

Brussel, 18 september '15

We zijn het engagement aangegaan om een rapport te publiceren, dat op een gedetailleerde en objectieve manier beschrijft wat er gebeurde aan boord van Thalys 9364 op 21 augustus 2015. Vandaag komen we deze belofte na.

Dit document beschrijft de feiten op objectieve en transparante wijze. Het kan echter op geen enkele manier het drama en de emoties weergeven, die onze reizigers en medewerkers die dag op de trein beleefden.

Thalys werd nooit eerder geconfronteerd met een dergelijke gewelddadige en plotse gebeurtenis. Iedereen heeft gereageerd naar best vermogen in deze onbeschrijfelijke situatie. Sommigen hebben zich werkelijk heldhaftig gedragen en risico's genomen om het leven van anderen te redden; andere personen zochten vooral bescherming voor zichzelf en anderen; velen hebben pas na het incident beseft wat zich werkelijk afspeelde. Ze zijn allen aan een groot gevaar ontsnapt en verdienen onze waardering en respect. In naam van het volledige Thalyspersoneel, wil ik nogmaals onze solidariteit uiten ten opzichte van iedereen, die op die dag aanwezig was in deze trein. We hebben een psychologische ondersteuning voorzien en blijven ter beschikking voor hen die dat wensen. En natuurlijk bedanken wij ook vanuit de grond van ons hart onze redders. We zullen hen nooit vergeten.

Dit rapport toont aan dat in deze extreme omstandigheden de juiste beslissingen werden genomen met respect voor de procedures, maar ook dankzij het nemen van bepaalde initiatieven. Deze combinatie heeft een snelle tussenkomst van de hulpdiensten mogelijk gemaakt. Dit rapport wijst ons ook op wat we beter kunnen doen. De geplande maatregelen laten ons enerzijds toe de waakzaamheid en reactiesnelheid te verhogen. Anderzijds helpt het ons ook in te schatten welke handelingen geschikt zijn in dit soort uitzonderlijke omstandigheden.

We zullen dan ook onze procedures en middelen versterken, zodat iedereen de juiste reflexen heeft in dergelijke extreme omstandigheden. Onze Thalysmedewerkers hebben echter een beperkte rol: zij zijn niet opgeleid of uitgerust om politiehandelingen uit te voeren.

Thalys heeft reeds beslist om volgende maatregelen in te voeren:

- Het personeel opleiden teneinde abnormale gedragingen te detecteren en een eventuele uitbraak van paniek in extreme en gevaarlijke crisissituaties te beheersen;
- De treinbestuurdersopleiding uitbreiden met omleidingsroutes op klassieke trajecten;
- Het uitwerken van omleidings- en evacuatiescenario's;
- Het verbeteren van de communicatiesystemen tussen het boordpersoneel en de treinbegeleider in crisissituaties;
- Het versterken van de opleiding van het niet-rijdend Thalyspersoneel om onze klanten bij te staan ingeval van crisis;
- Het aanbrengen van noodnummers: aan boord zullen de noodnummers voor de vier landen duidelijk zichtbaar aangebracht worden om abnormale situaties te melden.

Met dit rapport sluiten we het onderzoek af. Deze zaak is vanaf nu uitsluitend in handen van justitie. Wij richten ons vanaf nu weer op onze dagdagelijkse missie, met name onze klanten in alle sereniteit bedienen en tevreden stellen.

Bedankt voor uw aandacht,
Met de meeste hoogachting,

Agnès Ogier, CEO Thalys



Intern onderzoeksverslag Aanslag op trein 9364, 21 augustus 2015

VERSIE 17/09/2015

Referentie:

Auteur: Eric Martos, directeur veiligheid

INHOUDSOPGAVE

1.	Woord vooraf.....	3
2.	Samenvatting.....	3
3.	Methodologie.....	4
4.	Analyse van de gebeurtenissen.....	5
4.1.	Inleiding:.....	5
4.2.	Analyse van de acties van het treinpersoneel:.....	6
5.	Maatregelen genomen door Thalys.....	10
6.	Besluit.....	11
7.	Bijlagen.....	12
7.1.	Chronologie.....	12
7.2.	Schema van treinstel 4540.....	21
7.3.	Schema van de positie van de personen die tussenkwamen in het treinstel.....	22
7.4.	Schema van de site van Arras (station, stationsplein, gymnasium).....	23
7.5.	Schema van de plaats van stilstand op de hoofdlijn.....	25
7.6.	Het werkingsprincipe van veiligheidsinstrumenten aan boord.....	26
7.7.	Normale personeelsbezetting van een Thalys-trein en de instaprocedure voor een Thalys-trein in het station Brussel-Zuid.....	27
7.8.	Informaticagegevens van de trein.....	28

1. Woord vooraf

Thalys drukt eerst en vooral haar medeleven uit met alle slachtoffers, klanten en personeelsleden van Thalys en onderaannemers na deze aanslag zonder voorgaande. Thalys heeft zich geëngageerd om haar reizigers en personeelsleden langdurig bij te staan. Deze hebben hierover een brief ontvangen en er is een psychologische ondersteuningscel opgericht. Thalys eert nogmaals de moed van haar reizigers en personeel die door hun oplettendheid of hun uitzonderlijke moed erin geslaagd zijn om de terrorist te neutraliseren.

2. Samenvatting

Op vrijdag 21 augustus 2015 werd Thalys 9364 getroffen door een aanval met een vuurwapen terwijl de trein het normale traject op de hogesnelheidslijn LGV Nord aflegde. Deze aanval werd uitgevoerd door een schutter die zich in rijtuig 12 van het achterste treinstel bevond, was erg gewelddadig en van bijzonder korte duur vooraleer de schutter snel overmeesterd werd door passagiers van rijtuig 12. Er vielen twee gewonden: één persoon werd getroffen door een kogel en een andere kreeg een messteek. De gebeurtenis veroorzaakte psychologische shocks bij meerdere passagiers en leden van het treinpersoneel.

De trein kwam eerst tot stilstand op de lijn zelf ter hoogte van kilometerpunt 173 (gemeente Hénin-Beaumont, Frankrijk) en werd vervolgens omgeleid richting Arras. Zo konden de gewonden in de beste omstandigheden verzorgd worden en kon de politie de schutter arresteren.

Ter plaatse moesten de passagiers de trein verlaten op bevel van de politie van Arras. Ze werden eerst in het station opgevangen, maar daarna naar een nabijgelegen gymnasium overgebracht, waar ze bleven gedurende de periode dat hun identiteit gecontroleerd werd en de politie de nodige onderzoeken kon doen in het treinstel.

Zodra de politie haar operatie beëindigd had, zorgden twee speciaal ter beschikking gestelde treinen voor het vervoer van de passagiers. Op die manier konden ze hun reis richting Parijs verder zetten. In coördinatie met de SNCF werkte Thalys een regeling uit om de klanten een oplossing aan te bieden voor hun verblijf of vervoer in Arras en in Parijs.

3. Methodologie

Het voorliggend intern onderzoeksverslag, opgesteld op vraag van Agnès Ogier, Managing Director van THI Factory en CEO van Thalys International, heeft als doel om zo snel mogelijk de eerste elementen aan te brengen die kunnen leiden tot een begrip van de gebeurtenissen die de Thalys 9364 op vrijdag 21 augustus 2015 getroffen hebben ter hoogte van KP 173,7 en vervolgens in het station van Arras. De onderzoekers leggen zich erop toe om in deze context de acties die werden uitgevoerd door de personeelsleden van Thalys gedurende het incident te analyseren.

Het voorliggend onderzoek en het verslag dat ermee gepaard gaat kunnen geenszins de lopende gerechtelijk onderzoeken of de onderzoeken van de betrokken ministeries in Frankrijk en België vervangen.

