

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 857

van **WIM VERHEYDEN**

datum: 11 februari 2022

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Trams en bussen De Lijn - Overlast voor reizigers

Recent maakte de openbaarvervoermaatschappij De Lijn bekend dat ze in 2021 gemiddeld veertig procent minder reizigers op haar bussen en trams telde dan voor de pandemie. In het kader van de modal shift is het belangrijk dat het vervoer zo aantrekkelijk mogelijk is om automobilisten ervan te overtuigen de wagen te laten staan voor de bus of de tram. Daarbij is het niet enkel van belang dat er voldoende aanbod is, maar ook dat reizigers zich veilig voelen op het openbaar vervoer. Een kordate aanpak van overlast is dan ook nodig.

1. Wat was het totale aantal reizigers bij De Lijn in 2020 en 2021? Gelieve op te splitsen per jaar en per provincie/zone.
2. Hoeveel meldingen waren er in 2020 en 2021 van gevallen van agressie die plaatsvonden op trams en bussen van De Lijn? Gelieve het overzicht op te splitsen per jaar, per provincie/zone en tussen verbale en fysieke agressie. Kan de minister ook meedelen in hoeveel van deze gevallen een personeelslid van De Lijn het slachtoffer was en in hoeveel gevallen een reiziger?
3. Hoeveel meldingen van seksueel ongewenst gedrag op bussen en trams van De Lijn waren er in 2020 en 2021? Gelieve het overzicht op te splitsen per jaar en per provincie/zone. Kan de minister ook meedelen in hoeveel procent van de gevallen dit gedrag gekwalificeerd werd als verkrachting?
4. Hoeveel gevallen van vandalisme vonden er in 2020 en 2021 plaats op trams en bussen van De Lijn? Gelieve het overzicht op te splitsen per jaar en per provincie/zone.
5. Hoeveel gevallen van overlast vonden er in 2020 en 2021 plaats op trams en bussen van De Lijn? Gelieve het overzicht op te splitsen per jaar en per provincie/zone.
6. Hoeveel administratieve boetes werden er in 2020 en 2021 door De Lijn opgelegd en voor welk totaalbedrag? Gelieve het overzicht op te splitsen per jaar en per provincie/zone en (indien mogelijk) tussen de diverse vormen van overlast/geweld/vandalisme.
7. Hoeveel van de boetes die in 2020 en 2021 werden opgelegd, werden effectief (al) betaald en voor welk bedrag? Gelieve het overzicht op te splitsen per jaar en per provincie/zone.
8. Hoeveel schadedossiers waren er bij De Lijn voor agressie, vandalisme of andere overlast in 2020 en 2021? Gelieve het overzicht op te splitsen per jaar en per provincie/zone. Gelieve per jaar en per provincie ook telkens het totale schadebedrag mee te delen.

9. Hoeveel personeelsleden van De Lijn waren in 2020 en 2021 werkonbekwaam ingevolge agressie, met welke totale duurtijd en welke kostprijs? Gelieve het overzicht op te splitsen per jaar en per provincie/zone.
10. Kan de minister schetsen welke procedures er momenteel bij De Lijn gehanteerd worden voor meldingen van geweld, seksueel ongewenst gedrag, overlast en vandalisme?
11. Kan de minister meedelen hoeveel voltijdequivalenten controlepersoneel er op dagelijkse basis werd/wordt ingezet op trams en bussen van De Lijn? Gelieve het overzicht op te splitsen per jaar en per provincie/zone.
12. Kan de minister voor 2020 en 2021 meedelen welk aandeel trams en bussen over cameratoezicht beschikt? Gelieve het overzicht op te splitsen per jaar en per provincie/zone.
13. Welke initiatieven neemt De Lijn of de minister dit jaar om ons openbaar vervoer veiliger te maken en overlast tegen te gaan?

ANTWOORD

op vraag nr. 857 van 11 februari 2022

van **WIM VERHEYDEN**

1. De onderstaande tabel geeft de totale reizigersaantallen* per vervoerregio weer in 2020 en 2021. Omwille van technische oorzaken kunnen reizigers soms niet worden toegewezen aan een lijn of vervoerregio. Deze worden in onderstaande tabel ingedeeld bij 'Null' of '-'.

