

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1594

van **BERT MAERTENS**

datum: 3 september 2021

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Agressie tegenover chauffeurs en personeel (3)

Via mijn schriftelijke vraag nr. 747 van 11 februari 2021 bevroeg ik de minister over agressie tegen chauffeurs en controleurs van De Lijn in 2020. Uit het antwoord bleek dat er vorig jaar 1379 gevallen van agressie waren tegen het personeel van De Lijn. Dat resulteerde in totaal in 3516 dagen werkonbekwaamheid.

In deze context graag de volgende opvolgingsvragen.

1. Hoeveel feiten van agressie waren er in de eerste twee kwartalen van 2021 tegen chauffeurs en controleurs van De Lijn en de pachters? Graag een overzicht, met opsplitsing tussen de feiten van verbale agressie en fysieke agressie en een opsplitsing per provincie.
2. Tot hoeveel dagen werkonbekwaamheid resulteerden deze feiten?
3. Wat is het totaal aantal lijncontroleurs dat in de eerste twee kwartalen van 2021 werd aangeworven? Wat is het totale aantal controleurs dat momenteel actief is bij De Lijn? Graag een opsplitsing per controleteam.
4. De uitrusting van de voertuigen is een belangrijke factor voor het garanderen van de veiligheid.

Wat is het percentage bussen van De Lijn dat op 1 september 2021 beschikte over camerabewaking? Wat was het percentage bussen van de pachters dat op 1 september 2021 beschikte over camerabewaking?

5. Welke maatregelen neemt De Lijn momenteel om haar chauffeurs en controleurs te beschermen tegen agressie? Welke nieuwe initiatieven zijn daarbij dit jaar gepland?



ANTWOORD

op vraag nr. 1594 van 3 september 2021

van **BERT MAERTENS**

1. De Lijn heeft zich gereorganiseerd, waardoor de gegevens niet per provincie maar per zone beschikbaar zijn:
 - Zone West bestaat uit de provincies West- en Oost-Vlaanderen en Brussel Rand;
 - Zone Oost bestaat uit de provincies Antwerpen, Limburg en Vlaams-Brabant.

Verbale agressie

	Chauffeurs	Lijncontroleurs	Chauffeurs exploitanten	Totaal
Zone West	202	3	12	217
Zone Oost	299	43	87	429
Totaal	501	46	99	646

Fysieke agressie

	Chauffeurs	Lijncontroleurs	Chauffeurs exploitanten	Totaal
Zone West	58	2	10	70
Zone Oost	50	8	17	75
Totaal	108	10	27	145

2. Van 1 januari tot en met 30 juni 2021 waren er 37 feiten die in het totaal tot 1.317 dagen werkverlet hebben geleid.
3. In de eerste 6 maanden van 2021 werden 3 nieuwe lijncontroleurs aangeworven.

Totaal aantal lijncontroleurs:

Controleteam	Aantal VTE
Antwerpen	42,7
Gent	43,8
Leuven	20
Dilbeek	26,1
Hasselt	18,7
Oostende	22,8

4. Er is geen enkele reden om geweld te gebruiken waardoor de uitrusting geen rol zou mogen spelen. De Lijn maakt één keer per jaar de stand van zaken op van het aantal voertuigen dat met camerabewaking is uitgerust. Dat gebeurt telkens op 31 december. Op 31/12/2020 waren 77% van de regiebussen en 67% van de exploitantenbussen uitgerust met camerabewaking.

Van 1/1/2021 tot en met 31/8/2021 werden 102 regiebussen in dienst genomen die standaard met camerabewaking uitgerust zijn.

Momenteel wordt camerabewaking uitgerold op bussen van exploitanten. Van 1/1/2021 tot en met 31/8/2021 werden 94 bussen van exploitanten uitgerust met camerabewaking.

5. De Lijn zet haar maatregelen gericht en flexibel in, gebaseerd op de kwartaalanalyses en de aandachtsbuurten die hierbij naar voren komen.

De maatregelen steunen op 4 pijlers: organisatorische maatregelen, (techno-)preventieve maatregelen, opleidingen en samenwerking met externe partners.

In 2021 werd de procedure agressie herbekeken en herwerkt. Hierbij kwam er ook een grotere focus op nazorg:

- acute fase: ondersteuning door dispatching en lijncontrole;
- nadien: alle chauffeurs of lijncontroleurs die slachtoffer zijn, worden uitgenodigd voor een gesprek met hun leidinggevende (in het kader van de verdere verwerking).