbruik stationsgebouwen (miljoen liter)				466,9	367,4	436,9

⁴ Dit cijfer was in het rapport over 2023 nog niet beschikbaar.

2.6 Conclusie

NMBS behaalt voor vijf van de twaalf prestatie-indicatoren met een financiële impact (bonus/malus) de doelstellingen (progressiewaarde) zoals vastgelegd in het openbaredienstcontract 2023-2032, waarvan er drie het jaar 2024 afsloten met een bonus.

Anderzijds lagen de resultaten van zeven prestatie-indicatoren onder de doelstellingen (progressiewaarde) die in het contract voor 2024 waren vastgelegd. Voor twee van deze indicatoren lag de waarde onder de bodemwaarde wat resulteerde in een malus voor beiden. Het gaat over de indicatoren “PI 3: Reizigerskilometer” en “PI 8: Percentage onbeschikbaarheid van het rollend materieel voor de planning van het Referentieaanbod”.

De klantentevredenheid (met uitzondering van het deeldomein stiptheid) blijft over het algemeen positief met een gemiddelde score van 7,16/10.

In 2024 bleef het aantal reizigerskilometers stabiel op 10,4 miljard. Er was in het contract echter een stijging voorzien. Hierdoor komt deze indicator onder de bodemwaarde terecht waardoor de NMBS voor deze indicator een remediëringsplan dient op te stellen.

Dankzij aanpassingen aan technische applicaties en tools in oktober 2023 heeft de prestatie-indicator voor de informatieverstrekking tijdens verstoorde situaties de doelstelling voor 2024 ruimschoots gehaald wat de NMBS een bonus oplevert.

Wat de onthaalinfrastructuren betreft, ligt de toename van het aantal autonoom toegankelijke stations wat lager dan de doelstelling voor 2024. Het aantal fiets-/autoparkeerplaatsen ligt in lijn met de contractueel vastgelegde groeipercenages.

Ook op vlak van energie heeft de NMBS goed gepresteerd in 2024. De evolutie van het specifieke verbruik van de elektrische tractie-energie laat een zeer goed resultaat optekenen, hetgeen een bonus oplevert.

De indicator met betrekking tot de CO₂-voetafdruk liet ook goede resultaten zien, wat eveneens een bonus heeft opgeleverd.

De maximale bonus of malus op jaarbasis bedraagt 5 miljoen euro. Dit wil zeggen dat elke prestatie-indicator maximaal € 416.666,7 bijdraagt aan een eventuele bonus of malus. Aangezien er 2 prestatie-indicatoren zijn met een malus en 3 prestatie-indicatoren met een bonus betekent dit dat de NMBS voor het jaar 2024 een bonus ontvangt van € 416.666,7.

Tot slot presteerden de 5 prestatie-indicatoren die niet gekoppeld zijn aan een financiële stimulans in lijn met, en in sommige gevallen zelfs beter dan, de contractueel overeengekomen kwaliteitsdrempels (schoonmaak, beschikbaarheid van verkoopautomaten, opknappen van toegangsuitrustingen van stations en perrons) en de geplande trajecten (ETCS-uitrusting van het rollend materieel en geplande treinkilometers).

3. Infrabel

3.1 Context

In het performantiecontract van Infrabel zijn 15 prestatie-indicatoren opgenomen die gekoppeld zijn aan een bonus/remediëringssysteem. Voor elk van die 15 prestatie-indicatoren zijn in het performantiecontract beginwaarden, streefwaarden, progressiewaarden en bonus- en remediëringdrempels vastgelegd.

- De *beginwaarde* is de vastgestelde referentiewaarde van elke indicator bij de inwerkingtreding van het contract ("nulmeting").
- De *streefwaarde* is de waarde die idealiter aan het einde (eind 2032) en halverwege de looptijd van het contract (2027) wordt bereikt.
- De *progressiewaarden* zijn indicatieve jaarlijkse waarden die geleidelijk tot de streefwaarde moeten leiden. De progressiewaarden werden bij de inwerkingtreding van het contract voor de jaren 2023 tot en met 2026 vastgelegd. De progressiewaarde van 2027 komt overeen met de streefwaarde die eind 2027 moet worden bereikt. De progressiewaarden voor de jaren 2028-2031 worden gedefinieerd tijdens de Mid-Term Review van het contract. De progressiewaarde voor 2032 komt overeen met de streefwaarde die aan het einde van het contract moet worden bereikt.
- Voor elke prestatie-indicator zijn ook *bonusdrempels* en *remediëringdrempels* vastgelegd. Deze waarden bakenen een tunnel af rond de progressiewaarden. Een beter resultaat dan de bonuswaarde ligt, geeft recht op een bonus. Een resultaat dat twee jaar na elkaar minder goed is dan de remediëringdrempel, vereist een remediëeringsplan.

De prestatie-indicatoren met een financieel stimuleringsmechanisme bestrijken alle prestatiegebieden (veiligheid, klantentevredenheid, capaciteit, stiptheid, beheer van de assets, toegankelijkheid, financiën) en bieden zo een betrouwbare weergave van de globale performantie die Infrabel levert ten opzichte van zijn contractuele verplichtingen.

Voor Infrabel is het zo dat het financiële bonus/remediëringssysteem pas van toepassing is vanaf de vaststelling van de resultaten van 2024 – besproken tijdens de prestatiedialoog in juni 2025 – en dit tot het einde van de periode. Wanneer het jaarresultaat van een prestatie-indicator aangeeft dat de performantie van Infrabel gedurende 2 opeenvolgende jaren onder de remediëringdrempel ligt, moet Infrabel een remediëeringsplan opstellen.

Voor elke prestatie-indicator bestaat er een gedetailleerde beschrijvende fiche (zie bijlage II.2 bij het performantiecontract, te raadplegen via de website van de FOD MV → [LINK](#), p.16/281). Deze fiche bevat de definitie van de meetcriteria en van de berekeningsmethode, alsook de in 2027 en 2032 te bereiken streefwaarden, de jaarlijkse progressiewaarden en de voor de periode 2023-2027 vastgestelde bonus/remediëringdrempels.

Het totaalbedrag van de jaarlijkse financiële bonus is beperkt tot 2 miljoen euro, afhankelijk van het bereikte prestatieniveau.

Voorts dient Infrabel ook nog maandelijks of jaarlijks te rapporteren over 24 informatie-indicatoren en zijn er verplichtingen voor het overmaken van specifieke rapporten/verslagen/studies.

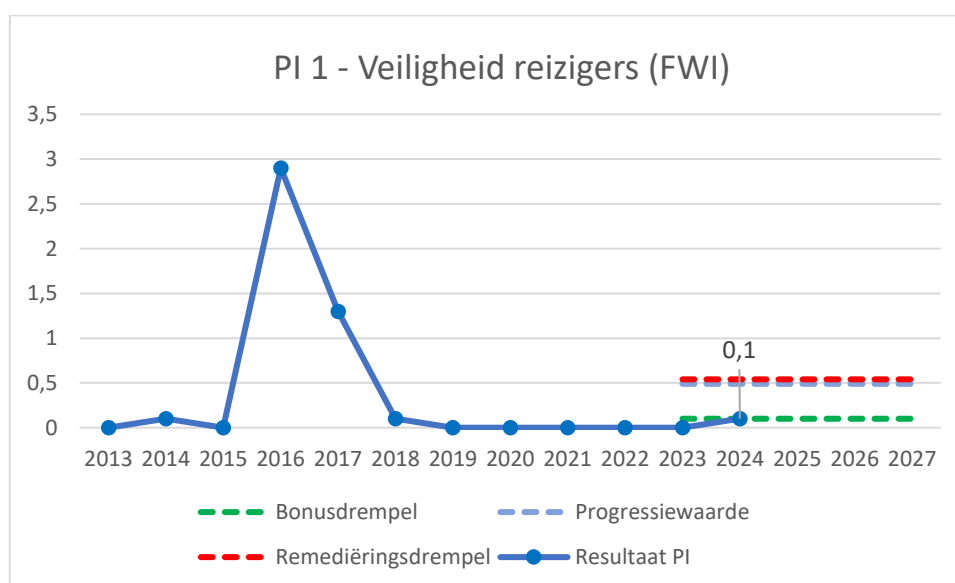
Hieronder worden de resultaten van de prestatie-indicatoren getoond en toegelicht, wordt ingegaan op de berekening van de bonus en de remediëring en worden de waarden van de informatie-indicatoren meegegeven.

3.2 Prestatie-indicatoren

PI 1 – Veiligheid van de reizigers

Beschrijving PI: deze indicator geeft het aantal reizigers weer dat ernstig of dodelijk gewond is geraakt bij een ongeval op het spoor. De waarde wordt berekend in FWI (fatality and weighted injuries), waarbij 1 FWI = 1 dode = 10 ernstig gewonden. Deze indicator wordt per kwartaal aan de FOD MV overgemaakt.

