



# Veiligheid hoofdzaak bij de NMBS



*De NMBS wordt steeds meer geconfronteerd met een onveiligheidsproblematiek. Het aantal agressiegevallen steeg tussen 1998 en 2000. Maar begin 2002 was er een afname te noteren.*

De veiligheidspolitiek van de NMBS lijkt vruchten af te werpen. We geven een greep uit de al genomen en nog te nemen maatregelen.

## B-Security: waken over klanten en personeel

Het effectief van B-Security, de interne bewakingsdienst, is verhoogd van 158 tot 300. Daardoor zijn er nu 5 bijkomende brigades bovenop de 13 reeds bestaande.

Eind oktober 2001 werd een treinbrigade met 15 medewerkers opgericht. Hun aanwezigheid in de treinen werkt preventief: tijdens het laatste

semester van 2001 kwam de brigade slechts 11 keer tussen in agressiegevallen en 77 keer bij commerciële geschillen in de 711 gecontroleerde treinen.

De Centrale Meldkamer van B-Security is sinds 1999 24 uur op 24 bereikbaar voor personeel in moeilijkheden en wordt steeds bekender. Het aantal oproepen stijgt dan ook gestaag. In 2001 waren er al 10.853 oproepen: 4.567 van het treinpersoneel en 4.009 van personeel uit de beweging B-Security (6.290 keer), de federale spoorwegpolitie (1.744 keer) of een andere dienst, bv. dienst 100 (2.819 keer) kwamen ter plaatse. Er kwamen ook nieuwe werkmiddelen, zoals het nieuwe functionele uni-

form (juni 2002) en de 4x4-voertuigen voor tussenkomsten op het terrein.

## Treinbegeleiders: preventie en opvang

Om het effectief van zowat 2.900 agenten te vervolledigen werden in 2001 200 treinbegeleiders aangeworven.

Sinds 1 februari 2002 zorgen tien speciale controlebrigades van telkens vier treinbegeleiders in uniform voor een versterkte controle in treinen rond Brussel. 65 % van de agressiegevallen gebeurt nl. in een straal van 30 km rond Brussel. Tussen februari en april werden meer dan 500.000 reizigers in 3.500 treinen gecontroleerd. 2 % van de reizigers waren niet (helemaal) in orde. De antifraudebrigade, een vijftigtal treinbegeleiders in burger, kan zich door de oprichting van de controlebrigades meer toeleggen op andere grote steden en fraudegevoelige treinen.

Verder organiseert de dienst toegepaste psychologie een cursus 'omgaan met agressie', een cursus voor het omkaderingspersoneel voor de opvang van collega's na een traumatische ervaring en zorgt ook zelf voor opvang.

Andere maatregelen zijn o.a. de identieke gebruiksvoorwaarden van alle Pass-formules, de Key Card voor korte ritten, de hoffelijkheidscampagne van mei 2002 (zie ons artikel pagina 8), de versoepeling van de regels tegenover mensen die hun abonnement vergeten of verliezen en de verstrenging van de inningsprocedure voor echte fraudeurs, etc.

## Het verkooppersoneel

De BE Reizigers Internationaal nam organisatorische maatregelen om de behandeling van geld door loketbedienden tot een minimum te herleiden en de kans op inbraak te verminderen:

- de installatie van een elektronisch betalingssysteem in alle verkooppunten;
- de uitbreiding van de uitgestelde betaling van treinkaarten;
- verkoopautomaten voor treinbiljetten (al in 70 stations);
- het sluiten van loketten in kleine stations op tijdstippen met zeer weinig verkoop;
- nieuwe Travel Centres met open loketten zorgen voor directer contact en minder verbale agressie;
- ophaling van geld door derden.

## MALAGA

MALAGA (Moyens d'acquisition Locales, d'Acheminement et de Gestion d'Alarme) staat voor middelen voor lokale registratie van de logistiek, transport en beheer van alarmsystemen en kost € 30 miljoen. De belangrijkste fasen van MALAGA zijn:

- een netwerk technische alarmsystemen om van op afstand alle spoorweginstallaties te bewaken (stations, parkings, perrons, enz);
- de oprichting van vijf regionale bewakingscentra met speciaal opgeleid personeel van B-Security vanaf 2003, van waaruit men alle alarminstallaties van enkele honderden stations op schermen kan zien en effectief kan ingrijpen d.m.v. telecommunicatie- en informatica-



middelen;

- de opstelling van bewakingscamera's in een honderdtal reizigersstations in 2003;
- een installatie voor telebeheerde intelligente koffers in de stations tegen 2003;
- de installatie van nieuwe beveiligingssystemen voor loketten en voor het stockeren van fondsen in ongeveer 250 stations tegen eind 2003.

Bij alle projecten worden de meest recente digitale technologieën gebruikt.