

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 276
van **WIM VERHEYDEN**
datum: 27 november 2020

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

De Lijn - Meldingen van ongewenst gedrag

Recent stelde ik een actuele vraag betreffende het toenemende onveiligheidsgevoel door ongewenst gedrag op het openbaar vervoer. Niet minder dan 1 op de 3 vrouwen en 1 op de 5 mannen geven aan omwille van het onveiligheidsgevoel geen gebruik te maken van het openbaar vervoer.

Volgens de NMBS is het aantal gemelde gevallen bij de veiligheidsdienst de afgelopen jaren licht gestegen, maar men geeft meteen toe dat de meeste meldingen rechtstreeks bij de politie terechtkomen. In zijn Nationale Verkeersonveiligheidsenquête van 2019 schreef het verkeersinstituut Vias dat er de laatste jaren voor alle types van openbaar vervoer een stijgend onveiligheidsgevoel te noteren valt. Het lijkt er volgens Vias dan ook op dat ook op de tram en de bus het aantal meldingen in stijgende lijn zit.

1. Kan de minister een lijst bezorgen met het aantal klachten met betrekking tot ongewenst gedrag die De Lijn de voorbije 3 jaar heeft ontvangen?
2. Op welke wijze werden de meldingen opgevolgd en hoe werd er gevolg gegeven aan de meldingen?

ANTWOORD

op vraag nr. 276 van 27 november 2020

van **WIM VERHEYDEN**

1. In de tabel hieronder zijn de cijfers weergegeven van het aantal feiten waarbij reizigers slachtoffers zijn én die gemeld zijn via reizigers. Deze meldingen kunnen gebeurd zijn via een klantenreactie, een aangifte bij politie en een aanvraag voor camerabeelden (ook via politie).

Het aantal feiten is ondergebracht in 5 hoofdvormen: verbale agressie, fysieke agressie (inclusief dreiging tot), overlast, gauwdiefstal en andere. Onder 'andere' valt ook het feit seksueel overschrijdend gedrag, waarvan de cijfers hier specifiek zijn uitgelicht aangezien hier vaak op wordt gedoeld met de term 'ongewenst gedrag'.

vormen	2017	2018	2019
Verbale agressie	47	60	86
Fysieke agressie	214	202	192
Overlast	99	131	169
Gauwdiefstal	582	442	417
Andere	111	102	66
Totaal	1 053	937	930
Seksueel grensoverschrijdend gedrag (deel van 'Andere')	87	83	54

2. Reizigers kunnen De Lijn contacteren als zij te maken krijgen met ongewenst gedrag op voertuigen of halteplaatsen van De Lijn. Deze meldingen worden steeds prioritair behandeld, ongeacht het beschikbaar communicatiekanaal dat men gebruikt om deze meldingen te doen.

Meldingen die bij De Lijn toekomen tijdens de feiten door getuigen of kortstondig na de feiten door het slachtoffer zelf, worden overgemaakt aan dienst controle zodat interventie mogelijk is en camerabeelden worden bewaard. Eveneens helpt De Lijn de politie op actieve wijze om de daders te vinden.

In de directe communicatie met de reiziger, duidt De Lijn op het belang om ook melding te maken van het voorval bij de politie. De reiziger kan beroep doen op slachtofferhulp en klacht neerleggen.

De agressie melding over het ongewenst gedrag wordt in tweede instantie overgemaakt aan de Deskundige Sociale Veiligheid en andere betrokken diensten van de regio om een intern onderzoek op te starten naar de feiten.

De klantendienst, als ontvanger van de melding, blijft beschikbaar voor vragen van de reiziger.

Het intern onderzoek resulteert in het bepalen van welke preventieve maatregelen worden genomen in functie van het welzijn van de reiziger.

Opname van meldingen in het Sociale Veiligheid Incident Beheer systeem (SoVIB)

Deze rechtstreekse meldingen (via de klantendienst) alsook onrechtstreekse meldingen (via de politie) worden opgenomen in het Sociale Veiligheid Incident Beheer systeem (vroeger: De Veiligheidsmonitor) van De Lijn.

Naar aanleiding van deze individuele incidenten alsook op basis van de periodieke analyse van deze incidenten worden de maatregelen uit het veiligheidsplan van De Lijn gericht en flexibel ingezet. Het veiligheidsplan van De Lijn bestaat uit maatregelen onder verschillende pijlers: organisatorische maatregelen, (techno)preventieve maatregelen, opleiding en samenwerking met externe partijen.