De vaststellingen van het multidisciplinair onderzoeksteam van de directie Safety van THI Factory zijn gebaseerd op de elementen die na het incident verzameld werden:

- via geschreven verslagen, brieven en e-mails van klanten.
- via mondelinge en schriftelijke getuigenissen van de verschillende personeelsleden aan boord
- via analyse van de technische documenten en het in het treinstel ingebouwde informaticasysteem
- via het beluisteren van radio- en telefoonconversaties tussen de operatoren gedurende de periode van het incident

Een deel van de getuigenissen was echter niet toegankelijk voor de interne onderzoekers omwille van het lopende gerechtelijk onderzoek, in het bijzonder de getuigenissen van de Amerikaanse passagiers die rechtstreeks bijgedragen hebben tot de overmeestering van de terrorist. Bepaalde getuigenissen hebben het bovendien, hetzij door hun onnauwkeurigheid, hetzij omdat ze in tegenspraak zijn met andere getuigenissen, voor de onderzoekers nog altijd niet mogelijk gemaakt om de chronologie van de gebeurtenissen nauwkeurig te reconstrueren.

Ten slotte bevat het voorliggend verslag bijlagen die de lezer nuttige contextuele elementen zullen verschaffen voor het begrip van de gebeurtenissen.

4. Analyse van de gebeurtenissen

4.1. Inleiding:

De hierna voorgestelde analyse heeft betrekking op de periode tussen het moment dat de schutter het toilet verliet en de aankomst van de trein in het station van Arras. De gebeurtenis waarvan de klanten en personeelsleden van Thalys 9364 en 9464 op 21 augustus 2015 het slachtoffer zijn geworden is door de aard, het plotselinge karakter en het geweld ervan erg uitzonderlijk.

De aard van het incident. Een terroristische aanslag van dit type is ongezien in de geschiedenis van Thalys en het spoorwegvervoer in Europa. Er zijn helaas al dodelijke aanslagen gepleegd in vervoersmiddelen, maar deze modus operandi is nieuw voor een trein op Europees grondgebied.

Het plotselinge karakter. Er zijn minder dan drie minuten verstreken tussen het moment waarop de terrorist overging tot zijn daad en het moment waarop hij overmeesterd werd door de Amerikaanse passagiers van rijtuig 11, bijgestaan door personeel van Thalys en klanten.

Het extreme geweld. De aanwezigheid van een zwaarbewapende terrorist die zijn aanval uitvoert in de besloten ruimte van een trein heeft een grote psychologische schok veroorzaakt bij de klanten en het personeel van rijtuig 12 en in mindere mate ook bij die van rijtuig 11 van het achterste treinstel (bepaalde personen van rijtuig 12 bevonden zich zelfs fysiek rechtstreeks in de vuurlijn van de schutter).

4.2. Analyse van de acties van het treinpersoneel:

4.2.1. De toegang tot de trein.

Op 21 augustus is de terrorist ingestapt in de trein, in rijtuig 12. Er was op dat precieze moment geen enkele reden om hem de toegang tot deze trein te ontzeggen. Het boordpersoneel en het personeel op het perron hebben overigens geen enkel incident gemeld gedurende de instapfase van de trein. De terrorist bleef onopgemerkt.

Het instapbeleid dat door Thalys in Parijs en Brussel gevoerd wordt, heeft als doel om fraude te bestrijden (personen zonder geldig vervoerbewijs stappen niet in zonder akkoord van de treinbegeleider) en om klanten welkom te heten wanneer ze op de trein stappen via een persoonlijk contact met een personeelslid. De ontvangst aan boord maakt geen deel uit van de controles in het kader van de strijd tegen terrorisme.

4.2.2. De stilstand van de trein op de lijn

De trein is op de lijn tot stilstand gekomen als reactie op het alarmsignaal gevolgd door de activatie van de noodremkraan van de bagageafdeling. Vervolgens is de trein opnieuw vertrokken in de richting van het station van Arras, nadat hij omgeleid werd door de seinpost van Rijsel. De initiële route voorzag dat de trein uitsluitend de hogesnelheidslijn zou gebruiken, en dus niet via Arras zou rijden. Het incident heeft zich hoofdzakelijk in twee fasen afgespeeld. In een eerste fase kregen het boordpersoneel en in het bijzonder de treinbestuurder geleidelijk aan hoogte van wat er aan boord gaande was. In een tweede fase werden de beslissingen genomen.

De lijst met de vele vermelde acties in dit verslag mag een essentieel punt niet verbergen: het heel plotse karakter van de feiten liet niet de minste ruimte tot nadenken voor de personen die zijn tussengekomen.

Eerste fase: de situatie aan boord begrijpen.

Om evidente veiligheidsredenen vergt het besturen van een trein kalmte en concentratie van de treinbestuurder. Deze is dus fysiek afgescheiden van de rest van het treinstel en communiceert slechts onder strikte voorwaarden met het personeel dat zich in het reizigersgedeelte van de trein bevindt. Het is de treinbestuurder bijvoorbeeld verboden te telefoneren tijdens bepaalde rijfasen, bijvoorbeeld tijdens het afremmen of bij het naderen van een signaal dat hem oplegt om te stoppen. Op die manier kan hij niet afgeleid worden tijdens deze kritieke fasen.

Bij dit type incident is het echter van cruciaal belang dat de treinbestuurder precies op de hoogte is van de situatie in het reizigersgedeelte van de trein. De radioconversaties met de seinpost, die noodzakelijk zijn voor de planning van het volledige treinverkeer, verlopen immers

uitsluitend via de treinbestuurder. Om de situatie in het reizigersgedeelte van het treinstel te kennen, communiceert de treinbestuurder met de treinbegeleider via de intercom van het treinstel.

Tijdens het verloop van de feiten hebben we gezien dat er twee minuten nodig waren vooraleer de treinbestuurder voldoende begrip had van de situatie in het treinstel. De gesprekken verliepen in eerste instantie via de treinbegeleider van het voorste treinstel (de treinbegeleiders van het achterste treinstel bevonden zich op dat moment niet in een situatie waarin ze de treinbestuurder konden antwoorden) en in tweede instantie via de treinbegeleider van het achterste treinstel. Deze termijn valt, rekening houdend met de omstandigheden, binnen de normen.

De gebeurtenissen hebben echter verschillende punten naar voor gebracht waarop het systeem kwetsbaar is, bijvoorbeeld de verplichting om zich naar een vaste plaats in elke rijtuig te begeven om de interne telefoon te gebruiken of de afwezigheid van de mogelijkheid om met de treinbestuurder te communiceren in de hypothetische situatie dat de twee treinbegeleiders tot de slachtoffers zouden behoord hebben.

Het bedrijf moet dus nadenken over de wenselijkheid om een rechtstreeks communicatiemiddel tussen het treinstel en de treinbestuurder in te voeren.

Tweede fase: na stilstand opnieuw vertrekken naar een site waar de gewonden verzorgd zullen worden.

Tijdens de voorgaande fase vonden er verschillende gesprekken plaats tussen de treinbegeleider van het voorste treinstel en de treinbestuurder, maar ook tussen deze laatste en de seinpost. Er waren maar twee mogelijkheden: de trein kon richting het TGV-station Haute Picardie of Arras rijden. De nabijheid van Arras en het feit dat de gewonden op de trein er met zekerheid verzorgd konden worden, liet de balans zeer snel in die richting overslaan. Niettemin was deze beslissing, die achteraf bekeken simpel en logisch lijkt, op het terrein niet zo eenvoudig om te nemen, omwille van de volgende redenen:

Om toegelaten te worden als treintreinbestuurder op het Europees spoornet, moet een treinbestuurder een licentie hebben (die overeenkomt met een rijbewijs) en een specifieke opleiding gevolgd hebben over de technische aspecten van de trein en de gevolgde route. Aangezien de Thalys normaal niet via Arras rijdt, was de treinbestuurder niet specifiek opgeleid om op dit traject te rijden.

