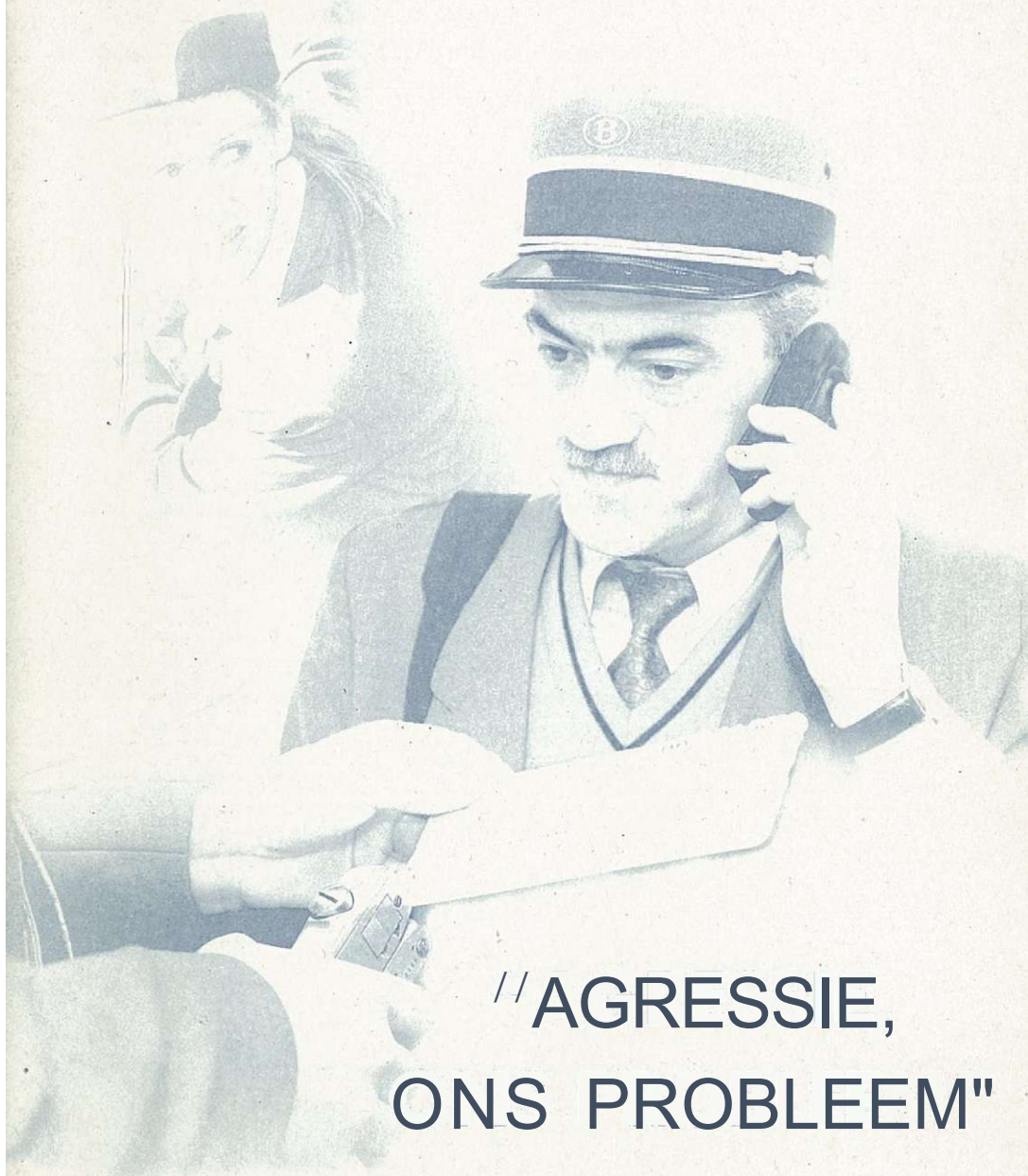


*Aan alle treinbegeleiders*



**// AGRESSIE,  
ONS PROBLEEM"**

## Voorwoord

Wij zijn ons heel goed bewust van de agressieproblemen waarmee je als treinbegeleider geconfronteerd wordt. Agressie is een algemeen maatschappelijk fenomeen, maar wij mogen niet bij de pakken blijven zitten. Maatregelen en gedragscodes zijn nodig om de veiligheid van het personeel en de reizigers te vrijwaren. Bovendien moeten de regelmaat van het treinverkeer en de bescherming van de inkomsten verzekerd blijven.

