

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 77

van **ANNICK LAMBRECHT**

datum: 29 augustus 2019

aan **BEN WEYTS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, BUITENLANDS BELEID, ONROEREND ERFGOED EN DIERENWELZIJN

Onveiligheidsgevoel bij gebruikers openbaar vervoer - Maatregelen

In een jaarlijkse enquête merkte Vias een stijgend onveiligheidsgevoel op bus, tram en metro op, terwijl het bij andere vervoermiddelen ongeveer gelijk bleef. Naar aanleiding daarvan deden ze een extra bevraging bij 500 bus- en 500 treinreizigers en daaruit blijkt dat in Vlaanderen 12% van de reizigers zich vaak of altijd onveilig voelt op de bus, bij 15% is dat soms het geval. Bovendien achten busreizigers de kans het meest waarschijnlijk dat ze de komende twaalf maanden geconfronteerd worden met overlast door medepassagiers. In iets mindere mate vrezen ze gevaarlijk rijgedrag van de bestuurder, vandalisme en verbale agressie.

Dat onveiligheidsgevoel ligt hoger dan de werkelijke onveiligheid. We weten namelijk dat 6% van de reizigers aangeeft in de afgelopen twaalf maanden slachtoffer te zijn geworden van criminaliteit op de bus of aan de bushalte. Het gaat dan vooral om bedreiging, verbale agressie en vandalisme.

Toch zijn deze cijfers verontrustend. Naast het vermijden van incidenten zelf moeten we als samenleving namelijk inzetten op het verhogen van het veiligheidsgevoel bij de gebruikers van het openbaar vervoer. Volgens de bevraging door Vias zien zowel trein- als busreizigers vooral heil in camerabewaking - waarop momenteel wordt ingezet - maar ook de inzet van veiligheidspersoneel blijkt voor de reizigers bijna even belangrijk. We moeten dus extra inzetten op sociale controle.

De centralisering van controleurs in enkele steden zoals aangegeven in de 'Reorganisatie 2020' alsook de daarin beschreven overheveling van een aantal controleurs naar de functie 'teamcoach' staan hier echter haaks op.

1. Welke maatregelen zal de minister nemen om het onveiligheidsgevoel bij gebruikers van het openbaar vervoer aan te pakken?
2. Op welke manier zal de minister de sociale controle bij het gebruik van het openbaar vervoer verhogen?
3. Zal de minister naast het verhogen van de sociale controle blijvend inzetten op camerabewaking in het openbaar vervoer?

BEN WEYTS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, BUITENLANDS BELEID, ONROEREND ERFGOED EN DIERENWELZIJN

ANTWOORD

op vraag nr. 77 van 29 augustus 2019
van **ANNICK LAMBRECHT**

1. Het veiligheidsplan van De Lijn omvat verschillende maatregelen die gericht en flexibel worden ingezet. Zo worden deze maatregelen continu ingezet, maar worden zij ook onmiddellijk ingezet naar aanleiding van specifieke incidenten. Deze maatregelen worden ingezet om zowel de objectieve veiligheid als het subjectieve veiligheidsgevoel te verhogen.

De verschillende maatregelen kunnen onderverdeeld worden in vier types maatregelen:

1. Organisatorische maatregelen
2. (Techno) Preventieve maatregelen
3. Opleidingen
4. Samenwerking met andere actoren

Organisatorische maatregelen

Bij dit type van maatregelen gaat het over de manier waarop het veiligheidsbeleid organisatorisch wordt ingebed in de werking van De Lijn. De Lijn heeft een Sociaal Veiligheid Beheerssysteem (SVB - voormalige naam: Veiligheidsmonitor) geïnstalleerd voor het meten van het aantal feitelijke incidenten tussen reizigers en medewerkers, tussen niet-reizigers en medewerkers, en tussen reizigers onderling en tegen de infrastructuur van De Lijn. Deze incidenten worden verzameld via meldingen van verschillende bronnen, waaronder de meldingsfiche agressie voor lijn personeel. De resultaten van dit SVB geven input aan het veiligheidsplan om gericht, gepast en flexibel maatregelen te treffen en/of middelen in te zetten.

Flexibele en gerichte inzet van personeel in het kader van sociale veiligheid betreft een volgende organisatorische maatregel, bijvoorbeeld:

- Lijncontroleurs: deze zijn aanwezig op het voertuig met het oog op fraude (controle van de reizigers op het hebben van een geldig vervoerbewijs) alsook sociale veiligheid (snelle interventie bij incidenten).
- Samenwerking met gemeenschapswachten en lijnspotters (gemeenschapswachten die exclusief ingezet worden op het openbaar vervoer). Door hun aanwezigheid kunnen mogelijke conflictsituaties, storend gedrag en vandalisme voorkomen worden en zal het veiligheidsgevoel van zowel chauffeurs als reizigers verhogen.
- Ter ondersteuning van de medewerkers van De Lijn is de dispatching gedurende de volledige exploitatieamplitude bemand. Hun bereikbaarheid zorgt ervoor dat de chauffeurs – in geval van problemen zoals agressie, ongeval of panne – terecht kunnen bij dispatching en dat van daaruit de nodige maatregelen getroffen kunnen worden.