Nadat de treinbestuurder geïnformeerd was over de urgentie en de ernst van de situatie ging hij akkoord om met zijn trein naar Arras te rijden. Hij heeft dit aan beperkte snelheid gedaan, gezien zijn gebrek aan ervaring met dit traject. De infrastructuurbeheerder heeft deze beslissing in realtime aanvaard.

Dit was gezien de omstandigheden van dit incident zonder enige twijfel de juiste keuze.

4.2.3. Aan boord van de trein.

Het aanwezige personeel dat in het achterste treinstel werkte, werd geconfronteerd met een bijzonder gewelddadige en levensbedreigende situatie. De getuigenissen waarover we beschikken, maken zonder uitzondering gewag van een extreem gespannen situatie.

Tijdens de aanval van de schutter werden de treinbegeleiders 1 en 2 van elkaar gescheiden door de schutter. De ene in rijtuig 13, de andere in rijtuig 11.

In het licht van de verschillende getuigenissen lijkt het erop dat de opeenvolging van de drie eerste tussenkomsten - die van de Franse passagier, dan de aankomst van de twee treinbegeleiders en ten slotte de beslissende tussenkomst van de passagier 1- de terrorist voldoende tijd heeft doen verliezen om de finale tussenkomst van de drie Amerikanen mogelijk te maken.

Als reactie op het schot, probeerde een van de twee treinbegeleiders te ontkomen aan de directe bedreiging van het vuurwapen. De andere verliet rijtuig 12 en ging naar het bagagecompartiment met twee cateringpersoneelsleden en drie klanten. In zijn getuigenis verklaart deze laatste controleur 'direct voor zijn leven te vrezen', 'in paniek te zijn' en het gevoel in 'een tunnel opgesloten' te zijn. Op die manier heeft hij niet de reflex gehad om de passagiers in rijtuig 11 te waarschuwen. De reconstructie die plaatsvond op 2 september 2015, in gelijkaardige omstandigheden, heeft bovendien aangetoond dat het niet mogelijk is om geroep vanuit het salon duidelijk te horen in de bagageafdeling wanneer de deur aan de kant van het motorstel geopend is.

Het onderzoek bracht de volgende omstandigheden naar voren:

De kortstondigheid van de feiten en hun onvoorspelbare karakter: toen de twee treinbegeleiders opstonden, bereidden ze zich voor om tussenbeide te komen bij een woordenwisseling tussen twee passagiers (in werkelijkheid de Franse passagier en de terrorist). De situatie die hen wachtte was echter van totaal andere aard, wat heel waarschijnlijk heeft bijgedragen tot hun paniekreacties.

Er zijn maximaal vijf minuten verstreken tussen het moment waarop de treinbegeleider en de twee leden van het cateringpersoneel naar rijtuig 11 zijn gegaan en het moment waarop een Amerikaanse passagier, aan de passagiers mededeelde dat de terrorist overmeesterd was (hij zocht toen een verbanddoos).

Het merendeel van de gebeurtenissen die zich in rijtuig 11 afspeelden, meer bepaald toen de passagiers zich verschanst hadden aan de ingang van het saloncompartiment, is voorgevallen toen de terrorist al overmeesterd was.

De paniek: de personeelsleden die de trein verlaten hebben, hadden de schutter een wapen in hun richting zien richten en hebben het schot gehoord. Treinbegeleider 2 bevond zich toen op minder dan 4 meter van de schutter. Hij heeft verklaard dat hij de terrorist heeft zien schieten en dat hij zelfs de luchtverplaatsing van de kogel gevoeld heeft. In dit precieze geval waren de leden van de groep die van de trein afstapte ervan overtuigd dat ze door de terrorist achtervolgd werden, zelfs meerdere minuten nadat de trein opnieuw vertrokken was.

De psychologische schok De personeelsleden van het achterste treinstel zijn belangrijke actoren in het verloop van de feiten, maar ze zijn vooral, zoals alle klanten van Thalys, slachtoffers van deze aanval. De psychologische studies over de gevolgen van gelijkaardige vormen van agressie (bankoverval, gijzelneming etc.) die we hebben kunnen vinden, tonen de variatie in mogelijke reacties na een psychologische schok. De shocktoestand kan bepaalde onsamenhangende acties of vage herinneringen verklaren.

Er dient opgemerkt dat de klanten en de personeelsleden van het voorste treinstel allicht niet aan dezelfde druk zijn blootgesteld, gezien het feit dat ze niet rechtstreeks met de aanval van de schutter geconfronteerd werden. Het personeel heeft echter de beginnende paniek aan boord moeten onder controle houden, zonder over alle informatie te beschikken over wat er gebeurde in het achterste treinstel, en dat terwijl er meerdere kinderen aan boord waren. Daarnaast circuleerden de berichten erg vroeg op Twitter.

De treinbegeleiders hebben ervoor gekozen om geen specifieke aankondiging te doen over de situatie in het achterste treinstel op het moment van de feiten, om zo geen paniecreactie te veroorzaken.

De personeelsleden van het voorste treinstel hebben op correcte wijze de informatie doorgegeven aan de treinbestuurder, waardoor de trein snel naar Arras is kunnen rijden. Ze hebben vervolgens de organisatie van de opvang van de klanten in het station van Arras op zich genomen.

5. Maatregelen genomen door Thalys

Het geheel van dit rapport vormt de basis van de feedback die ons in staat stelt om een analyse te maken van de efficiëntie van onze werkmethodes, van de kwetsbare punten en van de mogelijke verbeterpunten die deze extreme situatie aan de oppervlakte bracht.

Thalys heeft beslist om met onmiddellijke ingang een aantal maatregelen voor te stellen die onder haar verantwoordelijkheid vallen en die toelaten om de besluitvormingsprocedures te versnellen en te beveiligen, de waakzaamheid van iedereen te verhogen en de nodige acties in dit soort uitzonderlijke situaties te versterken.

- **Opleiden van het personeel om abnormale situaties te detecteren en om eventuele paniek te beheersen in extreme en gevaarlijke crisissituaties.** Met de hulp van psychologen zal Thalys haar personeelsleden aanleren wat de meest geschikte houdingen en handelingen zijn in een dergelijke situatie, en hoe ze de klanten best informeren.
- **Versterken van de treinbestuurdersopleidingen voor omleidingsroutes op klassieke trajecten.** Bij een ernstig incident moeten al onze treinbestuurders in staat zijn om hun trein naar de meest geschikte plaats te leiden. Een deel van de Thalys-treinbestuurders kan dit al, voor de anderen wordt er een opleidingsprogramma voorzien.
- **Uitwerken van omleidings- en evacuatiescenario's.** Thalys zal procedures (checklists) voorbereiden die bedoeld zijn om het geheel van personen die tussenkomen in een noodsituatie te coördineren, met de hulp van de infrastructuurbeheerders. Die procedures omvatten onder meer de te gebruiken routes, in functie van de situatie en de plaats waar de trein zich bevindt op het moment van het voorval, alsook de onmiddellijke acties die alle operatoren moeten ondernemen.
- **Verbeteren van de communicatiesystemen tussen het boordpersoneel en de treinbegeleider in crisissituaties.** De huidige procedure wordt aangevuld met nieuwe maatregelen, die natuurlijk aan de strenge regels voor het besturen van de treinen moeten voldoen.
- **Versterken van de opleiding van het niet-rijdend Thalys personeel.** Het Thalys-personeel dat de trein gebruikt voor private of professionele verplaatsingen stelt zich – zoals we hebben gezien in deze situatie – ter beschikking van de klanten om hen bij te staan. Thalys verbetert hun opleiding, de uitrusting waarover ze aan boord beschikken, om hun doeltreffendheid in dit type van situaties te verhogen.
- **Aanbrengen van noodnummers om abnormale situaties te melden.** De Thalys-treinen doorkruisen 4 landen, en vervoeren klanten van verschillende nationaliteiten. Om de hulpdiensten ter plekke te krijgen, is het nodig om ze gemakkelijk te kunnen bereiken. Aan boord zullen de noodnummers van de vier landen duidelijk zichtbaar aangebracht worden.