Reizen zonder of met een ongeldig vervoerbijwetkaart vormt in zowat 80 % van de gevallen de aanleiding tot agressie. Maar de klant is niet noodzakelijk altijd te kwader trouw. Op sommige relaties en op bepaalde treinen is het onmogelijk een biljet te kopen; denk maar aan de onbemande stopplaatsen of de drukte tijdens de spitsuren. Het ontbreken van regelmatige controles kan eveneens moeilijkheden veroorzaken voor de reiziger die zich tijdig wil regulariseren. Het commerciële concept van sommige producten geeft de klant bovendien een zekere vrijheid en kan hem in de verleiding brengen om niet te betalen voor de reis.

## Preventieve maatregelen tegen agressie

Naast de oprichting van een paritaire werkgroep die zich sinds midden 1999 buigt over de problematiek bij de NMBS, werd een reeks **maatregelen** genomen zoals:

- het opdrijven van kaders en effectieven;
  - de GSM van de treinbegeleider;
  - de opleidingen "Opvang na een traumatische ervaring" voor de omkadering treinbegeleiding;
  - de opleiding "Omgaan met agressie voor alle treinbegeleiders;
  - de oprichting van een "Veiligheidsoverlegcomité" met de rijkswacht en de Interne Bewakingsdienst (IBD);
- H het inventariseren van alle agressiegevallen om doelgerichte preventieve acties te kunnen ondernemen;
- de oprichting van de Centrale Meldkamer;
- O het personaliseren van de GSM wat toelaat, indien nodig, een collega in eenzelfde trein op te roepen.

**Structurele maatregelen** moeten binnen kort hun vruchten afwerpen:

- de informatisering van de E 791, wat op termijn een beter beheer van de aangeboden plaatsen moet toelaten. Dit moet o.a. leiden tot het verhogen van het veiligheidsgevoel bij

de reiziger en het personeel (verminderen van samenstellingen van onderbezette treinen);

- het aanpassen van de organisatie en de werkmethodes van de omkadering waarbij een gedeelte van de anti-fraudebrigades geïntegreerd wordt zodat er in principe gemiddeld per 25 treinbegeleiders een teamchef is. Deze teamchefs moeten in eerste instantie op het terrein zorgen voor een betere begeleiding en ondersteuning van de medewerker en uiteraard dus ook op de moeilijke treinen. Ze zullen bovendien instaan voor de aangewezen opvang na een traumatische ervaring;
- het beter recupereren van de tegoeden van wanbetalers. Hiervoor wordt een volledig nieuwe organisatie opgezet die o.a. de vaststeller van een onregelmatigheid moet steunen bij het opstellen en ondertekenen van het vereiste proces-verbaal;
- meer gerichte tussenkomst van rijkswacht sectie Spoorwegpolitie en/of IBD in geval van melding van agressie.

## Aan te nemen preventieve houding

Gekoppeld aan een doeltreffende **professionele houding** van de treinbegeleiders, moeten deze maatregelen er in belangrijke mate toe bijdragen dat de kans tot escalatie van agressie in de trein tot een minimum beperkt blijft.

Welke professionele houding wordt er van jou verwacht ?

O Toon je meer in de trein; draag een onberispelijke dienstkledij.

- Ga **regelmatig** door de trein en sta ten dienste van de klant; verstrek de nodige informatie en controleer de vervoerbewijzen.

O Indien de trein, om welke reden ook, opgehouden wordt; informeer de klanten of deel hen mee dat je inlichtingen inwint. Ga, na aankondiging via de geluidsinstallatie, door de trein zodat de klant bijkomende informatie kan krijgen.

Een regelmatige controle moet de klant het gevoel geven dat "het gecontroleerd worden" een normale activiteit is en geen uitzondering.

- Is een extra controledienst, anti-agressiedienst of omkadering aanwezig, voer dan **samen** de controle uit. Met twee sta je sterker.
- Beoordeel gewetensvol wanneer je het maakloon of forfaitair bedrag moet innen.

- Een discussie met een reiziger zonder of met een ongeldig vervoerbewijs mag niet uitgroeien tot een persoonlijk conflict. Waak er vooral over dat er geen situatie winnaar-verliezer ontstaat of aangewakkerd wordt. Let vooral op lichaamstaal en intonatie van de stem. Vermijd elke moraliserende, cynische of sarcastische reactie of opmerking. Kortom, doe hier maximaal beroep op jouw sociale vaardigheden.
- Indien je tot een regeling via C 170 moet overgaan, probeer dan eerst een identiteitsdocument in handen te krijgen en dan pas te handelen.
- Indien het voorstel van regeling aanvaard wordt (de klant betaalt of de C 170 kan opgesteld worden), beschouw de zaak voor jou dan als afgehandeld.
- Indien een reiziger blijft weigeren zijn identiteit kenbaar te maken, dreig dan niet met de tussenkomst van politie. Vraag discreet assistentie aan de Centrale Meldkamer.

○ In het "Veiligheidsoverlegcomité" zijn er duidelijke afspraken met rijkswacht en IBD over het uit de trein zetten van reizigers zonder vervoerbewijs die elke regeling weigeren.

n Alleen de Centrale Meldkamer is bevoegd om te bepalen waar effectieve steun kan verleend worden. Dit gebeurt in functie van de beschikbare ploegen van de Interne Bewakingsdienst en/of rijkswachtafdeling Spoorwegpolitie.

Meestal zal ook gevraagd worden door te rijden naar een belangrijk station zodat de omvang van een eventuele vertraging tot een minimum beperkt blijft.

Ö Denk er a.u.b. ook aan dat het geen zin heeft omwille van een commercieel conflict de betalende reizigers nodeloos tijdverlies te berokkenen.

- Wanneer een klant of een groep reizigers zich agressief toont en je er, ondanks elke diplomatieke aanpak, niet in slaagt het tijt te doen keren, beoordeel dan nuchter de situatie. Is deze niet bedreigend voor uw veiligheid of voor deze van de andere reizigers, noch voor de regelmaat van het verkeer, trek je dan gewoon terug en hou van op afstand toezicht.
- Bij verbale agressie met bedreigingen kan je de betrokkene(n) uit de trein doen zetten. Bel eerst met de Centrale Meldkamer die de meest aangewezen hulpdienst zal verwittigen. Zij moet je helpen bij het verwijderen van deze reiziger(s).
- Bij fysieke agressie blijf je waakzaam, zodat verwondingen vermeden worden. Denk er aan dat bij het aannemen van een uitdrukkelijke verdedigende houding, je de indruk kunt wekken de confrontatie te willen aangaan, wat nog meer agressie kan uitlokken.  
-> Indien je enigszins de kans hebt, probeer je van de agressor te isoleren, verwittig zo mogelijk de treinbestuurder en roep vanuit een veilige positie hulp in. Rekening houdend met de situatie zal de Centrale Meldkamer de

nodige hulp sturen naar één van de meest nabijgelegen stations op de reisweg.

- Neem in geen geval zelf het initiatief om de agressor met geweld uit de trein te zetten.
- Geef de nodige aanwijzingen bij de tussenkomst van de IBD, RW, SPC of andere politiedienst. Blijf in de buurt van het treinstel.

- Na een stresserende conflictsituatie neem je best even de tijd om stoom af te blazen vooraleer de controle te hernemen.

Wetende dat theorie en praktijk niet altijd overeenstemmen, zijn wij toch overtuigd dat, mits deze gedragscode te volgen, de kans op escalatie van een conflict zal verminderen. Ook de gevolgen zullen minder zwaar zijn.



## Wat indien je toch het slachtoffer bent van agressie?

### *Onmiddellijk na de feiten*

Ben je slachtoffer van een ernstig geval van agressie, dan is het normaal dat je twijfelt of je nog bekwaam bent om het werk voort te zetten.

### **Je kan je dienst voortzetten**

Het is een normale reactie dat je niet flauw wilt doen; dat je wilt doen alsof er weinig of niets aan de hand is. Maar toch kan je met een probleem blijven zitten. Wat doe je dan best?

