

personeelsbezetting volgt die daarvoor nodig is.

01.11 **Mélissa Hanus** (PS): Monsieur le président, je remercie les différents collègues. Au vu de certaines interventions, je constate que nous sommes plutôt nombreux à avoir des contacts privilégiés avec les syndicats.

Monsieur le ministre, je voudrais insister sur un aspect important, à savoir les congés liés au covid. Il n'est en réalité pas légalement possible pour la direction de connaître la raison des congés de maladie. De multiples raisons existent dont le covid. Au groupe PS, nous craignons l'épuisement du personnel et des conditions de travail qui jouent indubitablement sur la santé des travailleurs de la SNCB. Avec un personnel reposé, la sécurité et un service de qualité sont assurés. Je tiens à vous transmettre ce message. Par ailleurs, je partage également la reconnaissance pour un dialogue et une concertation sociale de qualité que vous entretenez. Nous vous encourageons dans ce sens.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

02 **Débat d'actualité sur la SNCB et l'insécurité et questions jointes de**

- **Katrin Jadin** à **Georges Gilkinet** (VPM Mobilité) sur "Les faits criminels dans les trains et gares" (55022134C)

- **Josy Arens** à **Georges Gilkinet** (VPM Mobilité) sur "L'insécurité dans les gares" (55022973C)

- **Frank Troosters** à **Georges Gilkinet** (VPM Mobilité) sur "L'agression contre une accompagnatrice de train" (55022979C)

- **Maria Vindevoghel** à **Georges Gilkinet** (VPM Mobilité) sur "Les agressions commises dans et à proximité d'infrastructures ferroviaires" (55022988C)

- **Tomas Roggeman** à **Georges Gilkinet** (VPM Mobilité) sur "La violence accrue à l'égard du personnel des chemins de fer" (55023118C)

- **Nicolas Parent** à **Georges Gilkinet** (VPM Mobilité) sur "Les agressions contre le personnel de la SNCB" (55023149C)

02 **Actualiteitsdebat over NMBS en onveiligheid en toegevoegde vragen van**

- **Katrin Jadin** aan **Georges Gilkinet** (VEM Mobiliteit) over "De criminele feiten in treinen en stations" (55022134C)

- **Josy Arens** aan **Georges Gilkinet** (VEM Mobiliteit) over "De onveiligheid in stations" (55022973C)

- **Frank Troosters** aan **Georges Gilkinet** (VEM Mobiliteit) over "De agressie tegen een

treinbegeleidster" (55022979C)

- **Maria Vindevoghel** aan **Georges Gilkinet** (VEM Mobiliteit) over "Agressie op en rond het spoor" (55022988C)

- **Tomas Roggeman** aan **Georges Gilkinet** (VEM Mobiliteit) over "De hoge mate van geweld tegen spoorpersoneel" (55023118C)

- **Nicolas Parent** aan **Georges Gilkinet** (VEM Mobiliteit) over "De agressie tegen het NMBS-personeel" (55023149C)

02.01 **Josy Arens** (cdH): *Monsieur le Ministre, l'agression de l'accompagnatrice de train du 26 novembre dernier à Ottignies est insupportable et inqualifiable.*

Elle vient s'ajouter à de nombreuses autres agressions du personnel de la SNCB ces derniers mois.

La SNCB et vous-même avez été très prompts à communiquer sur le sujet mais dans les faits, Monsieur le Ministre, pour le personnel, pour les navetteurs: que mettez-vous en place pour sécuriser les gares, les trains?

Les caméras ont filmé l'agression de l'accompagnatrice mais n'ont pas empêché son passage à tabac!

Est-ce ce message que vous souhaitez envoyer à la population: la sécurité est assurée par des caméras ? Débrouillez-vous pour éviter de vous faire filmer entrain d'agresser quelqu'un?

C'est ça votre projet de gares vivantes?

Comment allez-vous améliorer la sécurité dans des gares où il n'y a plus ou de moins en moins de personnel?