6. Besluit

De algemene conclusie van de onderzoekers is dat, binnen de extreem gespannen context van deze aanslag, de reacties van de personen die zijn tussengekomen (personeel van de trein, het infrastructuurcontrolecentrum in Rijsel en Thalys in Brussel) hebben toegelaten om een zo goed mogelijk antwoord te bieden op deze ongeziene situatie.

In het bijzonder hebben zij toegelaten om:

- ✓ de gewonden snel op te vangen en te ondersteunen
- ✓ een algemene paniekaanval aan boord te vermijden
- ✓ de trein om te leiden naar de meest geschikte plaats voor de tussenkomst van de autoriteiten en hulpdiensten
- ✓ de orde-en hulpdiensten en alle spoorwegpersoneel te mobiliseren

Door deze aanval zonder voorgaande op Thalys, en zelfs wanneer de situatie correct werd ingeschat, worden met onmiddellijke ingang bepaalde maatregelen ingevoerd, die binnen de bevoegdheden van Thalys vallen. Die maatregelen worden hogerop beschreven in dit rapport. Binnen deze context zal Thalys ook de maatregelen uitvoeren die genomen werden tijdens de Europese vergadering van de ministers voor Binnenlandse Zaken en Transport die op zaterdag 29 augustus 2015 in Parijs plaatsvond. Het bedrijf zal ook alle beslissingen toepassen die in de komende weken genomen zouden kunnen worden door de overheden.

Om een antwoord te bieden op dit type aanslag moet het spoorwegtransport in zijn geheel, zowel bedrijven als infrastructuurbeheerders, allesomvattende operationele methodes voorbereiden, afgestemd op de door de overheden genomen maatregelen. Thalys zal daarin een actieve rol spelen.

7. Bijlagen

7.1. Chronologie

De personeelsleden van Thalys:

In het achterste treinstel (plaats van de poging tot aanslag):

2 treinbegeleiders in dienst (hierna 'treinbegeleider 1' en 'treinbegeleider 2' genoemd)
 Een treinbestuurder op dienstreis (hierna 'treinbestuurder B' genoemd),
 3 medewerkers en 1 supervisor van de voor de catering verantwoordelijke leverancier

In het voorste treinstel:

De treinbestuurder,
 2 treinbegeleiders in dienst (hierna 'treinbegeleider 3' en 'treinbegeleider 4' genoemd),
 3 werknemers van Thalys op privéreis,
 3 medewerkers van de voor de catering verantwoordelijke leverancier,
 1 begeleider voor 3 kinderen binnen het kader van de dienst 'Kids Connection'.

In Arras:

2 extra vrijwilligers als versterking, en twee personeelsleden (treinbestuurder en begeleider...) die de personeelsleden en vrijwilligers van de trein ondersteund hebben.

In Parijs:

In totaal zijn er ongeveer 30 personen gemobiliseerd voor de ontvangst van de klanten en de opvang van de wachtenden (personeel van Thalys, SNCF, psychologische ondersteuningscel).

In Brussel:

Ongeveer 20 personen zijn gemobiliseerd om deze crisis te helpen beheren (inclusief het personeel met wachtdienst)

Geografische bijzonderheden:

Het Operationeel Centrum van Thalys (OC Thalys) bevindt zich in Brussel.

De Seinhuis (PAR) bevindt zich in Rijsel.

De Verkeerscoördinator bevindt zich in Parijs.

<p>17.10 tot 17.16</p>	<p>Aankomst van trein 9364 komende van Amsterdam in het station van Brussel. Koppeling van de trein met een treinstel dat zich al in Brussel bevond (treinstel 4306 vooraan omgeschakeld voor 9464/ treinstel 4540 achteraan voor 9364). De terrorist stapt op Thalys 9364, het achterste treinstel, in Comfort 1 (rijtuig 12) in het bezit van een Thalys-vervoerbewijs. Vertrek van de trein vanuit het station van Brussel.</p>	<p>Informatiegegevens van de trein. Getuigenis</p>
<p>17:16 tot 17:40</p>	<p>Achterste treinstel. Gedurende dit deel van het traject voeren de twee treinbegeleiders hun veiligheidsronde uit en nemen vervolgens plaats in rijtuig 12. De terrorist laat zich in eerste instantie niet opmerken op de trein en verlaat vervolgens met zijn trolley zijn plaats om zich naar het toilet van rijtuig 12 te begeven. Het feit dat hij naar het toilet gaat met omvangrijke bagage en er abnormaal lang blijft, trekt de aandacht van passagier 1.</p>	<p>Getuigenissen.</p>
<p>17.45</p>	<p>Achterste treinstel Een Franse passagier van rijtuig 13 bevindt zich in de tussenruimte tussen twee rijtuigen, in de nabijheid van de toiletten van rijtuig 12. De terrorist verlaat de toiletten met bloot bovenlijf en met een AK-47 schuin over de borst. De Franse passagier grijpt hem langs achteren om het middel vast. Er ontstaat een gevecht tussen de 2 mannen. Vanaf de plaats waar de twee treinbegeleiders zich bevinden, aan het begin van rijtuig 12, horen ze het geluid van een gevecht in de tussenruimte. Een van hen heeft de twee mannen in zijn gezichtsveld. Ze staan alle twee op voor wat volgens hen een woordenwisseling tussen reizigers is. De treinbegeleider die zich het dichtst bij de plaats van actie bevindt, treinbegeleider 1, begeeft zich naar deze plaats om tussenbeide te komen.</p>	<p>Getuigenissen.</p>
<p>17.46 tot 17.47</p>	<p>In rijtuig 12 van het achterste treinstel In dit tijdsinterval: - Treinbegeleider 1 wordt teruggedreven door de terrorist, die hem bedreigt met zijn pistool. Hij verschuilt zich onder het bagagerek, bedreigd door de terrorist, die niet schiet. - De Franse passagier wordt teruggedreven door de terrorist, die de AK-47 weet te behouden. De Franse passagier gaat opnieuw richting rijtuig 13 om het cateringpersoneel te verwittigen. - Passagier 1, die op plaats 71 zit, is gealarmeerd door de situatie en komt tussenbeide. Hij komt de tussenruimte binnen en slaagt erin om de AK-47 van de terrorist weg te rukken. De passagier probeert om met de AK-47 weg te lopen</p>	<p>Getuigenissen.</p>

