



NMBS lanceert nieuwe campagne tegen agressie van spoorwegpersoneel

NMBS-personeel in 2022 1.900 keer het slachtoffer van agressie. Vier op tien keer met fysiek geweld.

9 februari 2023



Het trein- en stationspersoneel van NMBS is de afgelopen twee jaar bij de uitoefening van hun job steeds vaker het slachtoffer geworden van agressie. In 2022 ging het om 1.900 meldingen. Een tendens die zich ook dit jaar verder zet, want in januari van dit jaar waren er 200 agressies, 50% meer dan de 130

agressies in januari 2022. Bij vier op de tien agressies komt fysiek geweld kijken. NMBS veroordeelt ten stelligste elke vorm van agressie en lanceert een nieuwe campagne om dit een halt toe te roepen. Om de oproep kracht bij te zetten heeft een groep NMBS-medewerkers vandaag in het station Brussel-Noord een fluitconcert gehouden tegen agressie. Een duidelijk signaal, waarmee NMBS een oproep doet tot respect voor haar medewerkers.

Sophie Dutordoir, CEO NMBS: *“Dag in dag uit staan onze medewerkers ten dienste van de reizigers. Zowel op de trein als in de stations zijn ze er voor de veiligheid en het comfort van de reizigers te verzekeren en hen te helpen, te begeleiden en te informeren. Hun werk verdient respect. Ik veroordeel dan ook sterk elke vorm van fysieke en verbale agressie. Voor elke aantijging tegen ons personeel zal NMBS de hoogste straffen vorderen. Aan justitie vragen we een nultolerantie te hanteren en elke agressie streng te bestraffen. Voorts is een voldoende en zichtbare aanwezigheid van de spoorwegpolitie en de lokale politie in stations(omgevingen) en treinen een noodzaak ter ondersteuning van onze veiligheidsdiensten.”*

Georges Gilkinet, vicepremier en minister van Mobiliteit: *“Het spoorwegpersoneel speelt voor ons allemaal een essentiële rol in onze mobiliteit en verdient respect. Als we het spoorpersoneel goed beschermen, verhoogt dat ook de veiligheid van de reizigers, en zeker van de meest kwetsbare. Want je veilig voelen is een basisvoorwaarde om met de trein te reizen. Het was voor mij als minister van Mobiliteit dan ook een evidentie om te pleiten voor een wijziging in het Strafwetboek voor zwaardere sancties bij elk geval van agressie, of het nu gaat om Securail-agenten of gehele treinpersoneel. Als maatschappij moeten we een signaal geven dat elk geval van agressie er één te veel is en dat dit systematisch vervolgd wordt, zowel gerechtelijk als door ondersteuning van slachtoffers van geweld. Bovendien zal er bij elk geval van agressie intensieve steun aan de slachtoffers blijven worden*

verleend. Het spoorwegpersoneel beter beschermen is ook een manier om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.”

Cijfers blijven veel te hoog

Het aantal agressies waarmee het trein- en stationspersoneel momenteel te maken krijgt, is van een onaanvaardbaar hoog niveau. In 2022 waren er maar liefst 1.900 meldingen, ofwel gemiddeld vijf per dag. Dat zijn er evenveel dan in 2021 en zestig procent meer dan in 2019. Deze tendens zet zich ook dit jaar verder. Tijdens de eerste maand van 2023 waren er 50% meer agressies dan in januari 2022.

In vier op de tien agressies is er sprake van fysiek geweld. Verder gaat het om verbale agressies, gaande van beledigingen tot bedreigingen. Het spreekt voor zich dat dit een zware indruk nalaat op wie er mee te maken krijgt. Afgelopen jaar waren 450 medewerkers afwezig als gevolg van een agressie, goed voor 9.200 dagen arbeidsongeschiktheid in totaal. De agressies kennen ook een stijgende impact op de stiptheid en het aantal geschrapte treinen.

Een collectieve oproep tot respect

In de nieuwe campagne toont NMBS personeelsleden die reeds te maken kregen met agressie. Door hen van dichtbij te tonen, met hun blik recht in de camera, doet NMBS een oproep tot respect. Het gebroken glas waar de medewerkers achter staan, staat symbool voor het geweld en de impact die dat op hen heeft.

Tegelijk heeft een aantal NMBS-medewerkers vanochtend in naam van NMBS en haar 17.000 personeelsleden een fluitconcert gegeven tegen de agressies. Ze stonden daarvoor zij aan zij in de stationshal van Brussel-Noord.

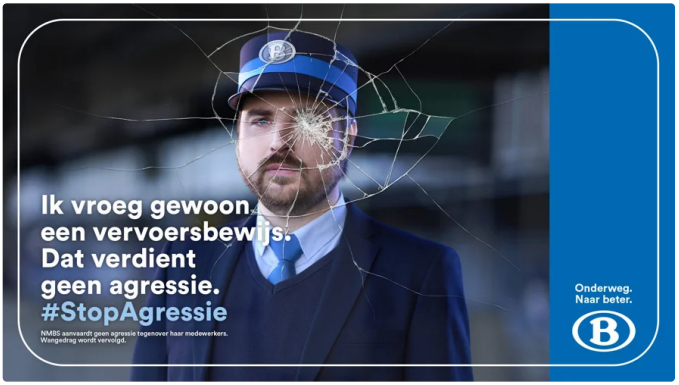




Ik vroeg gewoon om hier niet te roken. Dat verdient geen agressie. #StopAgressie

NMBS aansaardt geen agressie tegenover haar medewerkers. Wangeding wordt vervolgd.


Onderweg. Naar beter.