Vous prétendez remettre les gares que vous abandonnez aux communes, le volet de la sécurisation est-il abordé lors des négociations ? Comment espérez-vous que celles-ci puissent assurer cette sécurité alors que le fédéral ne respecte même pas son obligation légale de financer 50% des zones de police ?

Quand allez-vous prendre ce problème à bras le corps et interpellier votre homologue de l'Intérieur pour qu'elle arrête de vider la police des chemins de fer de sa substance?

02.02 **Frank Troosters** (VB): Mijnheer de minister, het was al even geleden dat wij het over het dossier hebben gehad. Echter, recent, met name op vrijdag 26 november 2021, waren er

opnieuw feiten van agressie en geweld. In het station van Ottignies is een vrouwelijke treinbegeleidster in elkaar geslagen en gewond achtergelaten op het perron, waar zij gelukkig is gevonden door een collega. Ze moest naar het ziekenhuis, dat ze gelukkig al kon verlaten, en is uiteraard behoorlijk getekend door wat haar is overkomen.

Een paar dagen later, namelijk dinsdag 30 november, gebeurden in dezelfde regio, met name opnieuw in Ottignies, nieuwe feiten. Een treinbegeleider is in elkaar geslagen door twee mannen zonder wettelijke verblijfplaats, die op de trein andere passagiers lastigvielen. Zij hadden te veel gedronken. Securail is erheen gegaan en heeft getracht de betrokkenen te kalmeren. Een van de twee Securailagenten is werkonbekwaam geslagen.

Mijnheer de minister, welke acties hebt u ondernomen om de veiligheid van de reizigers en het NMBS-personeel te verhogen sinds de feiten in Ottignies?

Op welke wijze zullen u en de mensen van de NMBS ervoor zorgen dat iedereen zich veilig kan voelen in de stations, op de perrons en op de treinen?

U kan er misschien moeilijk iets over vertellen, maar ik vraag toch naar de stand van zaken in het onderzoek naar de feiten in Ottignies. Zijn de daders opgespoord? Indien ja, welk gevolg en welke bestraffing werd aan de feiten gegeven? Indien niet, waarom zijn ze niet opgespoord? Zal dat nog gebeuren?

Tot slot, wat was het resultaat van het crisoverleg dat op 29 november 2021 heeft plaatsgevonden tussen de NMBS en de spoorbonden?

02.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, het zou niet mogen dat mensen die naar hun werk vertrekken, bang moeten zijn, omdat zij agressie vrezen of vrezen te worden aangepakt.

Het personeel van de NMBS heeft een uniform en een gezagsfunctie in onze maatschappij. Zij controleren niet alleen de vervoerbewijzen, maar moeten ook instaan voor de veiligheid op de treinen en de perrons. Zij moeten de reizigers aanspreken over hun mondkmaskers. Zij krijgen vaak de schuld voor de vele vertragingen.

Bovendien zien wij nu dat een voorstel op tafel ligt

over het rookverbod. Wij vragen ons af of dat niet nog meer agressie zal uitlokken. De problematiek moet dus dringend worden aangepakt.

Het NMBS-personeel mag geen boksbal zijn. Er moet dringend meer worden ingezet op de veiligheid in de treinen, op de perrons en in de stations. Dat staat natuurlijk in schril contract met de afbouw van het personeel, de sluiting van de loketten en de centralisatie van Securailagenten. Meer personeel is nodig om de veiligheid op en rond het spoor te verhogen.

Hoe zal de NMBS agressie in de toekomst voorkomen? Hebt u een plan om de agressie tegenover treinpersoneel aan te pakken? Komen er extra aanwervingen om de veiligheid van het personeel te verhogen?

