

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 55
van **JEAN-JACQUES DE GUCHT**
datum: 25 oktober 2018

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

De Lijn - Agressie tegen chauffeurs

Elke dag zetten chauffeurs van De Lijn zich in om mensen veilig van punt A naar punt B te brengen. Jammer genoeg wordt die veiligheid hen zelf niet altijd geboden. Daarnaast kunnen ook controleurs slachtoffer worden van agressief gedrag.

Elk jaar zijn er verschillende gevallen van agressie aan het adres van de buschauffeurs. Het is voor preventie en nazorg belangrijk om zicht te hebben op het aantal verbaal en fysiek agressieve gedragingen ten aanzien van de bestuurders en het controlerend personeel.

1. Hoeveel gevallen van verbale agressie werden in 2017 gemeld? Graag een overzicht voor buschauffeurs en controleurs.
2. Hoeveel gevallen van fysieke agressie werden in 2017 gemeld? Graag een overzicht voor buschauffeurs en controleurs.
3. Kan de minister een overzicht geven van de lijnen die het meest gevoelig zijn voor agressie, en waar dus de meeste gevallen van agressie zijn? Graag een overzicht per provincie
4. Kan de minister een overzicht geven van het aantal agressieve gedragingen in de centrumsteden, zowel fysiek als verbaal?
5. Welke preventieve maatregelen worden genomen om agressie te voorkomen? Zijn er bepaalde trainingen die gegeven worden en zo ja, welke? Zijn deze trainingen voor alle bestuurders van De Lijn dezelfde?
6. Hoe ziet de nazorg eruit voor slachtoffers van agressie?
7. Tot hoeveel dagen van werkonbekwaamheid gaven deze feiten aanleiding in 2017, opgesplitst per provincie?

ANTWOORD

op vraag nr. 55 van 25 oktober 2018

van **JEAN-JACQUES DE GUCHT**

1-2. In 2017 waren er 1239 feiten van verbale agressie bij chauffeurs van De Lijn en 255 feiten van verbale agressie bij lijncontroleurs.

In 2017 waren er 274 feiten van fysieke agressie bij chauffeurs van De Lijn en 130 feiten van fysieke agressie bij lijncontroleurs.

Dit is niet het aantal incidenten: in één incident kunnen zich meerdere feiten voordoen.

3-4. Voor vraag 3 en 4 beroept De Lijn zich op de mogelijkheid om gegevens niet publiek bekend te maken volgens de relatieve uitzondering binnen het Decreet van openbaarheid van bestuur. Het belang van openbaarheid weegt met name niet op tegen de bescherming van de openbare orde en veiligheid (Art. 14, 6°). Dit op basis van de volgende twee redenen:

- De sociale veiligheidsthematiek betreft een maatschappelijk fenomeen. De agressieproblemen die zich manifesteren in de openbare ruimte vinden hun weerspiegeling in het openbaar vervoer, dat uiteindelijk een microkosmos van de openbare ruimte is. De Lijn ziet uitdrukkelijk af van het publiekelijk meedelen van de specifieke resultaten van de Veiligheidsmonitor (namelijk de benaming van aandachtsbuurten en hun interventiefase). Zulke publieke bekendmaking zal immers contraproductief werken, met name op het vlak van de openbare orde en dit ten aanzien van niet-reizigers, reizigers, en lokale besturen en ondernomen acties.
- De publieke bekendmaking van de specifieke resultaten van de Veiligheidsmonitor werkt bovendien stigmatiserend voor de (buurt)bewoners.

Wat betreft de vraag naar de meest betrokken bus-en tramlijnen werd bij De Lijn een keuze gemaakt om over sociale veiligheid te rapporteren in termen van aandachtsbuurten. Aangezien een lijn meerdere buurten doorkruist, geeft een analyse op lijnniveau niet steeds een accurate weergave.

Wat betreft de vraag naar de meest betrokken centrumsteden werd bij De Lijn een keuze gemaakt om enkel analyses op (voorheen) entiteits- of provincieniveau (en dus niet op stedelijk niveau) te rapporteren.

In het licht van de lopende reorganisatie bij De Lijn (in functie van Basisbereikbaarheid) wordt een aanpassing voorbereid van zowel analyse en rapportage, met name één die geënt is op het nieuwe organisatiemodel.

