



RAMPEN MANAGEMENT



ACADEMIEJAAR 2022-2023

Noodplanning en crisisbeheer bij de NMBS: aanbevelingen voor een specifiek opleidingstraject

STUDENT: Kurt Boonen

PROMOTOR: Jeroen Vanherck

Noodplanning en crisisbeheer bij de NMBS: aanbevelingen voor een specifiek opleidingstraject

Universiteit Antwerpen | Campus Vesta
Academiejaar: 2022 – 2023
Eindwerk postgraduaat rampenmanagement
Student: Kurt Boonen
Promotor: Jeroen Vanherck

Gegevens delen uit dit eindwerk is toegelaten met een aangepaste bronvermelding:
Boonen K. (2023) *Noodplanning en crisisbeheer bij de NMBS: aanbevelingen voor een specifiek opleidingstraject* in Vesta C., postgraduaat rampenmanagement, Antwerpen

Voorwoord

Op 01 juli 2018 werd ik bij de NMBS aangeduid als district manager ‘operationeel beheer van het treinverkeer Noordoost’, als leidinggevende van, onder anderen, de NMBS interventiecoördinatoren¹ die op het interventieterrein tussenkomen bij incidenten en ongevallen waarbij NMBS-reizigerstreinen betrokken zijn.

Daarnaast werd ik volgens het intern interventieplan geacht om de rol van NMBS vertegenwoordiger op te nemen binnen het coördinatiecomité op gemeentelijk niveau of in de CP-OPS op provinciaal niveau, bij afkondiging van de desbetreffende fase van het rampenplan.

Naast het feit dat ik het als een hele eer beschouwde om de grootste openbare vervoersmaatschappij van België te mogen vertegenwoordigen in dergelijke belangrijke organen, maakte ik mij vooral zorgen of ik wel de nodige meerwaarde zou kunnen bieden gezien mijn beperkte kennis van noodplanning en crisisbeheer. Ik had wel mijn terreinervaring als zonechef van de zone Antwerpen, met enkele honderden interventies op de teller, maar dit betekende dat ik geacht werd te kunnen meespelen op een hoger niveau. Ik ging dus op zoek naar manieren om mijn kennis te verruimen aangezien er binnen het bedrijf geen opleidingen worden aangeboden ter voorbereiding van het opnemen van één van deze rollen. Vanaf dat ogenblik ben ik mij beginnen te verdiepen in het NMBS-interventieplan en de wetgeving rond noodplanning. Tijdens mijn zoektocht naar meer informatie kreeg ik lucht van het ‘Postgraduaat rampenmanagement’. Ik was meteen overtuigd van de meerwaarde die deze opleiding voor mij kon betekenen en toen eind 2021 het zwaartepunt van de coronapandemie achter ons lag, achtte ik de tijd rijp om te starten met deze opleiding. Mijn doel was nog steeds hetzelfde, namelijk mijn kennis rond noodplanning en crisisbeheer verruimen, maar de belangrijkste reden was misschien wel om in een latere fase binnen de NMBS, mee te werken aan de ontwikkeling van een specifiek opleidingstraject voor de NMBS interventiecoördinatoren en de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités. Omdat dergelijk opleidingstraject nog niet voorhanden is en vooral omdat er naar mijn gevoel wel een grote noodzaak bestaat om hierin te voorzien.

Dit was meteen ook de reden waarom ik een onderzoek wou voeren naar enerzijds de perceptie van de NMBS-interventiecoördinatoren en vertegenwoordigers in de coördinatiecomités omtrent hun kennis van het intern interventieplan en hun perceptie met betrekking tot het opleidings- en oefenbeleid van de NMBS. Daarnaast wou ik peilen naar de kennis met betrekking tot noodplanning en crisisbeheer bij deze medewerkers die een sleutelrol vervullen op het interventieterrein en in de beleidsorganen. Vanuit mijn bevindingen wil ik een aantal aanbevelingen formuleren ten overstaan van de NMBS, die kunnen bijdragen tot de ontwikkeling van een specifiek, kwaliteitsvol opleidingstraject. Vandaar dat ik de titel ‘Noodplanning en crisisbeheer bij de NMBS: aanbevelingen voor een specifiek opleidingstraject’ koos voor mijn eindwerk.

¹ In januari 2023 werd de benaming ‘NMBS-interventiecoördinator’ vervangen door ‘Leader NMBS’. Enkel de nieuwe benaming wordt gebruikt in dit eindwerk, behalve in tekstcitaten.

Dankwoord

De afgelopen 2 jaren heb ik als intens maar bovenal bijzonder leerrijk ervaren. Ik rondde drie modules van het Postgraduaat rampenmanagement succesvol af en slaagde er daarnaast in om mijn eindwerk te vervolledigen. Daarnaast volgde ik in het eerste en tweede kwartaal van 2023 ook het microdegree crisisbeheer en noodplanning aan de hogeschool VIVES.

De combinatie job-opleiding-gezin was zeker niet altijd evident. Gedurende dit hele traject kon ik steeds rekenen op de steun van een aantal mensen die een welgemeende dankjewel verdienen.

Allereerst een bijzonder woord van dank voor mijn werkgever, de NMBS en mijn leidinggevende en Head of B-PT.2, Geert Van Gansbeke, om mij de kans te geven om deze opleiding te volgen.

Dank ook aan mijn promotor, Jeroen Vanherck, op wie ik steeds kon rekenen voor advies en begeleiding bij de voltooiing van mijn eindwerk.

Dank aan alle NMBS medewerkers die deelnamen aan de enquêtes en kennistesten in functie van mijn onderzoek en aan de leden van de focusgroep.

Dank aan Michael Rouffa van Michael Rouffa Photography voor de coverfoto van mijn eindwerk.

Dank aan Campus Vesta voor het organiseren van het Postgraduaat rampenmanagement.

Ten slotte een bijzonder woord van dank voor mijn echtgenote An en mijn 2 zoontjes, Loïc en Leon, die mij de afgelopen jaren vaak moesten missen maar mij steeds onvoorwaardelijk gesteund hebben. Dankzij jullie vond ik de moed om ook op de moeilijke momenten door te zetten.

Samenvatting

Het Belgische spoorwegnet bestaat uit 3500 kilometer spoor, waarvan ongeveer 3000 kilometer geëlektrificeerd is. Op weekdays rijden er bijna 4000 reizigerstreinen die de 556 stations bedienen. Tijdens weekends en feestdagen wordt het treinaanbod afgeschaald tot ongeveer 2300 treinen. In 2022 steeg het aantal reizigers dat gebruik maakte van de NMBS reizigerstreinen opnieuw richting het niveau van voor de pandemie, tot 227 miljoen. In 2022 werden er enkel in Vlaanderen 2232 interventies uitgevoerd door de interventieploegen van de NMBS, waarbij er 151 keren werd overgegaan tot evacuatie van reizigers aan boord van een gestrande trein. Bij veel van deze interventies werd er door de Leader NMBS, het aanspreekpunt namens de spoorwegoperator NMBS voor de hulpdiensten op het interventie terrein, samengewerkt met externe partners zoals brandweer en (spoorweg)politie. Spoorwegincidenten en -ongevallen waarbij de disciplines tussenkomen, worden meestal afgehandeld onder het niveau van een operationele coördinatie. Slechts in uitzonderlijke gevallen bestaat de noodzaak om op te schalen tot een operationele coördinatie, een gemeentelijke of provinciale fase.

Dit onderzoek heeft enerzijds als doel te peilen naar de kennis van het intern interventieplan van de NMBS bij de Leaders NMBS en de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités. Anderzijds werd onderzocht hoe beide doelgroepen hun eigen kennis rond noodplanning en crisisbeheer, de opleidings- en oefenpolitiek van de NMBS en hun eigen opleidings- en oefenbehoeften percipiëren. Dit descriptief onderzoek werd uitgevoerd middels een online kennistest en enquête die verzonden werd naar alle Leaders NMBS en vertegenwoordigers in de coördinatiecomités in actieve dienst in januari 2023. 94 van de 127 uitgenodigde Leaders NMBS vulden de enquête in. 99 Leaders NMBS vulden de kennistest in. 4 medewerkers die volgens het intern interventieplan de rol van NMBS vertegenwoordiger in een coördinatiecomité dienen op te nemen, werden uitgenodigd om de kennistest en enquête in te vullen. De responsgraad van deze doelgroep bedroeg 100%.

Uit de resultaten van de kennistest bij de Leaders NMBS blijkt dat zij gemiddeld 7,84 op 10 scoren. De vertegenwoordigers in de coördinatiecomités scoren gemiddeld 6,25 op 10.

82,97% van de Leaders NMBS voelt zich voldoende vertrouwd met de verschillende fasen in de noodplanning tegenover 75% bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités. 77,65% van de Leaders NMBS voelt zich voldoende vertrouwd met de interne bedrijfsorganisatie bij een afkondiging van een fase in de noodplanning en 64,89% geeft aan zich in dat geval ook voldoende vertrouwd te voelen met de organisatie van de externe disciplines. Bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités ligt dit percentage lager op telkens 50%.

Minder dan één derde van de Leaders NMBS vindt dat het intern interventieplan van de NMBS voldoende aan bod komt tijdens de basisopleiding 'onderstationschef specialiteit reizigers'. 86,17% van de Leaders NMBS vindt een bijkomende opleiding met betrekking tot noodplanning en crisisbeheer noodzakelijk. Meer dan de helft van de Leaders NMBS zijn van mening dat zij onvoldoende voorbereid worden tijdens hun opleiding op de rol die zij dienen op te nemen op het interventie terrein. Een ruime meerderheid van de Leaders NMBS vindt een bijkomende theoretische en praktische opleiding rond noodplanning en crisisbeheer noodzakelijk. Bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités is 75% vragende partij om zowel een theoretische als praktische opleiding te voorzien. Voor hen is momenteel geen enkele vorm van opleiding voorzien.

Quasi 100% van de Leaders NMBS en 100% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités geven aan dat zij graag bereid zijn tot het volgen van bijkomende opleidingen rond noodplanning en crisisbeheer.

Minder dan één vijfde van de Leaders NMBS heeft in het verleden al deelgenomen aan een terreinoefening. Slechts 11,70% heeft ervaring met tafeloefeningen. Driekwart van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités heeft ervaring met oefeningen waarbij de activatie van een coördinatiecomité gesimuleerd werd. 100% van de Leaders NMBS en vertegenwoordigers in de coördinatiecomités met oefenervaring beschouwen deelname aan oefeningen als een meerwaarde.

Quasi 100% van de Leaders NMBS vindt het noodzakelijk om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan tafel- en terreinoefeningen. 100% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités is van mening dat de mogelijkheid om in de toekomst deel te nemen aan oefeningen waarbij de activatie van een coördinatiecomité gesimuleerd wordt noodzakelijk.

Driekwart van de Leaders NMBS en 100% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités vindt het huidige oefenbeleid van de NMBS onvoldoende.

Uit dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat zowel de Leaders NMBS als de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités een zekere kennis van het intern interventieplan beheersen. Toch blijkt uit de resultaten van de enquête dat er bij beide categorieën van respondenten een duidelijke vraag tot meer opleiding met betrekking tot noodplanning en crisisbeheer bestaat, zowel in theoretische als praktische vorm.

Daarnaast kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van alle respondenten het huidige oefenbeleid van de NMBS als onvoldoende beschouwd. De overgrote meerderheid van alle respondenten heeft geen ervaring met oefeningen en vindt het noodzakelijk om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan oefeningen.

Het is noodzakelijk om tegemoet te komen aan de opleidings- en oefenbehoeften van alle respondenten. De opmaak van specifieke curricula voor de Leaders NMBS en de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités, aangevuld met een verplichte permanente opleidingsvorm om de verworven kennis op peil en up-to-date te houden kan een antwoord bieden op de vraag om meer en betere opleiding. Een actief oefenbeleid waarbij de NMBS een voortrekkersrol speelt, kan leiden tot de organisatie van meer oefeningen zodat de Leaders NMBS en vertegenwoordigers in de coördinatiecomités meer mogelijkheden krijgen tot deelname aan oefeningen. Vandaar het voorstel tot het overmaken van de resultaten van dit onderzoek aan de NMBS directie Passenger Transport & Security.

Sleutelwoorden

NMBS

Leader NMBS

NMBS vertegenwoordiger in de coördinatiecomités

Opleiding

Tafel- en terreinoefening

Begrippen

NMBS

De Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen is de Belgische spoorwegexploitant die reizigers vervoert over het spoor.

Leader NMBS

De Leader NMBS vertegenwoordigt de spoorwegoperator NMBS en is op het interventie terrein het aanspreekpunt voor de hulpdiensten, bij incidenten en ongevallen waarbij NMBS reizigerstreinen betrokken zijn.

NMBS vertegenwoordiger in de coördinatiecomités

Vertegenwoordiger van de NMBS die op verzoek van de voorzitter de rol van expert opneemt in het coördinatiecomité.

Opleiding

De Leaders NMBS genoten allen de basisopleiding ‘onderstationschef specialiteit reizigers’ waarin het intern interventieplan van de NMBS aan bod komt. Per semester volgen zij een verplichte permanente vorming om hun kennis op peil te houden en op de hoogte te blijven van alle evoluties op vlak van spoorwegreglementering.

Tafel- en terreinoefening

Bij een tafeloefening zitten alle partners die deel uitmaken van een crisiscel rond een tafel. Zij bespreken hoe zij in werkelijkheid zouden optreden. Bij een terreinoefening wordt een noodsituatie in scène gezet. Alle nodige manschappen en middelen worden ontplooit.(1)

Lexicon

B-PT	NMBS directie Passenger Transport & Security
B-TO	NMBS directie Transport Operations
COI	NMBS-interventiecoördinator (Leader NMBS)
DB	Deutsche Bahn
FOD MV	Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer
Head of B-PT	Diensthofid van één van de diensten van de directie Passenger Transport & Security
HST ICE	Hoge snelheidstrein InterCity Express
HR-Rail	Human Resources Rail, de juridische werkgever van alle medewerkers van de NMBS en Infrabel
IC Nederland	InterCity Nederland - Brussel
ICMS	Incident & Crisis Management System
Leader NMBS	Leidend ambtenaar van de NMBS op het interventieterrein
LvO	Leider van de Operaties
NCCN	Nationaal Crisiscentrum
NIM	National Incident Manager
NIP	Nood- en interventieplan
NMBS	Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
NMBS-CMT	Crisis Management Team van de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
OCC	Operational Control Center van de NMBS
PaCo	Passengers Coördinator
PBW	Preventie en Bescherming op het Werk
RDV	Reizigers Dispatching Voyageurs
ROC	Railway Operations Center
Securail	Interne bewakingsdienst NMBS
SITREP	Situation report
SLA	Service Level Agreement
SOC	Security Operations Center
TC	Traffic Control
TCC	Traffic Coordination Center
VIB	Verkeersinfobediende NMBS

Inhoud

Voorwoord	4
Dankwoord.....	5
Samenvatting.....	6
Lexicon	9
Inhoud.....	11
1. Probleemstelling en onderzoeksvragen.....	13
2.Literatuurstudie	15
2.1 Leader NMBS	18
2.2 Oefenbeleid.....	20
2.3 Vertegenwoordiger NMBS in de coördinatiecomités op gemeentelijk en provinciaal niveau voor de strategische coördinatie	20
3. Methodologie	21
3.1 Onderzoeksmethode.....	21
3.2 Gegevensverzameling	21
3.3 Onderzoeksinstrumenten.....	21
4. Resultaten.....	23
4.1 Demografische gegevens Leader NMBS.....	23
4.2 Demografische gegevens NMBS-vertegenwoordiger in de coördinatiecomités	26
4.3 Kennis van het intern interventieplan van de NMBS	29
4.3.1 Kennistest Leader NMBS	29
4.3.2 Kennistest NMBS vertegenwoordiger in de coördinatiecomités.....	31
4.5 Vertrouwdheid met noodplanning	33
4.5.1 Vertrouwdheid met noodplanning Leader NMBS.....	33
4.5.2 Vertrouwdheid met noodplanning NMBS-vertegenwoordiger in de coördinatiecomités	35
4.6 Opleiding noodplanning en crisisbeheer bij de NMBS	37
4.6.1 Perceptie Leader NMBS met betrekking tot het opleidingsbeleid inzake noodplanning en crisisbeheer bij de NMBS	37
4.6.2 Opleidingsbehoeften en volgbereidheid Leader NMBS	39
4.6.3 Opleidingsbehoeften en volgbereidheid bij de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités	41
4.7 Oefenbeleid bij de NMBS.....	43
4.7.1 Oefenervaring van de Leaders NMBS	43
4.7.2 Oefenervaring van de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités	46

4.7.3 Oefenbehoeften Leader NMBS.....	48
4.7.4 Oefenbehoeften NMBS-vertegenwoordiger in de coördinatiecomités.....	49
4.7.5 Perceptie met betrekking tot het NMBS-oefenbeleid van de Leaders NMBS.....	50
4.7.6 Perceptie met betrekking tot het NMBS-oefenbeleid van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités	51
5. Conclusies	52
5.1 Respons	52
5.2 Kennistest intern interventieplan Leader NMBS	52
5.3 Kennistest intern interventieplan NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités ..	53
5.4 Vertrouwdheid met noodplanning	53
5.5 Opleiding noodplanning en crisisbeheer bij de NMBS	54
5.6 Opleidingsbehoeften en volgbereidheid	54
5.7 Oefenervaring	55
5.8 Oefenbehoeften	55
5.9 Oefenbeleid	55
6. Focusgroep.....	56
7. Limieten	61
8. Aanbevelingen	61
Referentielijst.....	64
Lijst van figuren en tabellen	65
Bijlage 1: enquête Leader NMBS – Nederlandstalige versie	67
Bijlage 2: kennistest Leader NMBS – Nederlandstalige versie.....	73
Bijlage 3: enquête Leader NMBS – Franstalige versie.....	77
Bijlage 4: kennistest Leader NMBS – Franstalige versie	84
Bijlage 5: enquête NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités – Nederlandstalige versie	88
Bijlage 6: kennistest NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités – Nederlandstalige versie	94
Bijlage 7: enquête NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités – Franstalige versie	98
Bijlage 8: kennistest NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités – Franstalige versie	104

1. Probleemstelling en onderzoeksvragen

Op 27 juni 2011 deden zich tal van problemen voor op het Belgische spoorwegnet. Na onderzoek van de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer was de belangrijkste conclusie voor de NMBS dat zij als grootste openbare vervoersmaatschappij van België onvoldoende voorbereid en niet in staat was om op gepaste wijze te reageren in geval van meerdere incidenten binnen eenzelfde tijdspanne. Sindsdien heeft de NMBS op 19 locaties op het spoorwegnet Leaders NMBS beschikbaar die tussenkomen bij incidenten en ongevallen waarbij binnenlandse reizigerstreinen van de NMBS impact ondervinden. Op basis van een Service Level Agreement en op bijzondere aanvraag van de NIM komen de Leaders NMBS ook tussen bij incidenten aan reizigerstreinen van sommige private en/of buitenlandse operatoren. Dit is het geval bij de internationale Nightjet treinen die rijden tussen Brussel en Wenen en de HST ICE van DB. (2 - 3)

Ook bij incidenten en ongevallen waarbij de internationale trein IC Nederland betrokken is, wordt een beroep gedaan op de Leader NMBS.

Het Belgische spoorwegnet bestaat uit 3500 kilometer spoor, waarvan ongeveer 3000 kilometer geëlektrificeerd is. Het merendeel van deze 3500 kilometer bestaat uit gecommmercialiseerde spoorlijnen waar op weekdays bijna 4000 reizigerstreinen over rijden, die halt houden in minstens 1 van de 556 stations. Tijdens weekends en feestdagen wordt het aanbod afgeschaald tot ongeveer 2300 reizigerstreinen per dag.

Naast de klassieke spoorlijnen waarop de maximum toegelaten snelheid 160 km/u bedraagt, telt België ook 4 hogesnelheidslijnen, goed voor in totaal 314 kilometer spoor waarop snelheden tot 300 km/u toegelaten zijn. De hogesnelheidslijnen zijn onderworpen aan bijzondere voorschriften qua exploitatie en interventie in geval van incident of ongeval.

In 2019 maakten 253,4 miljoen reizigers gebruik van de NMBS treinen om een binnenlandse verplaatsing te maken. In 2021 daalde dit aantal, onder impuls van de Covid-19 pandemie en omwille van maatregelen zoals lange periodes van verplicht telewerk, naar 171,8 miljoen. (4) In 2022 stegen de reizigersaantallen opnieuw richting het niveau van 2019 met 227 miljoen reizigers. Bovendien heeft de NMBS de ambitie om tegen 2032 30% meer reizigers te verwelkomen. (5)

Bovenstaande cijfers tonen aan dat het commerciële reizigersvervoer per trein naast een groot potentieel inzake duurzaam vervoer van personen, ook een enorm potentieel op vlak van veiligheidsrisico's met zich meebrengt.

De optelsom van deze feiten en de interventiestatistieken, enkel in Vlaanderen werden er in 2022 in totaliteit 2232 interventies uitgevoerd waarvan 151 met evacuatie van reizigers, leert dat een samenwerking tussen de Leader NMBS en de hulpdiensten op het interventie terrein eerder waarschijnlijk dan uitzonderlijk is.

De Leader NMBS is, al dan niet rechtstreeks, het enige aanspreekpunt voor de hulpdiensten met het oog op het vrijwaren van de fysieke integriteit van de gestrande reizigers op de plaats van een incident en in de stations gelegen binnen het effectgebied van een incident. Daarnaast zijn zij bij uitstek het aanspreekpunt voor de NMBS-vertegenwoordiger in de Commandopost Operaties.

