



De post-agressiecel, van links naar rechts: Christine Isaac, Geert Vanderdeelen, Rosanna Ruggiero, Vincent Ghys en Davey Theunissen.

Treinbegeleiding

Info-agressiefiches op Ibis-terminals

Reizigers Nationaal doet er alles aan om de treinbegeleiders die het slachtoffer zijn van agressie zo goed mogelijk te begeleiden. Dit doet ze natuurlijk in nauwe samenwerking met de mensen op het terrein en van andere diensten van de NMBS-Groep. Zo nam de cel post-agressie onlangs het initiatief om info-agressiefiches op de Ibis-toestellen te plaatsen. Daarnaast is er een brochure met dezelfde info.

Het is heel belangrijk dat de treinbegeleiders, die te maken krijgen met agressie, direct weten waar ze waarvoor terecht kunnen. Hiervoor bestond al een brochure met heel wat nuttige info, maar die was dringend aan een opfrissing toe”, zegt Geert Vanderdeelen van de post-agressiecel van de dienst treinbegeleiding. “We hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om alle nuttige info in de vorm van fiches ook op de Ibis-toestellen en het intraweb raadpleegbaar te maken.”

Nieuwe aanpak

Die fiches op Ibis en intraweb zijn gebaseerd op het agressie-opvolgingsschema en zijn op een heel interactieve manier opgevat. Alle belangrijke fases die de treinbegeleider moet doorlopen na een geval van

agressie worden besproken. Bovendien kan er op heel wat woorden doorgelikt worden om nog meer informatie te krijgen. Zo kan de treinbegeleider checken wie hij moet verwittigen als hij geconfronteerd wordt met agressie of wat de rol is van de buddies enz. Hij of zij vindt er ook heel wat nuttige telefoonnummers in terug van bijvoorbeeld de gewestelijke geneeskundige centra, van het SOC enz.

Daarnaast maken de infofiches de treinbegeleiders ook wegwijs in de administratie na een geval van agressie: “Waarom dient welk document?”, “Welk document moet ik wanneer invullen?”.

Voordelen

“Het feit dat deze info-agressiefiches nu ook op de Ibis-terminals staan, heeft alleen maar voordelen”, zegt Christine Isaac,

afdelingschef van B-RN 13. “De treinbegeleiders kunnen gebruik maken van de info op de momenten dat ze het echt nodig hebben. Daarnaast stelt het ons ook in staat om heel kort op de bal te spelen en altijd de meest recente informatie mee te geven.”

Daarnaast wordt de brochure als naslagwerk verdeeld onder alle treinbegeleiders, kwestie van een overzicht op het geheel van de informatie te hebben. Ook alle diensten die tussenkomen in de agressieopvolging krijgen een exemplaar.

Perfekte samenwerking

Christine Isaac gaat verder: “Deze infofiches zijn ontwikkeld dankzij een perfecte samenwerking tussen de verschillende diensten van de NMBS-Groep die tussenkomen in geval van agressie.”

Wil je de infofiches raadplegen op het IntraWeb? Dat kan.

Ga naar de homepagina van NMBS, dan naar *Reizigers*. Kies op die pagina voor *Treinbegeleiding* en dan *Info-agressiefiches*.

ondersteuning