PI 1 - Veiligheid reizigers (FWI)	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel								0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Progressiewaarde								0,49	0,49	0,49	0,49	0,49
Remediërendrempel								0,54	0,54	0,54	0,54	0,54
Resultaat PI	2,9	1,3	0,1	0	0	0	0	0	0,1			
Q1								0	0			
Q2								0	0			
Q3								0	0,1			
Q4								0	0			

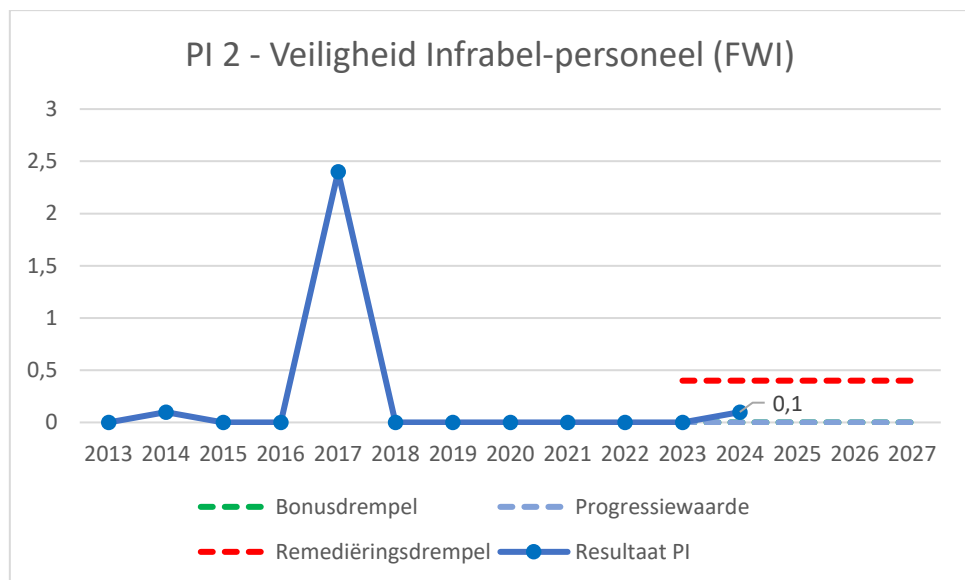


Analyse PI: reizigers raken zelden ernstig of dodelijk gewond bij ongevallen op het spoor. Grote ongevallen, zoals de aanrijding tussen een reizigerstrein en een stilstaande goederentrein te Hermalle-sous-Huy in 2016 en de ontsporing van een reizigerstrein te Leuven in 2017 zorgen voor een piek. De PI is de afgelopen jaren stabiel gebleven en Infrabel heeft dit jaar slechts één ernstig gewonde aan boord van een trein te betreuren, bij een ongeval in augustus 2024.

PI 2 - Veiligheid van het Infrabel-personeel

Beschrijving PI: deze indicator geeft het aantal Infrabel-medewerkers weer dat ernstig of dodelijk gewond is geraakt bij een ongeval op het spoor. Ook deze waarde wordt berekend in FWI (fatality and weighted injuries), waarbij 1 FWI = 1 dode = 10 ernstig gewonden. Deze indicator wordt per kwartaal aan de FOD MV overgemaakt.

PI 2 - Veiligheid Infrabel-personeel (FWI)	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel								0	0	0	0	0
Progressiewaarde								0	0	0	0	0
Remediërendrempel								0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Resultaat PI	0	2,4	0	0	0	0	0	0	0,1			
Q1								0	0			
Q2								0	0,1			
Q3								0	0			
Q4								0	0			

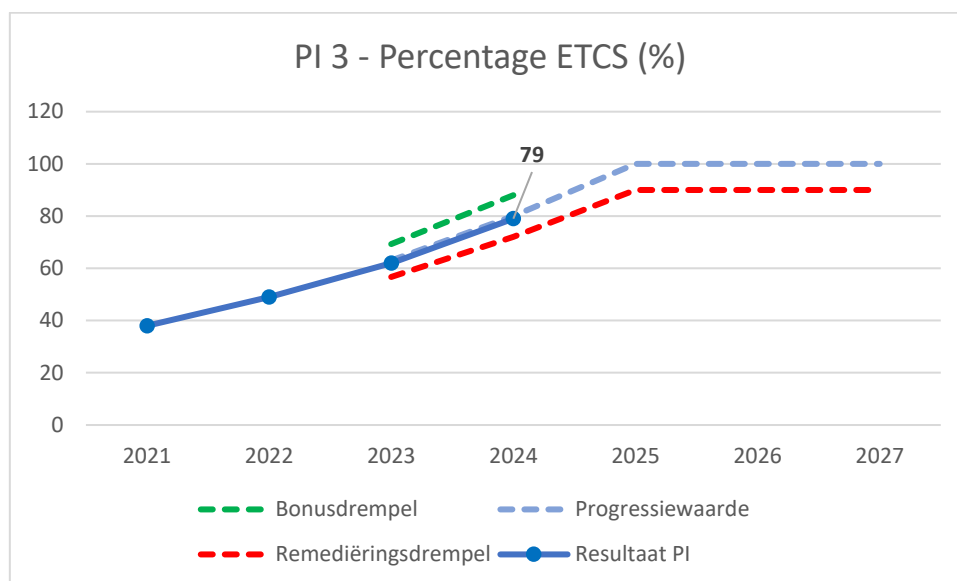


Analyse PI: doden en zwaargewonden bij ongevallen op het spoor zijn zeldzaam. Grote ongevallen, zoals bij takelwerken in Morlanwelz in 2017, zorgen voor een piek. De afgelopen jaren bleef het aantal FWI op 0, maar dit jaar heeft Infrabel in mei 2024 een ernstig gewonde te betreuren. Aangezien de progressiewaarde en de bonusdrempel gelijk zijn aan 0, is de bonuslijn niet zichtbaar in de grafiek.

PI 3 - Mate van uitrusting van het spoorwegnet met ETCS

Beschrijving PI: deze indicator geeft het aandeel van het Belgische spoorwegnet dat is uitgerust met het veiligheidssysteem ETCS. Het masterplan ETCS voorziet de volledige uitrusting van het spoorwegnet met dit veiligheidssysteem tegen eind 2025. Deze indicator wordt jaarlijks aan de FOD MV overgemaakt.

PI 3 - Percentage ETCS (%)	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel			69,3	88	100		
Progressiewaarde			63	80	100	100	100
Remediërendrempel			56,7	72	90	90	90
Resultaat PI	38	49	62	79			

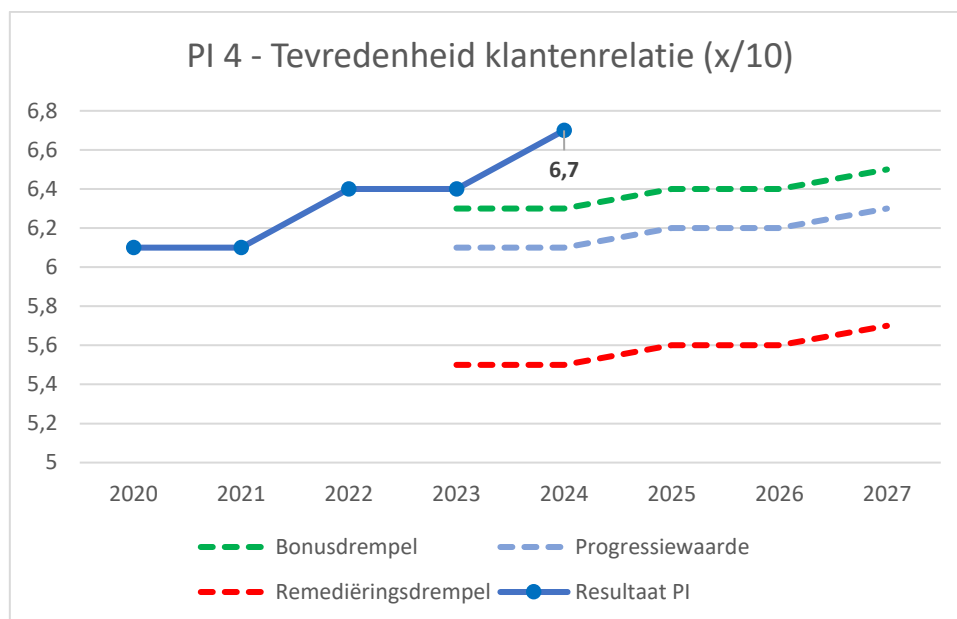


Analyse PI: met 79% eind 2024 haalt Infrabel de vooropgestelde progressiewaarde net niet. De realisaties zijn wel conform het Masterplan ETCS. Dankzij de uitrusting van 1085 kilometer extra spoorweginet in 2024 (tegenover 829 km in 2023, 720 km in 2022 en 512 km in 2021) zou het volledige spoorweginet eind 2025 uitgerust moeten zijn. Voor 2025 is de bonusdrempel gelijk aan de progressiewaarde (100%), wat overeenkomt met volledige uitrol van het Masterplan ETCS. Vanaf 2026 zal er geen bonusdrempel meer zijn, aangezien de progressiewaarde 100% zal bedragen (volledige uitrol). De uitrol zou in 2025 voltooid moeten zijn.

PI 4 - Tevredenheid klantenrelatie

Beschrijving PI: deze indicator is gebaseerd op de tevredenheidsenquête die in 2024 georganiseerd werd onder de klanten van Infrabel. De enquêtes worden om de 2 jaar afgenomen. De volgende is dus voorzien in 2026.

PI 4 - Tevredenheid klantenrelatie (x/10)	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel				6,3	6,3	6,4	6,4	6,5
Progressiewaarde				6,1	6,1	6,2	6,2	6,3
Remediërendrempel				5,5	5,5	5,6	5,6	5,7
Resultaat PI	6,1	6,1	6,4	6,4	6,7			

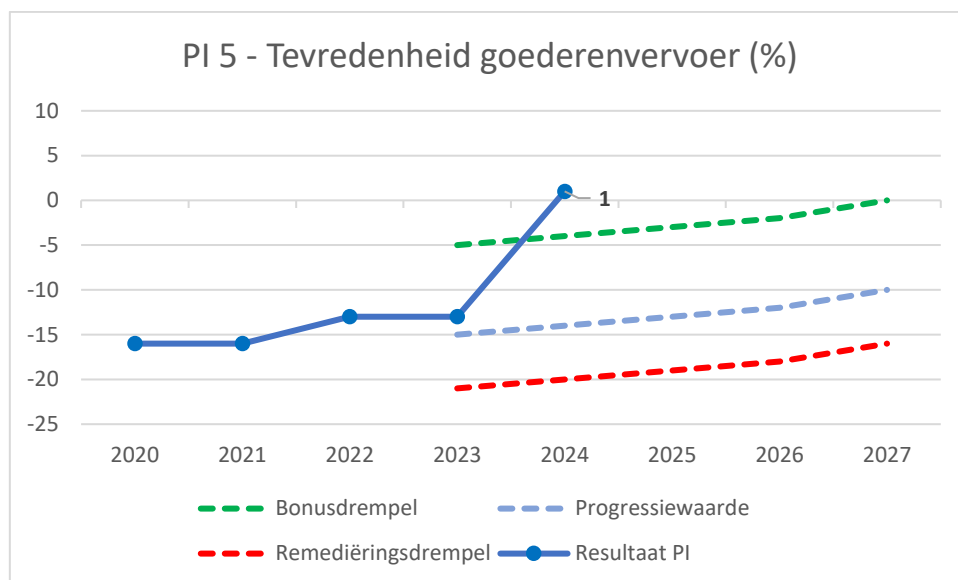


Analyse PI: zoals elke 2 jaar heeft Infrabel in 2024 een tevredenheidsenquête afgenomen bij zijn klanten, waarvan de resultaten richtinggevend zullen zijn voor de acties in 2025. De algemene tevredenheid steeg van 6,1/10 in 2020 naar 6,7/10 in 2024, wat een zeer significante evolutie betekent. Met 6,7/10 behaalde Infrabel een score boven de progressiewaarde en de bonusdrempel.

