

Rapport FOD Mobiliteit: prestaties van NMBS blijven verbeteren in 2025

2.10.2026 - | NMBS

De FOD Mobiliteit en Vervoer heeft zijn rapport gepubliceerd over de jaarlijkse prestatiedialoog met NMBS. Daarin worden de resultaten beoordeeld die NMBS heeft behaald in het kader van het Openbaredienstcontract 2023-2032 dat met de Belgische Staat werd gesloten. Voor 2025 ontvangt NMBS een netto financiële bonus van 208.333 euro. Die weerspiegelt de vooruitgang die tijdens het derde uitvoeringsjaar van het contract werd geboekt. Net als vorig jaar zal NMBS deze extra middelen volledig investeren in projecten om het welzijn op het werk te verbeteren.

Globaal stelt de FOD Mobiliteit vast dat NMBS vorig jaar aanzienlijke vooruitgang heeft geboekt op het vlak van betrouwbaarheid en kwaliteit van haar dienstverlening.

In 2025 liet NMBS opnieuw zien dat de kwaliteit van haar dienstverlening globaal blijft verbeteren. Van de twaalf prestatie-indicatoren die gekoppeld zijn aan een financieel mechanisme behalen er drie het bonusniveau, terwijl de meeste andere in lijn liggen met de contractueel vastgelegde trajecten.

De vooruitgang is vooral merkbaar bij de indicatoren voor aspecten die de reizigerservaring rechtstreeks beïnvloeden. De stiptheid van het binnenlands reizigersverkeer bereikt 91,6% en ligt daarmee boven de drempel die recht geeft op een bonus. Deze bevestigt de gestage verbetering die wordt opgetekend sinds de start van het Openbaredienstcontract. Tegelijk blijft het aantal minuten vertraging ten laste van NMBS dalen en ligt het op een niveau dat in lijn is met de contractuele doelstellingen. Ook het percentage gerealiseerde aansluitingen is aanzienlijk verbeterd en bereikt de bovendrempel.

Reizigers steeds tevredener

De tevredenheid van de reizigers blijft toenemen. In 2025 bereikt de klantentevredenheidsscore een cijfer van 7,26 op 10, tegenover 7,16 in 2024. De grootste verbeteringen hebben onder meer betrekking op de reizigersinformatie, de digitale tools, het treinaanbod, de prijs-kwaliteitverhouding en de waardering voor het personeel aan boord van de treinen.

Daarnaast blijft NMBS zich inspannen om haar stations toegankelijker te maken en intermodaliteit te bevorderen. Zo steeg in 2025 het aantal autonoom toegankelijke stations is gestegen tot 132, tegenover 97 bij de start van het Openbaredienstcontract. Daarnaast nam het aantal fietsparkeerplaatsen toe tot meer dan 131.000, iets boven de doelstelling voor 2025.

CO₂-voetafdruk daalt fors

Ook de milieuprestaties blijven een sterk punt. De doelstelling voor het specifieke tractie-energieverbruik wordt opnieuw overtroffen en de CO₂-voetafdruk van de tractie voor het treinverkeer bedraagt slechts 184 kt CO₂. Dat resultaat is ruim beter dan de contractuele doelstellingen en valt in de bonuszone.

Twee indicatoren blijven echter onder druk staan: het aantal reizigerskilometer en het onbeschikbaarheidspercentage van het rollend materieel. Conform het Openbaredienstcontract worden voor deze indicatoren specifieke remediëeringsplannen uitgevoerd en worden ze samen met

de bevoegde overheden nauw opgevolgd.

Daarnaast werd het aantal geplande aansluitingen tijdelijk beïnvloed door de aanpassingen aan het vervoersplan als gevolg van de werken aan de Carsoelbrug. Door die tijdelijke impact belandt deze subindicator in 2025 in de maluszone.

Een voortdurende verbetering

Meer algemeen wijzen de resultaten voor de periode 2023-2025 op een voortdurende verbetering van de prestaties van NMBS. Na een eerste contractjaar met verschillende operationele uitdagingen, verbeterden de prestaties geleidelijk in 2024 en werd die positieve evolutie in 2025 bestendigd, met name op het vlak van stiptheid, kwaliteit van de dienstverlening, toegankelijkheid en milieuprestaties.

NMBS zal zich de komende jaren blijven inzetten om de doelstellingen van het Openbaredienstcontract te behalen en de ervaring van haar reizigers verder te verbeteren.

<https://press.nmbs.be/rapport-fod-mobiliteit-prestaties-van-nmbs-blijven-verbeteren-in-2025>