	<p>richting rijtuig 11. De terrorist grijpt een pistool dat hij naar passagier 1 richt.</p> <p>De terrorist schiet en verwondt passagier 1 ernstig aan het bovenlichaam. De kogel blijft steken links van de noodhamer aan het eind van de rijtuig.</p> <p>Treinbegeleider 2 voelt de luchtverplaatsing van de kogel en overmand door paniek vlucht hij richting rijtuig 11.</p> <p>Door het feit dat hij wegrent en door het schot beseft de hele rijtuig de ernst van de situatie.</p> <p>Passagier 2, 3 en 4 en treinbestuurder 'B' zitten achteraan de rijtuig. Passagier 2 vraagt aan passagier 3 om tussenbeide te komen en deze volgt hem. Ze lopen naar de terrorist, die zijn AK-47 heroverd heeft.</p> <p>Er ontstaat een gevecht tussen passagier 3, passagier 2 en de terrorist, aan het eind van dit gevecht is de terrorist overmeesterd.</p> <p>Passagier 5 helpt passagier 2 en 3. Treinbestuurder 'B' activeert het alarm in rijtuig 12, aan de kant van rijtuig 11, op vraag van treinbegeleider 1. Vervolgens gaat hij helpen bij het immobiliseren van de terrorist.</p> <p>Passagier 3 is tijdens het gevecht op meerdere plaatsen verwond met een breekmes door de terrorist.</p>	
<p>17.46 tot 17.47</p>	<p><i>In rijtuig 11 van het achterste treinstel</i></p> <p>Geen enkele van de in rijtuig 11 aanwezige passagiers bemerkt wat er gebeurt in rijtuig 12, ook het geluid van het schot niet.</p> <p>Treinbegeleider 2, in shock, denkt dat de agressor hem achtervolgt en loopt weg zonder dat hij beseft wat er rond hem gebeurt en botst tegen twee personen van het cateringpersoneel, die zich in de tussenruimte bevinden. De twee personen van de catering service draaien zich op dat moment om en zien de terrorist. Alle drie lopen ze richting het salon.</p> <p><i>In het salon</i> bevinden zich 3 klanten. Treinbegeleider twee opent de toegangsdeur van het bagagecompartiment. Hij vraagt aan de in het salon aanwezige personen en aan de 2 jongedames van het cateringpersoneel om hem te volgen.</p> <p>De groep die zo gevormd wordt vindt een schuilplaats in het bagagecompartiment en duwt vier karretjes tegen de deur.</p> <p>Verbaasd door de looppas van treinbegeleider 2 en de 2 jongedames van de cateringpersoneel en vervolgens gealarmeerd door de aankomst van passagiers van rijtuig 12, begrijpen de passagiers van rijtuig 11 dat er iets ernstigs aan de hand is, zonder exact te weten wat.</p> <p>De klanten die van rijtuig 12 komen alarmeren de passagiers van rijtuig 11 over de aanwezigheid van een schutter.</p> <p>De passagiers van rijtuig 11 lopen richting het salon en de tussenruimte van rijtuig 11. Ze proberen zich te beschermen en de trein te doen stoppen om te kunnen uitstappen. Het</p>	<p>Getuigenissen.</p> <p>Informaticagegevens van de trein.</p>

	<p>ingebouwde informaticasysteem van de trein heeft verschillende simultane activeringen van het alarm geregistreerd en de bescherming van de noodhamers is kapot geslagen (wat bij een van de klanten een verwonding aan de hand zal veroorzaken).</p> <p>Om hun aanwezigheid kenbaar te maken aan de personen in de bagageafdeling roepen deze personen ook en proberen ze om de deur te openen, maar slagen daar niet in door de aanwezigheid van de karretjes. De groep in de bagageafdeling hoort het geroep van de passagiers van rytuig 11 niet.</p> <p>In rytuig 13 Het cateringpersoneel, gealarmeerd door de jonge Fransman, ontruimt rytuig 13 en verzamelt de klanten in de rytuig die zich onmiddellijk na het barrytuig bevindt.</p> <p>In de trein Volgend op het door treinbestuurder B geactiveerde alarmsignaal in rytuig 12, vertraagt de treintreinbestuurder conform de reglementaire voorschriften en probeert in contact te treden met een treinbegeleider om te vragen om welke reden het alarm geactiveerd werd.</p>	
17:48	<p>In de bagageafdeling weet treinbegeleider 2 niet dat de terrorist overmeesterd is.</p> <p>De 3 klanten in de bagageafdeling gaan op de vloer liggen om zichzelf te beschermen.</p> <p>Treinbegeleider 2 neemt contact op met de 112 (eerste oproep ontvangen door 112) en legt de situatie uit.</p>	Getuigenissen en overzicht van de telefoongesprekken.
17:49	<p>In het voorste treinstel Treinbegeleider 3, verwittigd door treinbegeleider 1 (via de intercom), legt de situatie uit aan de treintreinbestuurder, die zijn remmanoeuvre net voltooid heeft en op dat moment aan 2 km/u rijdt. Deze herneemt dan de rit en verhoogt vervolgens geleidelijk de snelheid.</p>	Informaticagegevens van de trein. Getuigenis. Opnames.
17:50 tot 17:52	<p>Treinbegeleider 3 belt het OC Thalys en legt de situatie uit.</p> <p>In de bagageafdeling neemt treinbegeleider 2 contact op met het OC Thalys.</p> <p>De deur naar het motorstel stond open, dus overstemt het geluid van de motoren in het bagagecompartiment alle externe geluiden. Aangezien hij vaststelt dat de trein terug snelheid maakt, activeert treinbegeleider 2 de noodremkraan, wat de stilstand van de trein tot gevolg heeft. Vervolgens wordt de noodremkraan weer in normale positie geplaatst (het is hierdoor dat de trein snel opnieuw zal kunnen vertrekken).</p>	Informaticagegevens van de trein. Opnames van de telefoon- en radiogesprekken. Getuigenissen en reconstructie.

17:52	<p>De trein komt tot stilstand bij kp 173,9. De 6 in het bagagecompartiment aanwezige personen springen van de trein langs de linkerkant (d.w.z. aan de kant van de berm, waarbij het treinstel de 6 personen scheidt van de andere kant van het spoor).</p> <p>Treinbegeleider 2 belt het OC Thalys om hen over de situatie in te lichten en de interventie van de hulpdiensten en de politie te vragen. Vervolgens gaat hij richting de voorkant van de trein om de treinbestuurder te verwittigen.</p> <p>De verschillende oproepen naar 112 laten de autoriteiten toe om zich een idee te vormen van de ernst van de situatie en hebben een oproep van de SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours- Departementale Diest van de Franse Brandweer) naar de stroomverdelers van de infrastructuurbeheerder (Centrale sous station, CSS) in Rijsel tot gevolg. De operationeel verantwoordelijke van de CSS informeert de operationeel verantwoordelijke van de verkeersleiding van de hogesnelheidslijn (die zich in het aangrenzend bureau bevindt).</p> <p>De verkeerscoördinator van de SNCF (in Parijs) belt het OC Thalys om een probleem met het alarmsignaal op de 9364 te behandelen, althans dat denkt hij. Het OC Thalys legt hem uit dat het gaat om geweerschoten in de trein (schoten met een wapen en geen vals alarm).</p>	<p>Informaticagegevens van de trein.</p> <p>Getuigenissen.</p>
17:53	<p>De trein vertrekt opnieuw op beslissing van de treinbestuurder. De stilstand heeft exact een minuut geduurd. (van 17 uur 52 minuten en 36 seconden tot 17 uur 53 minuten en 36 seconden).</p>	
17:54	<p>In het voorste treinstel activeert controleur 4 het alarmsignaal in rijtuig 5 omdat een lid van het cateringpersoneel van het treinstel hem zegt dat hij personen, waaronder personeel van Thalys, buiten heeft gezien. De treinbestuurder, die op de hoogte is gebracht over de aanwezigheid van een gewonde aan boord, beslist om zijn route verder te zetten en zo de evacuatie van deze persoon mogelijk te maken.</p> <p>Gedurende deze tijd bespreekt de treinbestuurder met de verkeersleiding de bestemming van de trein (Arras of Haute-Picardie). De treinbestuurder signaleert dat hij de lijn naar Arras niet kent. De verkeersverantwoordelijke legt Arras op als bestemming gezien de ernst van de situatie. De treinbestuurder aanvaardt dit en beperkt zijn snelheid om deze route te nemen (tot ongeveer 90 km/u).</p>	<p>Informaticagegevens van de trein.</p> <p>Telefonische melding.</p>
17:55	<p>Het OC Thalys belt treinbegeleider 1, die uitlegt dat Amerikaanse reizigers de persoon overmeesterd hebben en dat er 2 gewonden zijn.</p>	<p>Opnames.</p>