PI 5 – Tevredenheid klanten goederenvervoer

Beschrijving PI: net als de gemiddelde score is deze indicator gebaseerd op het tweejaarlijkse tevredenheidsonderzoek uit 2024. De indicator wordt berekend als het procentuele verschil tussen de extreemste tevredenheidsscores in de vrachtsector (kandidaat-bedrijven actief in het goederenvervoer, aangesloten bedrijven en havens). Een waarde dicht bij nul betekent dat er een evenwicht is tussen extreem tevreden klanten (score 9 of 10) en ontevreden klanten (scores tussen 0 en 4); een positieve score betekent dat er meer extreem tevreden dan ontevreden klanten zijn.

PI 5 - Tevredenheid goederenvervoer (%)	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel				-5	-4	-3	-2	0
Progressiewaarde				-15	-14	-13	-12	-10
Remediërendrempel				-21	-20	-19	-18	-16
Resultaat PI	-16	-16	-13	-13	1,0			

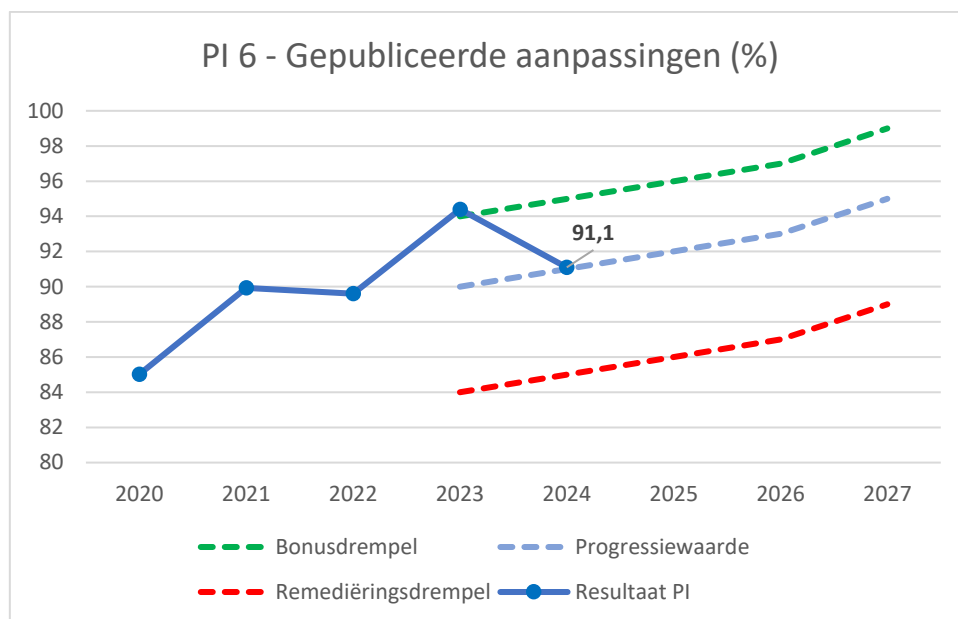


Analyse PI: met een score van 1 heeft Infrabel aanzienlijke vooruitgang geboekt tussen 2020 en 2024. Infrabel heeft een resultaat behaald dat de bonuswaarde voor 2024 overtreft. De verbetering van de goederen-IP is voornamelijk te danken aan een betere perceptie door de aangesloten bedrijven. Dit is met name te verklaren door de interne herstructurering van de betrokken dienst binnen Infrabel, maar ook door het versterken van de dialoog, van de communicatie en van het overleg met de goederensector.

PI 6 - Percentage tijdig gepubliceerde eerste versie van de bulletins voor de aanpassing van rijpaden

Beschrijving PI: deze indicator geeft het percentage rijpaden waarvoor de aanpassing als gevolg van werken minstens 27 dagen op voorhand werd gepubliceerd. Dit is nodig zodat de operators voldoende rekening kunnen houden met wijzigingen voor noodzakelijke werken. Deze indicator wordt jaarlijks aan de FOD MV overgemaakt.

PI 6 - Gepubliceerde aanpassingen (%)	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel				94	95	96	97	99
Progressiewaarde				90	91	92	93	95
Remediërendrempel				84	85	86	87	89
Resultaat PI	85,02	89,93	89,61	94,4	91,1			



Analyse PI: met 91,1 % haalt Infrabel net de progressiewaarde voor 2024. Dit blijft hoger dan de waarde van 2020, maar is lager dan het resultaat van 2023. Infrabel verklaart deze daling onder meer door de toename van complexe werken en bepaalde onvoorziene werken in 2024.

PI 7 - Gezamenlijke stiptheidsgraad (met de NMBS)

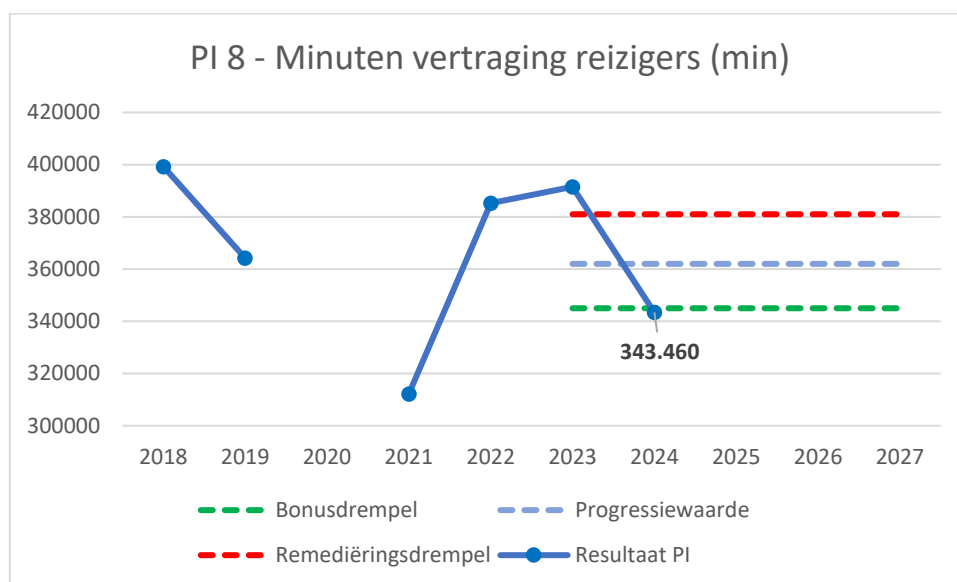
Zie hoofdstuk 4 “Gezamenlijk gedeelte”.

PI 8 - Minuten vertraging aangerekend aan Infrabel - reizigersvervoer

Beschrijving PI: deze indicator geeft het aantal minuten vertraging opgelopen door reizigerstreinen en veroorzaakt door Infrabel. De resultaten worden per maand aangeleverd door Infrabel en de evaluatie door de FOD MV gebeurt jaarlijks. Voor 2020 werden de resultaten voor deze indicator niet aangeleverd, gezien de uitzonderlijke omstandigheden in verband met de coronamaatregelen.

PI 8 - Minuten vertraging reizigers (min)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel						345000	345000	345000	345000	345000
Progressiewaarde						362000	362000	362000	362000	362000
Remediëringdrempel						381000	381000	381000	381000	381000
Resultaat PI	399.285	364.107	Niet berekend	312.232	385.227	391.479	343.460			
januari						23425	33595			
februari						47375	33324			
maart						32906	33349			
april						26454	23778			
mei						46482	28415			
juni						48322	32683			
juli						20507	30845			

augustus						26769	24527			
september						26732	37879			
oktober						32876	25443			
november						34089	24028			
december						25542	15594			



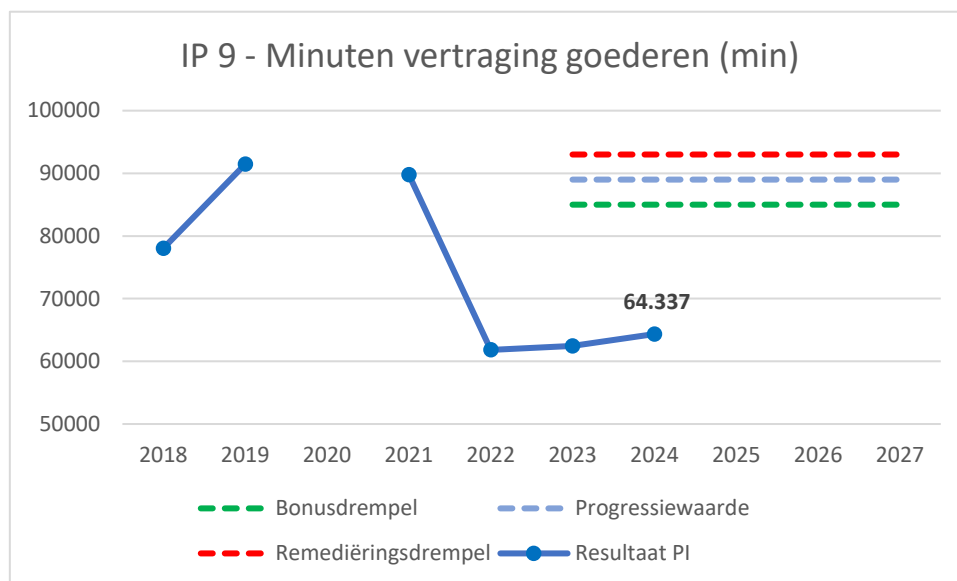
Analyse PI: het aantal minuten vertraging veroorzaakt door Infrabel is in 2024 aanzienlijk gedaald. Deze verbetering is vooral te danken aan een betere beheersing van het aantal storingen aan assets en de gevolgen daarvan, alsook aan een verhoogde aandacht voor de stiptheid van vervangend vervoer tijdens de werken. In 2023 overschreed Infrabel de remediëringsdrempel voor deze PI. Indien Infrabel voor de tweede keer op rij de remediëringsdrempel had overschreden, had Infrabel een remediëringsplan voor deze PI moeten voorleggen. Op basis van het resultaat voor 2024 hoeft Infrabel geen remediëringsplan in te dienen, aangezien het boven de bonusdrempel presteerde.