Andere organisatorische maatregelen betreffen bijvoorbeeld vooraan instappen. Dit werd geïmplementeerd als organisatorische maatregel in september 2009. Uit- en instappen verloopt hierdoor vlotter, er is immers geen discussie meer over wie voorrang heeft?

(Techno) Preventieve maatregelen

Om de veiligheid te garanderen, worden ook technologische oplossingen ingeschakeld, bijvoorbeeld:

- Elk voertuig is ondertussen uitgerust met radioverbinding en GPS. Het geïnstalleerd alarmsysteem heeft dan weer tot doel enerzijds de aandacht van de politie en/of omgeving te trekken zodat zij hulp kunnen bieden bij een incident, en anderzijds de agressor te beïnvloeden zodat hij/zij het voertuig verlaat.
- Door de installatie van camerabewaking op de voertuigen worden alle misbruiken en mistoestanden opgetekend om er onmiddellijk de nodige gevolgen aan te verbinden en/of onmiddellijk of naderhand de nodige conclusies uit te trekken. De installatie van camerabewaking heeft tevens een preventieve werking op vandalisme. Elk nieuw voertuig wordt uitgerust met camerabewaking.
- De voertuigen van De Lijn 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 ook een geldkoffer geplaatst.
- De Lijn voorziet eveneens verschillende communicatiekanalen over de aankomst van de voertuigen waardoor verkeersgebonden stress-, agressie- en conflictsituaties voorkomen worden.

Opleidingen

Een 'nul-risico' bestaat niet. Door het voorzien van opleidingen geeft De Lijn haar personeelsleden extra ondersteuning in de mogelijke confrontatie met overlast en sociale veiligheidsproblemen.

De Lijn wil chauffeurs en lijncontroleurs van bij de aanvang van hun functie alsook tijdens het uitoefenen van hun functie voldoende blijven wapenen om agressie tijdig te herkennen en hen de juiste (de-escalerende communicatie)technieken bijbrengen om hiermee om te gaan.

Zowel in de basisopleiding als in de voortgezette opleidingen van chauffeurs en lijncontroleurs besteedt De Lijn structureel aandacht aan 'sociale veiligheid' en dit door middel van opleidingen over 'omgaan met klanten', 'klantvriendelijkheid', 'attitude, communicatie en omgaan met conflictsituaties' en 'omgaan met agressie'.

Samenwerking met andere actoren

Gelet op het nastreven van een geïntegreerde aanpak wordt er veel energie geïnvesteerd in de samenwerking met partners van De Lijn. Politie, justitie, lokale besturen, scholen, straathoekwerkers, ... worden regelmatig aangesproken om samen de veiligheid op het openbaar vervoer te verhogen, bijvoorbeeld:

- Samenwerkingsakkoorden werden afgesloten met politiediensten. Op basis van de resultaten van het SVB van De Lijn, op basis van analyses van de politiediensten en naar aanleiding van incidenten die een ad-hocreactie vereisen, worden geregeld acties met politiediensten gecoördineerd.
- Daarnaast gaat De Lijn in op elke vraag van de jeugdparketten tot bemiddeling in dossiers waarbij minderjarigen zich schuldig gemaakt hebben aan beschadigingen van de infrastructuur van De Lijn, vandalisme en graffiti.
- Er wordt structureel en/of in ad hoc overleg getreden met scholen rond sociale veiligheidsincidenten of overlast op de voertuigen en aan de haltes van De Lijn. Een educatief lespakket wordt aangeboden op basis waarvan leerkrachten thema's zoals verkeersveiligheid, vandalisme en sociale veiligheid kunnen aanpakken. Hier is ook een e-learningmodule in de vorm van een kort spel voor ontwikkeld waarbij de deelnemer foute situaties moet aanduiden. Extra spelbeurten kunnen vrijgemaakt worden door het beantwoorden van korte 'wist-je-dat'-jes over verkeersveiligheid, vandalisme en sociale veiligheid.

2. Zoals beschreven in het antwoord op vraag 1 omvat het veiligheidsplan van De Lijn onder meer de inzet van zowel interne als externe personen op de voertuigen en aan

de haltes. Zij dragen bij tot de sociale controle bij het gebruik van het openbaar vervoer.