17:57	Treinbegeleider 1 belt het OC Thalys en vraagt of er nieuws is over zijn collega, die hij niet vindt. Hij gaat richting rijtuig 14, om het andere deel van de trein te inspecteren.	Opnames.
18:00	Het volledige op oproepbasis beschikbare personeel van Thalys wordt door het OC Thalys gemobiliseerd.	
18:01	Het OC Thalys slaagt erin om treinbegeleider 2 te bereiken, die uitlegt dat hij van de trein is gestapt met 2 werknemers en 3 klanten. Tijdens dit gesprek legt treinbegeleider 2 uit dat hij over de beschermende afsluiting van de hogesnelheidslijn klimt en dat ze de spoorwegterreinen dus verlaten hebben. De 3 klanten brengen een automobilist tot stilstand en vragen om hen naar de politie te brengen. Treinbegeleider 2 preciseert zijn exacte positie aan het OC Thalys (kp 173,7).	Opnames.
18:03	Treinbestuurder B (aanwezig in het achterste treinstel) belt het OC Thalys en geeft de volgende informatie door: overmeesterde persoon, 1 gewonde op de grond, 1 gewonde Amerikaan en 1 klant die erg in shock is. 1 enkel schot.	Opnames. Getuigenis.
18:06	Voorste treinstel 3 Thalys-werknemers op privéreis bieden hun hulp aan treinbegeleider 4 aan, die hen de situatie uitlegt. Hij stelt hen voor een v aan veiligheidshesje aan te doen zodat ze herkenbaar zouden zijn. Ze gaan deze halen in het lokaal voor de treinbegeleiders in rijtuig 5.	Getuigenis.
18:14	Aankomst van de trein <i>in Arras</i> op spoor 6. 3 politieagenten en 3 SNCF-agenten van de Surveillance Générale bevinden zich op het perron, klaar om met het wapen in de hand tussenbeide te komen. In rijtuig 2 van het voorste treinstel ziet het Thalys-personeel de politiemensen en zegt aan de reizigers om zich onder hun stoel te verschuilen uit angst voor een vuurgevecht. De 6 agenten die tussenbeide komen stappen op rijtuig 12 en voeren de terrorist snel weg van de trein, de hulpdiensten (brandweer en SAMU) volgen na hen.	Informaticagegevens van de trein. Getuigenis.
18:17	De terrorist wordt door de politie weggevoerd uit het station. De gewonden worden onmiddellijk verzorgd in de wagens van de verschillende hulpdiensten.	Getuigenis.
18:21	Treinbegeleider 2 belt het OC Thalys om hun locatie mee te delen.	Opnames.

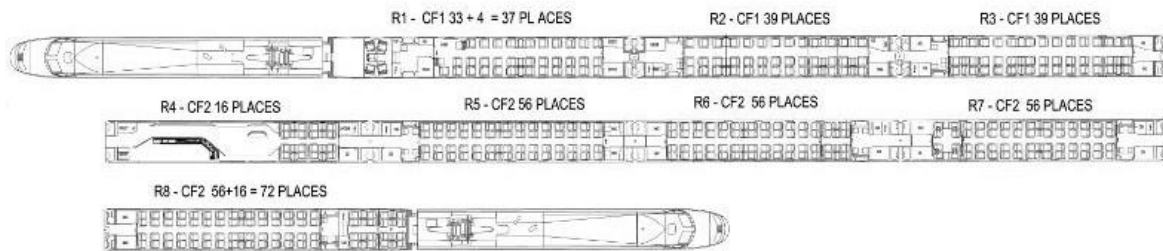
18:25	<p>Fabienne Bucco, prefect van Pas-de-Calais bevindt zich op het perron</p> <p>Een personeelslid van Thalys dat om 18.20 u. ter plaatse komt, stelt voor om de klanten van het achterste treinstel te verplaatsen naar het voorste treinstel, wat geaccepteerd wordt.</p> <p>De klanten beginnen het treinstel te verlaten, de 3 personeelsleden van Thalys en de twee treinbegeleiders van het voorste treinstel staan op het perron en begeleiden de klanten van het achterste treinstel. Ze antwoorden op de verschillende vragen in verschillende talen van klanten die zich afvragen wat er gebeurt.</p>	Getuigenis.
18:30	<p>Verschillende Thalys-werknemers worden opgebeld door de wachtdienst van Paris-Nord om te komen helpen in het station Paris-Nord voor de ontvangst bij aankomst en managers worden met de wagen naar het station van Arras gestuurd.</p>	Getuigenis.
18:36	<p><i>In Arras</i> deelt de SNCF water uit op het perron.</p> <p>De flessen worden door de Thalys-werknemers uitgedeeld in het propvolle treinstel, ze vragen aan de klanten om hen door te laten. Ze laten de klanten zich verplaatsen opdat de meest kwetsbare personen over een zitplaats zouden beschikken.</p>	Getuigenis.
18:44	<p>Thalys doet een beroep op de SNCF via de DNO (Directeur National des Opérations) voor het opzetten van psychologische ondersteuningscellen.</p>	Getuigenis.
18:50	<p>De operationeel verantwoordelijke van de SNCF-regio Rijsel vraagt aan zijn dienstverlener om te zorgen voor een psychologische ondersteuningscel in het station van Arras.</p>	Getuigenis.
19:10	<p>De politie deelt mee dat de trein ontruimd moet worden voor ontmijning.</p>	Getuigenis.
19:15	<p>De crisiszaal is nu volledig operationeel, met versterking die ter plaatse is aangekomen.</p>	
19:25	<p>Evacuatie van de klanten van de perrons naar het station.</p>	Getuigenissen.
19:40	<p>Aankomst van 2 psychologen in het station van Arras. 1 van de 2 gaat naar commissariaat om de ondervraagde personen die getuige waren van de feiten psychologisch bij te staan.</p>	Getuigenis.
19:50	<p>Arras: Evacuatie van de klanten van Thalys vanuit het station naar het stationsplein.</p> <p>Verschillende reizigers verlaten de plaats met eigen middelen (taxi's, vrienden/familie die hen komen oppikken)</p>	Getuigenissen.

20:20	<p>Arras: Een politiecommandant vraagt aan de reizigers om zich naar het gymnasium te begeven. Ze worden hiertoe geëscorteerd door het Rode Kruis.</p> <p>Er wordt beslist om de identiteit van iedereen na te gaan.</p>	Getuigenissen.
20:50	<p>Arras:</p> <p>De werknemers van Thalys zijn nu met 7 ter plaatse (6 werknemers en een directeur, inclusief het personeel op privéreis dat zich ter beschikking gesteld heeft, in het station) Ook het personeel van het cateringpersoneel is aanwezig en helpt actief bij de opvang van de klanten.</p> <p>Het team van Thalys helpt om de klanten richting het gymnasium te dirigeren, antwoordt op de vele vragen van klanten en helpt de SAMU en het Rode Kruis bij hun dialoog met klanten met niet-Franse nationaliteit.</p> <p>De directeur blijft ter beschikking van de autoriteiten en neemt het mediagedeelte op zich, informeert de directie van Thalys en zijn operationele contacten bij de SNCF.</p>	Getuigenissen.
21:00	<p>Arras: Begin van de voedselbedeling door het Rode Kruis.</p>	Getuigenissen.
21:47	<p>Paris-Nord: Aankomst van 3 psychologen in het station Paris-Nord. Er wordt onmiddellijk beroep op hen gedaan om de personen die op hun naasten wachten te begeleiden. Die hebben zich verzameld in de Thalys Lounge.</p>	Getuigenissen.
21:55	<p>Arras, in het gymnasium:</p> <p>Na het vertrek van de Franse minister van Binnenlandse Zaken, Bernard Cazeneuve, begint de politie de identiteit van alle aanwezige personen te noteren. Dit wordt georganiseerd in een andere zaal, in de nabijheid van het gymnasium. In deze zaal installeren 3 werknemers van Thalys een tafel om de klanten te tellen en na te gaan wat deze nodig hebben (taxi's, hotels, spoorwegaansluitingen...).</p> <p>Een politiecommandant en een klant, die een voormalig Franse rijkswachter is en erg goed Engels praat, leggen uit aan de klanten wat er vervolgens gaat gebeuren. De klanten werden door de medewerkers en de SAMU verzameld op banken van het gymnasium.</p>	Getuigenissen.
22:12	<p>Arras, in het gymnasium:</p> <p>Begin van het opnemen van de identiteit en de telling van de aanwezige klanten.</p> <p>De werknemers van Thalys organiseren het transport van klanten naar het station van Arras in groepen van 10, zodat deze een trein kunnen nemen.</p>	Getuigenissen.