02.04 Tomas Roggeman (N-VA): Mijnheer de minister, we kunnen niet naast de vele berichten over geweld tegen spoorpersoneel van de afgelopen weken kijken. Het thema kwam ook al aan bod in het debat vanochtend. Op 26 november 2021 werd een treinbegeleider aangevallen in Ottignies. Op 25 oktober werd een treinbegeleider gemolesteerd. Het zijn maar enkele van de vele voorbeelden de afgelopen maanden. In de eerste drie kwartalen van dit jaar kreeg het spoorpersoneel te maken met maar liefst 1.300 gevallen van agressie. Ik verwijs hiervoor naar een artikel van *RailTech* vorige week. Tijdens de vergadering van de commissie voor Mobiliteit van 5 oktober gaf u nog mee dat het aantal gewelddaden tegen medewerkers van Securail niet gestegen zou zijn. De vraag rijst wat de situatie is voor de andere medewerkers en personeelscategorieën.

Welke concrete acties zult u ondernemen om de veiligheid van zowel het personeel als de reizigers in de stations en op de treinen te verbeteren?

Bij de opmaak van mijn vraag had ik ook een deelvraag gesteld over de budgetten voor Securail de komende jaren. Sinds de publicatie van uw begrotingscijfers weten we evenwel dat die niet stijgen.

Tijdens de vorige bespreking van het thema kondigde u aan dat u kort daarop zou vergaderen met vertegenwoordigers van de vakbondsorganisaties. Zeker bij de onafhankelijke vakbonden lag een aantal ideeën op tafel die de mensen zelf ter verbetering van de veiligheid van de medewerkers aanbrachten. Hoe zijn die besprekingen verlopen? Vloeien daar concrete acties uit voort?

02.05 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): *Monsieur le ministre, le 26 novembre dernier, une accompagnatrice de train s'est faite agressée à Ottignies. Une triste histoire, qui n'est pas malheureusement pas isolée. Je vous interrogeais déjà à propos de la sécurité des agents de la SNCB et Securail lors de la commission du 5 octobre passé en plaidant pour un meilleur suivi des plaintes concernant les violences commises sur les agents de la SNCB. Une large réflexion devait s'organiser pour répondre globalement à ce problème récurrent de violence et d'insécurité sur le rail belge.*

Voici donc mes questions. Où en est cette réflexion entre les différentes parties prenantes? Quelles mesures pouvons-nous attendre pour voir la sécurité des agents de la SNCB s'améliorer?

02.06 **Mélissa Hanus** (PS): *Monsieur le ministre, c'est déjà la deuxième fois au cours de ces dernières semaines que nous abordons cette question importante qu'est la sécurité du personnel de la SNCB. Il est vrai que je profite de ce débat d'actualité pour également partager mon expérience de navetteuse. On peut effectivement voir régulièrement du personnel de la SNCB subir des situations hautement compliquées, même de façon verbale. Ce personnel doit les gérer, que ce soit dans les trains ou sur les quais. C'est une situation que nous ne pouvons tolérer.*

À ce sujet, il y a quelques semaines, lorsque je vous avais interrogé sur la question, la présence de la police des chemins de fer dans les gares avait été évoquée. Certes, il ne faut pas confondre les compétences. Mais, en octobre, lors du débat en commission sur cette question de la sécurité pour le personnel, vous aviez mentionné l'idée d'insister sur l'urgence d'appuyer, auprès de Mme Verlinden, la réforme de la circulaire Duquesne. Avez-vous des nouvelles à nous donner aujourd'hui? Vous aviez également mentionné l'articulation nécessaire de ces fonctions vis-à-vis de Securail. Pourriez-vous nous fournir des informations à cet égard? Je tiens à souligner la préoccupation globale effective de l'ensemble des députés sur cette question fondamentale qui, comme je l'ai déjà dit, figure à l'agenda pour la deuxième fois en quelques semaines.

02.07 **Georges Gilkinet**, ministre: *Madame Hanus, ce n'est en effet pas la première fois que le sujet revient à l'ordre du jour, tant en commission qu'en séance plénière. Nous en avons aussi débattu lors de la discussion de la*

note de politique générale. Ce thème requiert toute notre attention et un point de vue clair, comme je l'ai déjà indiqué en réunion de commission du 5 octobre dernier.

