

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 329
van **BERT MAERTENS**
datum: 10 januari 2020

aan **LYDIA PEETERS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Agressie tegenover chauffeurs en controleurs

Op vrijdag 3 januari 2019 was er een zwaar incident van fysieke agressie op een bus. Een chauffeur van De Lijn werd aangevallen op het traject tussen Boom en Lier. Een passagier bracht de chauffeur zeven messteken toe en vluchtte daarna weg. De chauffeur wist nog terug te keren naar Lier en bracht zijn bus terug naar de stelplaats in Willebroek.

Ook in juni 2019 waren er gelijkaardige incidenten in Antwerpen. De chauffeurs legden toen spontaan even het werk neer.

1. Hoeveel feiten van agressie waren er in 2018 en 2019 tegenover chauffeurs en controleurs van De Lijn en de pachters? Graag een geannualiseerd overzicht, met opsplitsing tussen de feiten van verbale agressie en fysieke agressie en met opsplitsing per provincie.
2. Tot hoeveel uren werkonbekwaamheid resulteerden deze feiten uit 2018 en 2019?
3. In 2019 liep bij De Lijn een procedure om 10 extra controleurs op te leiden.
Wat is het resultaat van deze procedure? Worden deze controleurs ondertussen ingezet? Hoeveel controleurs worden er in totaal ingeschakeld?
4. Sinds 2019 zijn de controleurs gegroepeerd in 6 verschillende uitvalbasissen, terwijl ze voorheen verspreid waren over heel Vlaanderen.
Heeft dit gevolgen voor de interventietijd die nodig is om ter plaatse te komen?
5. De uitrusting van de voertuigen is een belangrijke factor voor het garanderen van de veiligheid.
Wat is het percentage van bussen en trams dat momenteel uitgerust is met camera's, met alarmsystemen en met een flexibel afsluitbare stuurpost?
6. Hoe staat de minister tegenover het voorstel om de bussen en trams van De Lijn te voorzien van gesloten stuurposten?
7. Plant de minister nieuwe initiatieven om de veiligheid van buschauffeurs te verhogen?

ANTWOORD

op vraag nr. 329 van 10 januari 2020

van **BERT MAERTENS**

1. De cijfers voor het vierde kwartaal (K4) van 2019 kunnen niet aangeleverd worden omdat deze nog niet volledig zijn. Immers alle meldingen tot zes weken na het kwartaal kunnen geregistreerd worden. Voor 2018 vindt u de cijfers voor een gans jaar en voor 2019 worden de cijfers weergegeven tot en met kwartaal 3 (K3).

U vindt de cijfers in de bijlage 1.

2.

	2018	2019 (tot en met kwartaal 3)
Uren werkonbekwaamheid	23 298	20 388

3. In 2019 zijn er 13 extra lijncontroleurs aangeworven en ingezet.
4. Voorheen waren er inderdaad meer uitvalsbasissen. De huidige uitvalsbasissen zijn echter ook verspreid over heel Vlaanderen. Voor zone Oost zijn de uitvalsbasissen Antwerpen, Hasselt en Leuven. Voor zone West zijn de uitvalsbasissen Dilbeek, Gent en Oostende. Daarnaast wordt bij de inzet van lijncontrole rekening gehouden met spreiding en moet lijncontrole bij een interventie niet steeds vanuit een uitvalsbasis vertrekken.

Als gevolg van deze wijziging monitort De Lijn nu de interventietijden aan de hand van referentieweken. De eerste referentieweek vond plaats vlak voor de omschakeling naar de nieuwe uitvalsbasissen (eind mei 2019); de tweede referentieweek na zes maanden werken volgens de nieuwe uitvalsbasissen (eind november 2019). Hierbij werden zowel de interventietijden van politie als lijncontrole geregistreerd aangezien politie bij deze incidenten regelmatig de bevoegdheid heeft voor afhandeling van het incident.

De interventietijd van lijncontrole was bij de eerste meting gemiddeld 14,24 minuten; bij de tweede meting 15,07 minuten. Op basis van de huidige gegevens kan geconcludeerd worden dat de interventietijden dus nauwelijks zijn gewijzigd.

5. De percentages van de voertuigen zijn de volgende (bus is steeds exclusief microbussen en touring cars):
- a. Camerabewaking
 - i. Bus De Lijn: 70 %
 - ii. Bus exploitant: 64 %
 - iii. Tram: 100 %
 - b. Alarmsysteem: 100 %
 - c. Flexibel afsluitbare stuurpost:
 - i. Bus De Lijn en bus exploitant: 100 %
6. De Lijn heeft op al haar bussen een flexibel afgesloten stuurpost. In 2018 heeft De Lijn de wenselijkheid van een volledig gesloten stuurpost onderzocht aan de hand van drie onderzoekluiken:

- a. Luik I: impact op de objectieve veiligheid (desktoponderzoek): kaderen in Veilig op Weg-beleid, analyse potentiële impact op agressie-gerelateerde arbeidsongevallen en incidenten veiligheidsmonitor, onderzoek naar best practices.
- b. Luik II: reizigersbeleving (kwalitatief onderzoek met focusgroepen reizigers – uitgevoerd door extern onderzoeksbureau): impact op merkpersoonlijkheid van De Lijn en impact op reiservaring.
- c. Luik III: draagvlak chauffeurs (verkennend kwalitatief onderzoek met het oog op formulering vragenlijst (interviews chauffeurs) en uitgebreid kwantitatief onderzoek (vragenlijst die aan alle buschauffeurs van De Lijn is voorgelegd) uitgevoerd door externe onderzoeksbureaus): belangrijkste veiligheidsmaatregelen voor chauffeurs, voorkeur type stuurpost, factoren en omstandigheden die hier een invloed op hebben.

Op basis van dit onderzoek is de optie van een volledig gesloten stuurpost niet aanvaard, wegens de volgende resultaten van de drie onderzoekluiken:

- Luik I (impact op objectieve veiligheid): gesloten stuurpost leidt niet tot nul-risico fysieke incidenten chauffeurs en kan enkel preventie bieden van impact en niet van plaatsvinden incident. Gesloten stuurpost biedt weinig preventie van agressie-gerelateerde arbeidsongevallen. De meeste vervoermaatschappijen uit de bevraging hebben geen volledig gesloten stuurpost.
 - Luik II (reizigersbeleving): gesloten stuurpost is in strijd met merkpersoonlijkheid De Lijn. Hoewel reizigers dit type stuurpost kunnen 'aanvaarden' in functie van de chauffeur, verkiezen zij voor hun eigen veiligheid en reizigerservaring de huidige flexibel afgesloten stuurpost.
 - Luik III (draagvlak chauffeurs): meerderheid van de chauffeurs wenst geen afgesloten stuurpost. Chauffeurs vinden andere maatregelen belangrijker, zoals oproepen van dispatching en ondersteuning na incident. De Lijn zal echter ook blijvend inzetten op proactieve en preventieve maatregelen.
7. De Lijn blijft op basis van de analyses van het Sociale Veiligheid Beheerssysteem (vroeger: Veiligheidsmonitor) en naar aanleiding van acute situaties de maatregelen flexibel en gericht inzetten.

De Lijn blijft continu de bestaande maatregelen evalueren en optimaliseren en de wenselijkheid van bijkomende initiatieven onderzoeken; zoals bijkomende opleidingsonderdelen, sensibiliseringsacties en stroomlijnen van procedures.

BIJLAGE

[Overzicht aantal meldingen betreffende agressie tegenover werknemers van De Lijn cq. de onderaannemers](#)