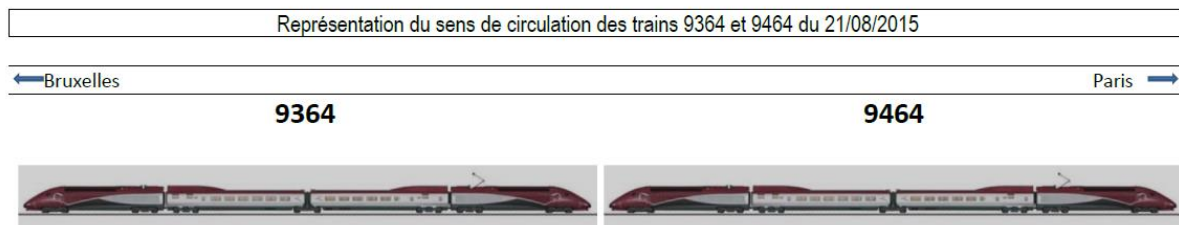
23:46	<p>Arras: Vertrek van de TGV van spoor 9, materiaal en personeel ter beschikking gesteld door de SNCF. De kinderen van Kids Connection, specifiek opgevangen, worden samen met hun begeleider prioritair op deze trein gezet. Hun families wachten hen op in de Thalys Lounge van Paris-Nord.</p>	SNCF.
0:45	<p>Paris-Nord: Aankomst van de TGV op spoor 7/8. Vrijwilligers van Thalys en SNCF zijn in groten getale aanwezig om de klanten te ontvangen en op te vangen.</p>	SNCF. Getuigenissen.
0:59	<p>Arras: Vertrek van de Thalys met de laatste klanten en de Thalys-personeelsleden. De treindienst wordt verzekerd door Thalys-personeel dat speciaal vanuit Brussel gekomen is.</p>	Getuigenissen.
1:55	<p>Paris-Nord: Aankomst van de Thalys in het station. Thalys-vrijwilligers en de SNCF zijn in groten getale aanwezig om klanten te ontvangen en op te vangen.</p>	SNCF