Ik herhaal nogmaals, agressie is onaanvaardbaar. Agressie zullen wij nooit normaal vinden, niet tegen reizigers en al helemaal niet tegen mensen in een publieke functie. Achter elk uniform van een treinbegeleider of een Securailmedewerker staat een mens, soms een moeder of een vader, die ons respect verdient voor de essentiële rol die zij spelen in de veiligheid van de reizigers en een vlot treinverkeer. Zij hebben de treinen altijd laten rijden, ook in deze moeilijke covidtijden.

Ik zal dan ook telkens elke vorm van agressie met klem veroordelen. Dat heb ik in het verleden gezegd en gedaan. Dat heb ik vorige week ook gezegd en gedaan, na het geval in Ottignies, in de Franstalige en de Nederlandstalige pers en de sociale media.

Ondertussen vernam ik dat vorige dinsdag een nieuw voorval plaatsvond. Ik herhaal het dat hier luid en duidelijk: mijn volledige steun gaat uit naar het personeel. Ik heb aan de NMBS gevraagd om bij elk geval van agressie een klacht in te dienen. Ik heb ook aan de NMBS gevraagd om zich als burgerlijke partij op te stellen en om er bij Justitie, met respect voor de scheiding der machten, op aan te dringen om hieraan het nodige gevolg te geven.

Voor de zaak in Ottignies loopt het onderzoek.

De NMBS voert continu strijd tegen agressie, zowel preventief als repressief. Het afgelopen jaar is de aanwezigheid van Securail op de treinen en in de stations verhoogd. Samen met de federale politie worden er ook gerichte en grootschalige controleacties georganiseerd. Er is ook meer camerabewaking. De NMBS heeft nu 10.000 bewakingscamera's in de stations en de treinen.

Bovendien is er een reorganisatie van de veiligheidsdienst Securail sinds de maand juli aan de gang. Dit wordt besproken met de vakbonden en het personeel op 7 en 8 december en gaat begin 2022 in.

Daarnaast worden er 25 extra Securailagenten aangeworven.

Zelf heb ik inderdaad in oktober ook een constructieve ontmoeting gehad met de vakbonden om over de toenemende agressie te spreken. De belangrijkste punten waar we samen

aan blijven werken zijn, ten eerste, voldoende personeel met de juiste uitrusting en een goede opleiding en ten tweede, een goede coördinatie met de politiediensten die voldoende aanwezig en reactief moeten zijn.

Par ailleurs, j'ai demandé au Conseil consultatif sur la sécurité privée d'examiner l'adéquation de la législation régissant leur cadre d'intervention, la répartition des tâches entre la police et les agents de sécurité privée, leurs moyens de défense et leurs uniformes - notamment la question des badges.

La police reste un maillon essentiel de la hiérarchie pour assurer la sécurité sur les chemins de fer. La police n'est pas de ma compétence mais relève de celle de la ministre de l'Intérieur. Je suis toujours en contact avec Annelies Verlinden pour tenter d'avancer sur la révision de la circulaire dite Duquesne et cela avec l'objectif de garantir une répartition claire des tâches entre la police locale et la police ferroviaire pour la sécurité des gares, sur les quais et dans les trains. Nous y travaillons, monsieur Arens. Les agents de Securail sont en charge de la sécurité, mais ne sont pas des policiers.

Outre ces mesures, que j'ai prises il y a quelques mois et qui sont en cours d'implémentation, il est également nécessaire d'avoir une vision à long terme. Ce sera un chapitre important du futur contrat de service public avec la SNCB, à conclure dans l'année.