Vervoerregio (TDWLIJN)	Afsluitmaand	
	2020	2021
Null	24.360.940	16.649.613
-	6.366	1.080
Aalst	3.057.442	3.241.108
Antwerpen	44.207.655	49.052.162
Brugge	5.607.624	5.968.503
Gent	28.142.923	28.244.984
Kempen	3.775.702	3.792.819
Kortrijk	3.415.561	3.832.929
Leuven	15.318.833	14.899.328
Limburg	12.885.529	13.394.748
Mechelen	3.362.009	3.196.978
Midwest	1.658.752	1.803.237
Oostende	9.616.021	11.500.719
Vlaamse Ardennen	1.258.042	1.191.013
Vlaamse Rand	12.885.819	10.888.082
Waasland	3.395.810	3.275.809
Westhoek	1.867.388	1.904.355
Grand Total	174.822.416	172.837.468

* Met reizigersaantallen wordt het volgende bedoeld: reizigers die zich verplaatsen met een MOBIB-abonnement: niet elke opstap wordt gescand door alle abonnees. Daarom worden de gemeten scans opgehoogd op basis van een onderzoek dat het effectieve scangedrag in kaart brengt. Het scangedrag wordt beïnvloed door verschillende factoren zoals bijvoorbeeld het type periode (school vs. vakantie), het tijdstip van de dag (spits/dal), ... Om evoluties in het scangedrag op te volgen, wordt dit onderzoek op regelmatige basis herhaald.

Reizigers die zich met een biljet, kaart of dagpas verplaatsen worden niet opgehoogd. Reizigers met een mobiel vervoerbewijs (biljet, kaart of dagpas): hiervan is geen lijn en ritcontext gekend. Ze worden toegewezen aan de lijnen volgens het gebruik van de reizigers van de 'gewone' biljetten, kaarten of dagpassen en vervolgens opgehoogd op basis van %overstappen gemeten bij dezelfde groep.

2.

FEITEN	Verbale agressie			Fysieke agressie		
	medewerker De Lijn	reiziger	totaal	medewerker De Lijn	reiziger	totaal
2020						
Zone Oost	1112	520	1632	125	243	368
Zone West	726	139	865	103	77	180
	1838	659	2497	228	320	548
2021						
Zone Oost	1141	1005	2146	142	301	443
Zone West	550	79	629	113	62	175
	1691	1084	2775	255	363	618

Onder 'Verbale agressie' vallen de volgende feiten: verbale agressie/roepen en tieren, bedreiging met/zonder wapen, beledigingen (racistisch, seksistisch, andere).

Onder 'Fysieke agressie' vallen de volgende feiten: fysieke agressie, diefstal met geweld, spuwen en projectiel naar persoon.

Opmerking: Zone West heeft veel minder incidenten van vandalisme. In Zone Oost vindt er veel vandalisme plaats in de premetrostations, onder meer het stukslaan van glazen panelen. Ook wildplassen, braaksel en graffiti worden als vandalisme geklasseerd omdat er een kost aan verbonden is om dit op te ruimen.

3.

Aantal feiten	2020	2021
Zone West	27	21
Zone Oost	51	69
	78	90

De feiten die worden geregistreerd vallen onder de volgende noemer: '(poging tot) menselijk contact waarbij de seksuele integriteit wordt aangetast OF geslachtsdelen publiekelijk zichtbaar gemaakt. (Niet: seksistische opmerkingen)'.

De feiten vinden plaats op het voertuig, maar eveneens aan de halte en in de premetrostations.

Geen enkele van deze feiten werd gekwalificeerd als verkrachting.

4.

Vandalisme feiten	2020	2021
Zone West	245	73
Zone Oost	489	618

	734	691
--	-----	-----

Vandalisme gerapporteerd op voertuigen en in premetrostations. De Lijn geeft mee dat voor zone West er sprake is van enige onderrapportering voor 2021 omwille van registratieproblemen in de netwerkomgeving.

5.

Overlast feiten	2020	2021
Zone West	839	543
Zone Oost	3545	4906
	4384	5449

Onder 'Overlast' vallen de volgende feiten: roepen en tieren, hangdoelgroepen, gebruik drugs, alcohol, aanwezigheid verdachte personen en pesterijen. Deze feiten spelen zich niet alleen af op de voertuigen, maar ook aan de haltes en in de premetrostations.

