



Agressieprobleem:

NMBS pal achter haar personeel

Ondersteuning nodig van overheid en justitie

Het probleem van de agressie is helaas breed maatschappelijk verankerd en ook de NMBS blijft hier spijtig genoeg niet van gespaard. Zowel klanten als personeel krijgen ermee te maken: bij de klanten blijft het fenomeen meestal beperkt tot diefstal (zakkenrollers), personeelsleden in treinen en stations worden echter geconfronteerd met soms ernstige gevallen van verbale en fysieke agressie. De directie van de NMBS zoekt, in overleg met haar personeel, verder naar antwoorden en doeltreffende oplossingen, maar vraagt ook uitdrukkelijk ondersteuning van de beleidsvoerders. Een gemengde werkgroep ging recent van start en de eerste stappen werden reeds genomen.

Het agressieprobleem is geen nieuw probleem. De voorbije jaren hield een speciale paritaire werkgroep zich op heel regelmatige basis bezig met het onderwerp. Hieruit vloeiden tal van maatregelen voort. De oprichting van de centrale meldkamer was een belangrijke stap. Personeelsleden kunnen daar 24 uur op 24 terecht op zoek naar bijstand. Minstens evenveel aandacht ging echter naar preventie, in de vorm van opleiding of het inspelen op de vaakst voorkomende oorzaken van agressie. De samenwerking tussen het jonge B-Security, de interne bewakingsdienst van de NMBS, en de andere politiediensten, de Spoorwegpolitie (onderdeel van de federale politie) op kop, is eveneens van cruciaal belang.

Klanten een veilig gevoel geven

Plaatsen waar veel mensen samen komen, trekken ook individuen aan met minder goede bedoelingen. De politiediensten en B-Security proberen pickpockets te bestrijden door vooral preventief te werk te gaan, o.a. door zichtbaar aanwezig te zijn. Ook de treinbegeleiders weten dat hun ronde door de trein veelal een rustgevende factor is. Het onveiligheidsgevoel wordt ook mee vermeden door treinreizigers op kalmere momenten zo weinig mogelijk geïsoleerd te laten reizen en dus de sociale controle te bevorderen. Ook bij het bepalen van het concept van nieuwe onthaalinfrastructuur of renovaties krijgt veiligheid extra aandacht. Het dagelijkse overleg tussen B-Security (NMBS) en de Spoorwegpolitie zorgt ervoor dat er snel kan worden ingespeeld op probleemsituaties. Tussen nu en 2009 worden in de grote en middelgrote stations en een aantal stopplaatsen 1500 camera's geïnstalleerd die bijkomend toezicht op afstand mogelijk maken.

Agressie tegen NMBS-personeel: een rits maatregelen

Het aantal gevallen van agressie tegen trein- en stationspersoneel (waaronder de leden van B-Security) kende in 2003 geen gunstige evolutie. Zelfs in de wetenschap dat er over een heel jaar liefst 1 100 000 reizigerstreinen rijden in België, zijn 181 gevallen van fysieke agressie tegen treinbegeleiders (71 in 2002) er veel te veel. Het stationspersoneel (inclusief de leden van B-Security) werd 34 keer fysiek belaagd (31 in 2002). De klachten over verbale agressie daalden licht (422 t.o.v. 433 in 2002). Het aantal dagen werkonbekwaamheid ten gevolge van agressie bleef stabiel (1460 t.o.v. 1447 in 2003).

De NMBS legt zich in de eerste plaats toe op **preventieve maatregelen** om het fenomeen terug te dringen. Sinds het begin van de politiehervorming in 1999 werken de spoorwegpolitie (van dan af onderdeel van de federale politie) en B-Security (interne bewakingsdienst NMBS) hecht samen. Het overleg gebeurt dagelijks, hun optreden gebeurt gecoördineerd en is erop gericht agressie te voorkomen of in de kiem te smoren. Voorkomen geldt ook als rode draad bij tal van andere maatregelen. De lengte van de trein beter afstemmen op de bezetting, het actieplan rookvrije treinen, proactieve sensibiliseringscampagnes zijn slechts enkele voorbeelden.

Vermits vooral het ontbreken van een geldig vervoerbewijs aan de oorzaak ligt van situaties die uit de hand lopen, wordt ervoor gezorgd dat **klanten gemakkelijker aan een ticket raken** (vereenvoudiging prijzengamma, uitbreiding verkoopkanalen...). Systematische en speciale **controle** helpt het zwartrijden te ontmoedigen. Daarbij krijgen treinbegeleiders steun van speciale teams collega-treinbegeleiders, de treinbrigades B-Security en de Spoorwegpolitie.

Het is belangrijk dat de personeelsleden ook in de praktijk ervaren dat ze **er niet alleen voor staan**. Technische middelen (centrale meldkamer, gsm-toestel, camerabewaking...) en vorming (cursus "omgaan met agressie", coaching...) bieden een adequate ondersteuning. Er werd een programma uitgewerkt om personeelsleden die een traumatische ervaring ondergingen adequaat op te vangen, in de eerste plaats door een collega (buddy), eventueel aangevuld met meer gespecialiseerde professionele hulp. De directie zal in die gevallen het personeelslid aanmoedigen om klacht in te dienen tegen de agressors, rechtsbijstand aanbieden en zich ook stelselmatig burgerlijke partij stellen. Zelf ruchtbaarheid geven aan veroordelingen beoogt een ontradend effect.

Noodzakelijke ondersteuning van de overheid

Al jaren dringt de NMBS er bij de beleidsverantwoordelijken op aan dat er meer gerichte aandacht naar het probleem zou gaan. Burgemeesters en lokale politie werden voortdurend benaderd om de nodige prioriteit te geven aan oproepen voor hulp. Bij de parketten werd aangedrongen op de noodzaak tot vervolging van zwartrijders en strenge ontradende straffen voor agressors. Dit laatste kreeg navolging in twee recente wetsvoorstellen.

Enkele weken vóór het tragische overlijden van een lid van B-Security schreef de NMBS nog een brief naar de voogdijoverheid waarin ze aandrang op bijkomende maatregelen. Ze stelde ook de oprichting van een werkgroep voor. De NMBS dacht hierbij aan de uitbreiding van de bevoegdheden van de bewakingsdiensten van de openbare vervoermaatschappijen (bv. vaststellingsbevoegdheid, opvragen van identiteit, aanvullende uitrusting...), meer aandacht voor kleine criminaliteit, vandalisme, agressie op spoorwegdomein, het sensibiliseren van lokale overheden en politie. De financiële compensatie van de (verdere) uitbreiding van het kader van B-Security en andere maatregelen stond mee op het verlanglijstje.

De voorstellen die op de ministerraad van 30 april werden aanvaard, gaan in die richting.