PI 9 - Minuten vertraging aangerekend aan Infrabel - goederenvervoer

Beschrijving PI: deze indicator geeft het aantal minuten vertraging opgelopen door goederentreinen en veroorzaakt door Infrabel. De resultaten worden per maand aangeleverd door Infrabel en de evaluatie door de FOD MV gebeurt jaarlijks. Voor 2020 werden de resultaten voor deze indicator niet aangeleverd, gezien de uitzonderlijke omstandigheden in verband met de coronamaatregelen.

IP 9 - Minuten vertraging goederen (min)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel						85000	85000	85000	85000	85000
Progressiewaarde						89000	89000	89000	89000	89000
Remediëringsdrempel						93000	93000	93000	93000	93000
Resultaat PI	78.062	91.465	Niet-berekend	89.770	61.822	62.447	64.337			
januari						3022	8.265			
februari						5484	15.188			
maart						4896	6.362			
april						3874	3.984			

mei						6127	4.669			
juni						7150	4.197			
juli						2395	3.444			
augustus						3587	3.415			
september						5058	6.179			
oktober						7815	4.650			
november						8630	2.285			
december						4409	1.699			

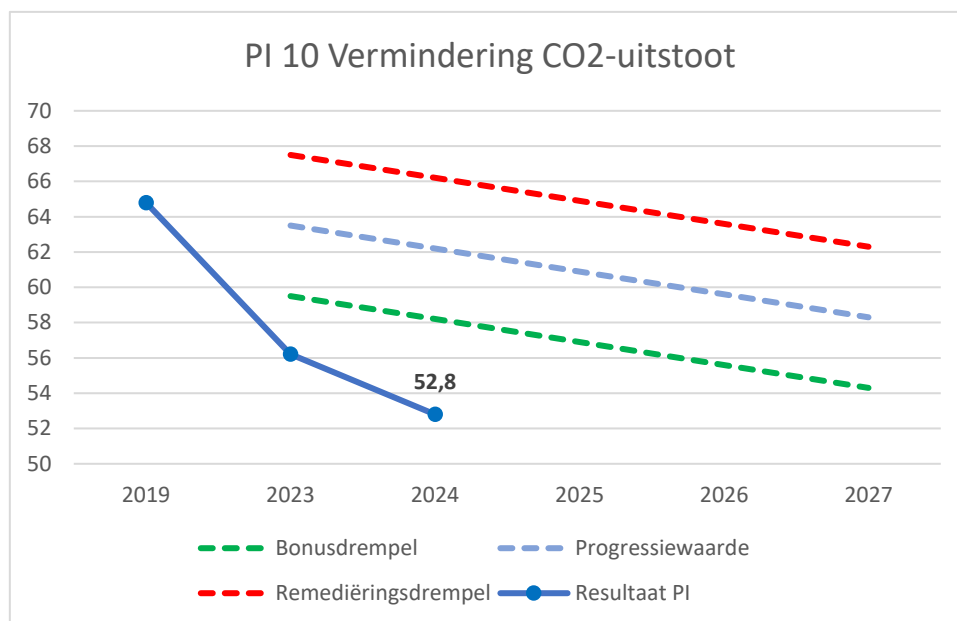


Analyse PI: in 2024 bleef het aantal minuten vertraging voor goederentreinen op hetzelfde niveau als in 2023 en blijft het over het algemeen stabiel, wat aanzienlijk onder de progressiewaarde en de bonusdrempel ligt.

PI 10 - Vermindering van de koolstofvoetafdruk

Beschrijving PI: deze indicator berekent de totale CO₂-uitstoot van Infrabel, voor het energieverbruik over alle bronnen en voor de volledige infrastructuur van Infrabel, met inbegrip van zijn gebouwen en rollend materieel (werktreinen en wegvoertuigen). Het energieverbruik van treinen van operators is hier niet in opgenomen (zie bijvoorbeeld NMBS - PI 11), wel de verliezen bij het leveren van de tractiestromen voor elektrische treinen. Deze indicator werd de eerste keer berekend voor 2019. Voor 2020 tot 2022 zijn er geen gegevens aangeleverd. Vanaf 2023 wordt de waarde jaarlijks aan de FOD MV overgemaakt.

PI 10 - Vermindering CO ₂ -uitstoot (kton eq)	2019	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel		59,5	58,2	56,9	55,6	54,3
Progressiewaarde		63,5	62,2	60,9	59,6	58,3
Remediërendrempel		67,5	66,2	64,9	63,6	62,3
Resultaat PI	64,8	56,22	52,8			



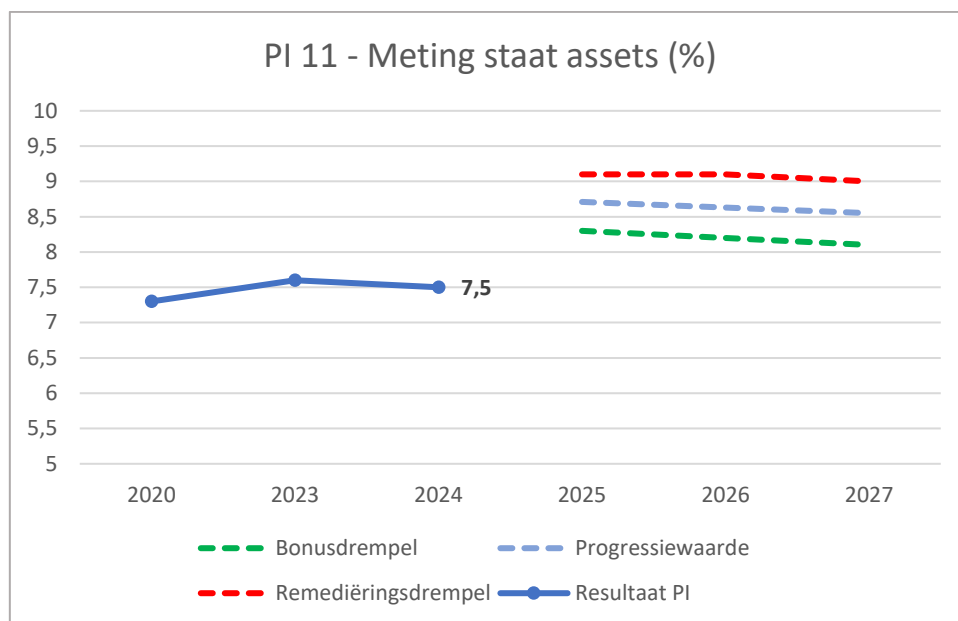
Analyse PI: Infrabel blijft in 2024 zijn koolstofvoetafdruk verbeteren en heeft de bonusdrempel bereikt. De bonus- en remediërendrempels alsook de progressiewaarden tot 2032 zijn nu vastgelegd. Infrabel moet streven naar een daling van 10% van zijn CO2-uitstoot tegen 2027 en een daling van 15% tegen 2032, ten opzichte van de basiswaarde (64,8 kton eq.). Er dient opgemerkt te worden dat een aanzienlijk deel van de verbeteringen voor deze PI afhankelijk is van elementen die losstaan van Infrabel. De geleverde inspanningen maken het immers mogelijk om de gestelde doelen te bereiken, maar het uiteindelijke resultaat wordt ook sterk beïnvloed door externe factoren zoals het weer.

PI 11 – Meting van de staat van de assets

Beschrijving PI: deze indicator toont de staat van de assets van de spoorinfrastructuur die Infrabel beheert. De berekening geeft het percentage van de waarde van de assets waarvoor de theoretische levensduur overschreden is ten opzichte van de totale waarde van alle assets.

Deze indicator werd enkel voor 2020 berekend en wordt sinds 2023 jaarlijks aan de FOD MV overgemaakt. Voor 2023 en 2024 zijn er geen progressiewaarden en dus ook geen bonus- en remediërendrempels. Op basis van nieuw overleg (Infrabel – FOD MV) werden de waarden voor 2025 en 2026 vastgelegd.