6.

Aantal boetes					
	Overlast	Mondmasker	Doorstroming	Zwart- en grijsrijder	Eindtotaal
2020					
Antwerpen	341	184	3.769	4.849	9.143
Limburg	12	4	1.019	736	1.771
Oost-Vlaanderen	151	84	859	5.061	6.155
Vlaams-Brabant	126	40	675	955	1.796
West-Vlaanderen	36	16	50	1.451	1.553
Totaal	666	328	6.372	13.052	20.418

Aantal boetes					
	Overlast	Mondmasker	Doorstroming	Zwart- en grijsrijder	Eindtotaal
2021					
Antwerpen	659	991	4.392	19.686	25.728
Limburg	42	108	111	5.239	5.500
Oost-Vlaanderen	229	412	2.648	12.239	15.528
Vlaams-Brabant	173	102	783	5.823	6.881
West-	45	143	143	5.081	5.412

Vlaanderen					
Totaal	1.148	1.756	8.077	48.068	59.049

De Lijn geeft mee dat de cijfers in deze tabel kunnen enigszins verschillen met eerder gegeven cijfers omdat De Lijn pas midden februari de jaarcijfers afsluit.

7.

Opgelegde boetes (in euro)					
	Overlast	Mondmasker	Doorstroming	Zwart- en grijsrijder	Eindtotaal
2020					
Antwerpen	36.017,00	39.970,00	403.095,00	408.154,62	887.236,62
Limburg	935,00	750,00	108.926,00	52.759,73	163.370,73
Oost-Vlaanderen	14.866,00	17.100,00	91.913,00	435.717,98	559.596,98
Vlaams-Brabant	13.924,00	8.460,00	72.011,00	97.451,56	191.846,56
West-Vlaanderen	4.235,00	2.980,00	5.350,00	134.049,54	146.614,54
Totaal	69.977,00	69.260,00	681.295,00	1.128.133,43	1.948.665,43

Reeds ontvangen boetes (in euro)					
	Overlast	Mondmasker	Doorstroming	Zwart- en grijsrijder	Eindtotaal
2020					
Antwerpen	19.460,00	13.450,00	330.763,00	242.246,62	605.919,62
Limburg	614,00	0,00	93.946,00	29.709,73	124.269,73
Oost-Vlaanderen	6.895,00	7.620,00	73.295,00	218.903,98	306.713,98
Vlaams-Brabant	9.236,00	2.980,00	53.286,00	57.803,56	123.305,56
West-Vlaanderen	1.997,00	900,00	4.173,00	67.655,54	74.725,54
Totaal	38.202,00	24.950,00	555.463,00	616.319,43	1.234.934,43

Opgelegde boetes (in euro)					
	Overlast	Mondmasker	Doorstroming	Zwart- en grijsrijder	Eindtotaal
2021					
Antwerpen	70.410,00	210.834,00	469.678,00	1.600.079,50	2.351.001,50
Limburg	4.868,00	18.784,00	11.877,00	389.066,71	424.595,71
Oost-Vlaanderen	24.027,00	75.750,00	283.229,00	1.092.355,31	1.475.361,31
Vlaams-Brabant	19.818,00	21.007,00	83.781,00	540.977,43	665.583,43

West-Vlaanderen	4.085,00	23.428,00	15.301,00	477.324,42	520.138,42
Totaal	123.208,00	349.803,00	863.866,00	4.099.803,37	5.436.680,37

Reeds ontvangen boetes (in euro)					
	Overlast	Mondmasker	Doorstroming	Zwart- en grijsrijder	Eindtotaal
2021					
Antwerpen	31.966,00	84.806,00	365.674,00	797.367,46	1.279.813,46
Limburg	1.073,00	6.167,00	10.700,00	204.116,69	222.056,69
Oost-Vlaanderen	10.848,00	33.652,00	234.651,00	521.643,29	800.794,29
Vlaams-Brabant	10.196,00	8.783,00	57.352,00	281.973,43	358.304,43
West-Vlaanderen	1.183,00	11.394,00	10.807,00	228.050,42	251.434,42
Totaal	55.266,00	144.802,00	679.184,00	2.033.151,29	2.912.403,29

De Lijn geeft mee dat de cijfers in deze tabel kunnen enigszins verschillen met eerder gegeven cijfers omdat De Lijn pas midden februari de jaarcijfers afsluit.

