

Persbericht

Brussel, 12 november 2018

NMBS-campagne roept op om agressie tegen medewerkers te stoppen

Wees solidair en betuig uw steun: #StopAgressiesNMBS

Het trein- en stationspersoneel van NMBS is sinds begin 2017 vaker het slachtoffer van agressie. Na een daling met een derde de afgelopen jaren, is het aantal gevallen van agressies sinds 2017 opnieuw in stijgende lijn. NMBS wil dat dit stopt en lanceert een campagne waarin ze haar reizigers oproept deze agressies een halt toe te roepen. Dat onze medewerkers, die elke dag met engagement instaan voor de veiligheid, de begeleiding, het onthaal van en de communicatie aan de reizigers het slachtoffer worden van agressie, is onaanvaardbaar.

Sophie Dutordoir: CEO NMBS: *Elke vorm van agressie, verbaal of fysiek, tegen onze medewerkers in de stations en treinen is totaal onaanvaardbaar. Zij zijn er net om de reizigers te helpen en te omkaderen, niet om het slachtoffer te worden van zinloze agressie. Hun werk verdient respect. Met de campagne richten we ons dan ook tot alle reizigers: wees solidair en steun onze treinbegeleiders en stationsmedewerkers.*

Agressies opnieuw in stijgende lijn

Dat de campagne er net nu komt, is geen toeval. Nadat het aantal agressies sinds 2012 met een derde daalde, waren er in 2017 voor het eerst in vijf jaar opnieuw meer agressies tegenover het trein- en stationspersoneel. (zie bijlage). In 2017 waren er 1.200 meldingen, een stijging van 11% in vergelijking met 2016. NMBS wil deze trend opnieuw omdraaien, zodat de daling die we voor 2017 zagen zich onverminderd verderzet.

Ondanks dat onze 2.500 treinbegeleiders één van de belangrijkste aanspreekpunten zijn voor de reizigers en een essentiële rol spelen in de dienstverlening, krijgen zij het vaakst te maken met agressie. Negen op de tien agressies zijn tegen hen gericht.

In de meeste gevallen gaat het om verbaal geweld, maar **vier op de tien gevallen van agressie monden uit in fysiek geweld**, al dan niet met slagen en verwondingen. Zowel fysiek als mentaal heeft dit een enorme impact op de treinbegeleiders en het stationspersoneel. In 2017 zorgden de agressies in totaal voor zo'n **3.000 dagen arbeidsongeschiktheid**.

Campagne vraagt steun van de reiziger

NMBS wil de agressies stoppen en lanceert **een campagne waarin ze haar reizigers wil sensibiliseren en oproepen om het trein- en stationspersoneel te steunen**. Van de



meeste reizigers krijgt het personeel het respect dat ze verdienen. Het zijn echter een aantal reizigers die een stap te ver gaan en verbaal of fysiek geweld gebruiken.

Op de campagnebeelden zijn treinbegeleiders en stationsmedewerkers te zien die reeds te maken kregen met agressie. Door hen van dichtbij te tonen, met hun blik recht in de camera, wil NMBS bij al haar reizigers respect voor haar medewerkers vragen. Het gebroken glas waar de medewerkers achter staan, staat symbool voor het geweld en de impact die dat op hen heeft.

Het is **aan de reizigers om samen met NMBS dat gebroken glas te herstellen**. NMBS plaatst daarvoor de komende dagen een groot interactief scherm in vijf stations (Brussel-Noord, Antwerpen-Centraal, Gent-Sint-Pieters, Charleroi-Zuid en Luik-Guillemins). Reizigers kunnen de agressies een halt toeroepen door hun hand op het scherm te plaatsen en het gebroken glas zo letterlijk te herstellen. Het doel is om dit te delen via de sociale media, met een selfie bijvoorbeeld, met #StopAgressiesNMBS. Door deze hashtag te gebruiken, zet NMBS de solidariteitsactie verder die twee maanden geleden is gestart door een aantal treinbegeleiders.