7.2. Schema van treinstel 4540

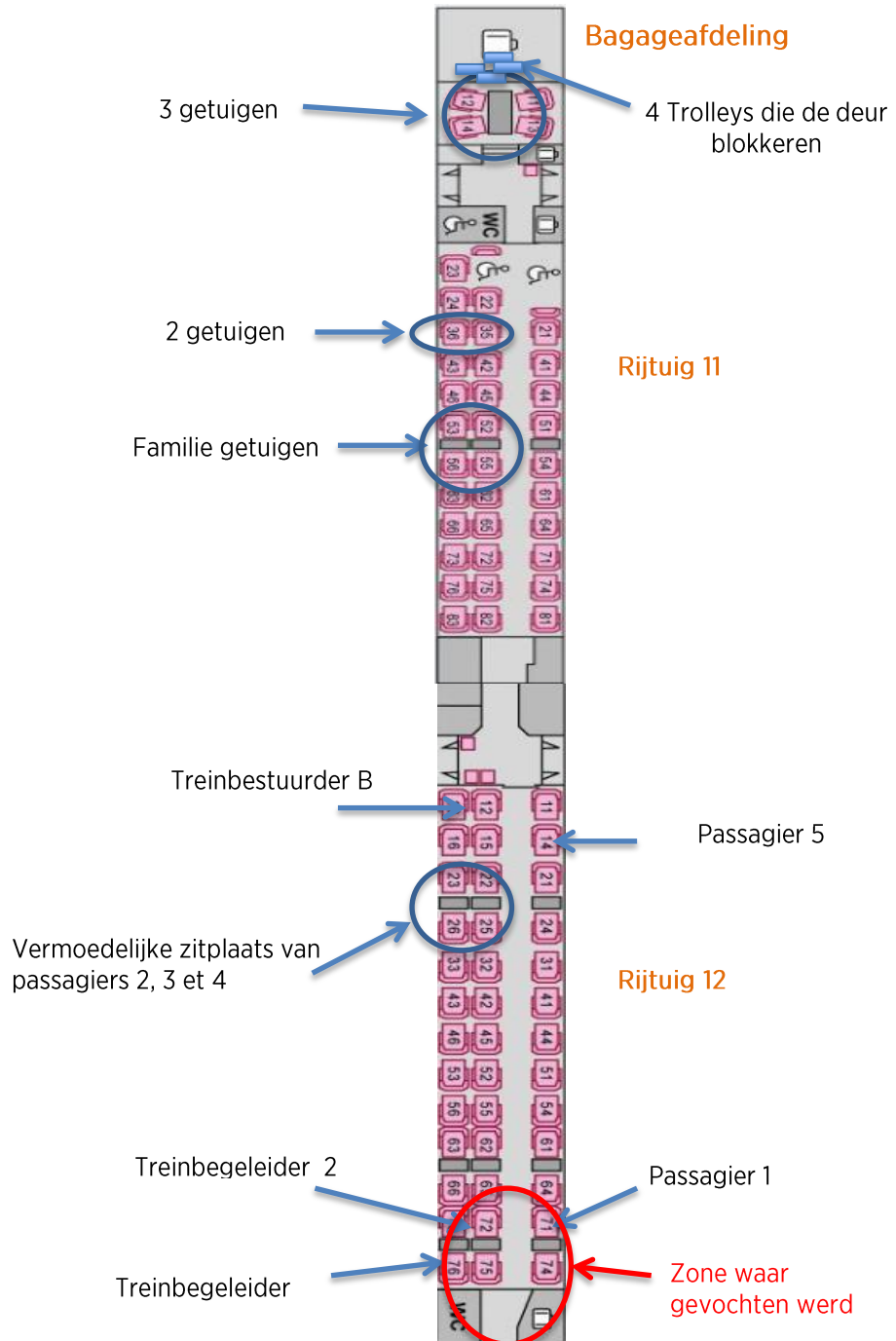
7.2.1. Schema van het treinstel



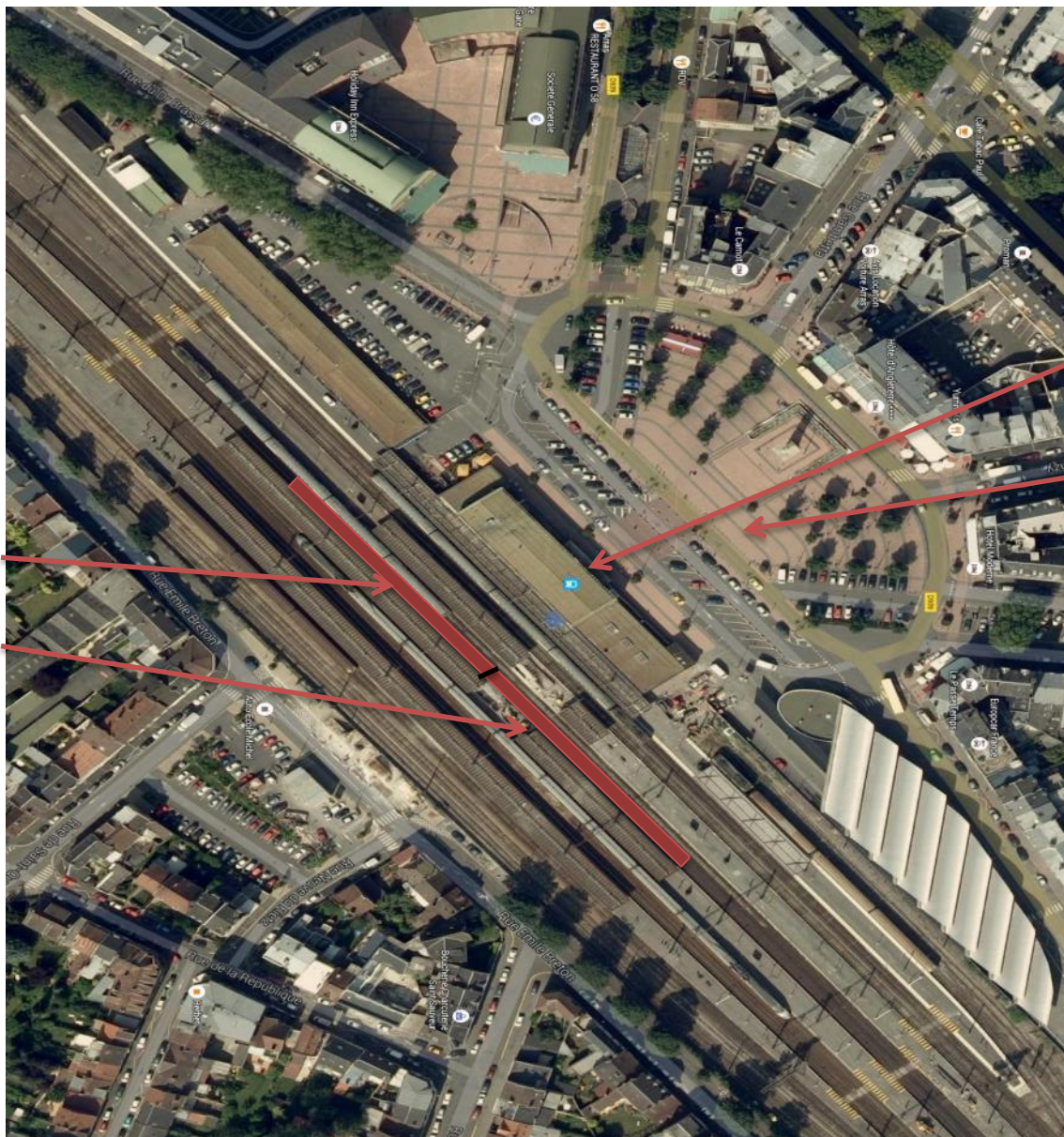
7.2.2. Rijrichting van de trein op 21 augustus 2015



7.3. Schema van de positie van de personen die tussenkwamen in het treinstel



7.4. Schema van de site van Arras (station, stationsplein, gymnasium)



Treinstel
9464

Treinstel
9364

Hal van het
station

Stationsplein



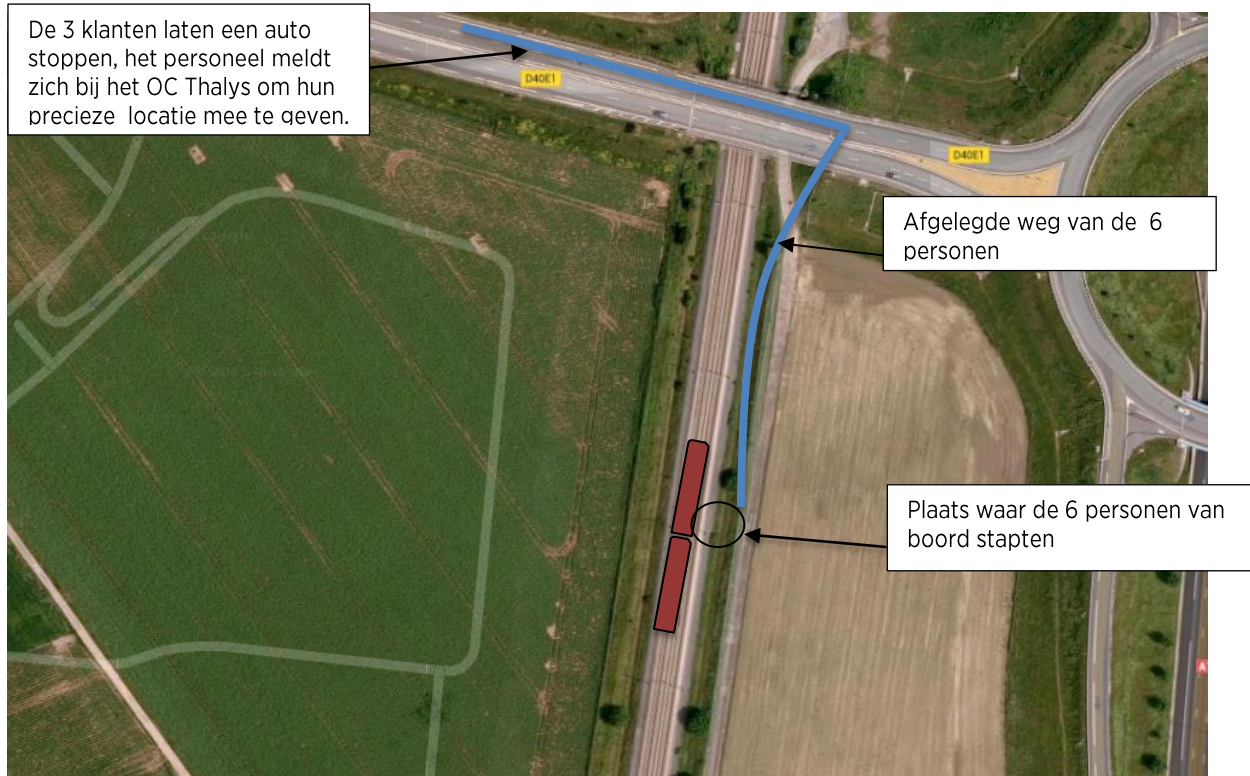
Het
gymnasium

Traject van de klanten

Het
stationsplein

Het
station

7.5. Schema van de plaats van stilstand op de hoofdlijn



7.6. Het werkingsprincipe van veiligheidsinstrumenten aan boord

7.6.1. Galley



Ter hoogte van de tussenruimte tussen wagons 11 en 12 is er een 'cateringruimte'.



7.6.2. De noodhamer



Elk treinstel beschikt zowel in het reizigerscompartiment als ter hoogte van het instapplatform over meerdere noodhamers, minstens 4 per wagon.

De noodremkraan van het compartiment van de treinbegeleiders wordt in werking gesteld door de greep naar onderen te trekken tot deze horizontaal staat terwijl die van het bagagecompartiment in werking wordt gesteld door deze naar boven te duwen tot deze in verticale positie staat.

7.7. Normale personeelsbezetting van een Thalys-trein en de instaprocedure voor een Thalys-trein in het station Brussel-Zuid.

Een Thalys-trein kan maximaal uit 2 aan elkaar gekoppelde treinstellen bestaan. Het is onmogelijk om van het ene treinstel naar het andere door te lopen. In elk treinstel is de bemanning de volgende:

- Een treinbestuurder in de stuurpost vooraan
- 2 treinbegeleiders (hetzij 4 wanneer 2 treinstellen aan elkaar gekoppeld zijn)
- 4 of 5 leden van het cateringpersoneel: 1 per rijtuig van de 1ste klasse + 1 in de bar + soms een supervisor.

In het station Brussel-Zuid wordt de toegang tot alle treinen gecontroleerd door het personeel van een externe dienstverlener, dit personeel draagt een uniform dat hen als 'Thalys' identificeert. Hun rol bestaat erin om klanten welkom te heten en om zich ervan te vergewissen dat elke klant over een vervoerbewijs beschikt voor de vertrekkende trein.

7.8. Informatiegegevens van de trein.