De Leader NMBS wordt altijd gerekruteerd uit de poule van onderstationschefs.

Tijdens de basisopleiding van de onderstationschefs komt het intern interventieplan aan bod, meer bepaald de details over de rollen en verantwoordelijkheden van de interne en externe

key players inzake noodplanning en crisisbeheer, maar van een deep dive aangaande deze materie is geen sprake. Wanneer de onderstationschefs zich kandidaat stellen voor een zogenaamde 'post met profiel' voor Leader NMBS, dan worden zij geacht om via zelfstudie, onder andere, het intern interventieplan in te studeren. Daarnaast kunnen zij te rade gaan bij hun collega's, de instructeurs en hun hiërarchie maar een georganiseerde opleiding met betrekking tot noodplanning en crisisbeheer vanuit het bedrijf wordt momenteel niet aangeboden, een eenmalige e-learning met betrekking tot het vernieuwde NMBS-interventieplan niet te na gesproken.

De NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités zijn in sommige gevallen op geen enkele wijze gevormd ter voorbereiding op het opnemen van deze rol, wat nefast zou kunnen zijn voor de vlotte afhandeling van een incident in geval van een opschaling naar één van de verschillende fasen van de noodplanning.

Deze probleemstelling voedde mijn overtuiging dat het waardevol zou zijn om onderzoek te verrichten naar het niveau van de huidige kennis inzake noodplanning en crisisbeheer van de Leaders NMBS en de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités. Is het niveau voldoende hoog om als volwaardige partner aanzien te worden door de andere actoren op het interventieterrein en in de coördinatiecomités?

Om de kwaliteit van de tussenkomsten van de NMBS-actoren minstens te waarborgen maar bij voorkeur te verhogen én de samenwerking met de hulpdiensten te verbeteren, dient onderzocht te worden of, en desgevallend hoe, de huidige opleiding die de NMBS voorziet voor haar key players inzake noodplanning en crisisbeheer, verbeterd kan worden. Hieruit vloeiden de volgende onderzoeksvragen voort:

Wat is de huidige situatie?

- Voldoet de kennis inzake noodplanning en crisisbeheer van de Leaders NMBS en de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités, om als volwaardige partner aanzien te worden door de andere actoren op het interventieterrein en in de coördinatiecomités?
- Welke onderdelen van noodplanning en crisisbeheer zijn momenteel opgenomen in het leerplan voor de basisberoepsopleiding 'onderstationschef – specialiteit 'reizigers'?
- Volstaat de huidige basisberoepsopleiding 'onderstationschef – specialiteit reizigers' om de Leaders NMBS en NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités voor te bereiden om hun rol op een volwaardige manier op te nemen tijdens crisissituaties?

Welk zijn de kerncompetenties waarover een Leader NMBS volgens de NMBS moet beschikken? Volstaat het huidige profiel of dient dit scherper gesteld te worden?

Over welke kerncompetenties zou een NMBS-vertegenwoordiger in de coördinatiecomités moeten beschikken? Bestaat de noodzaak om hiervoor een profiel op te stellen?

Welke (bijkomende) opleidingen zijn nodig om beide actoren op een volwaardige manier voor te bereiden op een tussenkomst op het interventieterrein of in een coördinatiecomité?

Bestaan er argumenten om het huidige leerplan in vraag te stellen?

- Hoe beoordelen de NMBS-actoren die in scope van dit onderzoek vallen, zelf hun kennis inzake noodplanning en crisisbeheer?
- Bestaat er een algemene vraag om een specifieke, theoretische opleiding te ontwikkelen die toelaat de materies noodplanning en crisisbeheer meer gedetailleerd te behandelen?

- Is de NMBS in staat om zelf een volwaardige opleiding inzake noodplanning en crisisbeheer te ontwikkelen of is het noodzakelijk om één of meer externe modules te voorzien?

Bestaat er een algemene vraag om naast de theoretische opleiding ook een praktische opleiding te voorzien?

2. Literatuurstudie

Op 27 juni 2011 kende het spoor vele problemen die, gecombineerd, een grote impact hadden op de treinreizigers. Mevrouw Inge Vervotte, toenmalig Minister van Overheidsbedrijven, liet een onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de problemen op deze dag. De Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer werd belast met de uitvoering van dit onderzoek. Dit onderzoek moest een aantal vragen beantwoorden waaronder ook de specifieke vragen:

- Hoe is de samenwerking tussen de vennootschappen onderling en de samenwerking met de andere (hulp-)diensten verlopen?
- Welke lessen kunnen hieruit getrokken worden?
- Welke aanbevelingen kunnen worden gegeven aan elk van de vennootschappen van de NMBS-groep?

De FOD MV formuleerde in haar rapport de volgende vaststellingen:

- De brandweerdienst had geen duidelijke instructies voor het evacueren van de trein en beschikte niet over specifieke technische middelen om dit te doen. Er zijn wel voorstellen: een ladder van geschikte hoogte, een brug om eventueel reizigers te evacueren tussen twee stilstaande treinen of zelfs een sleutel om toiletten te openen. De beschikking over een wagentje dat kan rijden over de sporen kan ook nuttig zijn voor het aanbrengen van materiaal en de evacuatie van gewonden;
- Bij de secundaire evacuatie ging veel tijd verloren omdat er geen duidelijk gecommuniceerde afspraken zijn omtrent verantwoordelijkheid (wie neemt de leiding, wie roept bussen op, wie betaalt, wie begeleidt reizigers naar de bus, wie beslist waar de reizigers naartoe moeten, enz);
- In het station Gent-Sint-Pieters was het voor het personeel van de NMBS-groep onduidelijk wie de leiding nam, wie beschikbaar was, wie opgeroepen kon worden, welke taken uitgevoerd zouden worden. Er was niet voldoende personeel aanwezig om personeel af te vaardigen naar de crisiscel;
- Zowel NMBS, de NMBS-Holding en Infrabel als de hulpdiensten speelden een rol bij het zorgen voor water. Dat lijkt weinig efficiënt;
- Op 27 juni was er binnen de vennootschappen van de NMBS-groep niemand aanwezig op het terrein die als overkoepelend aanspreekpunt kon functioneren bij de commandopost en nadien mee kon gaan naar de crisiscel. Op 27 juni was de afkondiging van het NIP door de stad Gent niet doorgegeven aan Traffic Control, RDV of SOC. De hulpdiensten veronderstelden dat de mensen die aanwezig waren op zulk een overleg het nodige zouden doen om hun oversten te verwittigen van het afkondigen van dit plan. De NMBS-groep verwachtte dat dit via de dienst 100 zou gebeuren, die in een ongevalsituatie op de hoogte gebracht wordt door de stad en dan Traffic Control verwittigt. Het functioneren wanneer er geen ongeval is maar wel een NIP wordt afgekondigd lijkt een lacune te zijn in de afspraken;

- De communicatie tussen de NMBS-groep en de hulpdiensten verliep moeizaam. Men redeneerde vanuit totaal verschillende invalshoek en kwam moeilijk tot een goede afstemming. Het controleren van de treinen op zieke reizigers verhinderde dat de problemen verder in het netwerk zouden naar boven komen, volgens de hulpdiensten. De NMBS zag vanuit haar standpunt de vertragingen oplopen en de rijtijd van de treinbestuurder voorbijgaan, waardoor de trein misschien zou moeten stoppen voor hij zijn bestemming bereikt had en de reizigers niet meer ter plaatse zouden geraken. Dilemma's waarover beter vooraf afspraken gemaakt zouden worden;
- Aandacht is er ook voor nood- en crisisplanning. Er moeten crisisoefeningen komen. Niet enkel met rampscenario's maar ook met gestrande reizigers. Er bestaat geen concreet noodscenario voor het ontruimen van een trein. Dit is ook niet voorzien want volgens NMBS geeft men dan het signaal naar de reiziger dat de treinen niet veilig zouden zijn;
- Bij crisismomenten zijn er vaak te weinig personeelsleden die op korte termijn kunnen worden ingezet om bijstand te verlenen. Het personeelsbestand is versnipperd over de drie vennootschappen. Dat maakt gecoördineerd optreden niet evident;
- De hulpdiensten en de civiele overheid hebben nood aan een duidelijk aanspreekpunt binnen de NMBS-groep, betere informatie en een betere afstemming tussen alle partners;
- De doorstroming van informatie naar de hulpdiensten en de onderlinge communicatie gebeurde niet op een vlotte manier. Tussen de hulpdiensten en de NMBS-groep bestaan vaak misverstanden. Een duidelijke taakverdeling kan dergelijke misverstanden uit de weg helpen;
- Er was gebrek aan duidelijkheid omtrent leiding en verantwoordelijkheid. Er is bij de NMBS-groep geen duidelijk aanspreekpunt voor de hulpdiensten;
- De NMBS-groep beschikt op dergelijke momenten niet over voldoende snel inzetbaar personeel;

Volgende aandachtspunten vanuit het oogpunt van de brandweer werden genoteerd in het rapport van de FOD MV:

“We zouden betere inzichten moeten hebben in organisatorische en technische aspecten van het treinverkeer om effectiever te kunnen optreden. Voor ons als brandweermannen is het bijvoorbeeld niet duidelijk op welke manier een trein best geëvacueerd kan worden, hoewel het wel onze taak is. Aangezien de reizigers al begonnen waren met het verlaten van de trein, bleef er geen andere keuze dan ze verder te begeleiden naar de plaats die de facto al gekozen was, maar misschien niet optimaal was. Afspraken met de NMBS-groep zouden nuttig zijn.”

“Uit de ervaring van 27 juni en andere spoorwegincidenten blijkt dat de samenwerking tussen ons en de NMBS-groep niet optimaal verloopt. We hebben dikwijls het gevoel dat de NMBS-groep ons als indringers beschouwt, terwijl we er zijn om bijstand te verlenen en te helpen. Om deze taken te kunnen uitvoeren hebben wij nood aan informatie die wij niet altijd krijgen.”

“Wij zijn vragende partij om door de NMBS-groep al verwittigd te worden indien de kans bestaat dat er zich problemen zullen voordoen. Hierdoor kan er een vooralarm worden afgekondigd waardoor we ons beter kunnen organiseren. We worden liever een keer teveel gewaarschuwd dan te weinig en liever vooraf dan te laat.”

Volgende praktische suggesties namens de brandweer werden geformuleerd in het rapport van de FOD MV:

“Tijdens crisismomenten is er voor de hulpdiensten nood aan één aanspreekpunt voor de NMBS-groep met een overkoepelende bevoegdheid om de informatie bij de drie vennootschappen in te winnen. Misschien kan de NMBS-groep overwegen om in dergelijke situaties een lokale crisiscel op te richten die beslissingen kan nemen en die in contact staat met een vertegenwoordiger in de crisiscel in het gemeentehuis.”

“Naarmate de avond vorderde, bemerkten we steeds minder personeel van de NMBS-groep op het terrein. Normaal mag je toch verwachten dat als de zaken ernstig zijn en ernstiger worden dat je dan meer personeel ter plaatse stuurt of ervoor zorgt dat de mensen die aanwezig zijn langer kunnen werken. Het zou interessant zijn indien de NMBS-groep personeel zou hebben met een wacht dienst dat kan bijspringen in een dergelijke situatie. Die mensen zouden dan de noodplanning van het bedrijf en de algemene noodplanning van de hulpdiensten moeten kennen. Hierdoor zou de samenwerking tussen de NMBS-groep en de hulpdiensten veel vlotter kunnen verlopen.”

“Bij incidenten is het ook aangewezen dat de NMBS-groep een crisisnummer zou oprichten. Nu belden ouders van kinderen naar onze dienst 100 maar deze dienst kon geen bijkomende informatie bezorgen en is niet het juiste kanaal.”

“Het is belangrijk om de communicatie met de pers beter te organiseren, in het belang van zowel de hulpdiensten als de pers. Indien er een persverantwoordelijke aanwezig is, kan deze overleg plegen met discipline 5 van de hulpdiensten waardoor de pers samen kan worden opgevangen en geïnformeerd.”

“Tijdens een crisismoment zou het niet mogen uitmaken wiens bevoegdheid het is om water naar de reizigers te brengen op de perrons. De reizigers die hulp nodig hebben moeten centraal staan.”

Onder andere de volgende aanbevelingen werden geformuleerd in het rapport van de FOD MV:

- Duidelijk afspreken met de hulpdiensten hoe een trein geëvacueerd moet worden;
- Voorzien van de nodige hulpmiddelen voor de hulpdiensten (ladder, brug, enz) ofwel op de trein zelf ofwel bij de hulpdiensten;
- Afspraken maken over wie verantwoordelijk is, ook voor de verdere evacuatie;
- Duidelijke afspraken maken over de verschillende verantwoordelijkheden bij de waterbedeling, zowel binnen de NMBS-groep als met de hulpdiensten;
- Verbeteren doorstroom crisisinformatie (bv. afkondiging gemeentelijke fase) door de NMBS-groep;
- Proactief informeren van de hulpdiensten over drukke dagen op het spoor en de mogelijke consequenties;
- Afspraken maken over de afvaardiging van de NMBS-groep in de crisiscel bij het afkondigen van een NIP;
- Verbeteren van de interne organisatie in tijden van crisis om adequater op vragen van de hulpdiensten te kunnen antwoorden;
- Organiseren van een driemaandelijks vergadering tussen de NMBS-groep en de provincies over de interventieplanning en van een zesmaandelijks gezamenlijke oefening;
- In de interne noodplannen van de drie vennootschappen rekening houden met gestrande reizigers;

- Onderzoeken of het mogelijk is het personeel een meer multifunctionele opleiding te geven voor een grotere inzetbaarheid in crisissituaties; (6)

Naar aanleiding van het rapport van de FOD MV met betrekking tot de spoorproblemen op 27 juni 2011, werden er door de NMBS een aantal maatregelen genomen. Zo werden er geleidelijk aan op 19 verschillende locaties op het Belgische spoorweginet, uitvalsbasisen van de Leader NMBS voorzien. Hun belangrijkste taak is het vertegenwoordigen van de NMBS op het interventieterrein in geval van incidenten of ongevallen waarbij binnenlandse reizigerstreinen van de NMBS betrokken zijn. Wanneer er een SLA met de desbetreffende operator werd afgesloten en op uitdrukkelijk verzoek van de NIM, nemen de Leaders NMBS hun rol ook op bij incidenten en ongevallen waarbij treinen van buitenlandse en/of private spoorwegoperatoren betrokken zijn. De Leaders NMBS worden tot op heden altijd gerekruteerd uit de poule van onderstationschefs, die allen de basisberoepsopleiding ‘onderstationschef – specialiteit ‘reizigers’ succesvol afgerond hebben.

Naast de creatie van de functie van Leader NMBS werd er een nieuwe versie van het intern interventieplan opgesteld door de NMBS. Het intern interventieplan vermeldt de rollen en verantwoordelijkheden van de NMBS-actoren op het interventieterrein en in de coördinatiecomités bij de verschillende fasen in de noodplanning. Daarnaast wordt er een beknopte beschrijving van de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren opgesomd.

2.1 Leader NMBS

De Leaders NMBS hebben tijdens hun basisberoepsopleiding ‘onderstationschef – specialiteit ‘reizigers’, bij het thema ‘Ongevallen, nood- en interventieplan en abnormale verkeerssituaties’ de hierna opgesomde topics doorlopen. Zij werden na het succesvol afronden van de opleiding voldoende bekwaam geacht om de opgedane kennis in de praktijk te kunnen uitvoeren. In het leerplan zijn dertig lessen voorzien om dit thema te behandelen en bij het afleggen van hun evaluatietest worden de cursisten beoordeeld aan de hand van de volgende parameters:

- De cursist in stage of op proef kan adequaat reageren ingeval van een incident, ongeval of een trein in nood;
 - De cursist in stage of op proef kan binnen zijn bevoegdheden de verkeersveiligheid in normale en abnormale toestand verzekeren;
 - De cursist in stage of op proef is vertrouwd met de infoketting;
 - De cursist in stage of op proef kan tussenkomen voor de evacuatie van reizigers;
 - De cursist in stage of op proef kent de te volgen procedures bij incidenten, ongevallen en andere abnormale situaties en weet welke formulieren hiervoor gebruikt worden;
- (7)

Naast de basisberoepsopleiding is de Leader NMBS verplicht om tweemaal per jaar een permanente opleiding te volgen om zijn/haar kennis van de operationele reglementering op peil te houden. (8)

Binnen het wettelijk kader is voorzien dat de onderneming voorziet in programma's voor de opleiding van personeel en systemen om ervoor te zorgen dat het personeel terzake kundig blijft en de taken dienovereenkomstig worden uitgevoerd. (10)

In het huidige profiel van de Leader NMBS staat bij de rolomschrijving specifiek vermeld dat:

- De Leader NMBS namens de NMBS de operationele coördinatie bij incidenten en ongevallen voor zijn of haar rekening neemt;
- De Leader NMBS transversaal moet samenwerken met de verschillende disciplines van de NMBS en de hulpdiensten; (10)

Het NEW Interventieplan NMBS Versie 5.1 (2022 – PRS-S91) omschrijft de rol en verantwoordelijkheden van de Leader NMBS als volgt:

Bij voorvallen met treinen van de NMBS of waarbij reizigers betrokken zijn, wordt een Leader NMBS ter plaatse gestuurd via de PaCo. Deze interventie is steeds vereist in geval van evacuatie van reizigers van een trein die zich niet aan het perron bevindt, of die zich gedeeltelijk aan een perron bevindt maar waar intercircuitatie in de trein onmogelijk is.

Bij zijn aankomst op de plaats van het incident, meldt de Leader NMBS zich bij de Leader Infrabel en houdt zich ter beschikking voor het (eerste) motorkapoverleg bij de LvO. Hij is verantwoordelijk voor het coördineren van de interventies van het personeel van de NMBS op de plaats van het voorval en hun veiligheid. De Leader NMBS geeft regelmatig een sitrep aan de PaCo en indien nodig aan het SOC.

De Leader NMBS is de unieke vertegenwoordiger van de NMBS voor de hulpdiensten die aanwezig zijn op de plaats van het ongeval. De Leader NMBS is een bediende van de betrokken zone of district. Indien de Leader NMBS aanwezig is voor de aankomst van de Leader Infrabel zal deze controleren of:

- De alarmboodschap werd ontvangen;
- De hinder werd afgedekt;
- Beschermingsmaatregelen tegen spoorwegrisico's werden genomen;
- Informatie m.b.t. gevaarlijke stoffen werd doorgegeven;

Zodra de Leader Infrabel ter plaatse is aangekomen, neemt hij het beheer van het incident over. De Leader NMBS concentreert zich op dit ogenblik op het toegewezen takenpakket ten behoeve van de NMBS.

De Leader NMBS maakt deel uit van het NMBS-CMT en staat in voor de terreinuitvoering via de gradatie operationeel. De uitvoering van lokale acties gebeurt door verschillende operationele ploegen in overleg met de medewerkers in de gradaties 'strategisch' en 'tactisch' van NMBS, Infrabel en de coördinatieorganen van de hulpdiensten en civiele overheden. Deze worden door de operationele ploegen van de toestand ter plaatse geïnformeerd. De betrokken partijen zijn voor NMBS:

- Leader NMBS met assistentie van:
 - Treinbestuurders en treinbegeleiders
 - Securail NMBS
- Passengers Coordinator (PaCo) in de OCC's

- Verkeersinfobedienden (VIB) en Teamleaders Info (TLI) in de OCC's en het ROC
- Woordvoerder NMBS
- HR-Rail en de externe dienst PBW

De NMBS kan de hulpdiensten behulpzaam zijn bij de evacuatie van gewonden door het ter beschikking stellen van:

- Personeel van NMBS (COI en zijn team, ploeg Securail)
- Specifieke trapladders (beschikbaar in het interventievoertuig)
- Overstapbruggen (beschikbaar in verschillende types materieel) (11)

2.2 Oefenbeleid

De NMBS neemt actief deel aan een multidisciplinaire rampenoefening die georganiseerd wordt door de bestuurlijke overheid op provinciaal of gemeentelijk niveau. (12)

2.3 Vertegenwoordiger NMBS in de coördinatiecomités op gemeentelijk en provinciaal niveau voor de strategische coördinatie

De NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités zijn functie-gebonden actoren die heden niet specifiek worden voorbereid middels opleidingen of trainingen georganiseerd door de NMBS.

In het intern interventieplan van de NMBS staat een beknopte omschrijving van de rol en verantwoordelijkheden van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités:

Central Dispatch (TC), respectievelijk (TCC), zullen wanneer ze op de hoogte gesteld wordt van een afkondiging van een fase van de noodplanning de verantwoordelijke contacteren die NMBS in het coördinatiecomité zal vertegenwoordigen, namelijk:

- Senior Manager passenger services station (of hun vervanger) bij een gemeentelijke fase;
- Head of B-PT (en B-TO) bij een provinciale fase. B-TO neemt deel wanneer het een incident met een grote impact betreft op het operationeel beheer van het treinverkeer en een alternatief transportplan wordt ingevoerd.