Het interactieve scherm staat op onderstaande data in de vijf stations, telkens tussen 7u30 en 18u30:

- Brussel-Noord: maandag 12 & dinsdag 13 november 2018
- Luik-Guillemins: maandag 19 november 2018
- Gent-Sint-Pieters: woensdag 21 november 2018
- Charleroi-Zuid: vrijdag 23 november 2018
- Antwerpen-Centraal: maandag 26 november 2018

Ook via de krant 'Metro' kunnen reizigers hun respect voor onze medewerkers tonen. De rubriek 'Kiss & Ride' verandert daarvoor van 14 november 2018 tot en met 21 november 2018 van naam en wordt 'Respect & Ride'. De leukste woorden van dank voor ons personeel die de krant de komende dagen ontvangt, worden gepubliceerd.

Aantal reizigers zonder geldig vervoersbewijs verminderen

De sensibiliseringscampagne maakt deel uit van een bredere aanpak van NMBS om de agressies te stoppen. NMBS neemt ook bijkomende preventieve en repressieve maatregelen, die het probleem aanpakken bij de bron. Want de belangrijkste oorzaak van agressies zijn namelijk discussies met reizigers die geen geldig vervoersbewijs hebben.

In 2017 telde NMBS bijna 400.000 reizigers die geen geldig vervoersbewijs konden voorleggen. Gezien het totale aantal reizigers gaat dat om een zeer beperkt aantal, maar de discussies die daaruit voortvloeien leiden nog te vaak tot agressie.

Om ervoor te zorgen dat reizigers hun tickets eerder waar en wanneer kunnen kopen, nog voordat ze op de trein stappen, wil NMBS ook de **online verkoop van treintickets stimuleren**. Zo is het sinds kort eenvoudiger om je treinticket te kopen via de NMBS-website of app. De aankoopmodule op de website is gebruiksvriendelijker geworden en via de app zijn er met bancontact en PayPal meer betaalmogelijkheden.



Daarnaast kan NMBS sinds 1 november 2018 dankzij het systeem van de **administratieve boetes overtreders efficiënter bestraffen**, wat de straffeloosheid moet aanpakken en een ontradend effect moet hebben. Treinbegeleiders schrijven deze boetes uit en de bedragen kunnen oplopen tot 500 euro. Bij niet-betaling dwingt NMBS dit bedrag af via een gerechtsdeurwaarder. In geval van recidivisme verhogen de boetes en grijpt het gerecht in.

Masterplan anti-agressie versterkt

NMBS beschikt sinds 2007 over een **globaal masterplan met meer dan vijftig anti-agressiemaatregelen**. Zo krijgen treinbegeleiders een betere opleiding zodat ze potentieel conflictueuze situaties sneller kunnen herkennen en er beter op kunnen inspelen. Er wordt ook nauwer samengewerkt met politie en gerecht en de camerabewaking is zowel aan boord van de trein als in de stations verhoogd. NMBS beheert zo'n 10.000 bewakingscamera's in de stations en aan boord van de treinen. De komende jaren wordt dat aantal nog verhoogd. De bewakingsbeelden worden 24 op 7 gemonitord door de veiligheidsdienst van NMBS en de federale spoorwegpolitie.

De afgelopen maanden is dit masterplan **versterkt met een aantal concrete acties**. Op de latere treinen (tussen 18 uur 's avonds en 2 uur 's ochtends) zijn maandelijks meer dan 150 bijkomende ploegen van de veiligheidsdienst Securail aanwezig. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de federale spoorwegpolitie, zodat zoveel mogelijk treinen nauwgezet opgevolgd kunnen worden. Samen met hen worden ook meer grootschalige en gerichte controleacties opgezet.

Persdienst (Dimitri Temmerman)

+32 2 528 23 14

pers@nmbs.be

www.nmbs.be



Bijlage:

