



## **STOP de agressie tegen wie ten dienste staat van de reizigers**

In 2021 elke dag gemiddeld dertien agressies tegen het personeel van NMBS, MIVB, De Lijn en TEC. Ook in het openbaar vervoer staat de manier van samenleven onder druk.

**Donderdag 17 februari 2022 - 4.787: het is het aantal gevallen van agressie tegen medewerkers van het openbaar vervoer in 2021. Een stijging van 23 % ten opzichte van 2020 en reden tot bezorgdheid voor NMBS, MIVB, De Lijn en TEC. Elke dag krijgt het personeel van het openbaar vervoer te maken met zowel verbale als fysieke agressie. In 2021 waren er gemiddeld bijna dertien agressies per dag. Dit geweld heeft een grote psychologische impact en leidt tot heel wat dagen arbeidsongeschiktheid. De CEO's en het personeel van de vier openbaarvervoersbedrijven zeggen daarom samen met de vier ministers van Mobiliteit "STOP", en roepen op tot respect.**

Elk geval van agressie is er een te veel. In 2021 waren er 4.787\* gevallen van agressie tegen het personeel van het openbaar vervoer: dit is onaanvaardbaar. Er gaat geen dag voorbij zonder dat een medewerker het slachtoffer wordt van agressie: gemiddeld zijn er bijna dertien agressies

per dag. Dit geldt voor treinbegeleiders, bus-, tram- en metrobestuurders, veiligheidspersoneel, personen die de reizigers informeren en loketpersoneel. Deze mensen staan rechtstreeks in contact met de klanten en brengen hen naar hun bestemming, waken over hun veiligheid en geven hun informatie.

De cijfers zijn zorgwekkend: gemiddeld spreken we over 25% fysieke agressies (met slagen, kwetsuren en geweld) en 75% verbale agressies, met bedreigingen en beledigingen. Bij NMBS gaat het in vier op de tien gevallen om fysieke agressie.

De meest voorkomende aanleidingen tot agressie zijn discussies met reizigers die niet in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs of die de sanitaire maatregelen niet naleven. Daarnaast zijn er ook overtredingen van de interne reglementen, zinloze agressie of mensen die zich storend gedragen.

### **Gevolgen voor de mobiliteit en het personeel**

In 2021 hebben deze feiten voor de vier bedrijven samen bijna 440 arbeidsongevallen veroorzaakt. Dit zorgt voor talrijke arbeidsongeschiktheden en heeft dan ook gevolgen voor de beschikbaarheid van het personeel en, bijgevolg, op de trein-, metro-, tram- en busdienst. In 2021 waren er voor al het personeel van het openbaar vervoer samen 11.433 dagen arbeidsongeschiktheid als gevolg van fysieke en verbale agressie.

De CEO's van de vier vervoersmaatschappijen, Sophie Dutordoir (NMBS), Brieuc de Meeûs (MIVB), Ann Schoubs (De Lijn) en Vincent Peremans (TEC) en hun respectievelijke ministers, Georges Gilkinet, Elke Van den Brandt, Lydia Peeters en Philippe Henry, veroordelen met klem elke vorm van agressie. Als 25% van de agressies een impact heeft op de fysieke integriteit van de werknemers, heeft 100% een psychologische impact.

De vier openbaarvervoersbedrijven bieden na elke agressie systematisch psychologische hulp aan hun medewerkers. Veel van hen die na een agressie weer aan het werk gaan, getuigen ook over hoeveel moeite het kost om weer aan de slag te gaan.

### **Gevolgen voor de daders**

De vier operatoren dringen er bij justitie op aan om elke vorm van agressie te vervolgen en een nultolerantie te hanteren. Bij elke agressie bieden ze de medewerkers juridische bijstand op basis van de elementen in het dossier, in het bijzonder om hen te helpen bij het indienen van een klacht. De ondernemingen openen ook een dossier in eigen naam als ze schade hebben geleden, meestal wanneer het openbaarvervoersverkeer werd verstoord.

Agressies zorgen voor de vier maatschappijen voor veel gerechtelijke procedures, met veel burgerrechtelijke en strafrechtelijke dossiers lopende. De dossiers met een strafrechtelijke vervolging kunnen eindigen in zowel voorwaardelijke als effectieve gevangenisstraffen. De agressors krijgen ook boetes of werkstraffen: als de zaak voor de strafrechter komt, mogen ze zich dus verwachten aan zware straffen. Agressie tegen personeel van openbare diensten wordt als een verzwarende omstandigheid beschouwd.

Een wet uit 2018 heeft het systeem van administratieve boetes voor het niet in het bezit zijn van een vervoersbewijs eenvoudiger gemaakt. Sinds enkele jaren kunnen verschillende personeelsfuncties binnen de vier vervoersbedrijven boetes uitschrijven en kunnen de ondernemingen de verschuldigde bedragen per deurwaarder opeisen, wat een bijkomende manier is om fraudeurs af te schrikken en hun gevoel van straffeloosheid te verminderen.



## Samenleving onder druk

De gezondheids crisis polariseert de maatschappij en zet onze manier van samenleven onder druk: ook de vier vervoersbedrijven horen, net als veel andere economische sectoren, getuigenissen van reizigers die zich onveilig voelen. Er worden situaties gemeld waarbij er spanningen zijn tussen reizigers, die vooral te maken hebben met de naleving van de sanitaire maatregelen, diefstallen, vandalisme, overlast, provocatie of pesterijen. De vervoersmaatschappijen spannen zich elke dag in om dit gevoel van onveiligheid te bestrijden, in samenwerking met de betrokken veiligheidsdiensten.

## Alles in het werk stellen om deze cijfers te verminderen

NMBS, MIVB, De Lijn en TEC zetten een hele reeks maatregelen in om het aantal gevallen van agressie te verminderen en de solidariteit opnieuw centraal te stellen. De vier openbare vervoersmaatschappijen doen samen een oproep tot respect.

- Elke onderneming heeft projecten op touw gezet om, met name online, eenvoudiger tickets te kunnen kopen en om meer betaalmogelijkheden aan te bieden. Een ticket kopen is dankzij de integratie van nieuwe betaalmogelijkheden nooit zo eenvoudig geweest.
- De verschillende operatoren hebben ook opleidingsprogramma's opgezet voor hun personeel dat rechtstreeks in contact komt met de klanten. Hun doel: op de juiste manier reageren en voorkomen dat een conflictsituatie escaleert. Dankzij deze opleiding kunnen ze agressie of kwaadwilligheid tegen henzelf of hun klanten sneller herkennen en een situatie beter onder controle houden. Ze ontwikkelen ook een betere klantbenadering.
- De vier operatoren werken ook aan de versterking van de veiligheidsteams. Hun aanwezigheid, ook 's avonds laat en 's nachts, zorgt ervoor dat de reizigers en het personeel zich veiliger voelen tijdens hun reis.
- In samenwerking met de politiediensten voeren de controle- en veiligheidsdiensten ook grootschalige gerichte controleacties uit.
- Ook de dekking van zones met cameratoezicht is voor alle operatoren uitgebreid, met in veel gevallen de mogelijkheid om virtuele patrouilles uit te voeren.
- Ten slotte lanceren de operatoren regelmatig campagnes die een beroep doen op het publiek en die solidariteit en respect voor andere reizigers en het personeel van het openbaar vervoer aanmoedigen.
- Verschillende operatoren hebben ook gratis telefoonnummers voor reizigers en personeel. Deze oproepen melden elke onveilige situatie in real time aan de teams die te hulp kunnen schieten. Zo zal NMBS over een jaar dankzij Whatsapp over een nieuw discreet waarschuwingssysteem beschikken. Daarmee zal de reiziger, naast de assistentiekноп die de treinbegeleider waarschuwt, contact kunnen opnemen met de veiligheidsdienst.

Met de steun van hun respectieve ministers nemen de vier openbaarvervoersbedrijven de veiligheid van hun klanten en medewerkers zeer ernstig. Deze nieuwe oproep tot respect is meer dan ooit nodig.

*\*Dit cijfer is het totale aantal agressiegevallen van de 4 vervoersmaatschappijen (NMBS, MIVB, DE LIJN, TEC).*

**Sophie Dutordoir, CEO van NMBS :** *“De medewerkers van NMBS en van het openbaar vervoer staan 365 dagen per jaar ten dienste van de reizigers. Ze waken over hun veiligheid, begeleiden hen en geven hun informatie. Samen met mijn collega's van het openbaar vervoer roepen we op tot respect en veroordelen we met klem elke vorm van agressie. Voor elke agressie dient NMBS klacht in en stelt ze zich burgerlijke partij. Via het College van procureurs-generaal dringt NMBS er bij justitie op aan om elke vorm van agressie te vervolgen en een nultolerantie te hanteren. Elke vorm van agressie tegen het personeel of tegen onze reizigers is onaanvaardbaar: het openbaar vervoer maakt deel uit van het dagelijkse leven, het is een plaats waar we met elkaar in contact komen en waar iedereen zich goed moet kunnen voelen.”*

**Brieuc de Meeûs, CEO van MIVB:** *“De MIVB besteedt veel tijd en middelen aan de ondersteuning van haar werknemers die het slachtoffer zijn van agressie. In 2021 kregen bijna 300 collega's steun bij aanranding en werden meer dan 500 follow-upgesprekken gevoerd. Deze collega's zijn vaders en moeders, zonen en dochters, .... Zij zijn er voor ons in alle omstandigheden, zij houden nooit op, zelfs niet in tijden van pandemie. Ze verdienen respect, geen klappen, dank, geen beledigingen. Dergelijke agressie is weezinwekkend en zeer onrechtvaardig. Wij zullen erover waken dat de daders voor hun daden ter verantwoording worden geroepen”.*

**Ann Schoubs, CEO van De Lijn:** *“Bij de start van de pandemie ontvingen onze mensen volop lof omdat ze ook in moeilijke tijden bleven rijden, omdat ze hun maatschappelijke rol bleven vervullen voor iedereen die het echt nodig had. Het staat in schril contrast met de verbale en fysieke agressie waarmee onze mensen regelmatig geconfronteerd worden tijdens de uitoefening van hun job. Het virus heeft het er niet makkelijker op gemaakt. Elk geval van agressie is er één teveel. Er is geen vaccin tegen opgewassen, maar met wederzijds respect en begrip voor elkaars integriteit, zowel tussen chauffeurs en reizigers, als tussen reizigers onderling, komen we al een heel eind ver in ons streven naar een aangenaam, veilig en vlot openbaar vervoer voor iedereen.”*

**Vincent Peremans, CEO van le TEC:** *“Het is onaanvaardbaar dat medewerkers van het openbaar vervoer het slachtoffer worden van agressie terwijl ze net zorgen voor de dienstverlening aan de burgers. We doen deze oproep tot respect in de hoop het bewustzijn te vergroten en willen onze medewerkers volledig steunen. We ijveren ervoor dat zij niet langer hoeven te lijden of bang moeten zijn voor deze agressies.”*

**Georges Gilkinet, vicepremier en federaal minister van Mobiliteit:**  
*“Mobiliteit is een vrijheid. Maar je kan enkel van die vrijheid genieten als je je ook veilig voelt. Samen met NMBS, de andere openbaar vervoersmaatschappijen en de regionale ministers van Mobiliteit roep ik op tot meer respect, voor medereizigers of voor het treinpersoneel dat ten dienste staat van de maatschappij. Samen werken we aan veiligheid voor iedereen, met concrete maatregelen, van preventie en sensibilisering, tot sancties. Agressie hoort niet thuis op het openbaar vervoer!”*

**Elke Van den Brandt, Brussels minister van Mobiliteit:** *“De veiligheid van de MIVB-medewerkers en -klanten is een prioriteit voor de Brusselse regering. We hebben het aantal medewerkers verhoogd en meer bepaald diegenen die waken over onze veiligheid. De komende jaren zal onze aandacht hiernaar blijven uitgaan, in het bijzonder voor alles wat preventie betreft.”*

**Lydia Peeters, Vlaams minister van Mobiliteit:** *“Hoewel ik het betreur dat deze campagne nodig is, sluit ik er mij voor de volle 100% bij aan. Iedereen moet zich veilig met het openbaar vervoer kunnen verplaatsen. Ik zeg dan ook STOP: stop tegen elke vorm van agressie tegen het personeel én tegen andere reizigers.”*

**Philippe Henry, Waals minister van Mobiliteit:** *"Ik veroordeel alle daden van agressie tegen werknemers die aan de slag zijn bij het openbaar vervoer. Deze mensen zetten zich in voor de gemeenschap, en wij zijn hen respect verschuldigd. Deze krachtige boodschap, die wordt uitgedragen door de hele openbaarvervoersector, is evengoed van belang voor de reizigers: ook zij moeten in alle veiligheid vervoerd kunnen worden."*



De personeelsleden van le TEC, De Lijn, MIVB en NMBS zeggen samen stop tegen de 4.787 agressies in 2021.



## Dimitri Temmerman

Woordvoerder, NMBS

✉ [dimitri.temmerman@nmbs.be](mailto:dimitri.temmerman@nmbs.be)

📄 [nmbs.be](https://nmbs.be)

☎ +32 499 54 31 43



## An Van hamme

Woordvoester, MIVB

✉ an.vanhamme@mivb.brussels

☎ +32 477 62 73 73

☎ +32 2 515 20 56

🌐 mivb.be

## Karen Van der Sype

Woordvoester, De Lijn

✉ karen.vandersype@delijn.be

🌐 delijn.be

☎ +32 471 20 00 22



## Stéphane Thiery

Marketing Director & Woordvoerder, TEC

✉ stephane.thiery@letec.be

### OVER NMBS

**Onderweg. Naar beter.** NMBS, de operator voor het reizigersvervoer per trein in België, wenst de oplossing te zijn voor een comfortabele en duurzame mobiliteit in België. Haar streefdoel: tevreden klanten die de trein zien als een evidente oplossing voor hun mobiliteitsbehoeften. Als één van de grootste werkgevers in België en als sleutelspeler voor de mobiliteit blijft NMBS investeren in klantgericht, stipt, veilig en comfortabel vervoer. De teams van NMBS zetten zich dag in dag uit in voor comfortabele en functionele stations, het bevorderen van intermodale verbindingen, het onderhouden en vernieuwen van treinen en reizigers veilig op hun bestemming te brengen. Elke dag opnieuw zetten ze de klant centraal.

🌐 nmbs.be