- Licht onmiddellijk de Centrale Meldkamer (tel 02/525.25.25) in. Op die manier kun je, samen met een vertrouwenspersoon, de situatie van minuut tot minuut evalueren en krijg je de nodige ruggensteun die een oplossing aan het probleem kan geven.
- Licht ook de permanentie in. Zij zal de informatie doorspelen aan je onmiddellijke chef of zijn vervanger,
- Spreek erover met je collega's, jouw teamchef of je onmiddellijke chef. Laat niet na om ook thuis met je partner en familieleden erover te spreken. -

- Vraag professionele raad bij de bedrijfspsycholoog indien je blijft problemen ondervinden of als je het gevoel hebt dat de omgeving je niet begrijpt. Een eventuele afspraak met een bedrijfspsycholoog kan vastgelegd worden via het secretariaat SE PS.071 (Tel. nr. 911/52.512 of 02/525.25.12).

### **Je kan de dienst niet voortzetten**

Bij ernstiger gevallen, waarbij het je door een verwonding of door emotie niet meer mogelijk is de dienst te hervatten, vraag dan **via de Centrale Meldkamer** om vervangen te worden:

- in een station waar vervangingspersoneel aanwezig is;
- ter plaatse indien het niet anders kan.

Licht ook je permanentie in.

Ben je gewond, dan moet uiteraard de voorziene procedure "gekwetst in dienst" gevolgd worden. Indien onmiddellijke medische bijstand vereist is, dan kan dat via de Centrale Meldkamer.

Indien de traumatische ervaring van die aard is dat je "opvang" wenst, richt je dan tot de Centrale Meldkamer die de omkadering zal inlichten of buiten haar diensturen de "opvang" zal laten verzorgen door een "C.I. buddy" (\*).

Er wordt afgesproken waar de eerste opvang gebeurt. Indien verzorging nodig blijkt, zal je, eventueel begeleid door de opvangverzorger, je aanbieden:

- O De "C.I. buddy" is een bediende die een slachtoffer van een kritiek incident (Critical Incident) zoals agressie, ongeval, ... bijstaat. Deze bediende behoort meestal tot de omkadering treinbegeleiding.

→ op het Gewestelijk Centrum voor Bestuursgeneeskunde (GCBG) tijdens de diensturen  
-> in de aangeduide kliniek voor de "gekwets-ten in dienst" van de NMBS

Indien de verwondingen van die aard zijn dat dringende opname in een ziekenhuis noodzakelijk is, wordt dit aan de Centrale Meldkamer gemeld die op haar beurt de permanentie inlicht. Deze informatie wordt doorgegeven aan de omkadering, buiten de diensturen aan de "C.I. buddy".

Voor elk geval waarbij je gewond bent, zal je je moeten aanbieden op het GCBG, zoniet zal het geval NIET als arbeidsongeval erkend worden.

### *De dag na het voorval*

Naargelang het geval volg je deze richtlijnen:

-> Je oordeelt dat je bekwaam bent om de geplande dienst te verzekeren

Naargelang het aanvangsuur van de dienst, bied je je voor het beginuur of na je dienst aan bij de (hoofd)instructeur voor een gesprek en het opstellen van de agressiefiche. De hiervoor uitgetrokken tijd wordt als prestatie beschouwd.

-> Je bent nog zwaar onder de indruk en wenst eerst een opvolgingsgesprek

Indien je erg onder de indruk blijft van het voorval, licht dan je permanentie in zodat deze voor vervanging kan instaan en bied je voor een gesprek en het opstellen van de fiche aan bij de (hoofd)instructeur van jouw standplaats.

Samen met de (hoofd)instructeur evalueer je of de dienst kan hervat worden, eventueel mits extra begeleiding. Indien dit niet het geval is, zal je doorverwezen worden naar de geneeskundige dienst die, indien nodig, de "Dienst Toegepaste Psychologie" aanspreekt.

→ De toestand laat je niet toe de dag na het voorval te komen werken

Verwittig jouw standplaats via de permanentie.

Kan je je verplaatsen, begeef je dan naar het Gewestelijk Centrum voor Bestuursgeneeskunde. Kan je je niet verplaatsen, dan moet je je ziek laten verklaren door de huisarts.

## Juridische modaliteiten

### *Tussenkoms van rijkswacht of politie*

Indien je hulp inriep en de rijkswacht of politie ter plaatse kwam, is het mogelijk dat men van jou een verklaring vraagt. Je hebt het recht om uitstel te vragen. Doe indien mogelijk een beroep op dit recht zodat de vertraging van de trein beperkt blijft en de reizigers niet langer dan nodig opgehouden worden.