De voornaamste taken van de vertegenwoordiger NMBS in het coördinatiecomité, zoals beschreven in het NMBS-interventieplan, zijn:

- Ondersteuning bieden aan de voorzitter van het coördinatiecomité;
- Beslissingen van het coördinatiecomité communiceren naar de diensten van de NMBS;
- Bijhouden van logboek met acties en stand van zaken; (13)

3. Methodologie

3.1 Onderzoeksmethode

Eenzijds wordt er in dit kwalitatief onderzoek door middel van een online enquête bij de Leaders NMBS en de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités gepeild naar hun kennis met betrekking tot de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren op het interventieterrein en in de coördinatiecomités. Zij worden bevraagd over hun perceptie ten aanzien van hun eigen kennis rond het intern interventieplan van de NMBS, de kwaliteit van de huidige basisopleiding ‘onderstationschef specialiteit reizigers’ en de huidige en toekomstige opleidingsmogelijkheden en -behoeften. Daarnaast worden zij eveneens bevraagd over hun oefenervaring en -behoeften alsook hun perceptie met betrekking tot het oefenbeleid van de NMBS.

Aangezien de groep NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités slechts uit een handvol mensen bestaat, werden zij naast de online bevraging als focusgroep samengebracht om de onderzoeksvragen meer gedetailleerd te bespreken.

3.2 Gegevensverzameling

De NMBS database werd gebruikt voor de literatuurstudie.

Voor de bevraging van de Leaders NMBS en NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités werd gebruikt gemaakt van Microsoft Forms om een online enquête te creëren. De online enquête werd verstuurd per e-mail aan de participanten van dit onderzoek. Naast de online enquête werden de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités samengebracht in een focusgroep om de onderzoeksvragen in detail te bespreken.

3.3 Onderzoeksinstrumenten

Er werd gebruik gemaakt van zelf opgestelde vragenlijsten die verzonden werden aan de deelnemers op maandag 09 januari 2023. De enquête werd afgesloten op maandag 30 januari 2023. In de periode waarin de enquête ingevuld kon worden, werd er tussentijds één herinnering gestuurd naar de Leaders NMBS en de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités met het verzoek om de enquête in te vullen. Er werden twee verschillende vragenlijsten opgesteld, één voor de Leaders NMBS en één voor de NMBS-vertegenwoordigers in de coördinatiecomités. Er werd geen controlegroep gebruikt.

De twee vragenlijsten werden telkens opgesplitst in twee aparte delen.

Het eerste deel omvatte een aantal vragen met betrekking tot de demografische gegevens van de deelnemers alsook een aantal vragen rond vertrouwdsheid met noodplanning en crisisbeheer, opleiding en oefenbeleid.

Het tweede deel betrof een kennistest van telkens tien vragen rond noodplanning en crisisbeheer. In tegenstelling tot het eerste deel van de vragenlijst werd de mogelijkheid om te antwoorden op de kennisvragen gelimiteerd in tijd. De deelnemers kregen allen maximum 5 minuten om de 10 vragen te lezen en te beantwoorden. Dit om deelnemers ervan te weerhouden om de correcte antwoorden op de vragen op te zoeken.

Gezien het zowel Nederlandstalige als Franstalige participanten betrof, werden de vragenlijsten opgesteld in zowel het Nederlands als het Frans en werden zij volgens de taalrol van de deelnemer ter beschikking gesteld.

Na de online bevraging werd er een focusgroep georganiseerd met de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités.

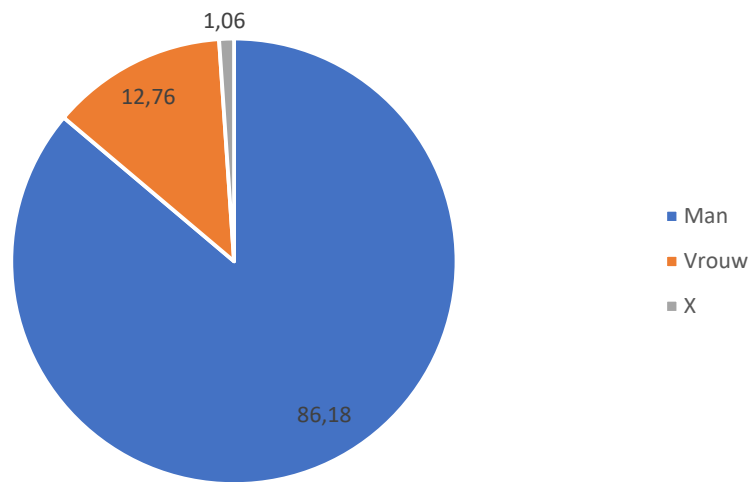
4. Resultaten

Deze enquête werd verstuurd naar 127 Leaders NMBS (63 Nederlandstaligen en 64 Franstaligen) en naar 4 NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités (3 Nederlandstaligen en 1 Franstalige). In totaal reageerden 74,01% van de Leaders NMBS op de enquête en 77,95% van de Leaders NMBS vulden de kennistest rond het intern interventieplan van de NMBS in. 100% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités vulden zowel de enquête als de kennistest in.

4.1 Demografische gegevens Leader NMBS

Wat is uw geslacht?

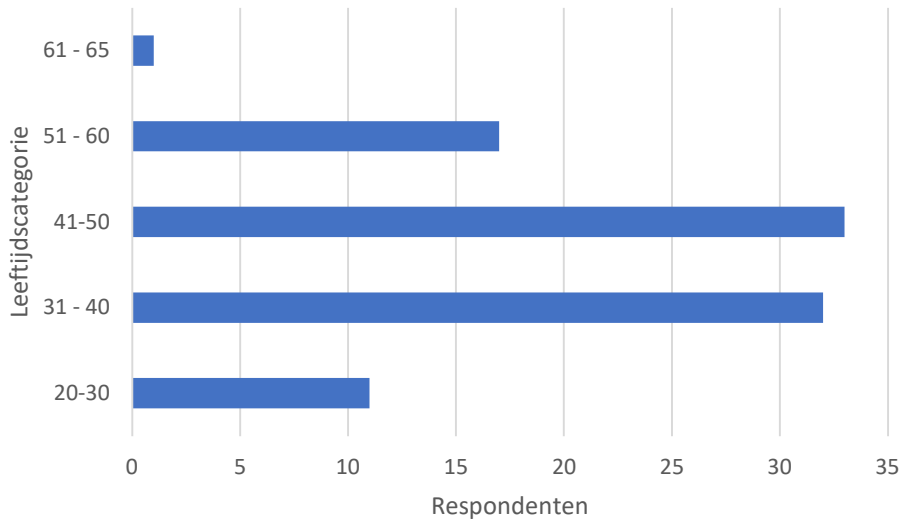
94 respondenten



Figuur 1: cirkeldiagram met weergave van het geslacht

Tot welke leeftijdscategorie behoort u?

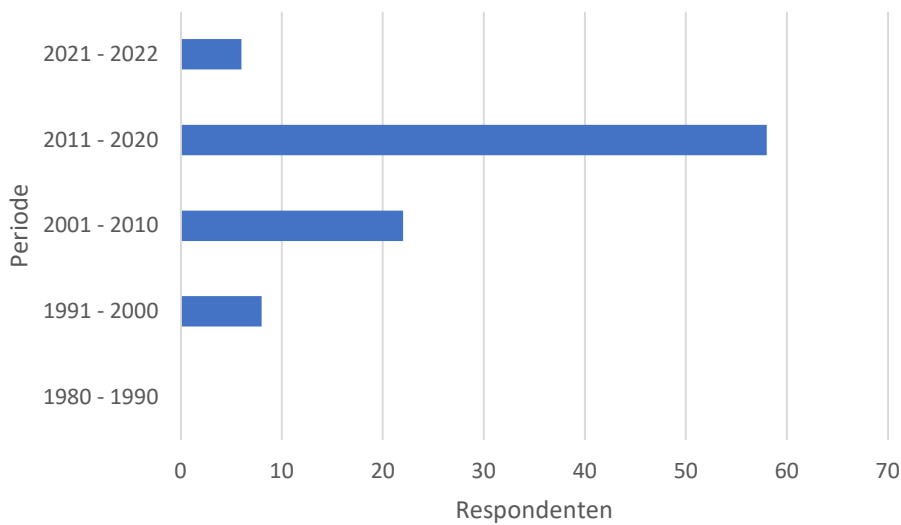
94 respondenten



Figuur 2: staafdiagram met weergave van de leeftijdscategorieën

In welke periode heeft u de basisopleiding ‘onderstationschef specialiteit reizigers’ gevolgd?

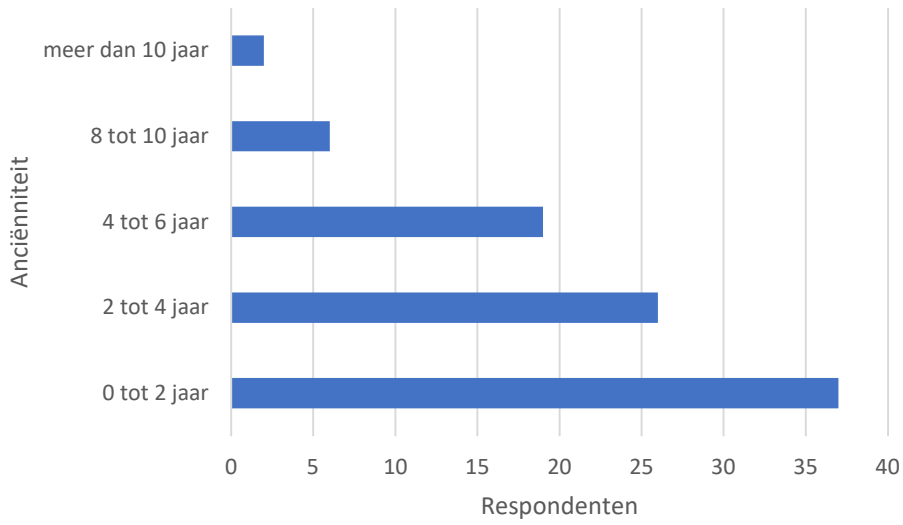
94 respondenten



Figuur 3: staafdiagram met weergave van de periode waarin de basisopleiding werd gevolgd

Hoelang bent u tewerkgesteld als Leader NMBS?

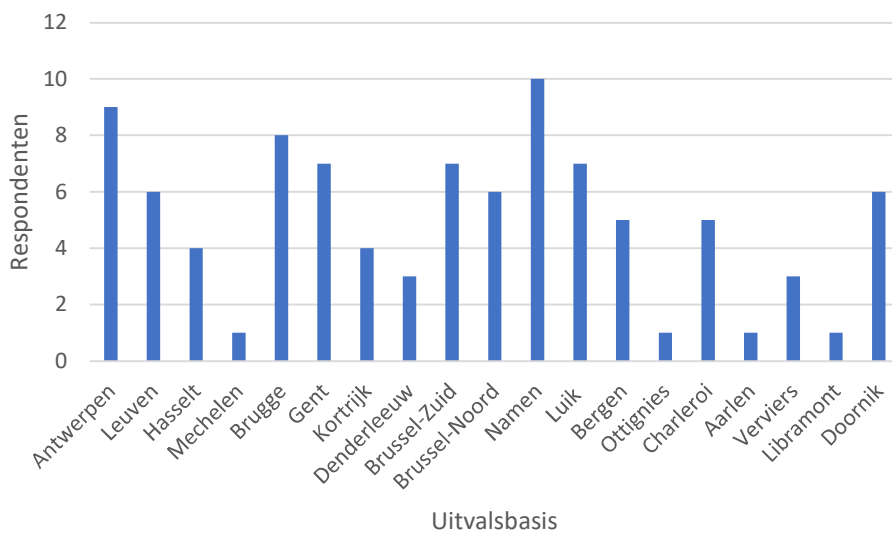
94 respondenten



Figuur 4: staafdiagram met weergave van het aantal jaren ervaring als Leader NMBS

Waar bent u tewerkgesteld als Leader NMBS?

94 respondenten

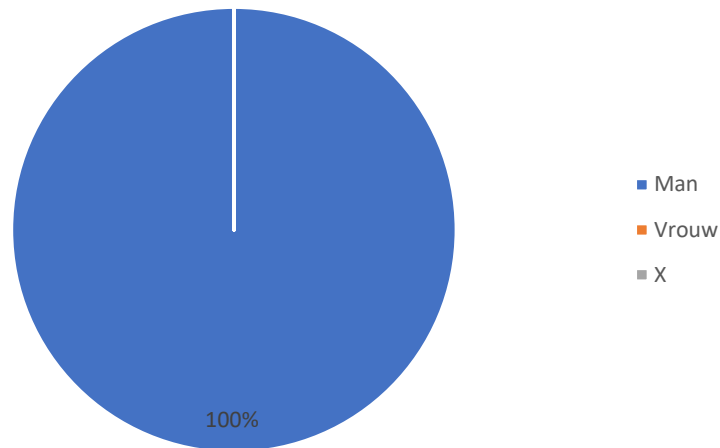


Figuur 5: kolomdiagram met weergave van de uitvalsbasisen van de Leader NMBS

4.2 Demografische gegevens NMBS-vertegenwoordiger in de coördinatiecomités

Wat is uw geslacht?

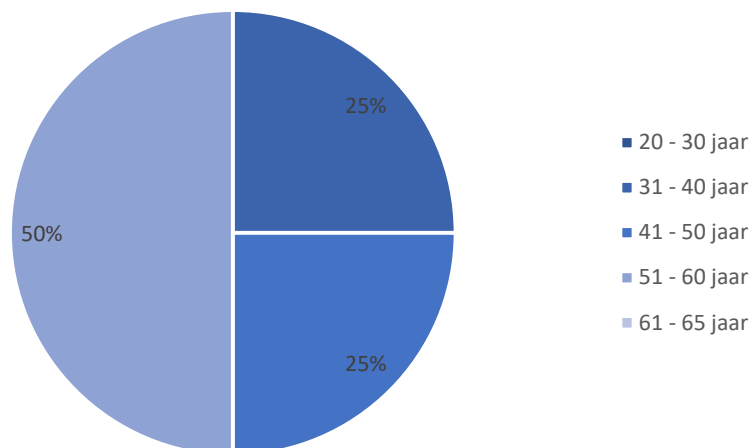
4 respondenten



Figuur 6: cirkeldiagram met weergave van het geslacht

Tot welke leeftijdscategorie behoort u?

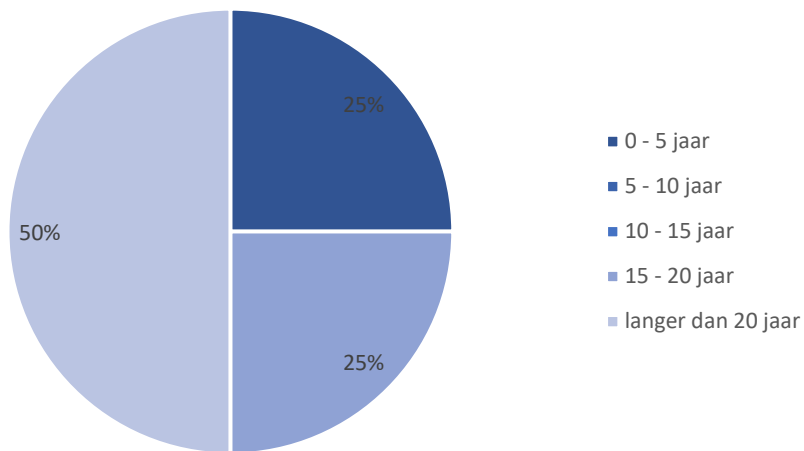
4 respondenten



Figuur 7: cirkeldiagram met weergave van de leeftijdscategorie

Hoelang bent u tewerkgesteld bij de NMBS?

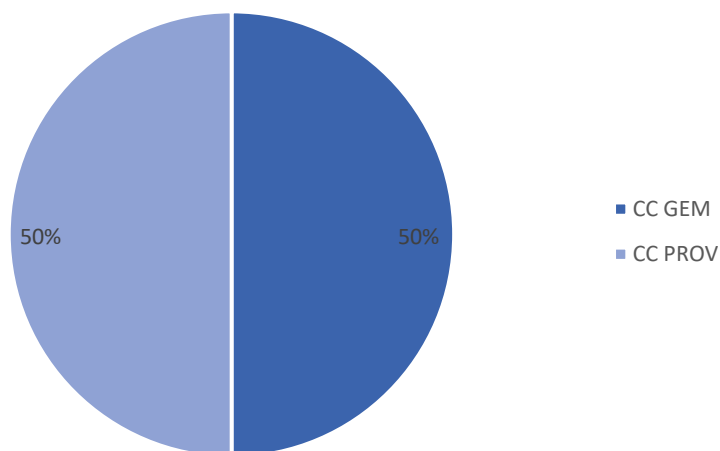
4 respondenten



Figuur 8: cirkeldiagram met weergave van de anciënniteit van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

In welk coördinatiecomité wordt u geacht een rol op te nemen?

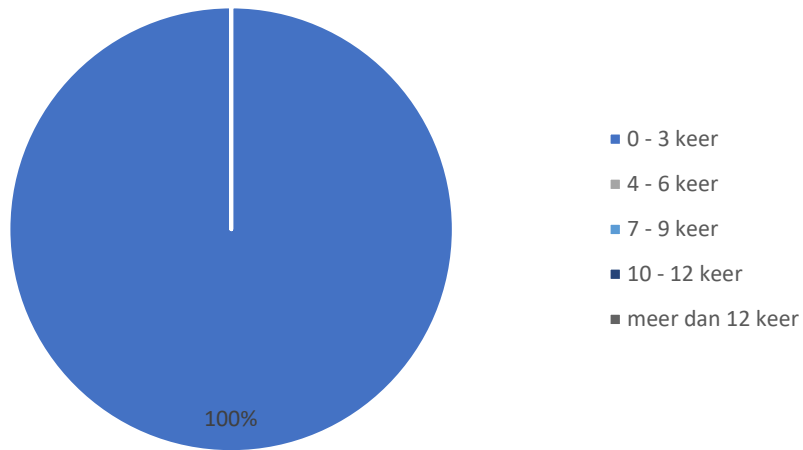
4 respondenten



Figuur 9: cirkeldiagram met weergave van het coördinatiecomité waarin de vertegenwoordigers geacht worden een rol op te nemen

Hoe vaak heeft u in het verleden de rol van NMBS-vertegenwoordiger in een CC opgenomen?

4 respondenten



Figuur 10: cirkeldiagram met weergave van het aantal keren dat de vertegenwoordigers een actieve rol opnamen in een coördinatiecomité

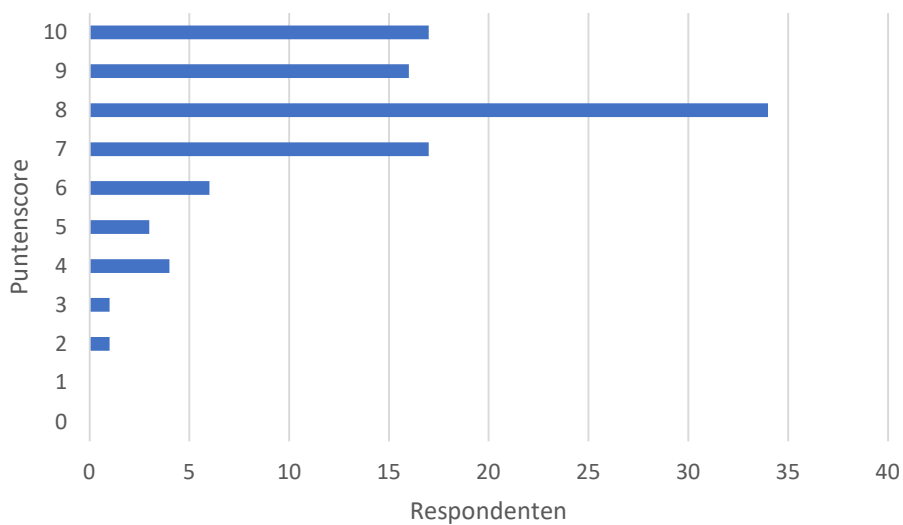
4.3 Kennis van het intern interventieplan van de NMBS

De Leaders NMBS en vertegenwoordigers in de coördinatiecomités beantwoordden 10 kennisvragen met betrekking tot het intern interventieplan van de NMBS volgens het multiple choice principe. Hiervoor kregen zij 5 minuten de tijd. Dit om te beletten dat de correcte antwoorden opgezocht konden worden in het intern interventieplan of via andere bronnen.

4.3.1 Kennistest Leader NMBS

De Leaders NMBS scoren gemiddeld 7,84 op 10 op de kennistest. De mediaan is 8.