Ik vroeg gewoon een vervoersbewijs. Dat verdient geen agressie. #StopAgressie

NMBS aansaardt geen agressie tegenover haar medewerkers. Wangeding wordt vervolgd.

Onderweg. Naar beter.





NMBS vraagt strenge vervolging

Als werkgever vraagt NMBS dat elke vorm van agressie waarmee het personeel geconfronteerd wordt ernstig behandeld wordt door alle actoren van de justitiële keten, waarbij elke situatie in een klacht wordt geacteerd door de politiediensten en elke klacht volledig en ernstig onderzocht wordt en een gepaste straf wordt opgelegd aan de daders. Daarvoor wordt samengewerkt met de verschillende parketten en staat NMBS in contact met het College van procureurs-generaal.

Naast de onmiddellijke psychologische steun – waarvoor NMBS een beroep doet op professionele hulp en 250 speciaal opgeleide medewerkers - biedt NMBS haar medewerkers na elke agressie juridische bijstand aan, zodat ze een klacht indienen en een onderzoek naar de feiten kan worden geopend. NMBS zal zich bij justitie telkens kenbaar maken als benadeelde partij en in het geval van een vervolging door het parket stelt NMBS zich systematisch burgerlijke partij.

Dossiers die leiden tot een strafrechtelijke vervolging kunnen eindigen in zowel voorwaardelijke als effectieve gevangenisstraffen. De agressors riskeren ook boetes of werkstraffen. Agressie tegen personeel van openbare diensten wordt daarbij als een verzwarende omstandigheid beschouwd.

Vincent Van Quickenborne, vicepremier en minister van Justitie: *“Het is bedroevend om vast te stellen dat het respect van sommige treingebruikers voor de inzet van het treinpersoneel zo sterk achteruitgaat, en dat dit zich vertaalt in toenemende agressie en geweld. Justitie voorziet verzwaarde straffen voor wie geweld pleegt tegen treinpersoneel. En voor het parket geldt ook een richtlijn dat van zodra er sprake is van verwondingen er altijd moet worden opgetreden tegen de dader. En dat gebeurt ook. Helaas zien we dat nog 30% van de dossiers niet kunnen vervolgd worden. Dat is dan bijvoorbeeld omdat de onbekende dader al gaan lopen is voordat de politie of Securail ter plaatse zijn of wegens gebrek aan bewijzen. Het is daarom goed dat er flink wordt aangeworven bij Securail, en tegelijk moeten we de bewijslast kunnen verbeteren, onder andere met beeldmateriaal.”*

Annelies Verlinden, minister van Binnenlandse Zaken: *"Geweld tegen spoorwegpersoneel is altijd onaanvaardbaar en respectloos, en heeft een enorme impact op de slachtoffers. Dat maakt deze sensibiliseringscampagne duidelijk aan alle reizigers. Verschillende partners, zoals de Spoorwegpolitie en de veiligheidsagenten, werken samen en organiseren constructieve acties om treinritten voor iedereen veilig te laten verlopen. Spoorwegdiensten verdienen alleen maar het grootste respect."*

Discussies uit de trein houden

Het personeel dat rechtstreeks in contact staat met de klanten leert tijdens hun opleiding hoe ze potentieel conflictueuze situaties kunnen herkennen en hoe ze daarop moeten reageren. En ze doen dat goed.

Maar er is meer nodig. De sensibiliseringscampagne maakt dan ook deel uit van een bredere aanpak van NMBS om de agressies te stoppen.

Ondanks het feit dat aan elke reiziger wordt gevraagd over een geldig vervoersbewijs te beschikken vóór ze op de trein stappen is er nog steeds fraude. Discussies met reizigers die geen geldig vervoersbewijs hebben zijn de belangrijkste oorzaak van agressies.

Securail zal voortaan vaker inzetten op de controle van vervoersbewijzen. Nog voor de reizigers de trein opstappen gaan Securail-agenten na of ze een vervoersbewijs hebben. Is dat niet zo, krijgen ze geen toegang en verwijst Securail hen door naar de NMBS-website of -app en de ticketautomaten of loketten in de stations. In 2022 gebeurde deze controle al voor het vertrek van 55.000 treinen, een aantal dat in 2023 verder wordt opgedreven.

In 2023 zal NMBS trouwens meer dan 100 nieuwe Securail-veiligheidsagenten aanwerven om de aanwezigheid in de stations en de treinen te versterken. De veiligheidsagenten zijn bevoegd om identiteitscontroles uit te voeren en een PV op te stellen in het kader van inbreuken op de wet op de politie van de spoorwegen. Behalve de patrouilles en interventies op de treinen en in de stations beheert Securail ook meer dan 10.000 bewakingscamera's in de

stations, de treinen en op het spoorwegdomein. De beelden daarvan kunnen ter beschikking worden gesteld van de politie.

Voorts is een voldoende en zichtbare aanwezigheid van de spoorwegpolitie en de lokale politie in de stations(omgevingen) en treinen een noodzaak ter ondersteuning van onze veiligheidsdiensten.

De mogelijkheden om een ticket te kopen zijn de afgelopen jaren nochtans uitgebreid en vereenvoudigd, en dat zowel aan de automaten als online. Met resultaat: de helft van alle tickets wordt gekocht aan de automaat. Dertig procent via de NMBS-website of -app. Vanaf 1 mei 2023 zullen voor betalingen en boetes aan boord van de trein enkel nog elektronische betalingen mogelijk zijn, dit om de veiligheid van de treinbegeleiders te verhogen.







Dimitri Temmerman

Woordvoerder, NMBS

✉ dimitri.temmerman@nmbs.be

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.

Contact

www.nmbs.be