Bij uitstel moet je er wel voor zorgen dat jouw verklaring opgenomen wordt in de overeengekomen rijkswachtbrigade of politiebureau.

Over de compensatie van de buiten de diensturen opgenomen verklaring overleg je met de onmiddellijke chef.

Indien" je zelf óók iets ten laste gelegd zou worden, of indien het je niet meer mogelijk is de dienst voort te zetten, heeft het, tenzij je te fel geëmotioneerd bent, geen zin uitstel van verklaring te vragen.

Vraag in elk geval kopie van het proces-verbaal van verhoor. Bezorg het afschrift aan je onmiddellijke chef die het doorstuurt naar de CCE Juridische Zaken. Op deze wijze kan de CCE JZ overgaan tot "verklaring van benadeelde partij" en zich namens de NMBS burgerlijke partij stellen.

*Moef je klacht indienen tegen de agressor ?*

Het misdrijf "toebrengen van (on)opzettelijke slagen en verwondingen» is geen klachtmisdrijf zoals bijvoorbeeld laster en eeroof. De agressor kan, zelfs indien het slachtoffer geen klacht indient, vervolgd worden op basis van het proces-verbaal opgesteld door de politiediensten.

Alleen wanneer geen proces-verbaal werd opgesteld, kan het nuttig zijn klacht in te dienen. Door de klacht worden de politiediensten toch verplicht proces-verbaal op te stellen.

Vraag **ALTIJD** kopie van het proces-verbaal !

Wanneer door de CCE Juridische Zaken rechtsbijstand verleend wordt, zal deze dienst zelf zorgen voor de klachtprocedure. De te volgen weg om deze bijstand aan te vragen wordt hierna uiteengezet.

*Rechtsbijstand via de CCE Juridische Zaken*

Krachtens bericht 5 AD van 05/01/96, kan het NMBS-personeel dat lichamelijke letsel heeft geleden door de fout van een derde, rechtsbijstand aanvragen om zijn schade te laten vergoeden.

De aanvraag moet zo snel mogelijk ingediend worden via jouw onmiddellijke chef. Hiervoor

gebruik je het formulier P 103. De kopies van proces-verbaal van verhoor of van klacht worden met de P 103 meegestuurd.

Juridische Zaken kan o.a. op basis van deze kopies, namens de NMBS, een "verklaring van benadeelde partij" indienen bij het parket. Door deze procedure wordt men automatisch op de hoogte gebracht van het gevolg dat het parket aan het dossier geeft. In geval van grote schade zal de NMBS zich burgerlijke partij stellen. Juridische Zaken 02 stelt dan aan het personeelslid voor om zich, samen met de NMBS, burgerlijke partij te stellen.

De NMBS kan echter enkel als burgerlijke partij optreden voor haar eigen schade; dit zijn de bedragen die ze in het kader van het ARPS 572 (Algemeen reglement voor de arbeidsongevallen, de ongevallen op de weg naar of van het werk en de beroepsziekten) uitkeert aan haar personeel.

De NMBS kan zich echter geen burgerlijke partij stellen voor de schade die buiten de toepassing van het ARPS 572 valt. Dit is onder meer het geval voor het verlies aan productiviteitspremies; premies op het regelen van reizigers; nacht-, zaterdag- en zondagvergoeding. Voor het recupereren van deze verliezen moet het slachtoffer zelf zich burgerlijke partij stellen.

In elk geval is het aan te bevelen om, vóór elk initiatief tot stelling van burgerlijke partij, raad te vragen aan JZ.02. Deze dienst zal je adviseren hoe je dit het best en met de minste (of helemaal zonder kosten) kunt doen. In de meeste gevallen zal deze dienst je aanraden om via haar een beroep te doen op de advocaat die ze zelf aanstelt om de belangen van

de NMBS te behartigen. Enkel in de zeer zeldzame gevallen waar je belangen en deze van de NMBS niet volledig gelijklopen, zal ze aanraden om een andere advocaat aan te spreken; maar ook in deze gevallen zal ze je - en ook je advocaat - met raad en daad bijstaan.

Deze brochure is voor wijzigingen vatbaar. Toch is dit document een stap in de goede richting om de treinbegeleiders te steunen.

Graag zouden wij via deze weg uw opmerkingen en vragen krijgen om deze richtlijnen en procedures, in samenspraak met jullie allemaal, nog te kunnen verbeteren.