99 respondenten



Figuur 11: staafdiagram met weergave van de scores op de kennistest van de Leaders NMBS

Tabel 2: Kennistest Leader NMBS

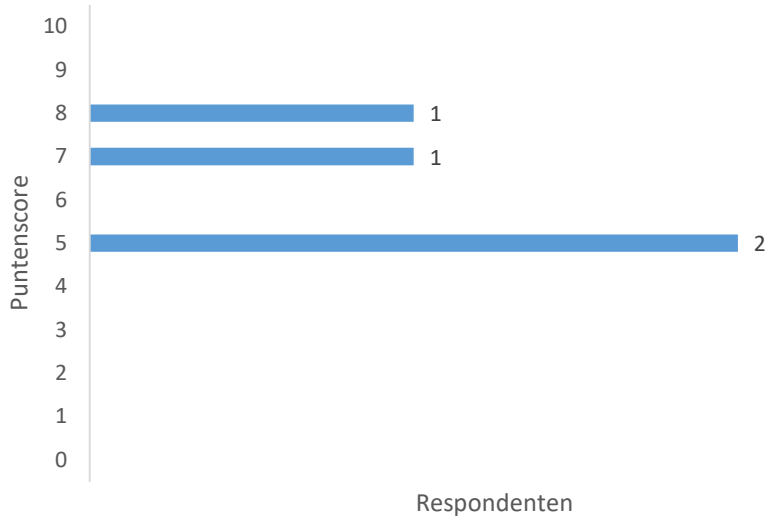
99 respondenten

VRAAG	CORRECT ANTWOORD	% JUIST	% FOUT
In hoeveel disciplines zijn de externe hulpdiensten opgedeeld?	5	96,96%	3,04%
Discipline 2 heeft betrekking op?	Medische, sanitaire en psychologische hulpverlening	91,91%	8,09%
Tot welke discipline behoort de brandweer?	Discipline 1	100,00%	0,00%
Aan welke kleuren van het specifieke hesje herken je de DIR-CP-OPS?	Amarant en wit	91,91%	8,09%
Hoe herken je de CP-OPS?	Een vlag of paneel met zwarte letters op een gele achtergrond	85,85%	14,15%
Wie vertegenwoordigt de NMBS volgens het interventieplan in het coördinatiecomité op gemeentelijk niveau?	Senior Manager Passenger Services Station	45,46%	54,54%
Wie vertegenwoordigt de NMBS volgens het interventieplan in de CP-OPS na afkondiging van de provinciale fase van het rampenplan?	Senior Manager Passenger Services Station	67,68%	32,32%
Wie staat in voor de beleidsdirectie van de politie van de plaats van de noodsituatie in het coördinatiecomité op gemeentelijk en provinciaal niveau?	Dir D3	74,75%	25,25%
Wie vertegenwoordigt de NMBS bij het multidisciplinaire motorkapoverleg op het interventie terrein bij aanvang van een operationele coördinatie?	NMBS-interventiecoördinator	63,64%	36,36%
Mag de NMBS-interventiecoördinator zich ten allen tijde in de rode zone begeven? (uitsluitingsperimeter)	Ja, mits akkoord van de DIR-CP-OPS, overeenkomstig de door hem gegeven instructies	63,64%	36,36%

4.3.2 Kennistest NMBS vertegenwoordiger in de coördinatiecomités

De vertegenwoordigers in de coördinatiecomités scoren gemiddeld 6,25 op 10 op de kennistest. De mediaan is 6.

4 respondenten



Figuur 12: staafdiagram met weergave van de scores op de kennistest van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

Tabel 3: Kennistest NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

4 respondenten

VRAAG	CORRECT ANTWOORD	JUIST	FOUT
Wie is bevoegd om de gemeentelijke fase van het rampenplan af te kondigen?	Burgemeester	100%	0,00%
Wie staat in voor de beleidsdirectie van de hulpverleningsoperaties in het coördinatiecomité op gemeentelijk niveau?	Dir-D1	25%	75%
Wie staat in voor de beleidsdirectie van de medische, sanitaire en psychosociale hulpverlening in het coördinatiecomité op provinciaal niveau?	Dir-D2	25%	75%
Wie vertegenwoordigt de NMBS in het coördinatiecomité op provinciaal niveau?	Head of B-PT.2	50%	50%
Wat verstaat men onder een Seveso-incident?	Een incident waarbij giftige en gevaarlijke stoffen vrijkomen	75%	25%
Wie beschikt er over opvorderingsrecht wanneer de gemeentelijke fase van het rampenplan van kracht is?	Burgemeester	100%	100%
Wie start een case in ICMS?	Noodcentrale 112	25%	75%
Volgen de verschillende fasen in de noodplanning elkaar altijd op?	Neen	100%	0,00%
Bestaat de mogelijkheid, omwille van het evolutieve karakter van een noodsituatie, beslist tot het afschalen van een provinciale naar een gemeentelijke fase van het rampenplan?	Ja	75%	25%
Kan het MIP (medisch interventieplan) afgekondigd worden zonder dat de gemeentelijke of provinciale fase van het rampenplan van kracht is?	Ja	50%	50%

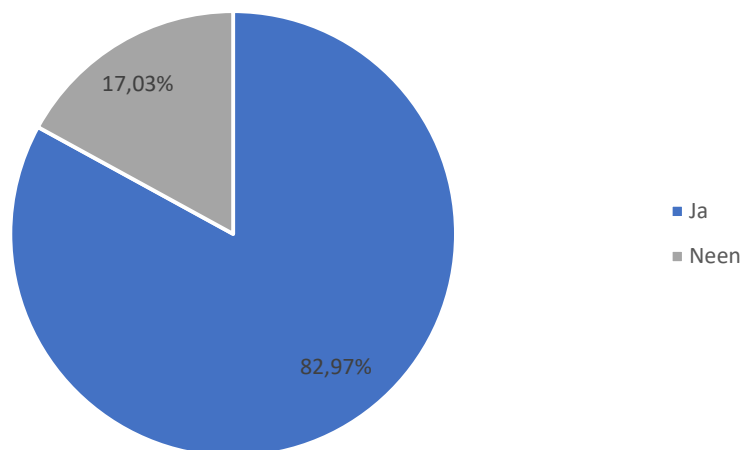
4.5 Vertrouwdheid met noodplanning

De deelnemende Leaders NMBS en vertegenwoordigers in de coördinatiecomités konden in de bevraging aangeven of zij zich al dan niet voldoende vertrouwd voelen met de verschillende fasen in de noodplanning, de interne bedrijfsorganisatie en de organisatie van de externe disciplines bij afkondiging van een bepaalde fase in de noodplanning. De Leaders NMBS werden eveneens bevraagd over hun perceptie rond vertrouwdheid met de taken van de Leader Infrabel, dewelke zij bij diens afwezigheid op het interventieterrein deels dienen over te nemen.

4.5.1 Vertrouwdheid met noodplanning Leader NMBS

82,97% van de respondenten voelt zich voldoende vertrouwd met de verschillende fasen van de noodplanning.

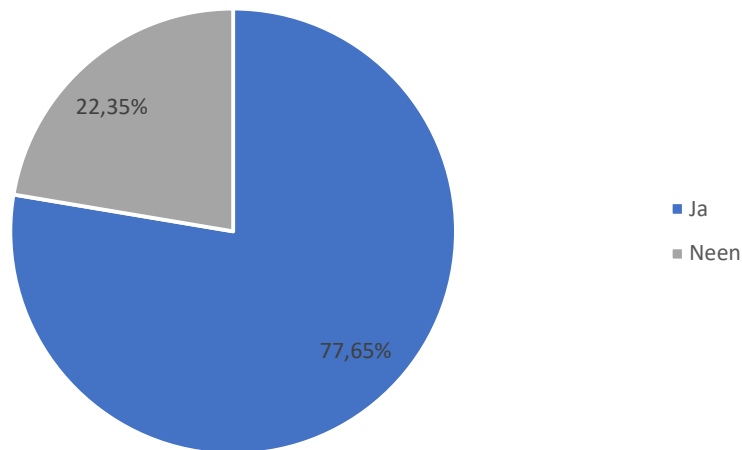
94 respondenten



Figuur 13: cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de verschillende fasen van de noodplanning, gepercipieerd door de Leaders NMBS

77,65% van de respondenten voelt zich voldoende vertrouwd met de interne bedrijfsorganisatie in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning.

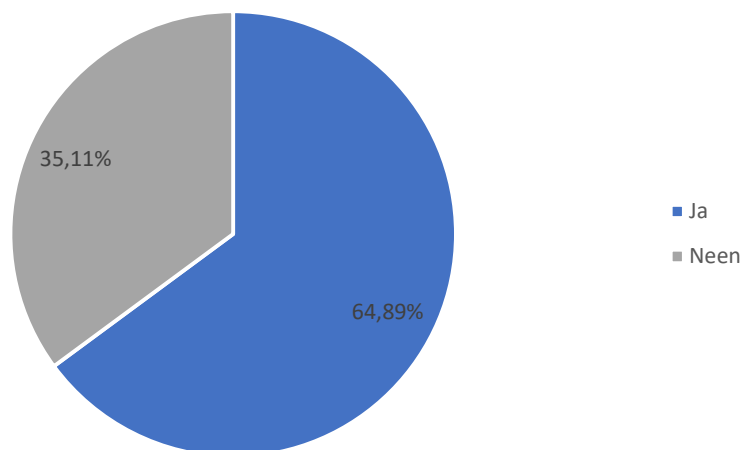
94 respondenten



Figuur 14: cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de interne bedrijfsorganisatie in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning, gepercipieerd door de Leaders NMBS

64,89% van de respondenten voelt zich voldoende vertrouwd met de organisatie van de externe disciplines in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning.

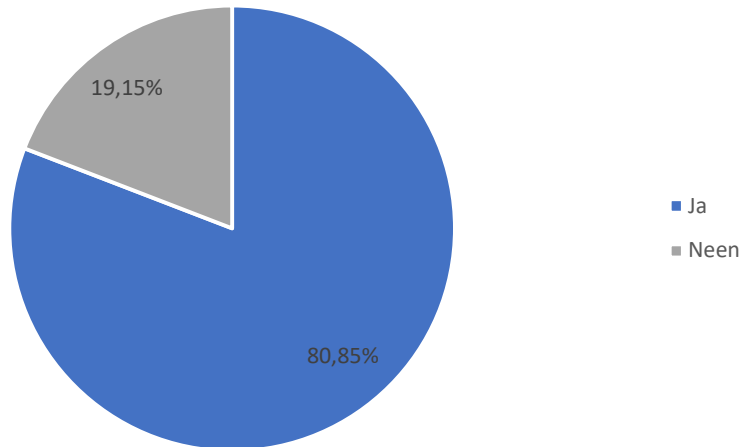
94 respondenten



Figuur 15: cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de organisatie van de externe disciplines in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning, gepercipieerd door de Leaders NMBS

80,85% van de Leaders NMBS voelt zich voldoende vertrouwd met de taken van de Leader Infrabel om deze bij diens afwezigheid over te nemen op het interventieterrein.

94 respondenten

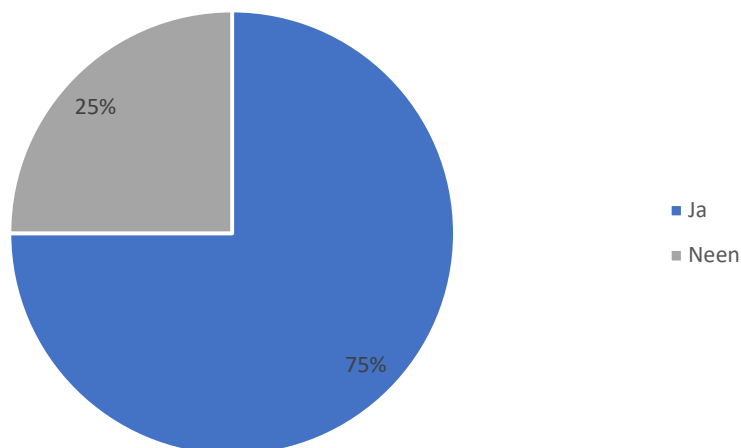


Figuur 16: cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de taken van de Leader Infrabel om deze bij diens afwezigheid over te nemen op het interventieterrein, gepercipieerd door de Leaders NMBS

4.5.2 Vertrouwdheid met noodplanning NMBS-vertegenwoordiger in de coördinatiecomités

75% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités voelt zich voldoende vertrouwd met de verschillende fasen in de noodplanning.

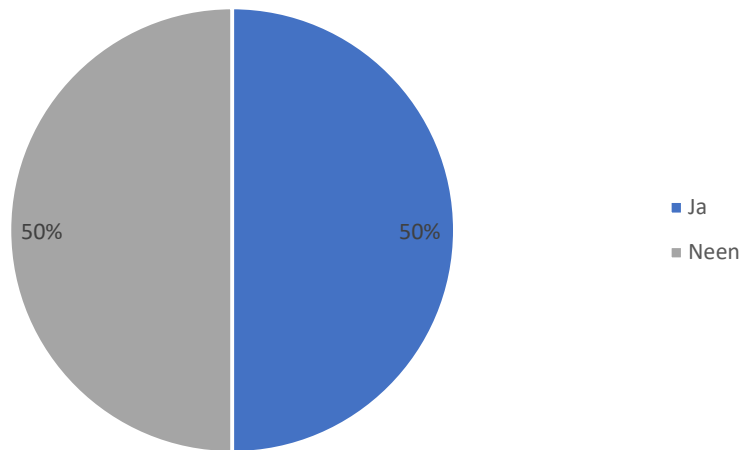
4 respondenten



Figuur 17: cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de verschillende fasen van de noodplanning, gepercipieerd door de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

50% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités voelt zich voldoende vertrouwd met de interne bedrijfsorganisatie in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning.

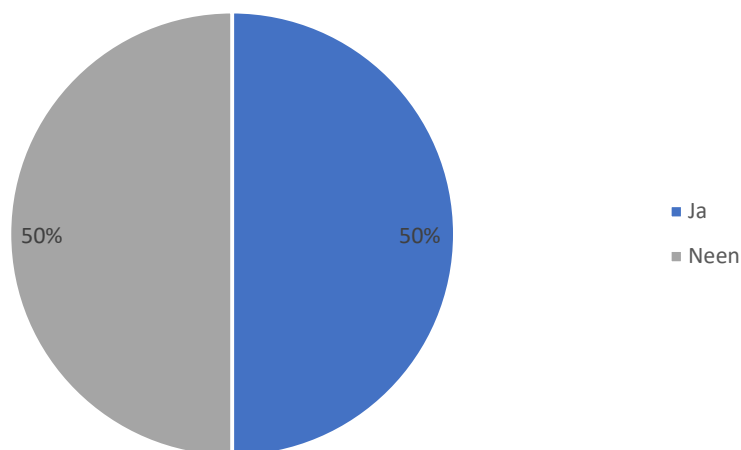
4 respondenten



Figuur 18: cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de interne bedrijfsorganisatie in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning, gepercipieerd door de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

50% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités voelt zich voldoende vertrouwd met de organisatie van de externe disciplines in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning.

4 respondenten



Figuur 19: cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de organisatie van de externe disciplines in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning, gepercipieerd door de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

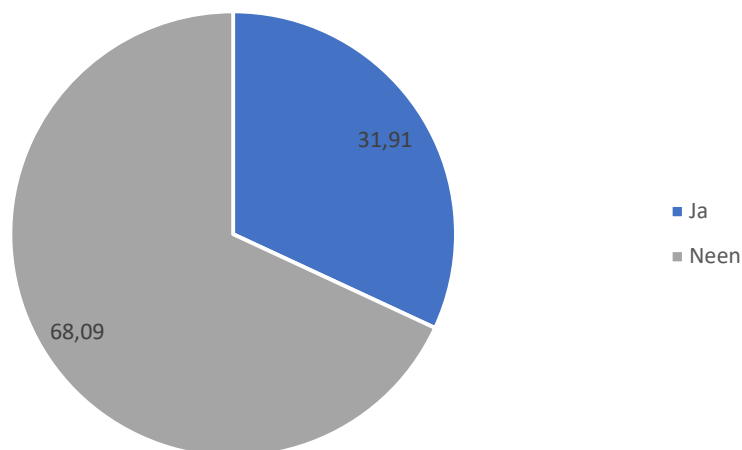
4.6 Opleiding noodplanning en crisisbeheer bij de NMBS

De Leaders NMBS en de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités konden in de bevraging hun perceptie rond het opleidingsbeleid inzake noodplanning en crisisbeheer bij de NMBS kenbaar maken.

4.6.1 Perceptie Leader NMBS met betrekking tot het opleidingsbeleid inzake noodplanning en crisisbeheer bij de NMBS

31,91% van de Leaders NMBS vindt dat het intern interventieplan voldoende aan bod komt tijdens de basisopleiding ‘onderstationschef specialiteit ‘reizigers’.

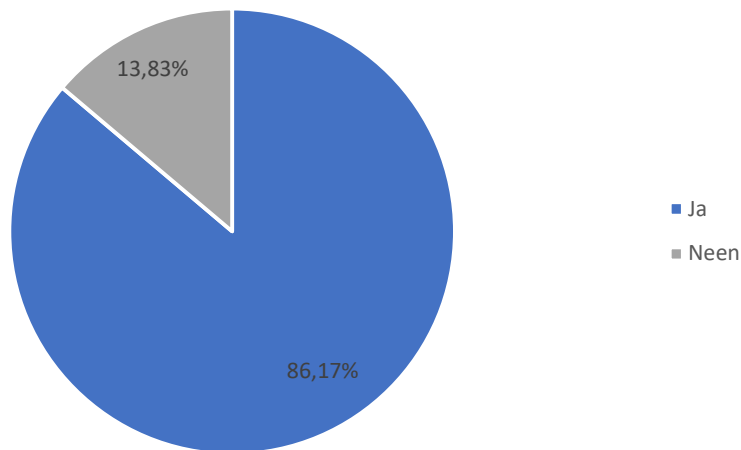
94 respondenten



Figuur 20: cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat al dan niet van mening is dat het intern interventieplan van de NMBS voldoende aan bod komt tijdens de basisopleiding ‘onderstationschef specialiteit reizigers’

86,17% van de Leaders NMBS vindt een bijkomende opleiding met betrekking tot de onderdelen noodplanning en crisisbeheer noodzakelijk.

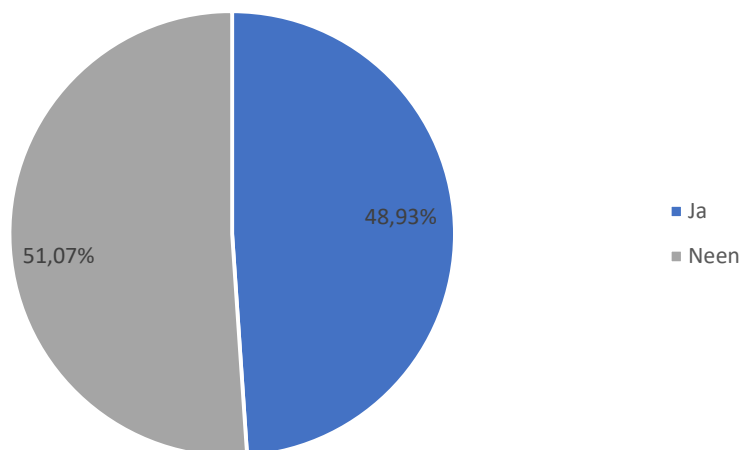
94 respondenten



Figuur 21: cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat een bijkomende opleiding met betrekking tot de onderdelen noodplanning en crisisbeheer al dan niet noodzakelijk vindt

48,93% van de Leaders NMBS vindt dat de NMBS hen voldoende voorbereid op de rol die zij dienen op te nemen op het interventieterrein.

94 respondenten



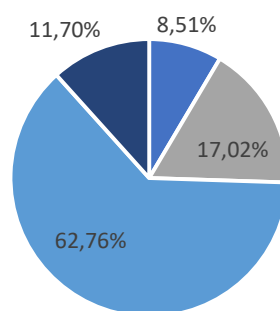
Figuur 22: cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat vindt dat de NMBS hen al dan niet voldoende voorbereid op de rol die zij dienen op te nemen op het interventieterrein

4.6.2 Opleidingsbehoeften en volgbereidheid Leader NMBS

8,51% van de Leaders NMBS vindt een bijkomende theoretische opleiding met betrekking tot noodplanning en crisisbeheer noodzakelijk. 17,02% vindt een bijkomende praktijkopleiding met betrekking tot noodplanning en crisisbeheer noodzakelijk. 62,76% vindt zowel een bijkomende praktische als theoretische opleiding noodzakelijk. 11,70% vindt bijkomende opleidingen niet nodig.

94 respondenten

- Ja, een bijkomende theoretische opleiding is noodzakelijk
- Ja, een bijkomende praktijkopleiding is noodzakelijk
- Ja, een bijkomende theoretische en praktijkopleiding zijn noodzakelijk
- Neen, bijkomende opleidingen zijn niet nodig

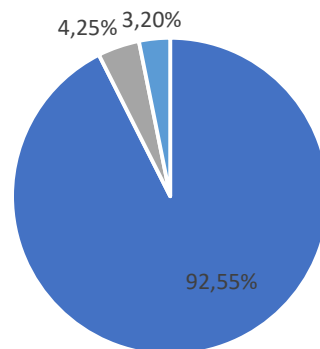


Figuur 23: cirkeldiagram met weergave van het aantal NMBS Leaders dat bijkomende opleiding met betrekking tot de onderdelen noodplanning en crisisbeheer al dan niet noodzakelijk vindt

92,55% van de Leaders NMBS toont zich graag bereid om bijkomende opleidingen met betrekking tot de onderdelen noodplanning en crisisbeheer te volgen. 4,25% van de Leaders NMBS toont zich bereid om bijkomende opleidingen te volgen wanneer zij hiertoe verplicht worden. 3,19% van de Leaders NMBS toont zich niet bereid tot het volgen van bijkomende opleidingen omdat zij van mening zijn dat zij voldoende kennis hebben rond noodplanning en crisisbeheer.

94 respondenten

- Ja, graag
- Ja, maar enkel wanneer ik hiertoe verplicht word
- Neen, ik denk dat ik voldoende kennis heb van noodplanning en crisisbeheer



Figuur 24: cirkeldiagram met weergave van de bereidheid tot het volgen van bijkomende opleidingen met betrekking tot de onderdelen noodplanning en crisisbeheer bij de Leaders NMBS

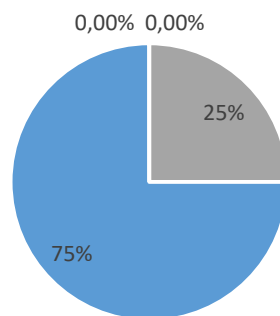
4.6.3 Opleidingsbehoeften en volgbereidheid bij de NMBS-vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

De vertegenwoordigers in de coördinatiecomités hebben unaniem nood aan bijkomende opleiding(-en) met betrekking tot noodplanning en crisisbeheer en tonen zich graag bereid tot het volgen van dergelijke opleiding(-en).

25% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités vindt een bijkomende praktische opleiding noodzakelijk. 75% van de vertegenwoordigers vindt zowel een bijkomende theoretische als praktische opleiding noodzakelijk.

4 respondenten

- Theoretische opleiding
- Praktische opleiding
- Theoretische en praktische opleiding
- Neen, ik vind bijkomende opleidingen niet noodzakelijk

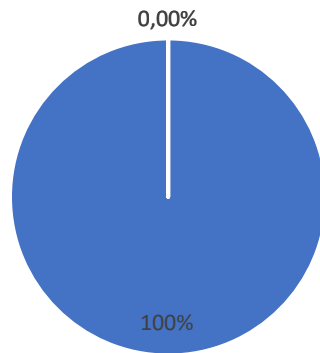


Figuur 25: cirkeldiagram met weergave van de opleidingsbehoeften van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

100% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités tonen zich graag bereid tot het volgen van bijkomende opleidingen inzake noodplanning en crisisbeheer.

4 respondenten

- Ja, graag
- Ja, maar enkel indien ik hiertoe verplicht word
- Neen, ik denk dat ik voldoende kennis te hebben van noodplanning en crisisbeheer



Figuur 26: cirkeldiagram met weergave van de volgbereidheid tot bijkomende opleidingen bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

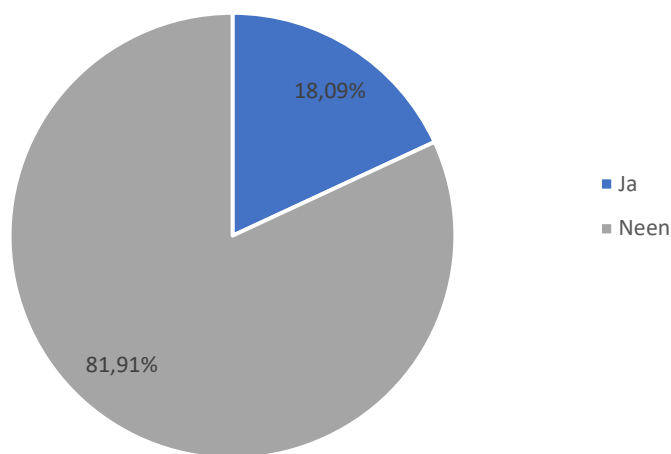
4.7 Oefenbeleid bij de NMBS

De Leaders NMBS en de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités konden in de bevraging hun oefenervaring en hun perceptie rond het oefenbeleid bij de NMBS kenbaar maken.

4.7.1 Oefenervaring van de Leaders NMBS

18,09% van de Leaders NMBS heeft in het verleden deelgenomen aan één of meer terreinoefeningen.

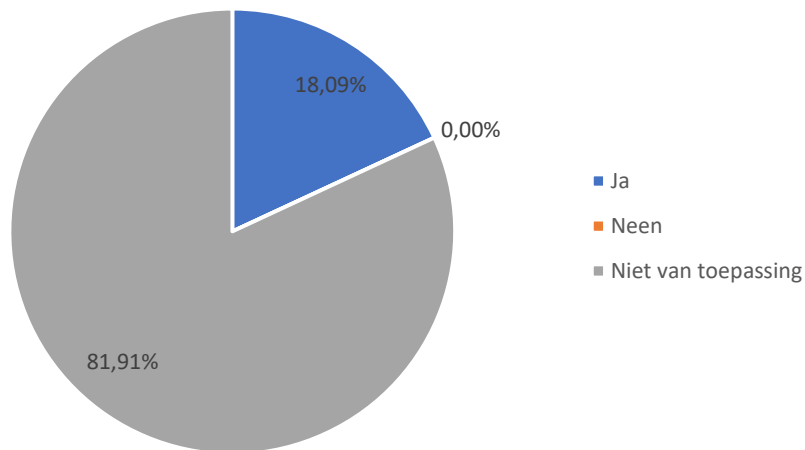
94 respondenten



Figuur 27: cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat in het verleden reeds deelnam aan één of meer terreinoefeningen

100% van de Leaders NMBS met oefenervaring (= 18,09% van het totale aantal respondenten), beschouwt zijn/haar deelname aan een terreinoefening als een meerwaarde. Voor 81,91% van het totale aantal respondenten (zonder oefenervaring) was deze vraag niet van toepassing.

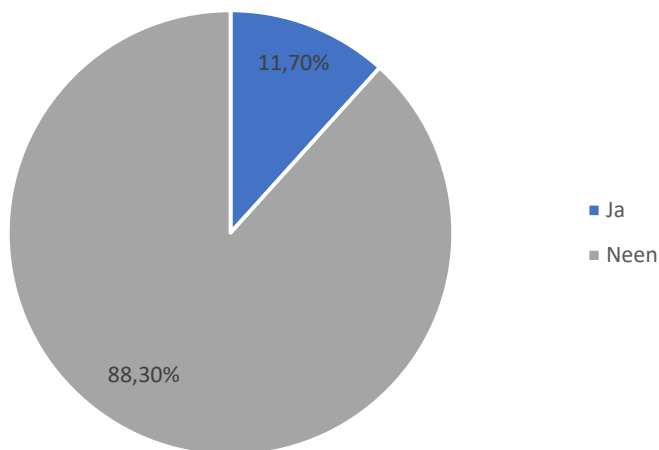
94 respondenten



Figuur 28: cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS met oefenervaring dat deelname aan een terreinoefening als een meerwaarde beschouwt

11,70% van de Leaders NMBS heeft in het verleden al deelgenomen aan één of meer tafeloefeningen.

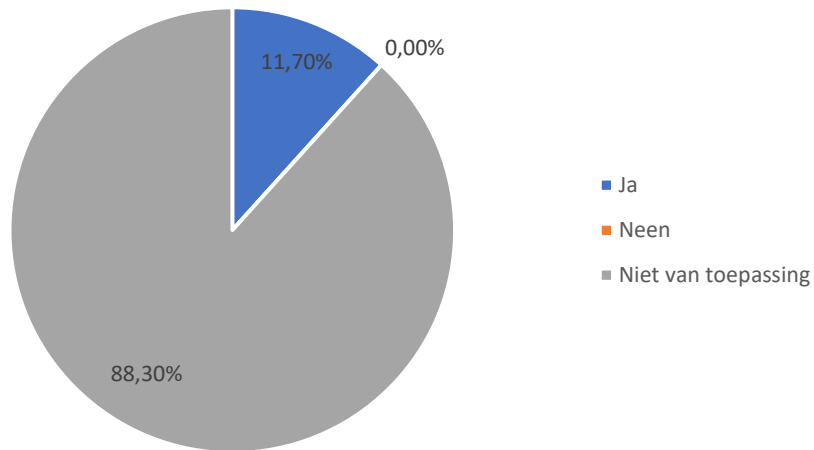
94 respondenten



Figuur 29: cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat in het verleden reeds deelnam aan één of meer tafeloefeningen

100% van de Leaders NMBS met oefenervaring = 11,70% van het totale aantal respondenten, beschouwt zijn/haar deelname aan een tafeloefening als een meerwaarde. Voor 88,30% van het totale aantal respondenten (zonder oefenervaring) was deze vraag niet van toepassing.

94 respondenten

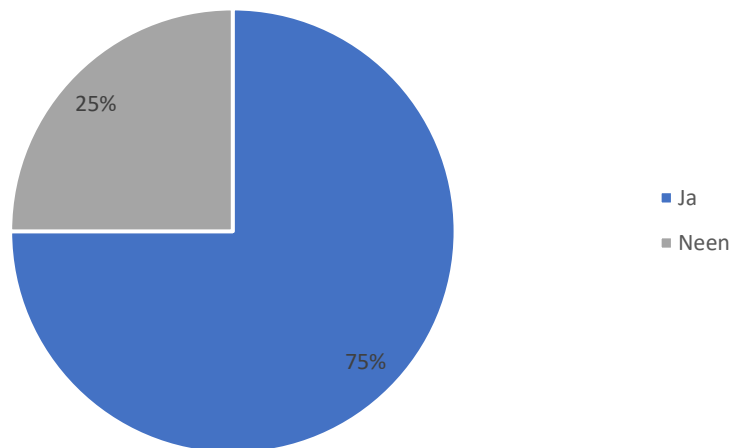


Figuur 30: cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS met oefenervaring dat deelname aan een tafeloefening als meerwaarde beschouwt

4.7.2 Oefenervaring van de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

75% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités heeft in het verleden reeds deelgenomen aan een oefening waarbij de activatie van een coördinatiecomité gesimuleerd werd.

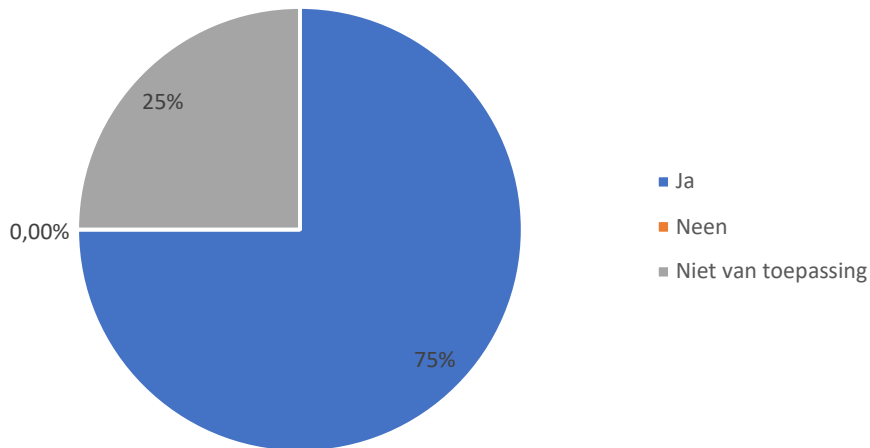
4 respondenten



Figuur 31: cirkeldiagram met weergave van het aantal vertegenwoordigers in de coördinatiecomités dat in het verleden reeds deelnam aan één of meer oefeningen waarbij de activatie van een coördinatiecomité gesimuleerd werd

100% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités met oefenervaring (= 75% van het totale aantal respondenten) nam in het verleden 1 tot 3 keer deel aan een oefening waarbij de activatie van een coördinatiecomité gesimuleerd werd. Voor respondenten zonder oefenervaring was deze vraag niet van toepassing.

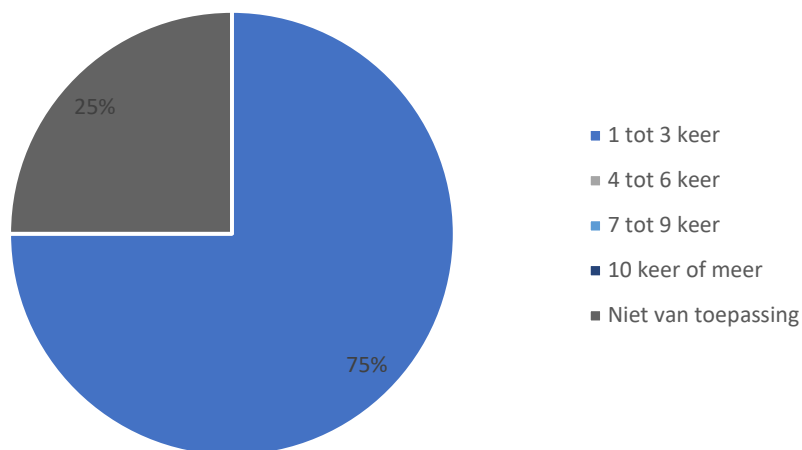
4 respondenten



Figuur 32: cirkeldiagram met weergave van het aantal keren dat de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités met oefenervaring in het verleden reeds deelnamen aan een oefening waarbij de activatie van een coördinatiecomité gesimuleerd werd

100% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités met oefenervaring (= 75% van het totale aantal respondenten), beschouwt deelname aan oefeningen als een meerwaarde. Voor 25% van de respondenten zonder oefenervaring was deze vraag niet van toepassing.

4 respondenten

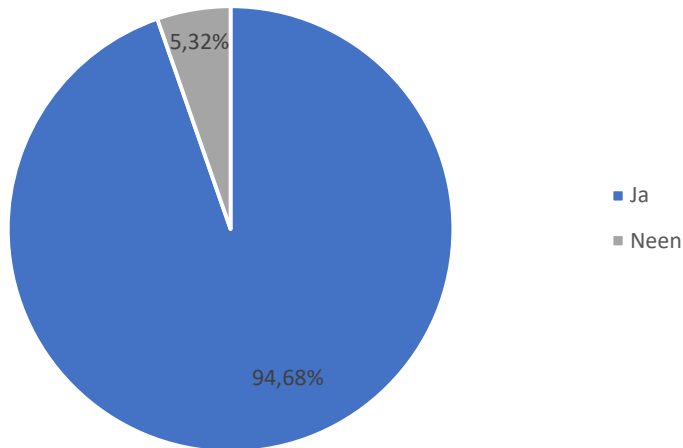


Figuur 33: cirkeldiagram met weergave van het aantal vertegenwoordigers in de coördinatiecomités met oefenervaring dat deelname aan oefeningen als een meerwaarde beschouwt

4.7.3 Oefenbehoeften Leader NMBS

94,68% van de Leaders NMBS vindt het noodzakelijk om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan terreinoefeningen.

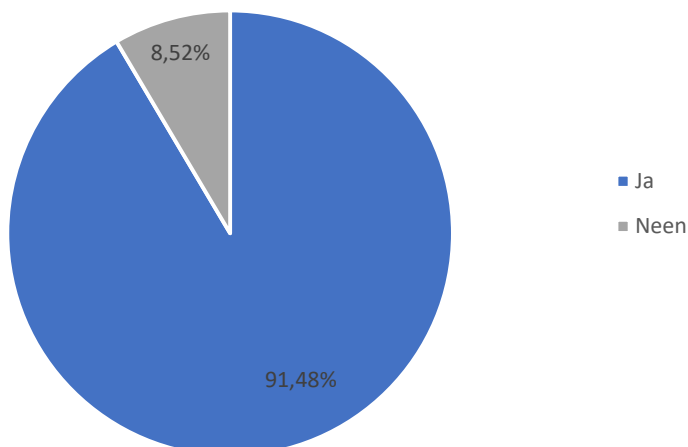
94 respondenten



Figuur 34: cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat het noodzakelijk vindt om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan terreinoefeningen

91,48% van de Leaders NMBS vindt het noodzakelijk om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan tafeloefeningen.

94 respondenten

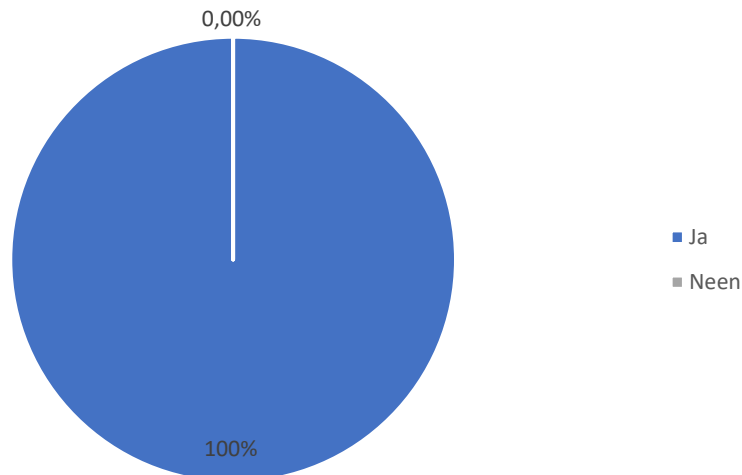


Figuur 35: cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat het noodzakelijk vindt om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan tafeloefeningen

4.7.4 Oefenbehoefte NMBS-vertegenwoordiger in de coördinatiecomités

100% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités vindt het noodzakelijk om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan oefeningen.

4 respondenten

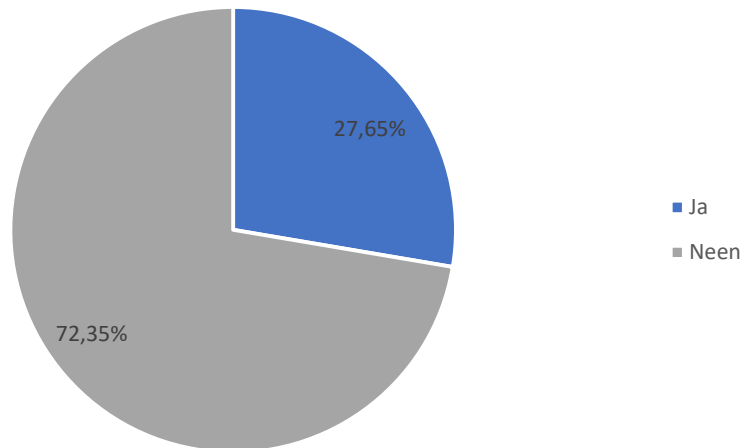


Figuur 36: cirkeldiagram met weergave van het aantal vertegenwoordigers in de coördinatiecomités dat het noodzakelijk vindt om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan oefeningen

4.7.5 Perceptie met betrekking tot het NMBS-oefenbeleid van de Leaders NMBS

27,65% van de Leaders NMBS vindt het huidige oefenbeleid van de NMBS voldoende.

94 respondenten

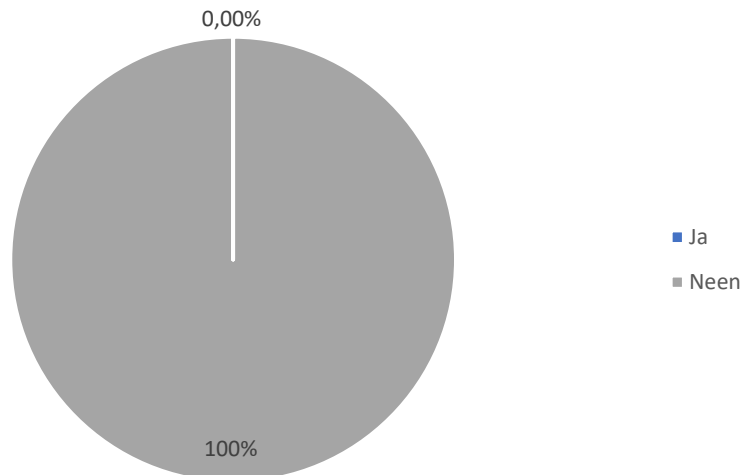


Figuur 37: cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat het huidige oefenbeleid van de NMBS al dan niet voldoende vindt

4.7.6 Perceptie met betrekking tot het NMBS-oefenbeleid van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

100% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités vindt het huidige oefenbeleid van de NMBS onvoldoende.

4 respondenten



Figuur 38: cirkeldiagram met weergave van het aantal vertegenwoordigers in de coördinatiecomités dat het huidige oefenbeleid van de NMBS al dan niet voldoende vindt

5. Conclusies

5.1 Respons

94 van de 127 Leaders NMBS vulden de enquête in. 99 van de 127 Leaders NMBS vulden de kennistest met betrekking tot het intern interventieplan van de NMBS in. Het totale reactiepercentage bedroeg 74,01% voor de enquête en 77,95% voor de kennistest.

4 van de 4 NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités vulden zowel de kennistest rond het interventieplan als de enquête in. Het totale reactiepercentage bedroeg in beide gevallen 100%.

Participanten kregen 3 weken de tijd om zowel de enquête als de kennistest te beantwoorden. Halverwege deze periode werd een herinnering gestuurd aan de Leaders NMBS en de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités die op dat ogenblik nog niet hadden gereageerd. Gezien de hoge responsgraad bij zowel de Leaders NMBS als de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités kunnen de resultaten van zowel de enquête als de kennistest als representatief beschouwd worden.

5.2 Kennistest intern interventieplan Leader NMBS

De Leaders NMBS scoren gemiddeld 7,84/10 op de kennistest. Algemeen beschouwd een behoorlijk resultaat dat mogelijk deels te verklaren valt doordat de Leaders NMBS in het vierde kwartaal van 2022 verplicht een e-learning met betrekking tot het vernieuwde intern interventieplan dienden te volgen. Hieraan was het verplicht afleggen van een kennistest gekoppeld. Niet slagen voor de kennistest had als gevolg dat het veiligheidscertificaat waarover de Leaders NMBS beschikken en dat hen toelaat om veiligheids-kritische taken uit te voeren, geschorst zou worden. 54,54% van de Leaders NMBS kon de vraag over wie de NMBS vertegenwoordigt in het coördinatiecomité op gemeentelijk niveau niet correct beantwoordden. In de praktijk zou dit aanleiding kunnen geven tot problemen in de interne communicatieketen bij afkondiging van de gemeentelijke fase, gezien de vertegenwoordiger in het coördinatiecomité de enige gesprekspartner van de Leader NMBS is in het beleidsorgaan. Vice versa is de Leader NMBS bij voorkeur de gesprekspartner op het interventie terrein voor de vertegenwoordiger in het coördinatiecomité. Onvoldoende kennis van de communicatieketen kan een mogelijke belemmering vormen voor een vlotte doorstroming van cruciale informatie tussen beide actoren, zowel in het coördinatiecomité als in de commandopost operaties tussen de NMBS-actor en de externe partners.