Mme Jadin avait des questions relatives aux caméras temporaires utilisées pour plusieurs fonctions:

- lorsqu'il est nécessaire de suivre le flux de voyageurs en un endroit non couvert par une caméra permanente;
- pour effectuer l'analyse d'un phénomène à propos duquel le *corporate security service* ne dispose pas d'informations suffisantes;
- pour assurer à distance le gardiennage temporaire d'un lieu ou d'un bien, dans un but de dissuasion de commettre des incivilités;
- en vue d'augmenter le sentiment de sécurité.

L'efficacité quant aux trois premières fonctions est indéniable. Il est par contre difficile et trop tôt pour mesurer l'effet dissuasif des caméras temporaires et d'en tirer des conclusions fiables. Selon son usage, l'utilisation des caméras s'effectue en fonction des besoins et/ou sur la base d'une analyse de risques. S'agissant d'un traitement des données à caractère personnel, cette utilisation doit rester proportionnelle et nécessaire; bien

évidemment, il s'agit de respecter la législation sur la protection de la vie privée. Le but n'est donc pas d'installer des caméras dans tous les lieux de manière généralisée et indistincte.

La SNCB continuera d'utiliser les dispositifs actuels mais envisage toutefois l'achat d'autres dispositifs plus maniables, qui répondent encore mieux à certaines spécificités de l'environnement ferroviaire. L'objectif général est toujours et encore de faire du train la colonne vertébrale de notre mobilité. À cette fin, tous les citoyens doivent se sentir libres de choisir le train à tout moment. Les travailleurs du rail doivent bien évidemment être protégés, cela vaut pour les voyageurs comme pour le personnel.

02.08 Josy Arens (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Je me permets néanmoins de vous demander d'insister auprès de votre collègue, la ministre de l'Intérieur, pour que l'on retrouve effectivement la police des chemins de fer, pour qu'il y ait des engagements afin de ne pas laisser des régions entières sans le moindre agent. J'insiste! Ne vous inquiétez pas, en ce qui concerne le Parlement, j'interpellerai la ministre pour qu'on retrouve suffisamment de policiers des chemins de fer dans les différents bureaux.

02.09 Frank Troosters (VB): Mijnheer de minister, de heer Arens heeft een belangrijk aspect aangehaald. Overleg met uw collega van Binnenlandse Zaken en aandringen op versterking van het personeelskader van de spoorwegpolitie is zeer belangrijk, want men kampt daar al jaren met een onderbezetting van het kader zoals statutair voorzien. Klassieke woorden als "respect" en "onaanvaardbaar" zijn we stilaan wel moe gehoord. Enkel met wat camera's en het aanwerven van wat personeel bij Securail, waarbij de eerlijkheid ons gebiedt te zeggen dat er bij Securail toch wel wat personeel is vertrokken, zal men er niet komen. Men zal toch werk moeten maken van een serieus, geïntegreerd, alles omvattend veiligheidsplan. Daarbij denk ik ook aan interne en externe opleidingen, want ook op dat vlak verneem ik van het werkveld dat er tekorten zijn.. Daarvan zal dringend en prioritair werk moeten worden gemaakt om het probleem onder controle te kunnen houden.

02.10 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Een stijging van 56 % de eerste drie kwartalen is enorm. Ik ben nog vakbondsafgevaardigde geweest en vind het belangrijk dat een risicoanalyse wordt gemaakt: wat zijn de oorzaken van al die agressie? Hoe kunnen we dat op verschillende domeinen aanpakken?

De mondkemperplicht is voor het personeel een bijkomend element, want zij moeten nu ook politie spelen en dat lokt heel wat agressie uit. Ik hoor dat het personeel met meer wil zijn op sommige lijnen, met genoeg mensen dus om ondersteuning te hebben en niet alleen te zijn. Het probleem van de vrouw in Wallonië zou niet opgelost zijn met een camera, mijnheer de minister, want er was niemand. Een camera kan op dergelijk moment niet helpen. PVDA-PTB is niet alleen voor camera's, maar vinden ook de menselijke aanwezigheid heel belangrijk. Wij blijven hameren op loketten en openingstijden. Menselijke aanwezigheid is cruciaal om het probleem van agressie aan te pakken.