8. In de gevallen waarin de tegenpartij/dader(s) onbekend zijn, en verwacht wordt dat hun identiteit ook niet meer achterhaald zal kunnen worden, wordt doorgaans geen bestek opgemaakt en is bijgevolg geen schadebedrag in het dossier opgenomen. Dit is bij ruim de helft van de dossiers het geval.

Bovendien vordert De Lijn als eigen verzekeraar enkel de materiële schade op derden. De lichamelijke schade en het bijbehorende werkverlet lopen via de regelgeving en procedures van arbeidsongevallen. Hiervoor is De Lijn geen eigen verzekeraar, maar extern verzekerd. Ook deze schade is dus niet in onderstaande bedragen opgenomen.

Schadedossiers vandalisme, agressie, overlast		
2020	Aantal dossiers	Schadebedrag
Antwerpen	14	11.692,47 €
Oost-Vlaanderen	8	5.682,14 €
Vlaams-Brabant	4	/
Limburg	1	/
West-Vlaanderen	7	1.670,62 €
Totaal	34	19.045,23 €

Schadedossiers vandalisme, agressie, overlast		
2021	Aantal dossiers	Schadebedrag
Antwerpen	36	13.984,21

Oost-Vlaanderen	31	4.215,13
Vlaams-Brabant	23	4.204,08
Limburg	17	15.356,35
West-Vlaanderen	18	14.767,67
Totaal	125	52.527,44

9.

	2020			2021		
	Personeelsleden met werkverlet	Dagen werkverlet	Kostprijs	Personeelsleden met werkverlet	Dagen werkverlet	Kostprijs
Zone West	32	2083	119.698,00	35	1186	122.611,00
Zone Oost	37	1503	119.579,00	45	1832	141.251,00
	69	3586	239.277,00	80	3018	263.862,00

10. - Incidenten kunnen onmiddellijk gemeld worden aan de chauffeur. Die verwittigt op zijn/haar beurt dispatching en kan eventueel bijstand vragen van Lijncontrole of de politie.
- Op elk voertuig zijn er noodknoppen voorzien waar het slachtoffer in alle discretie op kan drukken om de chauffeur te verwittigen.
 - Reizigers kunnen incidenten melden via een klantenreactie.
 - Reizigers kunnen klacht indienen bij de politie. Die geeft deze zaken dan door aan De Lijn en vraagt eventueel beelden op (indien relevant).
11. De Lijn rapporteert steeds per controleteam. Hieronder het gemiddeld aantal VTE's per jaar voor onze controleteams van 2020 t.e.m. 2022:

Gemiddelde van Aantal VIE's	Jaar ▾		
Controleteam ▾	2020	2021	2022
Controle - Antwerpen	44,1	46,5	45,6
Controle - Dilbeek	25,4	26,2	28,8
Controle - Gent	45,5	46,4	45,4
Controle - Hasselt	21,2	20,2	19,9
Controle - Leuven	19,6	19,2	17,7
Controle - Oostende	24,8	23,8	22,2
Endtotaal	180,6	182,3	179,6

De situatie op 31 december 2021 is dat 100% van de trams uitgerust is met camera's, 77% van de bussen in eigen beheer zijn uitgerust en bij de exploitanten gaat het om 67% van de bussen.

12. - De Lijn heeft in 2022 een budget voorzien om een algemene sensibiliseringscampagne uit te werken rond respect op het openbaar vervoer. Om effect te hebben is een nationale campagne nodig, met de andere openbare vervoersmaatschappijen. Door samen te werken aan een overkoepelende campagne kunnen we meer draagvlak creëren en een groter bereik behalen.
- Meldingen (rechtstreeks of onrechtstreeks, bijvoorbeeld via de politie) worden opgenomen in het Sociale Veiligheid Incident Beheer systeem (SoVIB) van De Lijn. Naar aanleiding van zulke individuele incidenten én op basis van de periodieke analyse van deze incidenten worden de maatregelen uit het veiligheidsplan van De Lijn gericht en flexibel ingezet. 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.