5. De Lijn voorziet realtime informatie via verschillende communicatiekanalen, waardoor verkeersgebonden stress-, agressie- en conflictsituaties voorkomen worden.

Om de veiligheid te garanderen, worden tevens technologische oplossingen ingeschakeld:

- Elk voertuig is uitgerust met radioverbinding en GPS. Een alarmsysteem is geïnstalleerd zodat enerzijds de aandacht van de politie en/of omgeving wordt getrokken en anderzijds de agressor wordt beïnvloed zodat hij/zij het voertuig verlaat.
- Door de installatie van camera's op de voertuigen worden alle misbruiken en mistoestanden opgetekend, zodat er onmiddellijk het nodige gevolgen kunnen

aan worden gegeven en er achteraf de juiste conclusies kunnen worden getrokken. De camerabewaking heeft tevens een preventieve werking op vandalisme en graffiti.

- De voertuigen zijn uitgerust met flexibel afsluitbare stuurposten waardoor de chauffeur zich kan afschermen indien hij/zij zich op een of andere manier bedreigd voelt. In de stuurpost werd eveneens een geldkoffer geplaatst.

Een 'nulrisico' bestaat niet. Door het voorzien van opleidingen krijgen personeelsleden van De Lijn extra ondersteuning in de mogelijke confrontatie met overlast en sociale veiligheidsproblemen. Die ondersteuning zit in zowel de opleidingen voor chauffeurs als die voor de lijncontroleurs.

- In de basisopleiding voor chauffeurs is een onderdeel opgenomen waarin chauffeurs leren hoe om te gaan met onder meer klanten, stress en de-escalerende communicatietechnieken. De chauffeurs dienen ook verschillende aanvullende opleidingen "vakbekwaamheid" te volgen, dit in het kader van de wettelijke verplichtingen en de noden. Eén van die opleidingen "vakbekwaamheid" is: 'In dialoog met de klant', een opleiding waarbij de chauffeurs leren over communiceren op de golflengte van de klant, omgaan met stress en verschillende gedragstijlen van feedback geven. Een andere opleiding is: 'Agressievrij werken', waarbij chauffeurs inzicht krijgen en technieken leren die hen kunnen om agressie in de toekomst te voorkomen. Deze opleidingen zijn voor alle chauffeurs dezelfde.
- De basisopleiding "bewakingsagent" voor lijncontroleurs omvat onder andere communicatietechnieken, cultuurinzicht en omgaan met diversiteit, psychologische conflicthantering en fysieke ontwijkstechnieken. Ook de lijncontroleurs dienen aanvullende opleidingen "vakbekwaamheid", zoals de opleiding 'In dialoog met de klant' te volgen.

6. Het "Veilig op Weg"- beleid van De Lijn zet in op alle schakels van de veiligheidsketen. Naast proactie, preventie, preparatie en repressie zet De Lijn ook in op nazorg om personeelsleden zo goed mogelijk te ondersteunen indien er zich toch agressie voordoet.

In dat geval meldt het personeelslid het incident aan de dispatching. Dispatching zal lijncontrole of politie oproepen, in functie van de vraag van het personeelslid. Dispatching brengt ook de leidinggevende van de persoon op de hoogte en vraagt of hij/zij ondersteuning wenst van de maatschappelijke dienst.

De leidinggevende van het personeelslid zal vooreerst contact opnemen met de persoon om zijn/haar noden na te gaan en de nodige ondersteuning te bieden.

Indien gewenst kan vervolgens de maatschappelijke assistent worden ingeschakeld om de persoon te ondersteunen.

Indien verdere bijstand gewenst wordt kan in derde instantie beroep gedaan worden op de externe psychologische opvang van De Lijn (POBOS).

Indien de bovenvermelde opleidingen "vakbekwaamheid" nog niet werden gevolgd, kan het personeelslid in die richting worden gemotiveerd.

7.

Aantal dagen werkonbekwaamheid alle personeelsleden De Lijn n.a.v. agressiegerelateerde arbeidsongevallen	2017
Antwerpen	839
Oost-Vlaanderen	600
Vlaams-Brabant	372
Limburg	72
West-Vlaanderen	117
VVM	2000