PI - 11 - Meting staat assets (%)	2020	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel				8,3	8,2	7,1
Progressiewaarde				8,71	8,63	8,55
Remediërendrempel				9,1	9,1	9
Resultaat PI	7,3	7,6	7,5			

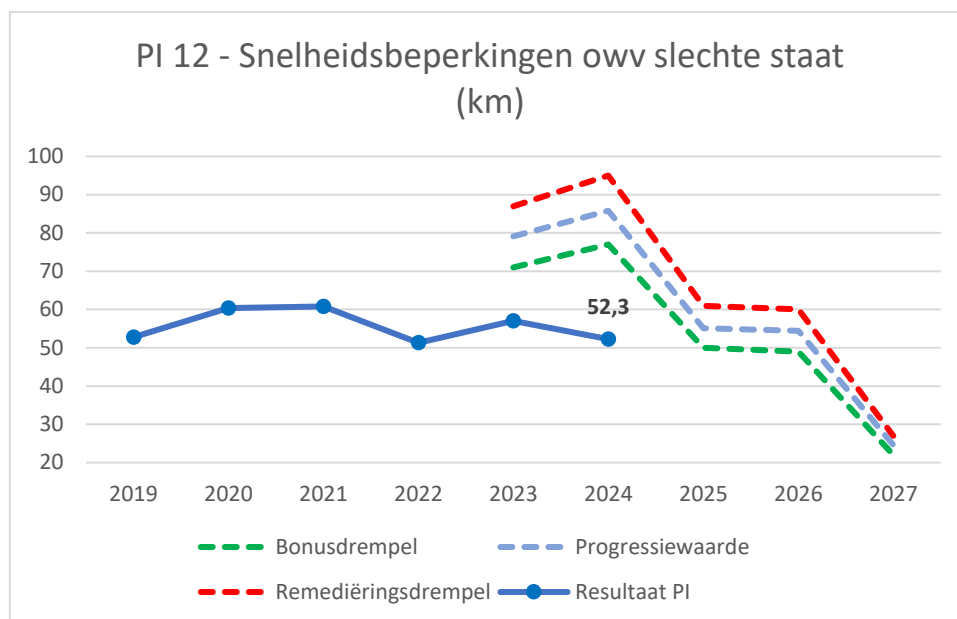


Analyse PI: vanwege het gebrek aan gegevens voor 2024 is het nog niet mogelijk hieruit tendensen af te leiden en/of conclusies te trekken. De waarde voor 2024 kondigt een positieve marge aan ten opzichte van de referentiewaarden voor 2025 tot en met 2027.

PI 12 - Snelheidsbeperkingen wegens slechte staat van de infrastructuur

Beschrijving PI: deze indicator meet het aantal kilometer hoofdspoor en de duur van de snelheidsbeperking die wordt toegepast als gevolg van de slechte staat van de infrastructuur in hoofdspoor. Een snelheidsbeperking wegens de slechte staat van de infrastructuur is bedoeld om de exploitatieveiligheid van het spoorwegnet te verzekeren wanneer dit niet langer mogelijk is, indien de oorspronkelijke referentiesnelheid wordt gehandhaafd. Deze indicator wordt jaarlijks aan de FOD MV overgemaakt.

PI 12 - Snelheidsbeperkingen owv slechte staat (km)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel					71	77	50	49	22
Progressiewaarde					79,1	85,8	55,1	54,4	24,6
Remediërendrempel					87	95	61	60	27
Resultaat PI	52,8	60,4	60,8	51,3	57	52,3			



Analyse PI: het aantal kilometers spoor waarop een BTS (bericht van tijdelijke snelheidsbeperking) van toepassing is, blijft over de jaren heen relatief constant. Het positieve verschil van 33,5 kilometer (tussen het resultaat en de progressiewaarde voor 2024) eind 2024 is het gevolg van de specifieke monitoring die is uitgevoerd om de staat van de spoorverslechtering nauwkeuriger te meten. Deze actie maakte het mogelijk om de controle over de assets binnen de normen te houden en een snelheidsbeperking te voorkomen.

De huidige waarde ligt daarom lager dan de geplande progressiewaarde en de bonusdrempel. De komende jaren worden de streef- en progressiewaarden strenger, met als doel om uiterlijk eind 2030 alle berichten van tijdelijke snelheidsbeperking op het netwerk te elimineren.

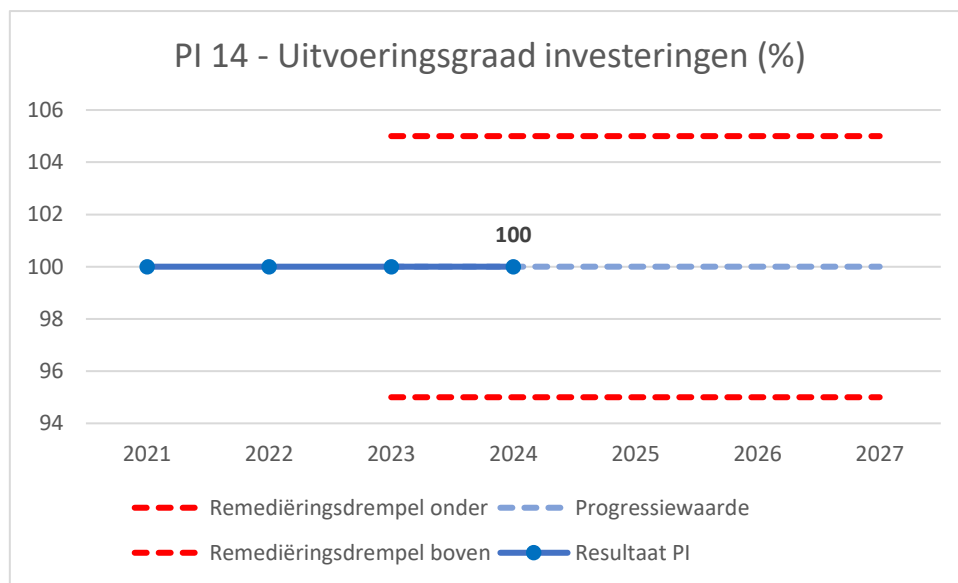
PI 13 – Aantal autonoom toegankelijke stations (met de NMBS)

Zie hoofdstuk 4 “Gezamenlijk gedeelte”.

PI 14 – Uitvoeringsgraad van de investeringen

Beschrijving PI: deze indicator meet de verhouding tussen de uitvoering van het investeringsbudget en het door de beheersorganen goedgekeurde investeringsbudget of de amendering ervan (beschikbare federale investeringssubsidies). Hij geeft aan in welke mate de beschikbare middelen worden gebruikt voor investeringen. Deze indicator wordt driemaandelijks meegedeeld aan de FOD MV.

PI 14 - Uitvoeringsgraad investeringen (%)	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Remediëringsdrempel onder			95	95	95	95	95
Progressiewaarde			100	100	100	100	100
Remediëringsdrempel boven			105	105	105	105	105
Resultaat PI	100	100	100	100			
Q1			24	18,9			
Q2			46	40,8			
Q3			67	63			
Q4			100	100			

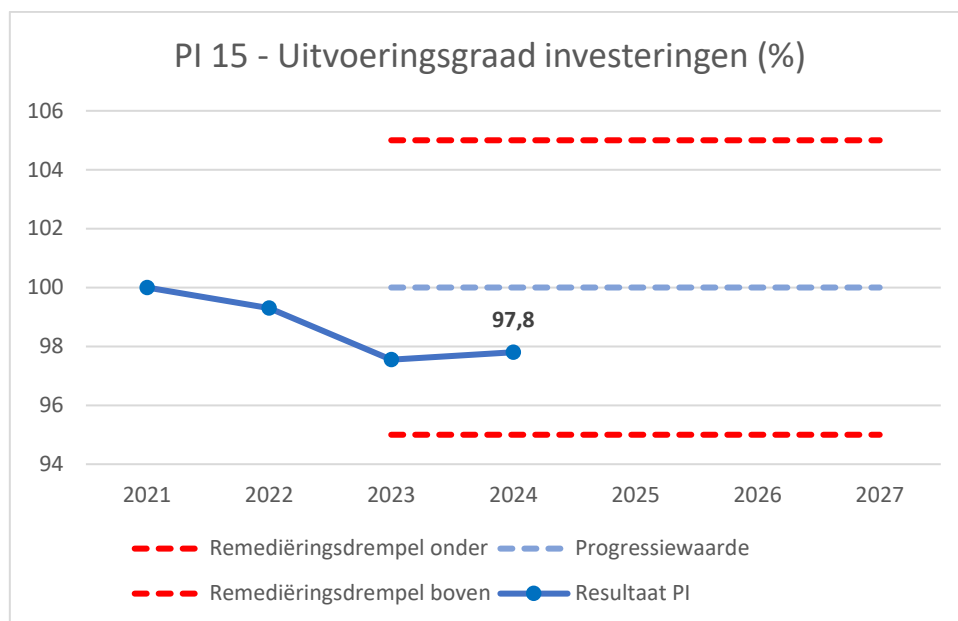


Analyse PI: Infrabel heeft de streefwaarde van 100% in 2024 bereikt.

PI 15 – Naleving exploitatiebudget

Beschrijving PI: deze indicator meet de naleving van het exploitatiebudget ten opzichte van het laatste budget/reforecast die door de beheersorganen van Infrabel werd goedgekeurd. Deze indicator wordt driemaandelijks meegedeeld aan de FOD MV.

PI 15 - Naleving exploitatiebudget (%)	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Remediëringsdrempel onder			95	95	95	95	95
Progressiewaarde			100	100	100	100	100
Remediëringsdrempel boven			105	105	105	105	105
Resultaat PI	100	99,3	97,55	97,8			
Q1			22,5	22,1			
Q2			46,6	46,1			
Q3			70,6	69,3			
Q4			97,55	97,8			



Analyse PI: Infrabel wordt zodanig bestuurd dat het zijn exploitatiebegroting respecteert, wat resulteert in een uitvoeringspercentage van 97,8%, net als in 2023.

3.3 Bonus/remediëring

Het performantiecontract van Infrabel voorziet dat vanaf 2025 (op basis van de resultaten van 2024) het bereiken van de vastgelegde bonusdrempel recht geeft op een financiële bonus; om de volledige financiële bonus te verkrijgen moet de bonusdrempel voor alle betrokken prestatie-indicatoren worden bereikt.

Het totaalbedrag van de bonus is beperkt tot twee miljoen euro, afhankelijk van het bereikte prestatieniveau. De bonusregeling wordt dit jaar voor het eerst toegepast.