67,68% van de Leaders NMBS kon de vraag over wie de NMBS vertegenwoordigt in de CP-OPS bij afkondiging van de provinciale fase correct beantwoordden. Hieruit kan dezelfde conclusie getrokken worden, onvoldoende kennis van de communicatieketen kan leiden tot een verstoorde doorstroming van cruciale informatie.

36,36 % van de Leaders NMBS antwoordde correct op de vraag wie de NMBS vertegenwoordigt bij het multidisciplinair motorkapoverleg in geval van een operationele coördinatie. Eerder een laag percentage aangezien het de Leader NMBS is die deze rol dient op te nemen.

63,64% van de Leaders NMBS antwoordde correct op de vraag onder welke voorwaarden zij de rode zone, begrensd door de uitsluitingsperimeter, mogen betreden. Onvoldoende kennis bij de Leaders NMBS rond de organisatie van de interventiezones kan leiden tot gevaarlijke, zelfs levensbedreigende situaties en vereist de nodige aandacht in toekomstige opleidingen.

5.3 Kennistest intern interventieplan NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

De NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités scoren gemiddeld 6,25/10 op de kennistest. 25% van de vertegenwoordigers kon correct antwoorden op de vragen rond de vertegenwoordiging op beleidsniveau van de disciplines 1 en 2. Op de vraag wie de NMBS vertegenwoordigt in het coördinatiecomité op provinciaal niveau antwoordde 50% van de respondenten correct. Een eerder laag percentage aangezien de vertegenwoordigers zelf geacht worden om de rol van expert op te nemen in de beleidsorganen. Uit de antwoorden op deze vragen kan geconcludeerd worden dat de kennis over wie welke rol opneemt eerder als matig mag worden beschouwd. Van een door de voorzitter van een coördinatiecomité gevraagd expert mag verwacht worden dat deze weet wie zijn gesprekspartners in het beleidsorgaan zullen zijn. Het gebrek aan kennis rond de vertegenwoordiging van de 5 disciplines in een coördinatiecomité duidt op een gebrek aan vertrouwdheid met de werking van dergelijk beleidsorgaan, wat een vlotte samenwerking in de praktijk, zeker in de aanvangsfase van de beleidscoördinatie van een crisissituatie, kan bemoeilijken. Een kwaliteitsvolle opleiding rond noodplanning en crisisbeheer voor de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités zou in deze soelaas kunnen bieden.

25% van de respondenten antwoordde correct op de vraag welke instantie een case kan starten in het nationaal veiligheidsportaal ICMS. Het feit dat de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités allen, zonder uitzondering, relatief nieuwe gebruikers zijn van dit online platform en zij slechts een eerder beperkte opleiding rond het gebruik en de functionaliteiten van dit platform genoten, is een mogelijke verklaring voor de eerder lage correcte responsgraad op deze vraag en toont de noodzaak om hierop in te zetten in de vorm van training en oefening. Idealiter geheel of gedeeltelijk in samenwerking met de experts van het Nationaal Crisiscentrum.

5.4 Vertrouwdheid met noodplanning

82,97% van de Leaders NMBS voelt zich voldoende vertrouwd met de verschillende fasen van de noodplanning. Enerzijds een opvallend hoog percentage aangezien er vanuit het bedrijf geen specifieke opleiding noodplanning gegeven wordt en in de praktijk een opschaling naar een operationele coördinatie of hogere fase uitzonderlijk is. Anderzijds staan de verschillende fasen in de noodplanning beschreven in het intern interventieplan van de NMBS, materie waarvan de Leaders NMBS geacht worden deze te kennen. Dit eerder hoge percentage kan mogelijk ook verklaard worden door de voorbereiding op en het afleggen van de kennistest na het volgen van de e-learning met betrekking tot het vernieuwde interventieplan, in het vierde kwartaal van 2022.

Bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités ligt dit percentage met 75% aanzienlijk lager maar aan sich nog behoorlijk hoog, rekening houdend met het ontbreken van elke vorm van opleiding rond noodplanning en crisisbeheer voor deze actoren. De resultaten van de kennistest tonen bovendien aan dat er nog een ruime marge voor verbetering inzake kennis rond deze materie bestaat bij deze groep participanten.

77,65% van de Leaders NMBS voelt zich voldoende vertrouwd met de interne bedrijfsorganisatie bij afkondiging van een fase in de noodplanning. 64,89% van de Leaders NMBS voelt zich voldoende vertrouwd met de organisatie van de externe disciplines bij een

afkondiging van een fase in de noodplanning. Bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités ligt dit percentage in beide gevallen op 50%,

De Leaders NMBS voelen zich beter vertrouwd met de verschillende fasen van de noodplanning en de organisatie van zowel de interne als externe partners bij afkondiging van een bepaalde fase in de noodplanning. De in alle gevallen aanzienlijk lagere percentages bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités zijn mogelijk te wijten aan het feit dat zij allen, zonder uitzondering, relatief nieuw zijn in de functie waarbij zij geacht worden een rol op te nemen in een coördinatiecomité. Daarnaast is een opschaling naar een gemeentelijke of provinciale fase van het rampenplan naar aanleiding van een incident of ongeval waarbij de NMBS betrokken is, eerder uitzonderlijk te noemen. Wat maakt dat het niet evident is om ervaring op te doen in reële situaties. Het ontbreken van enige vorm van opleiding draagt ongetwijfeld bij tot een gevoel van onzekerheid rond het beheersen van deze materie.

5.5 Opleiding noodplanning en crisisbeheer bij de NMBS

31,91% van de Leaders NMBS vindt dat het intern interventieplan van de NMBS voldoende aan bod komt tijdens de basisopleiding ‘onderstationschef specialiteit reizigers’. Een eerder laag doch weinig verrassend percentage gezien het huidige leerplan voor ‘onderstationschef specialiteit reizigers’, waarin het intern interventieplan eerder oppervlakkig aan bod komt en het gebrek aan specifieke opleiding rond noodplanning en crisisbeheer.

86,17% van de Leaders NMBS vindt één of meer bijkomende opleidingen met betrekking tot noodplanning en crisisbeheer noodzakelijk.

48,93% van de Leaders NMBS vindt dat de NMBS hen voldoende voorbereid op de rol die zij dienen op te nemen op het interventieterrein.

Voor de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités ontbreekt heden elke vorm van opleiding met betrekking tot noodplanning en crisisbeheer. Diegenen die vanuit de functie van onderstationschef doorgeschoold zijn tot hun huidige niveau niet te na gesproken. Zij zagen het intern interventieplan van de NMBS, zij het in beperkte mate, aan bod komen tijdens de basisopleiding ‘onderstationschef specialiteit reizigers’.

5.6 Opleidingsbehoeften en volgbereidheid

88,30% van de Leaders NMBS geeft aan dat bijkomende opleidingen inzake noodplanning en crisisbeheer noodzakelijk zijn. 62,67% is vragende partij voor zowel een bijkomende theoretische als praktische opleiding.

Bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités vertoont 75% van de respondenten eenzelfde behoefte. 92,55% van de Leaders NMBS toont zich graag bereid tot het volgen van bijkomende opleidingen. Bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités loopt dit percentage op tot 100%. Dergelijke percentages tonen aan dat er niet enkel een grote behoefte bestaat om bijkomende opleidingen te volgen. De resultaten van de enquêtes duiden eveneens op een grote bereidheid tot het volgen van bijkomende opleidingen bij zowel de Leaders NMBS als de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités.

5.7 Oefenervaring

18,09% van de Leaders NMBS heeft in het verleden deelgenomen aan minstens 1 terreinoefening. 11,70% van de Leaders NMBS nam in het verleden deel aan minstens 1 tafeloefening. 100% van de Leaders NMBS met ervaring in zowel terrein- als tafeloefeningen, beschouwt deze ervaring als een meerwaarde.

75% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités heeft ervaring met oefeningen waarbij de activatie van een coördinatiecomité gesimuleerd werd. 100% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités beschouwt deze ervaring als een meerwaarde.

De percentages rond oefenervaring met zowel terrein- als tafeloefeningen van de Leaders NMBS tonen aan dat deze eerder beperkt genoemd mag worden. Het percentage bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités ligt gevoelig hoger maar dient in het juiste perspectief bekeken te worden. Het aantal oefeningen waaraan zij in het verleden deelnamen ligt in alle gevallen tussen 1 en 3. Ook binnen deze groep respondenten is de oefenervaring dus eerder beperkt. Bij beide categorieën van respondenten is men unaniem van mening dat elke vorm van oefening een meerwaarde betekent en kan bijdragen tot meer vertrouwdheid met de afhandeling van crisissituaties op niveau van een operationele coördinatie of hoger.

5.8 Oefenbehoeften

94,68% van de Leaders NMBS vindt het noodzakelijk om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan terreinoefeningen. 91,48% van de Leaders NMBS voelt eenzelfde noodzaak om te kunnen deelnemen aan tafeloefeningen. Bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités is 100% van de respondenten van mening dat het in de toekomst noodzakelijk is om te kunnen deelnemen aan oefeningen. Deze resultaten tonen duidelijk aan dat er een zeer grote oefenbehoefte bestaat bij alle respondenten.

5.9 Oefenbeleid

72,35% van de Leaders NMBS vindt het huidige oefenbeleid van de NMBS onvoldoende. 100% van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités vindt het huidige oefenbeleid van de NMBS onvoldoende. Deze resultaten tonen ontegensprekelijk aan dat het huidige oefenbeleid niet voldoet aan de verwachtingen van zowel de Leaders NMBS als de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités.

Het belang van oefenen kan niet overschat worden aangezien de meeste incidenten en ongevallen waarbij de NMBS betrokken is, afgehandeld worden onder het niveau van een operationele coördinatie. Precies omdat in de praktijk een opschaling naar een fase in de noodplanning zo uitzonderlijk is, is oefenen, naast het voorzien van een kwaliteitsvolle opleiding, onontbeerlijk om de NMBS actoren vertrouwd te maken met de principes en processen die horen bij de afkondiging van een operationele coördinatie, een gemeentelijke of provinciale fase.

5. Focusgroep

De NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités werden als focusgroep bij elkaar gebracht om bovenop de enquête, onder meer de onderzoeksvragen verder in detail te bespreken. Gezien de achtergrond van de leden van de focusgroep kan deze als homogeen beschouwd worden. Volgende vragen werden voorgelegd aan de focusgroep:

1. Volstaat het huidige kennispeil inzake noodplanning en crisisbeheer van de Leaders NMBS en de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités, om als volwaardige partner aanzien te worden door de andere actoren op het interventieterrein en in de coördinatiecomités?
2. Welk zijn de kerncompetenties waarover een Leader NMBS volgens de NMBS moet beschikken? Volstaat het huidige profiel of dient dit scherper gesteld te worden?
3. Over welke kerncompetenties zou een NMBS-vertegenwoordiger in de coördinatiecomités moeten beschikken? Bestaat de noodzaak om hiervoor een profiel op te stellen?
4. Welke onderdelen van noodplanning en crisisbeheer zijn momenteel opgenomen in het leerplan voor de basisberoepsopleiding ‘onderstationschef – specialiteit ‘reizigers’?
5. Volstaat de huidige basisberoepsopleiding ‘onderstationschef – specialiteit ‘reizigers’ om de Leaders NMBS en NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités voor te bereiden om hun rol op een volwaardige manier op te nemen tijdens crisissituaties?
6. Bestaan er argumenten om het huidige leerplan in vraag te stellen?
7. Welke (bijkomende) opleidingen zijn nodig om beide actoren op een volwaardige manier voor te bereiden op een tussenkomst op het interventieterrein of in een coördinatiecomité?
8. Dient de Leader NMBS in de toekomst een (beperkte) bevoegdheid te krijgen zodat deze bijkomend kan optreden als verantwoordelijke D5 t.o.v. de pers bij incidenten en ongevallen waar de NMBS woordvoerder niet ter plaatse komt?
9. Dient er naast de ICMS workshops en opleidingen, georganiseerd door het NCCN, een vorm van permanente opleiding rond dit communicatieplatform opgezet te worden door de NMBS?
10. Dient de NMBS een opleiding te voorzien zodat de Leaders NMBS en de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités in de toekomst, bij een panne aan het cloudproductiviteitsplatform Microsoft 365, waarmee men vandaag uitsluitend werkt, kunnen terugrijpen naar een alternatief zoals, bijvoorbeeld, Google Workspace?

11. Bestaat er een algemene vraag om een specifieke, theoretische opleiding te ontwikkelen die toelaat de materie noodplanning en crisisbeheer meer gedetailleerd te behandelen?
12. Is de NMBS in staat om zelf een volwaardige opleiding inzake noodplanning en crisisbeheer te ontwikkelen of is het noodzakelijk om één of meer externe modules te voorzien?

Volstaat het huidige kennispeil inzake noodplanning en crisisbeheer van de Leaders NMBS en de NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités, om als volwaardige partner aanzien te worden door de andere actoren op het interventieterrein en in de coördinatiecomités?

Aangezien de kennistesten van beide categorieën uit slechts tien vragen bestonden, concludeert de focusgroep dat de resultaten louter een indicatie geven van het huidige kennisniveau inzake noodplanning en crisisbeheer van beide groepen participanten. Uitsluitend op basis van deze resultaten kunnen geen verregaande conclusies getrokken worden. De focusgroep is er stellig van overtuigd dat het in de toekomst belangrijk is om de kandidaat-Leaders NMBS beter voor te bereiden op de rol die zij dienen op te nemen en om hun kennis up-to-date te houden. Een theoretische en praktische opleiding op maat van de Leaders NMBS en per semester een verplichte permanente vorming kan hiertoe bijdragen. Ook de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités dienen een opleiding te krijgen om hen een beter inzicht te verschaffen in noodplanning en crisisbeheer en om hen voor te bereiden op de rol die zij dienen op te nemen. Ook voor hen is een vorm van verplicht te volgen permanente opleiding, in navolging van een succesvol af te ronden basisopleiding, de beste garantie om hun kennis op peil en up-to-date te houden.

Welk zijn de kerncompetenties waarover een Leader NMBS volgens de NMBS moet beschikken? Volstaat het huidige profiel of dient dit scherper gesteld te worden?

De focusgroep is van mening dat het huidige profiel van Leader NMBS onvoldoende weergeeft over welke competenties kandidaten dienen te beschikken. Het vermogen om multidisciplinair te kunnen samenwerken in stressvolle situaties onder tijdsdruk dient beter benadrukt te worden. Daarnaast is het van belang om te bepalen welke opleidingen een kandidaat-Leader NMBS in de toekomst succesvol dient af te ronden en welke permanente vormen de kandidaten, na regularisatie in hun functie, verplicht, semestrieel dienen te volgen. Deze bepalingen dienen mee opgenomen te worden in het toekomstig profiel van de Leader NMBS.

Over welke kerncompetenties zou een NMBS-vertegenwoordiger in de coördinatiecomités moeten beschikken? Bestaat de noodzaak om hiervoor een profiel op te stellen?

De focusgroep is van mening dat de kerncompetenties die beschreven staan in de functieprofielen van Senior Manager en Head of, in voldoende mate overeenstemmen met de kerncompetenties die men verwacht bij een vertegenwoordiger in een coördinatiecomité. Op vlak van kerncompetenties ziet zij geen noodzaak om hierin wijzigingen aan te brengen. De focusgroep is wel voorstander van het opnemen van één of meerdere succesvol af te ronden opleidingen om beter inzicht te krijgen in noodplanning en crisisbeheer en ter voorbereiding van het opnemen van de rol van vertegenwoordiger in een coördinatiecomité, in het profiel van Senior Manager en Head of. Ook een permanente vorming om de kennis hieromtrent op peil en up-to-date te houden wordt als noodzakelijk beschouwd.

Welke onderdelen van noodplanning en crisisbeheer zijn momenteel opgenomen in het leerplan voor de basisberoepsopleiding ‘onderstationschef – specialiteit ‘reizigers’ en volstaan deze om een kandidaat-Leader NMBS voldoende basiskennis van deze materie mee te geven?

Enkel het intern interventieplan van de NMBS is opgenomen in het huidige leerplan. De focusgroep is van mening dat er in het toekomstige leerplan van Leader NMBS meer aandacht moet besteed worden aan de onderdelen noodplanning en crisisbeheer. Hierbij denkt de focusgroep eraan om een aantal instructeurs externe opleidingen zoals, bijvoorbeeld, de

module 2 ‘Algemeen kader en wetgeving’ van het postgraduaat Rampenmanagement of de microdegree ‘Crisisbeheer en noodplanning’, ingericht door Hogeschool Vives, te laten volgen. Daaropvolgend kunnen zij de opgedane kennis vertalen naar een interne opleiding die opgenomen kan worden in het toekomstig curriculum van Leader NMBS.

Volstaat de huidige basisberoepsopleiding ‘onderstationschef – specialiteit ‘reizigers’ om de Leader NMBS en NMBS vertegenwoordiger in de coördinatiecomités voor te bereiden om hun rol op een volwaardige manier op te nemen tijdens crisissituaties?

De focusgroep is van mening dat de huidige basisopleiding ‘onderstationschef specialiteit reizigers’ onvoldoende tegemoetkomt aan de behoeften van medewerkers die in een latere fase van hun loopbaan de rol van Leader NMBS of vertegenwoordiger in een coördinatiecomité moeten opnemen. De noodzaak bestaat om naast de huidige basisopleiding een specifiek traject te voorzien voor de kandidaat-Leader NMBS en vertegenwoordiger in het coördinatiecomité waarbij de focus wordt gelegd op noodplanning en crisisbeheer en op de rol die zij dienen op te nemen op het interventieterrein of in een beleidsorgaan.

Bestaan er argumenten om het huidige leerplan ‘onderstationschef – specialiteit reizigers’ in vraag te stellen?

De focusgroep is van mening dat er een uniek leerplan voor Leader NMBS opgesteld moet worden. Dergelijk leerplan zou een leidraad bieden voor een uniforme opleiding van alle Leaders NMBS. In de huidige situatie, bij gebrek aan een specifiek leerplan, wordt de opleiding van Leaders NMBS hoofdzakelijk lokaal georganiseerd. Bijgevolg kan moeilijk ingeschat worden hoe kwaliteitsvol de opleiding is en kan met zekerheid gesteld worden dat er heden geen enkele garantie op uniformiteit bestaat.

Welke (bijkomende) opleidingen zijn nodig om beide actoren op een volwaardige manier voor te bereiden op een tussenkomst op het interventieterrein of in een coördinatiecomité?

De focusgroep is van mening dat bijkomende opleidingen rond noodplanning en crisisbeheer voor de Leaders NMBS en de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités noodzakelijk zijn. De module 2 ‘Algemeen kader en wetgeving’ van het postgraduaat Rampenmanagement zou een interessante basis kunnen vormen die voldoende inzicht, vanuit het oogpunt van de verschillende disciplines, verschaft. Bedenking die de focusgroep hierbij maakt is dat er enerzijds bepaalde voorwaarden om toegelaten te worden tot de opleiding van kracht zijn. Anderzijds vormt het feit dat de opleiding enkel in het Nederlands gegeven wordt en geen Franstalig equivalent kent, een struikelblok. Een mogelijke optie is om minstens een aantal instructeurs de module 2 te laten volgen, zodat deze op hun beurt de materie op maat van de NMBS kunnen herwerken. Alleszins is de focusgroep van mening dat een stevige theoretische basis gekoppeld aan praktijklessen en tafel- en inzetoefeningen de ideale mix vormt om de kennis en vaardigheden op peil te krijgen en te houden.

Dient de Leader NMBS in de toekomst een (beperkte) bevoegdheid te krijgen zodat deze bijkomend kan optreden als verantwoordelijke D5 bij incidenten en ongevallen waar de NMBS woordvoerder niet ter plaatse komt?

De focusgroep is het unaniem eens over de meerwaarde die een bijkomende beperkte bevoegdheid voor de Leader NMBS om te spreken met de pers in geval van afwezigheid van de NMBS woordvoerder kan bieden voor de reputatie van het bedrijf. Onder beperkte bevoegdheid wordt verstaan dat de communicatie met de pers ten allen tijden beperkt wordt tot de vier kernboodschappen bij crisiscommunicatie:

- We Know: op locatie x doet zich het volgende voor...
- We do: dit zijn de acties die de NMBS onderneemt/zal ondernemen...
- We care: boodschap van empathie, meedelen van acties ten behoeve van getroffen reizigers
- We'll be back: wij komen bij u terug indien wij meer relevante informatie kunnen meedelen

Aangezien de NMBS woordvoerders niet altijd ter plaatse komen bij incidenten en ongevallen, kan dergelijke boodschap ten overstaan van de aanwezige pers, vermijden dat ongefundeerde berichten in de media gepubliceerd worden. Verslaggevers doen niet altijd de moeite om de NMBS woordvoerders te contacteren vooraleer zaken te publiceren.

Dient er naast de ICMS workshops en opleidingen, georganiseerd door het NCCN, een vorm van permanente opleiding rond dit communicatieplatform opgezet te worden door de NMBS?

De focusgroep is het erover eens dat de workshops en opleidingen rond ICMS die georganiseerd worden door het NCCN erg waardevol zijn. Toch wordt het nuttig geacht om vanuit het bedrijf een permanente vorming te voorzien voor de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités en hen regelmatig te laten trainen met ICMS. Hierdoor blijven zij vertrouwd met dit werking van dit communicatieplatform.

Dient de NMBS een opleiding te voorzien zodat de Leaders NMBS en de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités bij het niet beschikbaar zijn van het cloudproductiviteitsplatform Microsoft 365, waarmee zij heden uitsluitend werken, kunnen teruggrijpen naar een alternatief zoals, bijvoorbeeld, Google Workspace?