Een ander probleem dat we vaststellen, is de afschaffing van onderstationschefs, wat ook dikwijls problemen geeft op het terrein. De mensen zijn dan boos, weten niet waar ze moeten zijn, hoe ze hun probleem moeten oplossen. Ze werken dat dan uit op het personeel. We moeten toch een globale analyse maken van waar de risico's zitten, hoe die moeten worden aangepakt. De mensen die daar werken, moeten beschermd zijn. Ze moeten veilig kunnen werken en veilig naar huis kunnen gaan, zonder risico's. Dat is heel belangrijk.

02.11 Minister **Georges Gilkinet**: De loketten zijn nog open in het station Ottignies. De agressie vond plaats op het perron.

02.12 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Er was niemand op dat moment.

02.13 Minister **Georges Gilkinet**: Agressie is onaanvaardbaar. We zullen daaraan werken, maar er is geen verband met de loketten. Het is agressie en dat aanvaarden wij niet, maar er is geen verband met de kwestie van de loketten.

02.14 **Tomas Roggeman** (N-VA): Mijnheer de minister, een positief puntje in uw antwoord is dat de NMBS zich nu standaard burgerlijke partij stelt. Wij vragen daar al twee jaar naar en ik ben blij dat dit nu eindelijk toegepast wordt.

De tweede vaststelling is dat het budget van Securail maar zeer gering toeneemt. U verwijst naar de aanwerving van 25 personeelsleden extra, wat beter is dan niets, maar ik vrees dat het een druppel op een hete plaat wordt. Ook verwijst u naar de spoorwegpolitie, die onder voogdij van uw collega-minister Verlinden valt. Mij zal het worst wezen of Securail, dan wel de spoorwegpolitie of allebei versterkt worden. Op het terrein moeten er

meer mensen ter beveiliging aanwezig zijn. Het ergste scenario is dat u en minister Verlinden de verantwoordelijkheid daarvoor naar elkaar zou doorschuiven. Ik stel voor dat u daarover gaat samenzitten om tot een oplossing te komen.

Ten derde, in uw overleg met de vakbonden liet u de bewoording "de juiste uitrusting" vallen. Dat viel mij op omdat de vakbonden enkele vragen gesteld hebben over een wijziging in de standaarduitrusting. Moeten wij de formulering "de juiste uitrusting" begrijpen als een bestendiging van de huidige equipage, of zult u binnen de contouren van Securail wijzigingen aanbrengen?

02.15 **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. La violence est malheureusement croissante dans notre société ces derniers mois, tant au niveau des agressions des agents du service public que du personnel de la SNCB. Comme vous l'avez dit, c'est inacceptable.

C'est aussi interpellant que ce soit ici une accompagnatrice qui soit la cible. Le train et les gares doivent rester un environnement sûr et sécurisant pour toutes et tous, personnel et passagers.

Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos engagements au sein de Securail mais, comme vous l'avez précisé, la réponse doit être globale avec une action partagée. Finalement, peu importe de qui cela vient, les compétences sont là: l'Intérieur, d'une part, avec la présence de la police des chemins de fer et, d'autre part, la Justice qui assure un suivi correct des plaintes pour tous les phénomènes d'agression.

Nous soutenons les actions qui sont entreprises sur le volet répressif. Nous invitons aussi à travailler le volet préventif. Les campagnes contre la violence vis-à-vis du personnel de la SNCB intégrant aussi la dimension de genre sont importantes et il faut qu'elles soient remises à l'ordre du jour. En l'occurrence, les faits se sont passés à Ottignies. D'autres phénomènes de violence et de sentiment d'insécurité sont rapportés aussi dans d'autres villes en Belgique. Nous invitons à la concertation avec les pouvoirs locaux sur le sujet, sans se renvoyer la balle mais pour travailler en concertation et en bon dialogue avec tous les acteurs qui peuvent, de près ou de loin, jouer un rôle dans ce dossier.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.