Infrabel heeft de bonusdrempel voor 8 prestatie-indicatoren bereikt, waardoor het 8 keer de bonus van € 200.000 krijgt, ofwel een totale bonus van € 1.600.000 voor 2024.

Hier volgt een stand van zaken over de prestatie-indicatoren voor Infrabel in 2024:

	Prestatie-indicatoren	Bonus 2024?
1	Veiligheid reizigers	Ja
2	Veiligheid van het Infrabel-personeel	Nee
3	Percentage ETCS	Nee
4	Tevredenheid klantenrelatie	Ja
5	Tevredenheid goederenvervoer	Ja
6	Gepubliceerde aanpassingen	Nee
7	Gezamenlijke stiptheidsgraad (met de NMBS)	Nee
8	Minuten vertraging reizigers	Ja
9	Minuten vertraging goederen	Ja
10	Vermindering CO2-uitstoot	Ja
11	Meting staat assets	N/A
12	Snelheidsbeperkingen owv slechte staat	Ja
13	Aantal autonoom toegankelijke stations (met de NMBS)	Nee
14	Uitvoeringsgraad investeringen	Ja
15	Naleving exploitatiebudget	Nee

Het performantiecontract van Infrabel voorziet eveneens een remediëringstraject indien voor een prestatie-indicator de resultaten gedurende 2 opeenvolgende jaren onder de remediëringsdrempel liggen. In dat geval moet Infrabel een remediëringsplan aan de voogdijoverheid voorleggen.

In 2023 waren er 2 indicatoren, waaronder de globale stiptheid (gezamenlijk met de NMBS), waarvoor de resultaten in 2023 boven/onder (afhankelijk van de betrokken indicator) de vastgelegde remediëringsdrempel lagen.

Infrabel had in 2024 geen enkele prestatie-indicator waarvan de resultaten boven/onder (afhankelijk van de betrokken indicator) de vastgelegde remediëringsdrempel lagen en hoeft dus geen remediëringsplan op te stellen.

IP	Indicateur de performance	Resultaten boven/onder de remediërsdrempel? (2023)	Resultaten boven/onder de remediërsdrempel? (2024)	Remediërsplan in 2025?
1	Veiligheid reizigers	Nee	Nee	Nee
2	Veiligheid van het Infrabel-personeel	Nee	Nee	Nee
3	Percentage ETCS	Nee	Nee	Nee
4	Tevredenheid klantenrelatie	Nee	Nee	Nee
5	Tevredenheid goederenvervoer	Nee	Nee	Nee
6	Gepubliceerde aanpassingen	Nee	Nee	Nee
7	Gezamenlijke stiptheidsgraad (met de NMBS)	Ja	Nee	Nee
8	Minuten vertraging reizigers	Ja	Nee	Nee
9	Minuten vertraging goederen	Nee	Nee	Nee
10	Vermindering CO2-uitstoot	Nee	Nee	Nee
11	Meting staat assets	Nee	Nee	Nee
12	Aantal autonoom toegankelijke stations (met de NMBS)	Nee	Nee	Nee
13	Snelheidsbeperkingen owv slechte staat	Nee	Nee	Nee
14	Uitvoeringsgraad investeringen	Nee	Nee	Nee
15	Naleving exploitatiebudget	Nee	Nee	Nee

3.4 Informatie-indicatoren

De onderstaande tabellen bevatten de resultaten (2024) van de verschillende informatie-indicatoren die de FOD MV van Infrabel heeft ontvangen. De historiek is beschikbaar vanaf 2019. De resultaten van 2022 werden gebruikt in een dry-run als voorbereiding op de prestatiedialoog in 2024 over de resultaten van 2023. Voor de vastlegging van de indicator en de berekeningswijze verwijst de FOD MV naar bijlage II.2 bij het performantiecontract (cf. supra).

De verschillende informatie-indicatoren zijn onderverdeeld in verschillende categorieën: kerncijfers, veiligheid, capaciteit, stiptheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid en commerciële snelheid.

INFORMATIE-INDICATOREN	Eenheid	2019	2021	2022	2023	2024
Kerncijfers						
Evolutie trein-km / ton-km						
<i>Evolutie trein-km</i>	TR KM	93.933.601	91.754.306	91.545.706	91.570.713	93.568.243
<i>Evolutie trein-km nationaal of internationaal goederenvervoer</i>	TR KM HKM	11.620.949	10.456.328	9.521.890	9.340.571	9.129.507
<i>Evolutie trein-km nationaal of internationaal reizigersvervoer</i>	TR KM HKV	82.312.652	81.297.978,0	82.023.815	82.230.142	84.348.736
<i>Evolutie ton-km</i>	TON KM	42.603.050.305	40.912.321.919	40.317.169.143	40.619.269.755	41.327.214.591
<i>Evolutie ton-km nationaal of internationaal goederenvervoer</i>	TON KM HKM	14.651.213.923	13.496.117.762	12.317.169.143	11.782.041.357	11.723.133.998
<i>Evolutie ton-km nationaal of internationaal reizigersvervoer</i>	TON KM HKV	27.951.836.382	27.416.204.157	27.991.201.364	28.837.228.398	29.604.080.593
Evolutie VTE's	VTE	/	9.425,80	9.376,96	9.374,64	9.415
Evolutie containers	#	1.094.800	1.203.467	1.110.345	965.415	976.802
Interne productiviteitsindicator						
<i>Interne productiviteitsindicator (indicator 2022)</i>	€2022/trein-km	10,62	10,51	10,07		
<i>Interne productiviteitsindicator (indicator 2023)</i>	€2023/trein-km	/	/	10,37	10,64	
<i>Interne productiviteitsindicator (indicator 2024)</i>	€2024/trein-km	/	/	10,68	10,84	10,56
Veiligheid						
Globaal maatschappelijk risico	FWI	11,2	15,6	19,5	13,2	14,2
Veiligheid van personeel van contractanten	FWI	0	1	1,2	0,1	0
Capaciteit						
Percentage ongewijzigde rijpaden vs. seizoensgebonden dienstregeling	%	/	73,78	73,53	73,85	74,98

Benuttingsgraad capaciteit werken	%	7,43	7,41	7,68	8,08	8,4
Benuttingsfactor capaciteit werken	%/mio€	/	/	/	0,0061	0,0056
Benuttingsgraad geplande werkvensters	%	/	/	/	85,83	86,39
Percentage rijdende lange treinen	%	4,07	4,2	5	5,23	5,28
Acceptatiegraad ad-hocaanvragen goederentreinen	%	/	98,86	99,57	99,77	98,56
Percentage tijdig gepubliceerde laatste versie van de bulletins voor de aanpassing van rijpaden	%	/	/	85,83	90,59	89,76
Stiptheid						
Stiptheidspercentage nationaal reizigersvervoer op < 6 min. in 111 punten	%	91,2	93,1	90,4	88,9	90,8
Stiptheidspercentage internationaal reizigersvervoer op < 6 min.	%	83,8	82,8	81,5	82,13	79,4
Stiptheidspercentage goederenvervoer op < 30 min.	%	67,5	70,6	71,98	69,95	69,9
Percentage totaal afgeschafte reizigerstreinen ten laste van Infrabel	%	0,08	0,09	0,09	0,12	0,13
Percentage gedeeltelijk afgeschafte reizigerstreinen ten laste van Infrabel	%	0,39	0,42	0,46	0,57	0,58
Basisonderhoud: achterstallige activiteiten “spoor”	#	8.582	10.768	9.650	8.796	5.323
MTTR (Median Time To Recovery)	minuten	/	110	108,1	112,6	117
MTTN (Median Time To Normalise)	hh:mm:ss	02:35:19	02:52:13	03:14:21	03:09:40	03:02:00
Toegankelijkheid						
Evolutie gebruikte spooraansluitingen	#	/	/	/	145	151
Betrouwbaarheid en commerciële snelheid						
Commerciële snelheid goederentreinen	km/u gepland	55,95	53,03	53,99	54,26	55,54
	km/u gerealiseerd	53,51	50,43	50,77	51,27	53,66
Commerciële snelheid reizigerstreinen per verbinding						

<i>Commerciële snelheid IC-treinen</i>	IC - km/u gepland	63,86	63,79	64,32	64,52	64,59
	IC - km/u gerealiseerd	63,04	63,17	63,36	63,38	63,57
<i>Commerciële snelheid L-treinen</i>	L - km/u gepland	53,6	53,23	52,81	53,02	53,71
	L - km/u gerealiseerd	53	52,7	52,2	52,15	52,86
<i>Commerciële snelheid S-treinen</i>	S - km/u gepland	43,09	42,67	42,74	42,46	42,55
	S - km/u gerealiseerd	42,39	42,22	42,07	41,74	41,95
<i>Commerciële snelheid P-treinen</i>	P - km/u gepland	54,33	54,26	54,16	53,94	55,84
	P - km/u gerealiseerd	52,84	53,28	52,99	52,4	54,28
Opvolging uitvoeringsgraad Opex	%	/	/	99,3	98,3	98,3
Exploitatie I-OP	%	/	/	/	99,8	99,8
Exploitatie I-CBE	%	/	/	/	94,8	96,6
Exploitatie I-SS	%	/	/	/	92,2	95,5
Exploitatie I-ICT	%	/	/	/	96,2	95,4
Opvolging uitvoeringsgraad Capex	%	/	/	100	100	100
I-01 Behoud	%	/	/	101,8	100	101,8
I-02 Uitbreidingen	%	/	/	121,3	87	103,8
I-03 Onthaal	%	/	/	103,5	86	96,7
I-04 Productiemiddelen	%	/	/	109,3	100,2	91,9
I-05 Concentratie van de seinposten & NTM	%	/	/	73,4	91,9	96,1
I-06 HST	%	/	/	84,1	55	105,7
I-07 GEN	%	/	/	/	0	100
I-08 ETCS	%	/	/	92	104,3	100,4

3.5 Conclusie

De resultaten van Infrabel voor 2024 zijn overwegend positief:

- voor 9 van de 15 prestatie-indicatoren werd de progressiewaarde bereikt of overschreden. Voor 8 daarvan werd ook de bonusdrempel overschreden, wat betekent dat Infrabel een bonus van € 200.000 per bonusindicator zal ontvangen, ofwel een totaalbedrag van € 1.600.000.
- voor 5 prestatie-indicatoren werd de progressiewaarde niet bereikt. Geen enkele indicator heeft echter de remediërendrempel bereikt, wat betekent dat Infrabel geen remediëeringsplan hoeft op te stellen. Infrabel moet enkel een remediëeringsplan opstellen als een indicator twee opeenvolgende jaren de remediërendrempel niet haalt, wat hier niet het geval is.
- voor de indicator “PI 11: meting van de staat van de assets” voorziet het performantiecontract net als in 2023 geen progressiewaarde voor 2024, waardoor er geen uitspraak kan worden gedaan.