Dit kadert in de pijler 'Organisatorische maatregelen', waarbij verschillende personeelsleden aanwezig zijn of worden ingezet om zo onder meer sociale controle uit te oefenen:

- De chauffeur: hij/zij is natuurlijk voornamelijk aanwezig om het voertuig te besturen, maar is zeker op de bus/tram een erg zichtbare persoon.
- De lijncontroleur: de reorganisatie 'De Lijn 2020' heeft verschillende verschuivingen gebracht in de functie van lijncontroleur, maar specifiek de verschuiving in het takenpakket heeft veel oneigenlijke taken geschrapt waarbij lijncontroleurs niet op de voertuigen of haltes aanwezig waren. Hierdoor zijn lijncontroleurs nu feitelijk minimaal evenveel uren aanwezig op de voertuigen en kunnen zij zo bijdragen tot sociale controle. Zij worden ook maximaal ingezet in de zones met het grootste risico op sociale veiligheidsincidenten.
- De 'tweede persoon' of begeleider: een beperkte groep van medewerkers van De Lijn worden ingezet vanuit hun eigen expertise als chauffeur. Als 'tweede persoon' op het voertuig helpen zij de reizigers, dragen zij bij tot het goede verloop in het voertuig, bemiddelen bij eventuele conflicten en staan zij de chauffeur bij wanneer het nodig is. Deze groep wordt aangevuld tot het afgesproken quota.
- De premetrotoezichthouder of 'metro- en voertuigassistent': deze groep medewerkers wordt ingezet in de premetrostations van Antwerpen voor een correct en kwaliteitsvol actief toezicht en als zichtbaar aanwezig aanspreekpunt. Deze groep zal worden aangevuld indien uit analyse blijkt dat het huidige aantal niet volstaat om aan deze doelstelling te voldoen.

Het openbaar vervoer is een microkosmos in de openbare ruimte. Problemen die zich voordoen in die openbare ruimte kunnen zich ook voortzetten op het openbaar vervoer. Mede daarom kan De Lijn niet alleen met eigen medewerkers sociale controle uitoefenen, maar doet zij beroep op externe actoren via samenwerkingsverbanden (zie pijler 'Samenwerking met andere actoren'). Al deze actoren fungeren als een bron voor de melding van sociale veiligheidsincidenten op en aan ons vervoer.

- Er zijn samenwerkingsverbanden met de politie. Zo staan de dispatchings van De Lijn in rechtstreeks contact met politie en worden deze opgeroepen bij ernstige incidenten op de voertuigen of aan de haltes.
- Daarnaast zijn er verschillende externe groepen die in het kader van het sociaal veiligheidsbeleid een abonnement hebben van De Lijn om (naast aanwezig te zijn aan de haltes) ook aanwezig te kunnen zijn op de voertuigen van De Lijn. Deze groepen zijn:
 - Gemeenschapswachten: De Lijn sluit met het merendeel van de steden/gemeentes waar gemeenschapswachten tewerkgesteld zijn een convenant af waarbij zij zich engageren om hun gemeenschapswachten regelmatig in te zetten op en aan het openbaar vervoer van De Lijn doorheen de stad/gemeente en bij problemen en/of op vraag van De Lijn de gemeenschapswachten in te zetten op bepaalde lijnen/diensten of aan bepaalde haltes.
 - Lijnspotters: in de steden Antwerpen, Gent, Hasselt en Oostende wordt een groep van gemeenschapswachten door de steden exclusief op het openbaar vervoer ingezet (een aantal afgesproken VTE of een aantal afgesproken uren).
 - Straathoekwerkers: De Lijn heeft een samenwerkingsakkoord met straathoekwerking waarbij straathoekwerkers gebruik kunnen maken van het abonnement om hun doelgroep te bereiken, waarbij zij interveniëren waar mogelijk of nodig en waar De Lijn problemen met bepaalde doelgroepen aan kan melden.
 - Schoolspotters: deze beperkte groep van jonge schoolverlaters wordt tewerkgesteld door de steden/gemeentes middels financiering van het

Agentschap voor Onderwijsdiensten. Zij moeten preventief aanwezig zijn in de openbare ruimte (de ruime schoolomgeving, de modaliteiten van De Lijn en drukke overstaphaltes) op het moment waarop de schoolgaande jeugd hiervan gebruikmaakt. Zo vormen zij het scharnier tussen het lokaal bestuur, de scholen en het openbaar vervoer.

3. Ja, De Lijn heeft in haar Beheersovereenkomst 2017-2020 opgenomen dat elk nieuw voertuig wordt uitgerust met camerabewaking, zodat het percentage voertuigen met camerabewaking bij De Lijn 100 % zal zijn tegen 2025 en het percentage voertuigen met camerabewaking bij exploitanten 100 % zal zijn tegen 2027.

Ook in de premetrostations in Antwerpen worden in de periode 2019-2020 verouderde camera's vervangen en extra camera's geïnstalleerd, om de publieke delen van deze stations in zicht te brengen, gezichtsherkenning op grotere afstanden mogelijk te maken en de beelden te delen met de Antwerpse politiediensten.