De focusgroep meent dat er een alternatief communicatieplatform naast Microsoft 365 voorzien dient te worden, zodat communiceren en samenwerken mogelijk blijft in geval van eventuele pannes of andere redenen waardoor Microsoft 365 niet beschikbaar is. Google Workspace kan een valabel alternatief zijn. De focusgroep is zich bewust van het feit dat werken met een nieuw, bijkomend platform de nodige vorming vereist. Daarnaast dient er een structuur opgezet te worden binnen Google Workspace of elk ander alternatief platform dat als back-up voor Microsoft 365 aangenomen wordt, om georganiseerd te kunnen blijven werken wanneer de voorkeursapplicatie niet beschikbaar is,. De focusgroep realiseert zich dat het inzetten op één enkel communicatieplatform, in tijden waarin cyberaanvallen legio zijn en technische pannes frequent voorkomen, risico's met zich meebrengt.

Bestaat er een algemene vraag om een specifieke, theoretische opleiding te ontwikkelen die toelaat de materie noodplanning en crisisbeheer meer gedetailleerd te behandelen?

De focusgroep concludeert uit de resultaten van de enquête dat er zowel een specifieke theoretische als een praktische opleiding ontwikkelt moet worden op het niveau van de Leaders NMBS alsook op het niveau van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités om tegemoet te komen aan de behoeften van beide categorieën.

Is de NMBS in staat om zelf een volwaardige opleiding inzake noodplanning en crisisbeheer te ontwikkelen of is het noodzakelijk om één of meer externe modules te voorzien?

De focusgroep is van mening dat dergelijke opleiding intern ontwikkelt kan worden. Gezien er steeds volledige overeenstemming dient te zijn tussen de Nederlandstalige en Franstalige opleidingen lijkt het zelfs aangewezen om dit in eigen regie te doen. Om bijkomende knowhow te verwerven, kunnen de ontwikkelaars van dergelijke opleiding vooraf zelf

externe opleidingen volgen om vervolgens, via het teach-the-teacher-principe, de opgedane kennis door te geven aan de instructeurs. Er dient ook nagedacht te worden over de meerwaarde die het inschakelen van gastdocenten, gelieerd aan de vijf disciplines, in een toekomstige basisopleiding noodplanning en crisisbeheer, kan betekenen. Gastdocenten kunnen deze materie vanuit verschillende invalshoeken toelichten, wat tunnelvisie bij de deelnemers kan voorkomen en hen aanleert om deze materie en reële cases vanuit helikopterperspectief te bekijken.

7. Limieten

Met een responsgraad van 94 op 127 bevraagde Leaders NMBS kan de enquête als representatief beschouwd worden. Idem dito voor de enquête bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités met een responsgraad van 4 op 4.

De kennistest met telkens 10 vragen rond het intern interventieplan van de NMBS kende zowel bij de Leaders NMBS als bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités een hoge responsgraad met respectievelijk 99 op 127 en 4 op 4. Het aantal vragen van de kennistest was echter te beperkt om louter op basis van deze resultaten een correcte conclusie te trekken over de brede kennis van noodplanning en crisisbeheer bij beide categorieën. De resultaten geven eerder een indicatie over het kennisniveau met betrekking tot deze materie bij zowel de Leaders NMBS als de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités.

8. Aanbevelingen

Dit onderzoek laat toe om met het oog op de gedetecteerde aandachtspunten die eruit voortvloeien, een aantal concrete aanbevelingen te formuleren die de opleiding, kennis en instandhouding van de kennis aangaande noodplanning en crisisbeheer bij de Leaders NMBS en de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités kunnen verbeteren. Vanuit dit perspectief worden de volgende aanbevelingen gegeven:

1. Specifiek leerplan en opleiding aangaande noodplanning en crisisbeheer ontwikkelen voor de Leaders NMBS
2. Specifiek leerplan en opleiding aangaande noodplanning en crisisbeheer ontwikkelen voor de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités
3. Verplichte zesmaandelijke permanente vorming aangaande noodplanning en crisisbeheer voorzien voor de Leaders NMBS
4. Verplichte zesmaandelijke permanente vorming aangaande noodplanning en crisisbeheer voorzien voor de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités
5. Een actief in plaats van een passief oefenbeleid voeren
6. Voorstel tot bekendmaking van de resultaten van dit onderzoek aan de bevoegde directie binnen de NMBS
7. Voorstel tot het promoten van de rol van de NMBS actoren op het interventie terrein en in de coördinatiecomités bij de externe disciplines en lokale besturen

Specifiek leerplan en opleiding aangaande noodplanning en crisisbeheer ontwikkelen voor de Leaders NMBS.

De ontwikkeling van een leerplan en opleiding op maat van de Leaders NMBS kan bijdragen tot het verwerven van de nodige specifieke kennis en knowhow rond noodplanning en crisisbeheer. De taken die worden toevertrouwd aan een Leader NMBS op het interventie terrein komen eerder oppervlakkig aan bod tijdens de huidige fundamentele basisopleiding voor ‘onderstationschef specialiteit reizigers’. Om de toekomstige kandidaat Leader NMBS voldoende voor te bereiden op zijn/haar rol is een uniforme opleiding op centraal niveau, gevolgd door een decentrale opleiding om de lokale bijzonderheden van de actiezone waarin men tewerkgesteld zal worden te leren kennen, onontbeerlijk. Idealiter wordt het succesvol afronden van zowel de opleiding op centraal niveau als deze op lokaal niveau opgenomen als regularisatievoorwaarde in het profiel van de Leader NMBS.

Specifiek leerplan aangaande noodplanning en crisisbeheer ontwikkelen voor de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités.

In tegenstelling tot de Leaders NMBS die altijd gerekruteerd worden uit de poule van onderstationschefs en daardoor steeds een fundamentele basisopleiding genoten, bestaat de mogelijkheid dat een vertegenwoordiger in een coördinatiecomité zonder enige vorm van opleiding zijn/haar rol dient op te nemen in een beleidsorgaan. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een Head of die als externe aangeworven wordt door de NMBS. Een curriculum rond operationele spoorwegmaterie, spoorwegaardrijkskunde, noodplanning en crisisbeheer zijn noodzakelijk ter voorbereiding op het opnemen van een rol in een coördinatiecomité.

Verplichte zesmaandelijks permanente vorming aangaande noodplanning en crisisbeheer voorzien voor de Leaders NMBS.

Heden is het voorzien dat de Leaders NMBS tweemaal per kalenderjaar een permanente vorming volgen. Inhoudelijk krijgen zij echter exact dezelfde materie als de onderstationschefs voorgeschoteld. Een verplicht te volgen permanente vorming waarin uitsluitend de materie noodplanning en crisisbeheer aan bod komt, laat toe om de eerder verworven kennis rond deze materie op peil en up-to-date te houden.

Verplichte zesmaandelijks permanente vorming aangaande noodplanning en crisisbeheer voorzien voor de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités.

Aangezien er heden geen enkele vorm van opleiding voorzien is voor de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités, bestaat er voor hen ook geen permanente opleidingsvorm. In navolging van de ontwikkeling van een leerplan voor deze doelgroep zou ook een verplichte zesmaandelijks permanente opleiding voorzien kunnen worden. Zo kan de eerder verworven kennis op peil en up-to-date gehouden worden. Bovendien zou er tijdens deze vormingsdagen actief geoefend kunnen worden met digitale toepassingen zoals ICMS, zodat men vertrouwd geraakt en blijft met dit communicatieplatform.

Een actief in plaats van een passief oefenbeleid voeren.

Het intern interventieplan van de NMBS voorziet actieve deelname aan multidisciplinaire rampenoefeningen die georganiseerd worden door de bestuurlijke overheid op gemeentelijk of provinciaal niveau. Om beter tegemoet te komen aan de oefenbehoeften van zowel de Leaders NMBS als de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités zou de NMBS een voortrekkersrol moeten spelen en actief op zoek kunnen gaan naar partners binnen de 5 disciplines en lokale besturen zodat meer inzet- en tafeloefeningen georganiseerd kunnen worden.

Voorstel tot bekendmaking van de resultaten van dit onderzoek aan de bevoegde directie binnen de NMBS.

De Leaders NMBS en de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités werken allen onder de vlag van de directie Passenger Transport & Security. Ook het NMBS opleidingscentrum maakt deel uit van dezelfde directie. De resultaten van dit onderzoek kunnen ertoe bijdragen dat de NMBS de noodzaak inziet tot het organiseren en/of het verbeteren van (bestaande) opleidingen. Daarnaast kan opdracht gegeven worden tot het opnemen van een meer actieve rol in het zoeken van partners voor de organisatie van multidisciplinaire tafel- en inzetoefeningen.

Voorstel tot het promoten van de rol van de NMBS actoren op het interventieterrein en in de coördinatiecomités bij de externe disciplines en lokale besturen.

Het is noodzakelijk om de kennis omtrent de rollen van de externe disciplines en de lokale besturen bij de Leaders NMBS en vertegenwoordigers in de coördinatiecomités te verbeteren. Vice versa zou een betere kennis van de rollen en verantwoordelijkheden van de NMBS actoren in het crisisbeheer bij de externe partners eveneens waardevol kunnen zijn en leiden tot een vlottere afhandeling van noodsituaties.

Referentielijst

1. Tafel- en terreinoefeningen, geraadpleegd op (<https://crisiscentrum.be/nl/wat-doen-overheden/voorbereiding/organisatie-van-oefeningen>, sd)
2. NMBS Strategy & Legal (2022). Operationele procedure contingency Nightjet, p. 1 - 8
3. NMBS (2022), Procedures in geval van storingen bij DB ICE. p. 1 - 22
4. NMBS, Samuel Durt (2022), NMBS in 2021 Kerncijfers en realisaties, p. 1 -15
5. Reizigersaantallen in 2022, geraadpleegd op (<https://belgiantrain.be/nl/about-sncb/corporate/227-millions-travellers#:~:text=In%202022%20mocht%20NMBS%20227,vervoerde%20NMBS%20253%20miljoen%reizigers.>)
6. Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer (2011), Onderzoek spoorproblemen 27 juni 2011, p. 1 - 73
7. Nationale Raad voor de Opleiding (2021), Leerplan voor de basisberoepsopleiding onderstationschef – specialiteit “reizigers”, p. 1 - 31
8. NMBS (2022), Permanente opleiding onderstationschef specialiteit “reizigers” & eerste assistent klanten Procedure PRO-S80.4, p. 1 - 13
9. Belgisch staatsblad (2013), Wet van 30/08/2013 houdende de spoorcodex, p. 1 - 36
10. NMBS (2022), vacature post met profiel NMBS-interventiecoördinator, p. 1 - 2
11. NMBS Safety & Well being 10-02 B-SW (2022), interventieplan NMBS versie 5.1 (2022 – PRS-S91), p. 1 - 128
12. NMBS Safety & Well being 10-02 B-SW (2022), interventieplan NMBS versie 5.1 (2022 – PRS-S91), p. 1 - 128
13. NMBS Safety & Well being 10-02 B-SW (2022), interventieplan NMBS versie 5.1 (2022 – PRS-S91), p. 1 - 128

Lijst van figuren en tabellen

- Figuur 1: Cirkeldiagram met weergave van het geslacht – p. 23
- Figuur 2: Staafdiagram met weergave van de leeftijdscategorieën – p. 24
- Figuur 3: Staafdiagram met weergave van de periode waarin de basisopleiding gevolgd werd - p. 24
- Figuur 4: Staafdiagram met weergave van het aantal jaren ervaring als Leader NMBS – p. 25
- Figuur 5: Kolomdiagram met weergave van de uitvalsbasisen van de Leader NMBS – p. 25
- Figuur 6: Cirkeldiagram met weergave van het geslacht – p. 26
- Figuur 7: Cirkeldiagram met weergave van de leeftijdscategorieën - p. 26
- Figuur 8: Cirkeldiagram met weergave van de anciënniteit van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités – p. 27
- Figuur 9: Cirkeldiagram met weergave van het coördinatiecomité waarin de vertegenwoordigers geacht worden een rol op te nemen – p. 27
- Figuur 10: Cirkeldiagram met weergave van het aantal keren dat de vertegenwoordigers een actieve rol opnamen in een coördinatiecomité – p. 28
- Figuur 11: Staafdiagram met weergave van de scores op de kennistest van de Leaders NMBS – p. 29
- Figuur 12: Staafdiagram met weergave van de scores op de kennistest van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités - p. 31
- Figuur 13: Cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de verschillende fasen van de noodplanning, gepercipieerd door de Leaders NMBS – p. 33
- Figuur 14: Cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de interne bedrijfsorganisatie in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning, gepercipieerd door de Leaders NMBS – p. 34
- Figuur 15: cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de organisatie van de externe disciplines in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning, gepercipieerd door de Leaders NMBS – p. 34
- Figuur 16: Cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de taken van de Leader Infrabel om deze bij diens afwezigheid over te nemen op het interventieterrein, gepercipieerd door de Leaders NMBS – p. 35
- Figuur 17: Cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de verschillende fasen van de noodplanning, gepercipieerd door de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités – p. 35
- Figuur 18: cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de interne bedrijfsorganisatie in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning, gepercipieerd door de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités – p. 36
- Figuur 19: cirkeldiagram met weergave van de vertrouwdheid met de organisatie van de externe disciplines in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning, gepercipieerd door de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités – p. 36
- Figuur 20: Cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat al dan niet van mening is dat het intern interventieplan van de NMBS voldoende aan bod komt tijdens de basisopleiding ‘onderstationschef specialiteit reizigers’ – p. 37
- Figuur 21: Cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat een bijkomende opleiding met betrekking tot de onderdelen noodplanning en crisisbeheer al dan niet noodzakelijk vindt – p. 38
- Figuur 22: Cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat vindt dat de NMBS hen al dan niet voldoende voorbereid op de rol die zij dienen op te nemen op het interventieterrein – p. 38

- Figuur 23: Cirkeldiagram met weergave van het aantal NMBS Leaders dat bijkomende opleiding met betrekking tot de onderdelen noodplanning en crisisbeheer al dan niet noodzakelijk vindt – p. 39
- Figuur 24: Cirkeldiagram met weergave van de bereidheid tot het volgen van bijkomende opleidingen met betrekking tot de onderdelen noodplanning en crisisbeheer bij de Leaders NMBS – p. 40
- Figuur 25: Cirkeldiagram met weergave van de opleidingsbehoeften van de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités – p. 41
- Figuur 26: Cirkeldiagram met weergave van de volgbereidheid tot bijkomende opleidingen bij de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités – p. 42
- Figuur 27: Cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat in het verleden reeds deelnam aan één of meer terreinoefeningen – p. 43
- Figuur 28: Cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS met oefenervaring dat deelname aan een terreinoefening als een meerwaarde beschouwt – p. 44
- Figuur 29: Cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat in het verleden reeds deelnam aan één of meer tafeloefeningen – p. 44
- Figuur 30: Cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS met oefenervaring dat deelname aan een tafeloefening als meerwaarde beschouwt – p. 45
- Figuur 31: Cirkeldiagram met weergave van het aantal vertegenwoordigers in de coördinatiecomités dat in het verleden reeds deelnam aan één of meer oefeningen waarbij de activatie van een coördinatiecomité gesimuleerd werd – p. 46
- Figuur 32: Cirkeldiagram met weergave van het aantal keren dat de vertegenwoordigers in de coördinatiecomités met oefenervaring in het verleden reeds deelnamen aan een oefening waarbij de activatie van een coördinatiecomité gesimuleerd werd - p. 47
- Figuur 33: Cirkeldiagram met weergave van het aantal vertegenwoordigers in de coördinatiecomités met oefenervaring dat deelname aan oefeningen als een meerwaarde beschouwt – p. 47
- Figuur 34: Cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat het noodzakelijk vindt om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan terreinoefeningen – p. 48
- Figuur 35: Cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat het noodzakelijk vindt om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan tafeloefeningen – p. 48
- Figuur 36: Cirkeldiagram met weergave van het aantal vertegenwoordigers in de coördinatiecomités dat het noodzakelijk vindt om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan oefeningen – p. 49
- Figuur 37: Cirkeldiagram met weergave van het aantal Leaders NMBS dat het huidige oefenbeleid van de NMBS al dan niet voldoende vindt – p. 50
- Figuur 38: Cirkeldiagram met weergave van het aantal vertegenwoordigers in de coördinatiecomités dat het huidige oefenbeleid van de NMBS al dan niet voldoende vindt – p.51
- Tabel 1: Lexicon – p. 9
- Tabel 2: Kennistest Leader NMBS – p. 30
- Tabel 3: Kennistest NMBS vertegenwoordiger in de coördinatiecomités – p. 32

Bijlage 1: enquête Leader NMBS – Nederlandstalige versie

21-12-2022 09:31

NMBS-interventiecoördinator

NMBS-interventiecoördinator

Demografische gegevens + enquête NMBS-interventiecoördinator

* Vereist

* Dit formulier registreert uw naam, vul uw naam in.

1. Wat is uw geslacht? *



- M
- V
- X

2. Tot welke leeftijdsgroep behoort u? *

- 20 - 30 jaar
- 31 - 40 jaar
- 41 - 50 jaar
- 51 - 60 jaar
- 61 - 65 jaar

3. In welke periode heeft u de basisopleiding 'onderstationschef specialiteit reizigers' gevolgd? *

- 1980 - 1990
- 1991 - 2000
- 2001 - 2010
- 2011 - 2020
- 2021 - 2022

4. Hoelang bent u tewerkgesteld als NMBS-interventiecoördinator? *

- 0 tot 2 jaar
- 2 tot 4 jaar
- 4 tot 6 jaar
- 6 tot 8 jaar
- 8 tot 10 jaar
- meer dan 10 jaar

5. Waar bent u tewerkgesteld als NMBS-interventiecoördinator? *

- Antwerpen
- Leuven
- Hasselt
- Mechelen
- Brugge
- Gent
- Denderleeuw
- Kortrijk
- Brussel-Noord
- Brussel-Zuid

6. Vindt u dat u voldoende vertrouwd bent met de verschillende fasen van de noodplanning? *

- Ja
- Neen

7. Vindt u dat u voldoende vertrouwd bent met de interne bedrijfsorganisatie in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning? *

- Ja
- Neen

8. Vindt u dat u voldoende vertrouwd bent met de organisatie van de externe disciplines in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning? *

- Ja
- Neen

9. Vindt u dat u voldoende vertrouwd bent met de taken van de Leader Infrabel om deze bij diens afwezigheid over te nemen op het interventieterrein? *

- Ja
- Neen

10. Vindt u dat in de basisopleiding 'onderstationschef specialiteit reizigers' het onderdeel 'NMBS-interventieplan' voldoende aan bod komt? *

- Ja
- Neen

11. Vindt u het noodzakelijk dat er vanuit de NMBS voor de interventiecoördinatoren een bijkomende opleiding met betrekking tot de onderdelen noodplanning en crisisbeheer voorzien moet worden? *

- Ja
- Neen

12. Vindt u dat de NMBS u voldoende voorbereid op de rol die u dient op te nemen op het interventieterrein? *

- Ja
- Neen

13. Vindt u bijkomende opleiding(en) met betrekking tot noodplanning en crisisbeheer noodzakelijk en zo ja, in welke vorm? *

- Ja, een bijkomende theoretische opleiding is noodzakelijk
- Ja, een bijkomende praktijkopleiding is noodzakelijk
- Ja, een bijkomende theoretische opleiding en praktijkopleiding zijn noodzakelijk
- Neen, bijkomende opleidingen zijn niet nodig

14. Bent u bereid om interne en/of externe opleidingen te volgen om u verder te bekwamen in noodplanning en crisisbeheer? *

- Ja, graag
- Ja, maar enkel wanneer ik hiertoe verplicht word
- Neen, ik denk dat ik voldoende kennis heb van noodplanning en crisisbeheer

15. Heeft u in het verleden reeds deelgenomen aan een terreinoefening? *

- Ja
- Neen

16. Indien ja, beschouwt u uw deelname aan de terreinoefening als een meerwaarde? *

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing (aanvinken wanneer u nog niet deelgenomen heeft aan een terreinoefening)

17. Heeft u in het verleden reeds deelgenomen aan een tafeloefening? *

- Ja
- Neen

18. Zo ja, beschouwt u uw deelname aan de tafeloefening als een meerwaarde? *

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing (aanvinken indien u nog niet deelgenomen heeft aan een tafeloefening)

19. Vindt u het noodzakelijk om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan terreinoefeningen? *

- Ja
- Neen

Bijlage 2: kennistest Leader NMBS – Nederlandstalige versie

21-12-2022 09:33

Kennistest Intern Interventieplan Leader NMBS

Kennistest Intern Interventieplan Leader NMBS

* Dit formulier registreert uw naam, vul uw naam in.

⋮

1. In hoeveel disciplines zijn de externe hulpdiensten opgedeeld?

- 3
- 4
- 5
- 6

2. Discipline 2 heeft betrekking op:

- Medische, sanitaire en psychologische hulpverlening
- Politie van de plaats van de noodsituatie
- Hulpverleningsoperaties
- Logistieke steun

3. Tot welke discipline behoort de brandweer?

- Discipline 1
- Discipline 2
- Discipline 3
- Discipline 4

4. Aan welke kleuren van het specifieke hesje herken je de DIR-CP-OPS?

- Groen en wit
- Oranje en wit
- Zwart en wit
- Amarant en wit

5. Hoe herken je de CP-OPS?

- Een vlag of paneel met geel opschrift op een zwarte achtergrond
- Een vlag of paneel met zwart opschrift op een gele achtergrond
- Een mobiel geel zwaailicht
- Een mobiel oranje zwaailicht

6. Wie vertegenwoordigt de NMBS volgens het Interventieplan in het coördinatiecomité op gemeentelijk niveau?

- Head of B-PT.2
- Manager Passenger Services Station
- Senior Manager Passenger Services Station
- Algemeen Directeur Passenger Transport & Security

7. Wie vertegenwoordigt de NMBS volgens het Interventieplan in de CP-OPS na afkondiging van provinciale fase van het rampenplan?