Wat de veiligheid van de reizigers en het Infrabel-personeel betreft, werden er in 2024 geen incidenten met dodelijke afloop gemeld, er vielen enkel twee zwaargewonden. Eind 2024 bedroeg het aantal kilometers hoofdspoor uitgerust met ETCS 79%; Infrabel zit daarmee net onder de doelstelling van 80%, maar blijft wel op schema om het ETCS-masterplan in 2025 af te ronden.

De door Infrabel gemeten klantentevredenheid geldt telkens voor een periode van twee jaar. Het resultaat van de in 2024 gehouden enquête, dat dus geldig is in 2024 en 2025, geeft een waarde van 6,7/10 en ligt iets hoger dan het verwachte resultaat (6,1/10). Bovendien is de tevredenheid van de klanten in het goederensegment in 2024 aanzienlijk gestegen, van een score van -13 naar een score van 1 in 2024, wat hoger is dan in het contract is vooropgesteld (-4).

De globale stiptheidsgraad is een gezamenlijke indicator met de NMBS en is in 2024 verbeterd tot 89,7%.

Het aantal extra minuten vertraging, voor het nationale reizigersvervoer, dat in 2024 aan Infrabel werd aangerekend, is sterk gedaald (343.460 tegenover de voorziene progressiewaarde van 362.000). Infrabel zit hiermee 5,1% boven de progressiewaarde. Wat het aantal minuten vertraging ten laste van Infrabel voor het goederenvervoer betreft, doet Infrabel het beter dan vooropgesteld, met 64.337 minuten in 2024, wat lager is dan de progressiewaarde van 89.000 en de bonusdrempel van 85.000.

Wat de snelheidsbeperkingen omwille van de slechte staat van de infrastructuur betreft, komen we eind 2024 uit op 52,3 kilometer spoor waar snelheidsbeperkingen gelden. Infrabel doet het daarmee beter dan de voor 2024 vooropgestelde progressiewaarde van 85,8 kilometer. De indicator “autonoom toegankelijke stations” is een gezamenlijke indicator met de NMBS, met eind 2024 een totaal van 116 autonoom toegankelijke stations.

De uitvoeringsgraad van het investeringsbudget – gebruik van de subsidie die Infrabel van de FOD MV ontvangt voor de uitvoering van investeringsprojecten – ten opzichte van het/de laatste door de beheersorganen van Infrabel goedgekeurde budget/amendering bedraagt 100% in 2024. De uitvoeringsgraad van het exploitatiebudget ten opzichte van het/de vorige door de beheersorganen van Infrabel goedgekeurde budget of reforecast bedraagt 97,8% voor 2024.

4. Gezamenlijk gedeelte

4.1 Context

De NMBS en Infrabel hebben in hun lijst van prestatie-indicatoren 2 gezamenlijke indicatoren. Het gaat om indicatoren waarvoor gezamenlijke doelstellingen zijn opgenomen in beide contracten en waar beide ondernemingen dus moeten samenwerken om de vastgelegde doelstellingen te behalen. Het gaat om de indicatoren “Stiptheid binnenlands reizigersvervoer” en “Aantal autonoom toegankelijke stations”.

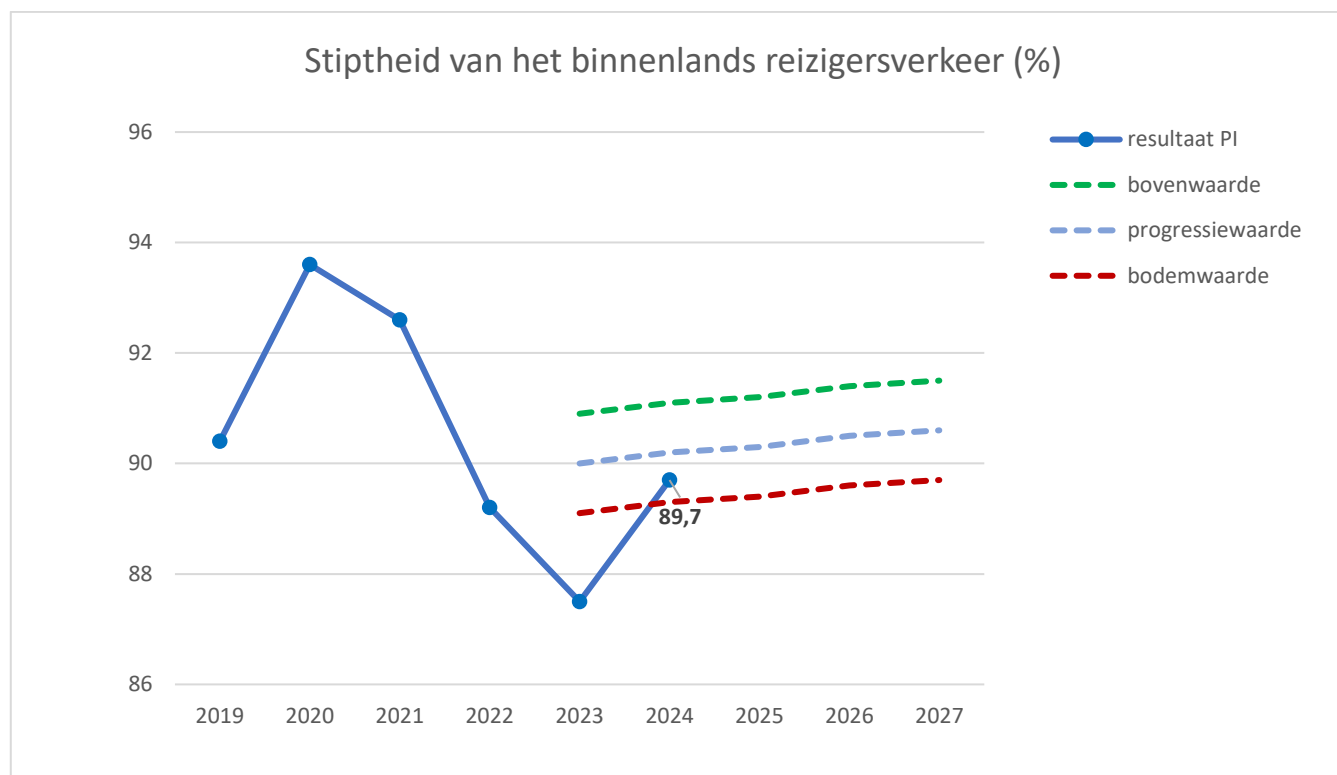
De resultaten van deze 2 indicatoren voor 2024 worden hieronder uiteengezet en toegelicht.

4.2 Prestatie-indicatoren

PI 5 (NMBS) en PI 7 (Infrabel) - Stiptheid binnenlands reizigersvervoer

Beschrijving PI: het gaat om de stiptheid van het binnenlandse reizigersvervoer gemeten in het eindstation (of grensstation) en – indien de trein door de Brusselse Noord-Zuidverbinding rijdt – in het eerste station van die Noord-Zuidverbinding op zijn traject. Als de trein 6 minuten of meer vertraging heeft, wordt hij als niet-stipt beschouwd. Het algemene stiptheidscijfer vertegenwoordigt dus het percentage van alle treinen die minder dan 6 minuten vertraging hadden in hun eindstation en – indien van toepassing – in het eerste station van de Noord-Zuidverbinding op hun traject.

Stiptheid binnenlands reizigersvervoer (%)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel					90,9	91,1	91,2	91,4	91,5
Progressiewaarde					90	90,2	90,3	90,5	90,6
Remediëring-drempel					89,1	89,3	89,4	89,6	89,7
Resultaat PI	90,4	93,6	92,6	89,2	87,5	89,7			
januari	90,1	92,2	94,0	93,6	89,1	88,2			
februari	90,3	90,1	91,0	91,1	86,2	88,2			
maart	91,6	92,9	92,9	89,9	87,9	90,2			
april	91,0	97,2	93,9	90,5	88,6	89,6			
mei	89,4	95,4	94,3	89,8	87,0	88,9			
juni	89,0	94,4	92,4	88,2	86,7	89,9			
juli	92,4	95,9	94,6	91,7	91,1	91,4			
augustus	94,1	94,6	94,5	91,8	91,6	92,3			
september	90,8	92,6	90,9	88,7	86,7	89,0			
oktober	88,6	92,1	89,6	85,2	85,5	89,5			
november	86,4	92,8	90,8	85,4	82,0	87,8			
december	90,6	95,1	92,5	84,8	87,4	91,8			



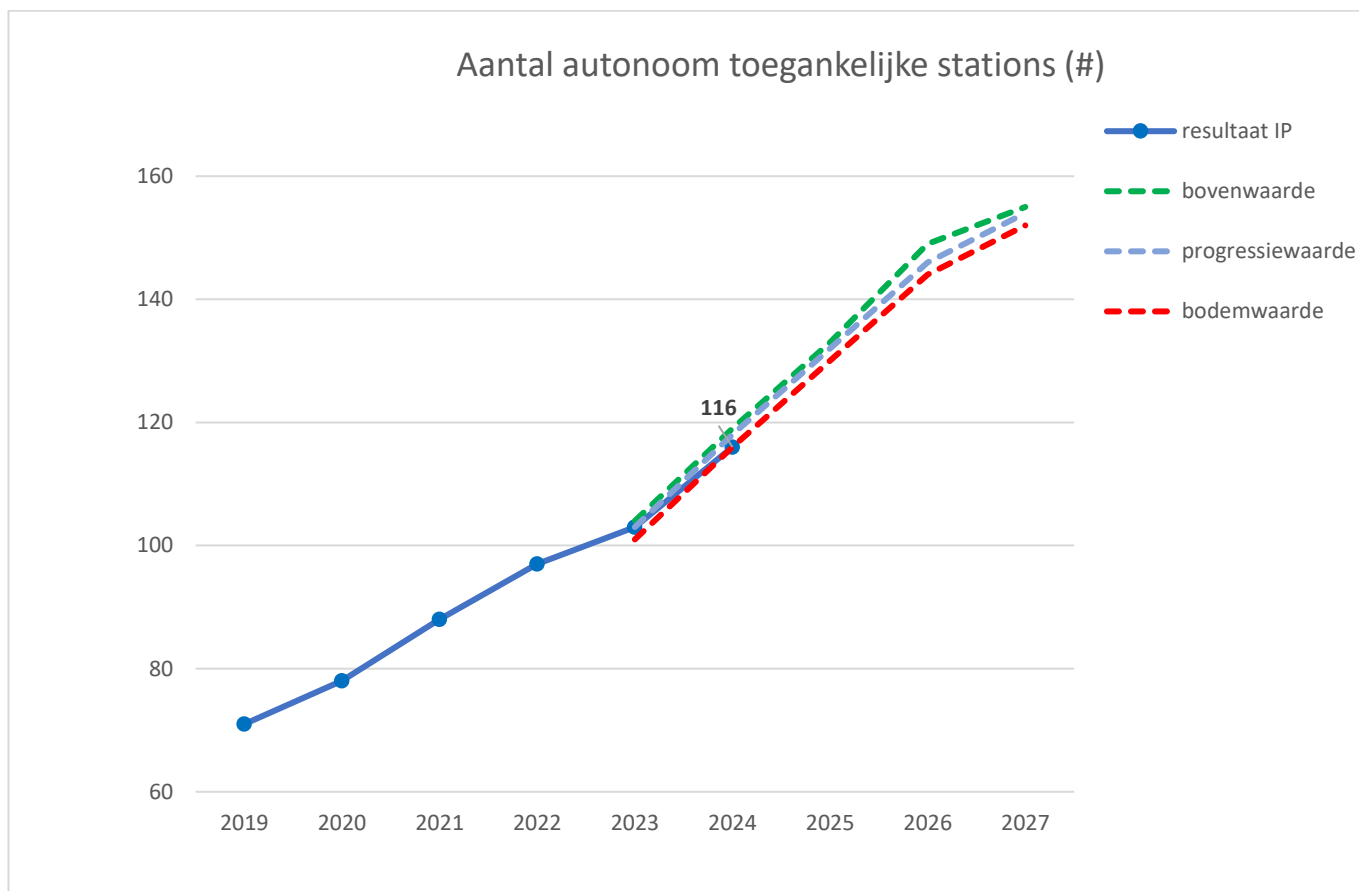
Analyse PI: de globale stiptheid bedroeg 89,7% in 2024. De stiptheid van de NMBS en Infrabel lag daarmee 0,5% onder de progressiewaarde voor 2024, namelijk 90,2%. Met 89,7% presteren de ondernemingen echter beter dan de in het contract vastgelegde onderdrempel/remediërendrempel van 89,3%. De stiptheid is dus toegenomen ten opzichte van 2023, toen de globale stiptheid op het hele spoorwegnet 87,5% bedroeg. De NMBS en Infrabel schrijven deze verbetering toe aan een combinatie van gunstige factoren, zoals een verbetering van de activiteiten van de NMBS, een aantal storingen op vlak van assets die onder controle zijn, een veel grotere capaciteit om de situatie tussen de ochtend- en middagspits te herstellen, en minder ongunstige weersomstandigheden dan in voorgaande jaren. Het remediëeringsplan dat in 2024 door de NMBS werd ingediend en door Infrabel werd ondersteund (vanwege de slechte resultaten van 2023), wordt nu als “afgesloten” beschouwd.

PI 9 (NMBS) en PI 13 (Infrabel) – Aantal autonoom toegankelijke stations

Beschrijving PI: het gaat om het aantal volledig autonoom toegankelijke stations. Een station wordt als autonoom toegankelijk beschouwd als het aan de volgende vier criteria beantwoordt:

- Alle perrons in het station zijn 76 cm hoog.
- Alle perrons in het station zijn uitgerust met geleidelijnen voor slechtzienden.
- Alle perrons zijn toegankelijk via hellingen of liften.
- Minstens één ticketautomaat is autonoom toegankelijk.

Aantal autonoom toegankelijke stations (#)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Bonusdrempel					104	119	133	149	155
Progressiewaarde					103	118	132	146	154
Remediërendrempel					101	116	130	144	152
Resultaat PI	71	78	88	97	103	116			



Analyse PI: in 2024 werden 13 stations (dat zijn er meer dan in 2023) bijkomend autonoom toegankelijk gemaakt: Ans, Athus, Blankenberge, Brussel-Noord, Groenendaal, Terhulpen, Moensberg, Bergen, Neerpelt, Pépinster-Cité, Philippeville, Profondsart, Spa-Geronstère. Zo waren eind 2024 in totaal 116 stations autonoom toegankelijk. De progressiewaarde voor 2024 was 118, het resultaat ligt dus 2 stations onder de gezamenlijke doelstelling. De onderdrempel lag op 116 stations, wat ook het resultaat is van de indicator voor 2024.

4.3 Remediëring

Voor de bovenstaande twee indicatoren is geen remediëring nodig.

4.4 Conclusie

De algemene stiptheid bereikte in 2024 89,7%. Dit is 0,5% minder dan de doelstelling van 90,2% voor 2024. Met 89,7% overschreden de bedrijven echter de contractueel vastgelegde minimumdrempel van 89,3% (drempel waaronder het remediëeringsplan behouden zou blijven). De stiptheid is dus hoger dan in 2023, toen de algemene stiptheid over het gehele net 87,5% bedroeg.

NMBS en Infrabel schrijven deze verbetering toe aan een combinatie van gunstige factoren: verbeterde prestaties binnen NMBS (exploitatie, defecten aan rollend materieel) en Infrabel (verkeersregeling, uitvoering en planning van werken, en defecten aan infrastructuur, ondanks het feit dat Infrabel in 2023 al een goed prestatieniveau liet zien), alsook een aanzienlijk toegenomen vermogen om de situatie tussen de ochtend- en avondspits te herstellen. Ook

externe factoren vertoonden tekenen van verbetering, met name het aantal overtredingen, dat minder uitgesproken was, en minder ongunstige weersomstandigheden dan in voorgaande jaren.

In 2024 werden 13 stations (meer dan in 2023) bijkomend autonoom toegankelijk gemaakt: Ans, Athus, Blankenberge, Brussel-Noord, Groenendaal, Terhulpen, Moensberg, Bergen, Neerpelt, Pépinster-Cité, Philippeville, Profondsart en Spa-Géronstère. In totaal zijn er dus 116 stations autonoom toegankelijk, met andere woorden dezelfde waarde als de bodemwaarde die contractueel voor deze indicator in 2024 is vastgelegd.

5. Bijlage 1 – Bijkomende informatie informatie-indicatoren NMBS

5.1 Verkoop per verkoopkanaal – II21

Verkoop per verkoopkanaal (%)	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Loket	28,9	22,9	17	13,4	11	8,4
Internet	8,8	9,7	12,8	15,4	16,5	16,7
Automaat	50	50,9	49,2	47,6	45,2	41,8
Centrale verkoop	2,4	1,9	1,6	2	2	2,1
Aan boord	1,8	1,9	2	1,8	1,3	1,4
Mobiel	8,2	12,8	14,6	16,7	20,8	26,2
Externe verkoop	0	0	2,7	3,1	3,2	3,4

5.2 Klantentevredenheid – II33

Klantentevredenheid (%)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Personeel aan boord van de trein	7,73	8	7,98	8,06	8,04	8,09	8,21
Informatie in het vertrekstation	6,86	7,34	7,78	7,83	7,63	7,45	7,45
Informatie in de trein	6,63	6,96	7,51	7,6	7,35	7,31	7,38
Stiptheid van de trein	5,37	6,06	7,04	7	6,25	5,67	6,01
Comfort van de trein	6,99	7,13	7,55	7,65	7,35	7,35	7,32
Netheid van de trein	6,62	6,73	7,11	7,16	6,89	6,87	6,85
Treinaanbod	6,2	6,46	6,88	6,98	6,63	6,56	6,54
NMBS-personeel en dienstverlening in vertrekstation	7,06	7,48	7,8	7,87	7,73	7,6	7,65
Netheid van station en parking	6,62	6,91	7,2	7,22	6,98	6,88	6,77
Onthaalinfrastructuur in station en parking	6,39	6,61	7,03	7,06	6,86	6,73	6,67
Veiligheidspersoneel in het station en de trein	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	7,51	7,62	7,5	7,47	7,53
Aankoop vervoerbewijs	7,58	8,06	8,27	8,3	8,28	8,22	8,24
Prijs vervoerbewijs	5,61	6,04	6,21	6,17	6,13	5,79	5,72
Informatiediensten en tools van NMBS	6,74	7	7,41	7,41	7,2	7,12	7,17



FEDERALOVERHEIDSDIENST
MOBILITEIT EN VERVOER

www.mobilit.belgium.be