- Head of B-PT.2
- Manager Passenger Services Station
- Senior Manager Passenger Services Station
- Algemeen Directeur Passenger Transport & Security

8. Wie staat in voor de beleidsdirectie van de politie van de plaats van de noodsituatie in het coördinatiecomité op gemeentelijk en provinciaal niveau?

- Dir D1
- Dir D2
- Dir D3
- Dir D4

9. Wie vertegenwoordigt de NMBS bij het multidisciplinaire motorkapoverleg op het interventieterrein bij aanvang van een operationele coördinatie?

- Head of B-PT.2
- Manager Passenger Services Station
- Senior Manager Passenger Services Station
- NMBS-interventiecoördinator

10. Mag de NMBS-interventiecoördinator zich ten allen tijde in de uitsluitingsperimeter (rode zone) begeven?

- Ja, aangezien hij deel uitmaakt van de interventiediensten
- Ja, mits akkoord van de DIR-CP-OPS, overeenkomstig de door hem gegeven instructies
- Neen, in geen geval
- Neen, behalve op uitdrukkelijk verzoek van de Leider van de Operaties

Deze inhoud is niet door Microsoft gemaakt noch goedgekeurd. De gegevens die u verzendt, zal worden gestuurd naar de eigenaar van het formulier.

 Microsoft Forms

Bijlage 3: enquête Leader NMBS – Franstalige versie

21-12-2022 09:32

Coordinateur Intervention SNCB

Coordinateur Intervention SNCB

* Vereist

* Dit formulier registreert uw naam, vul uw naam in.

1. Quel est votre sexe? *

- H
- F
- X

2. A quelle tranche d'âge appartenez-vous? *

- 20 - 30 ans
- 31 - 40 ans
- 41 - 50 ans
- 51 - 60 ans
- 61 - 65 ans

3. A quelle période avez-vous suivi la formation de base sous-chef spécialité voyageurs? *

- 1980 - 1990
- 1991 - 2000
- 2001 - 2010
- 2011 - 2020
- 2021 - 2022

4. Depuis combien de temps travaillez-vous en tant que coordinateur intervention SNCB? *

- 0 - 2 ans
- 2 - 4 ans
- 4 - 6 ans
- 6 - 8 ans
- 8 - 10 ans
- plus de 10 ans

5. Où travaillez-vous comme coordinateur intervention SNCB? *

- Bruxelles-Nord
- Bruxelles-Midi
- Namur
- Liège
- Ottignies
- Arlon
- Libramont
- Charleroi
- Verviers
- Tournai
- Mons

6. Pensez-vous être suffisamment familiarisé avec les différentes phases de la planification d'urgence? *

- Oui
- Non

7. Pensez-vous être suffisamment familiarisé avec l'organisation interne de l'entreprise en cas de déclaration d'une phase de planification d'urgence? *

- Oui
- Non

8. Pensez-vous être suffisamment familiarisé avec l'organisation des disciplines externes en cas de déclaration d'une phase de planification d'urgence? *

Oui

Non

9. Pensez-vous être suffisamment familiarisé avec les fonctions du Leader Infrabel pour prendre le relais sur le site d'intervention sur son absence? *

Oui

Non

10. Pensez-vous que dans la spécialité 'voyageurs' de la formation de base de sous-chef de gare, la partie 'plan d'intervention interne' est suffisamment abordée? *

Oui

Non

11. Estimez-vous qu'il est nécessaire de prévoir une formation supplémentaire sur les éléments de planification d'urgence et de gestion de crise pour les coordinateurs intervention SNCB? *

Oui

Non

12. Estimez-vous que la SNCB vous prépare suffisamment au rôle que vous devrez assumer dans le domaine de l'intervention? *

- Oui
- Non

13. Pensez-vous qu'une ou plusieurs formations supplémentaires liées à la planification d'urgence et à la gestion de crise sont nécessaires et, si oui, sous quelle forme? *

- Oui, une formation theorique
- Oui, une formation pratique
- Oui, des formations theorique et pratique
- Non, je ne considère pas qu'une ou plusieurs formations supplémentaires soient nécessaires

14. Êtes-vous prêt à suivre une formation interne et/ou externe pour augmenter vos compétences en matière de planification d'urgence et de gestion de crise? *

- Oui, bien sûr
- Oui, mais uniquement lorsque l'entreprise l'exige
- Non, je pense avoir les connaissances suffisantes en matière de planification d'urgence et de gestion de crise

15. Avez-vous participé à un exercice sur le terrain dans le passé? *

- Oui
- Non

16. Si oui, considérez-vous que votre participation à cet exercice sur le terrain a apporté une valeur ajoutée? *

- Oui
- Non
- Pas d'application (cochez si vous n'avez jamais participé à un exercice sur le terrain)

17. Avez-vous participé à un exercice sur table dans le passé? *

- Oui
- Non

18. Si oui, considérez-vous que votre participation à cet exercice sur table a apporté une valeur ajoutée? *

- Oui
- Non
- Pas d'application (cochez si vous n'avez jamais participé à un exercice sur table)

19. Pensez-vous qu'il est nécessaire d'avoir la possibilité de participer aux exercices sur le terrain à l'avenir? *

- Oui
- Non

20. Pensez-vous qu'il est nécessaire d'avoir la possibilité de participer aux exercices sur table à l'avenir? *

- Oui
- Non

21. Pensez-vous que la politique d'exercices actuelle de la SNCB est suffisante? (frequence de nombre d'exercices) *

- Oui
- Non

Deze inhoud is niet door Microsoft gemaakt noch goedgekeurd. De gegevens die u verzendt, zal worden gestuurd naar de eigenaar van het formulier.

 Microsoft Forms

Bijlage 4 : kennistest Leader NMBS – Franstalige versie

21-12-2022 09:34

Test de connaissances plan d'intervention interne - coordinateur d'intervention SNCB

🕒 5 minuten

Test de connaissances plan d'intervention interne - coordinateur d'intervention SNCB

* Vereist

* Dit formulier registreert uw naam, vul uw naam in.

1. Dans combien des disciplines les services d'urgence externes sont-ils?

*

- 3
- 4
- 5
- 6

2. La discipline 2 fait référence à: *

- Assistance médicale, sanitaire et psychosociale
- La police du lieu de l'urgence
- Opérations de secours
- Soutien logistique

3. A quelle discipline appartiennent les pompiers? *

- Discipline 1
- Discipline 2
- Discipline 3
- Discipline 4

4. Quelles sont les couleurs spécifique du gilet du DIR-CP-OPS? *

- Vert et blanc
- Orange et blanc
- Noir et blanc
- Amarante et blanc

5. Comment reconnaitre le CP-OPS? *

- Un drapeau ou un panneau avec des lettres jaune sur fond noir
- Un drapeau ou un panneau avec des lettres noir sur fond jaune
- Un feu clignotant jaune mobile
- Un feu clignotant orange mobile

6. Selon le plan d'intervention, qui représente la SNCB dans le comité de coordination au niveau communal? *

- Head of B-PT.2
- Manager Passenger Services Station
- Senior Manager Passenger Services Station
- Directeur Général Passenger Transport & Security

7. Selon le plan d'intervention, qui représente la SNCB dans le CP-OPS si la phase provincial de plan d'urgence est déclarée? *

- Head of B-PT.2
- Manager Passenger Services Station
- Senior Manager Passenger Services Station
- Directeur Général Passenger Transport & Security

8. Qui est responsable de la gestion des activités de la police du site d'urgence au sein du comité de coordination au niveau communal et provincial? *

- Dir-D1
- Dir-D2
- Dir-D3
- Dir-D4


9. Qui représente la SNCB dans les réunions multidisciplinaires en cas de coordination opérationnelle? *

- Head of B-PT.2
- Manager Passenger Services Station
- Senior Manager Passenger Services Station
- Le Coordinateur Intervention de la SNCB

10. Le Coordinateur Intervention de la SNCB peut-il pénétrer à tout moment dans le périmètre d'exclusion (zone rouge)? *

- Qui, puisqu'il appartient aux services d'intervention
- Qui, avec l'accord du DIR-CP-OPS, conformément aux instructions données par celui-ci
- Non, en aucun cas
- Non, sauf sur demande expresse du Chef des Opérations

Deze inhoud is niet door Microsoft gemaakt noch goedgekeurd. De gegevens die u verzendt, zal worden gestuurd naar de eigenaar van het formulier.

 Microsoft Forms

Bijlage 5 : enquête NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités – Nederlandstalige versie

21-12-2022 09:30

NMBS-vertegenwoordiger in de coördinatiecomités

NMBS-vertegenwoordiger in de coördinatiecomités

* Dit formulier registreert uw naam, vul uw naam in.

1. Wat is uw geslacht?

- M
- V
- X

2. Tot welke leeftijdsgroep behoort u?

- 20 - 30 jaar
- 31 - 40 jaar
- 41 - 50 jaar
- 51 - 60 jaar
- 61 - 65 jaar

3. Hoelang bent u tewerkgesteld bij de NMBS?

- 0 tot 5 jaar
- 5 tot 10 jaar
- 10 tot 15 jaar
- 15 tot 20 jaar
- Langer dan 20 jaar

4. In welk coördinatiecomité wordt u geacht een rol op te nemen?

- Coördinatiecomité op gemeentelijk niveau
- Coördinatiecomité op provinciaal niveau

5. Hoe vaak heeft u in het verleden de rol van NMBS-vertegenwoordiger in een CC opgenomen?

- 0 tot 3 keer
- 4 tot 6 keer
- 7 tot 9 keer
- 10 tot 12 keer
- Meer dan 12 keer

6. Vindt u dat u voldoende vertrouwd bent met de verschillende fasen van de noodplanning?

- Ja
 Neen

7. Vindt u dat u voldoende vertrouwd bent met de interne bedrijfsorganisatie in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning?

- Ja
 Neen

8. Vindt u dat u voldoende vertrouwd bent met de organisatie van de externe disciplines in geval van een afkondiging van een fase in de noodplanning?

- Ja
 Neen

9. Acht u het noodzakelijk dat er vanuit de NMBS voor de NMBS-vertegenwoordigers in de coördinatiecomités een bijkomende opleiding met betrekking tot de onderdelen noodplanning en crisisbeheer voorzien moet worden?

- Ja
 Neen

10. Vindt u dat de NMBS u voldoende voorbereid op de rol die u dient op te nemen in het coördinatiecomité?

- Ja
- Neen

11. Vindt u bijkomende opleiding(en) met betrekking tot noodplanning en crisisbeheer noodzakelijk en zo ja, in welke vorm?

- Theoretische opleiding
- Praktische opleiding
- Theoretische en praktische opleiding
- Neen, ik vind bijkomende opleiding(en) niet noodzakelijk

12. Bent u bereid om bijkomende interne/externe opleidingen te volgen om u verder te bekwamen in noodplanning en crisisbeheer?

- Ja, graag
- Ja, maar enkel indien het bedrijf dit verplicht
- Neen, ik denk voldoende kennis te hebben van noodplanning en crisisbeheer

13. Heeft u in het verleden reeds deelgenomen aan een oefening waarbij de activatie van een coördinatiecomité gesimuleerd werd?

- Ja
- Neen

14. Indien ja, hoe vaak heeft u in het verleden reeds deelgenomen aan een oefening waarbij de activatie van een coördinatiecomité gesimuleerd werd?

- 1 tot 3 keer
- 4 tot 6 keer
- 7 tot 9 keer
- 10 keer of meer
- Niet van toepassing (aanvinken indien u nog nooit deelgenomen heeft aan een oefening)

15. Indien u reeds heeft deelgenomen aan dergelijke oefening(en), beschouwt u dit dan als een meerwaarde?

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing (aanvinken indien u nog nooit heeft deelgenomen aan een oefening)

16. Vindt u het noodzakelijk om in de toekomst de mogelijkheid te krijgen om deel te nemen aan oefeningen?

- Ja
- Neen

17. Vindt u het huidige oefenbeleid van de NMBS voldoende?

- Ja
- Neen

Deze inhoud is niet door Microsoft gemaakt noch goedgekeurd. De gegevens die u verzendt, zal worden gestuurd naar de eigenaar van het formulier.

 Microsoft Forms

Bijlage 6: kennistest NMBS vertegenwoordigers in de coördinatiecomités

21-12-2022 09:36

Kennistest NMBS-vertegenwoordiger in de coördinatiecomités

 5 minuten

Kennistest NMBS- vertegenwoordiger in de coördinatiecomités

* Vereist

* Dit formulier registreert uw naam, vul uw naam in.

1. Wie is bevoegd om de gemeentelijke fase van het rampenplan af te kondigen? *

- Burgemeester
- Gemeentelijke noodplanningscoördinator
- DIR-CP-OPS
- Leider van de Operaties

2. Wie staat in voor de beleidsdirectie van de hulpverleningsoperaties in het coördinatiecomité op gemeentelijk niveau? *

- Dir-BW
- Dir-LOG
- Dir-D1
- Dir-D4

3. Wie staat in voor de beleidsdirectie van de medische, sanitaire en psychosociale hulpverlening in het coördinatiecomité op provinciaal niveau? *

- Dir-MED
- Psychosociaal Manager
- Dir-D2
- Federaal Gezondheidsinspecteur

4. Wie vertegenwoordigt de NMBS in het coördinatiecomité op provinciaal niveau? *

- Manager Passenger Services Station
- Senior Manager Passenger Services Station
- Head of B-PT.2
- Algemeen Directeur Passenger Transport & Security

5. Wat verstaat men onder een SEVESO-incident? *

- Een incident waarbij giftige en gevaarlijke stoffen vrijkomen
- Een incident dat ernstige schade aan het milieu kan veroorzaken
- Een incident waarbij een black-out dreigt
- De toepassing van het afschakelplan elektriciteit

6. Wie beschikt er over opvorderingsrecht wanneer de gemeentelijke fase van het rampenplan van kracht is? *

- Leider van de Operaties
- DIR-CP-OPS
- Burgemeester
- Gemeentelijke noodplanningscoördinator

7. Wie start een case in ICMS? *

- Leider van de Operaties
- DIR-CP-OPS
- CIC (Communicatie- en Informatiecentrum)
- Noodcentrale 112

8. Volgen de verschillende fasen in de noodplanning elkaar altijd chronologisch op? *

- Ja
- Neen

9. Bestaat de mogelijkheid dat de civiele overheid, omwille van het evolutieve karakter van een noodsituatie, beslist tot het afschalen van een provinciale naar een gemeentelijke fase van het rampenplan? *

- Ja
- Neen

10. Kan het MIP (medisch interventieplan) afgekondigd worden zonder dat de gemeentelijke of provinciale fase van het rampenplan van kracht is? *

Ja

Neen

Deze inhoud is niet door Microsoft gemaakt noch goedgekeurd. De gegevens die u verzendt, zal worden gestuurd naar de eigenaar van het formulier.

 Microsoft Forms

Bijlage 7: enquête NMBS vertegenwoordiger in de coördinatiecomités – Franstalige versie

21-12-2022 09:32

Représentants de la SNCB dans les comités des coordinations

Représentants de la SNCB dans les comités des coordinations

* Vereist

* Dit formulier registreert uw naam, vul uw naam in.

1. Quel est votre sexe? *

- H
- F
- X

2. A quelle tranche d'âge appartenez-vous? *

- 20 - 30 ans
- 31 - 40 ans
- 41 - 50 ans
- 51 - 60 ans
- 60 - 65 ans

3. Depuis combien de temps travaillez-vous à la SNCB? *

- 0 - 5 ans
- 5 - 10 ans
- 10 - 15 ans
- 15 - 20 ans
- Plus de 20 ans

4. Dans quel comité de coordination devez-vous jouer un rôle? *

- comité de coordination au niveau communal
- comité de coordination au niveau provincial

5. Combien de fois avez-vous assumé le rôle de représentant de la SNCB dans un comité de coordination dans le passé? *

- 0 à 3 fois
- 4 à 6 fois
- 7 à 9 fois
- 9 à 12 fois
- Plus de 12 fois

6. Pensez-vous être suffisamment familiarisé avec les différentes phases de la planification d'urgence? *

- Oui
- Non

7. Pensez-vous être suffisamment familiarisé avec l'organisation interne de l'entreprise en cas de déclaration d'une phase de planification d'urgence? *

- Oui
- Non

8. Pensez-vous être suffisamment familiarisé avec l'organisation des disciplines externes en cas de déclaration d'une phase de planification d'urgence? *

- Oui
- Non

9. Estimez-vous qu'il est nécessaire que la SNCB fournisse une formation supplémentaire aux représentants de la SNCB, au sein des comités de coordination en ce qui concerne les volets de la planification d'urgence et de la gestion de crise? *

- Oui
- Non

10. Pensez-vous que la SNCB vous prépare suffisamment au rôle que vous devriez assumer au sein du comité de coordination? *

- Oui
- Non

11. Pensez-vous qu'une ou plusieurs formations supplémentaires liées à la planification d'urgence et à la gestion de crise sont nécessaires et, si oui, sous quelle forme? *

- Formation theorique
- Formation pratique
- Formation theorique et pratique
- Je ne pense pas qu'une ou plusieurs formations supplémentaires soient nécessaires

12. Êtes-vous prêt à suivre une formation interne et/ou externe pour augmenter vos compétences en matière de planification d'urgence et gestion de crise? *

- Oui, bien sûr
- Oui, mais uniquement lorsque l'entreprise l'oblige
- Non, je pense avoir une connaissance suffisante de la planification d'urgence et de la gestion de crise

13. Avez-vous déjà participé à une exercice simulant l'activation d'un comité de coordination? *

- Oui
- Non

14. Combien de fois avez-vous participé dans le passé à des exercices simulant l'activation d'un comité de coordination? *

- 1 à 3 fois
- 4 à 6 fois
- 7 à 9 fois
- 10 fois ou plus
- Pas d'application (cochez si vous n'avez jamais participé à un exercice simulant l'activation d'un comité de coordination)

15. Si oui, considérez-vous que votre participation à cet (ces) exercice(s) a apporté une valeur ajoutée? *

- Oui
- Non
- Pas d'application (cochez si vous n'avez jamais participé à un exercice simulant l'activation d'un comité de coordination)

16. Pensez-vous qu'il est nécessaire d'avoir la possibilité de participer aux exercices à l'avenir? *

- Oui
- Non

17. Pensez-vous que la politique d'exercice actuelle de la SNCB est suffisante? (fréquence du nombre d'exercices) *

- Oui
- Non

Deze inhoud is niet door Microsoft gemaakt noch goedgekeurd. De gegevens die u verzendt, zal worden gestuurd naar de eigenaar van het formulier.

 Microsoft Forms

Bijlage 8: kennistest NMBS vertegenwoordiger in de coördinatiecomités – Franstalige versie

21-12-2022 09:35

Test de connaissances des représentants SNCB aux comités des coordination

🕒 5 minuten

Test de connaissances des représentants SNCB aux comités des coordination

* Vereist

* Dit formulier registreert uw naam, vul uw naam in.

1. Qui est autorisé à déclarer la phase communal du plan d'urgence? *

- Le bourgmestre
- Le coordinateur des plans d'urgence communal
- DIR-CP-OPS
- Le chef des opérations

2. Qui est responsable de la gestion des activités des opérations de secours au sein du comité du comité de coordination au niveau communal? *

- Dir-Si
- Dir-Log
- Dir-D1
- Dir-D4

3. Qui est responsable de la gestion des activités de l'assistance médicale, sanitaire et psychosociale au sein du comité de coordination au niveau provincial? *

- Dir-Med
- Psychosocial Manager
- Dir-D2
- Inspecteur fédéral de la santé

4. Qui représente la SNCB au comité de coordination au niveau provincial? *

- Manager Passenger Services Station
- Senior Manager Passenger Services Station
- Head of B-PT.2
- Directeur général Passenger Transport & Security

5. Qu'entend-on par 'incident Seveso'? *

- Un incident au cours duquel des substances toxiques et dangereuses sont libérées
- Un incident qui peut causer de graves dommages à l'environnement
- Un incident dans lequel une black-out est imminente
- L'application du plan de coupure d'électricité

6. Qui a le droit de réquisitionner en cas d'une phase communal du plan d'urgence? *

- Le Chef des Opérations
- DIR-CP-OPS
- Le bourgmestre
- Le coordinateur de la planification d'urgence

7. Qui lance un dossier dans le ICMS? *

- Le chef des opérations
- DIR-CP-OPS
- CIC (Centre de Communication et Information)
- Service d'urgence 112

8. Les différentes phases de la planification d'urgence se succèdent-elles toujours chronologiquement? *

- Oui
- Non

9. Est-il possible qu'en raison de l'évolution d'une situation d'urgence, l'autorité civile décide de passer d'une phase provinciale à une phase communal du plan d'urgence? *

- Oui
- Non

10. Le PIM (plan d'intervention médicale) peut-il être déclaré sans que la phase communal ou provinciale du plan d'urgence soit en place? *

Oui

Non

Deze inhoud is niet door Microsoft gemaakt noch goedgekeurd. De gegevens die u verzendt, zal worden gestuurd naar de eigenaar van het formulier.

 Microsoft Forms