

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 872

van **GUY D'HAESELEER**

datum: 23 februari 2023

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Geweld tegen chauffeurs

Buschauffeurs krijgen vaak te maken met fysiek of verbaal geweld. In haar antwoord op mijn vorige schriftelijke vraag betreffende dit onderwerp (nr. 1204 van 5 mei 2022) gaf de minister aan dat er een wezenlijk verschil in het aantal gevallen van geweldpleging blijft bestaan tussen Zone Oost (Antwerpen, Limburg, Vlaams-Brabant) en Zone West (West- en Oost-Vlaanderen, Brussel Rand).

De minister stelde tevens: "Alle elementen van het 'Veilig op Weg'-plan worden regelmatig bekeken om na te gaan of aanpassingen/bijstellingen nodig zijn." Ze vulde aan dat er een aantal zaken verder uitgewerkt werden: het Sociale Veiligheid Incident Beheersysteem (SoVIB), 'toolboxen' met onder meer tips over hoe agressie te voorkomen, een opleiding 'omgaan met agressie' en schoolspotters in samenwerking met het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI).

1. Hoeveel chauffeurs werden in 2022 het slachtoffer van agressie? Graag een overzicht, opgesplitst per zone en naargelang het gaat over verbale agressie, fysieke agressie of overlast.
2. Hoe verhouden deze cijfers zich ten opzichte van de voorgaande jaren?
3. Tot hoeveel dagen werkonbekwaamheid gaven deze feiten aanleiding in 2022? Graag een overzicht, opgesplitst per zone. Hoe verhouden deze cijfers zich ten opzichte van de voorgaande jaren?
4. Hoeveel bus- en tramritten werden in 2022 door De Lijn uitgevoerd? Graag een overzicht met opsplitsing tussen regie en exploitanten.
5. Hoeveel reizigers maakten gebruik van De Lijn in 2022?
6. Welke conclusies trekt de minister als ze bovenstaande cijfers vergelijkt met het aantal geweldplegingen tegen chauffeurs?
7. Kan de minister meedelen welke elementen van het Veilig op Weg-plan een positief effect gehad hebben op de cijfers? Zijn er elementen die herbekeken moeten worden volgens de minister?
8. Welke aanpassingen of bijstellingen zijn er geweest van het Veilig op Weg-plan?
9. Kan de minister wat meer duiding geven over de zaken die verder uitgewerkt zouden worden zoals hoger beschreven (SoVIB, toolboxen, opleidingen en de schoolspotters)? Welke effecten hebben deze gehad en hoe zijn ze uitgewerkt en zullen ze verder ingezet worden?

10. Zal de minister nog bijkomende initiatieven nemen of zijn er inmiddels bijkomende genomen? Graag wat meer duiding hieromtrent.

ANTWOORD

op vraag nr. 872 van 23 februari 2023

van **GUY D'HAESELEER**

1. Aantal feiten tegen chauffeurs (regie) voor het jaar 2022 in zone Oost en Zone West.

	Zone Oost	Zone West
Verbale agressie	660	595
Fysieke agressie	64	70
Overlast	331	250
Andere	229	257

2. Tijdens de Corona-periode was er tijdelijk minder agressie (minder reizigers op het OV, de chauffeur zat afgeschermd op het voertuig). Sinds vorig jaar is zien we terug een stijging, zeker wat betreft verbale agressie naar de chauffeurs. Maar daarnaast werden enkele van onze chauffeurs en controleurs ook getroffen door zware fysieke agressie, wat absoluut onaanvaardbaar is. De fysieke agressie tegen controleurs steeg in 2022 ook opmerkelijk t.o.v. de voorgaande jaren.

- 3.

Aantal dagen werkonbekwaamheid chauffeurs De Lijn n.a.v. agressiegerelateerde arbeidsongevallen	2018	2019	2020	2021	2022
Zone Oost	1 127	2 264	1 456	1 610	1 541
Zone West	1 323	631	2 149	973	1 288
Totaal	2 450	2 895	3 605	2 583	2 829

In Zone Oost is er een lichte daling tegenover 2021, in Zone West is er een stijging. Globaal genomen zien we een stijging van het aantal dagen werkverlet tgv agressie ten opzichte van vorig jaar en ook t.o.v. 2018.

Samen met De Lijn hecht ik veel belang aan dat iedere werknemer die gezond op het werk komt 's morgens, ook 's avonds gezond terug naar huis kan. Bovendien betekenen die dagen werkverlet ook dat er in 2022 2.829 keer een chauffeur ontbrak om de dienstverlening te verzekeren ten gevolge van een agressiegeval (en die niet altijd tijdig kon vervangen worden). Dus agressie heeft naast het menselijke leed ook nog impact op de niet-gereden ritten.

4. De cijfers 2022 maken deel uit van de informatie binnen de jaarresultaten. Deze zijn nog niet gevalideerd door de Raad van Bestuur en kunnen nu dus nog niet vrijgegeven worden. U kan deze raadplegen in het jaarverslag 2022 van zodra dit beschikbaar is.

5. De cijfers 2022 maken deel uit van de informatie binnen de jaarresultaten. Deze zijn nog niet gevalideerd door de Raad van Bestuur en kunnen nu dus nog niet vrijgegeven worden. U kan deze raadplegen in het jaarverslag 2022 van zodra dit beschikbaar is.
6. Elk geval van agressie tegen een chauffeur of een lijncontroleur die ten dienste van de maatschappij zijn job aan het uitvoeren is, is er natuurlijk één te veel en onaanvaardbaar.

Tijdens de Corona-periode was er tijdelijk minder agressie (minder reizigers op het OV, de chauffeur zat afgeschermd op het voertuig). Sinds vorig jaar moeten we spijtig genoeg vaststellen dat de trend gekeerd is, zeker wat betreft verbale agressie naar de chauffeurs. Maar daarnaast werden ook verschillende van onze chauffeurs en controleurs ook getroffen door zware fysieke agressie wat absoluut onaanvaardbaar is. De fysieke agressie tegen controleurs steeg in 2022 ook opmerkelijk tegenover de voorgaande jaren.

Daarom heeft De Lijn samen met FBAA, en de vakorganisaties nog eind vorig jaar campagne gevoerd om elke vorm van agressie duidelijk een halt te roepen. Naast een algemene hoffelijkheidscampagne, werd er in december 2022 ook expliciet een lijn getrokken tegen fysieke en verbale agressie.

De Lijn heeft een uitgebreid veiligheidsplan dat inzet op de verschillende aspecten gelinkt aan agressiegevallen: hoe voorkomen, hoe mitigeren, hoe verbeteren we de zorg aan het personeel als er zich toch iets voordoet, ... Dat plan wordt regelmatig geëvalueerd en indien nodig geüpdatet.

7. De impact van individuele maatregelen in het plan 'Veilig op Weg' kan niet afzonderlijk beschouwd worden. Deze maatregelen worden steeds in combinatie uitgevoerd, en hebben dus een gezamenlijk effect.

Wanneer een buurt als aandachtsbuurt naar boven komt, wordt er op de vier pijlers ingezet:

- Organisatorisch: Lijncontrole wordt aangestuurd om daar een tijd actief te zijn.
- Techno-preventief: cameravoertuigen worden zo veel mogelijk ingezet.
- Opleidingen: chauffeurs krijgen handvaten tijdens hun opleiding over het omgaan met agressie.
- Samenwerking met externe partijen: er worden samen met de politie acties ondernomen.

De samenwerking met justitie is een punt waaraan nog gewerkt moet worden. Te vaak worden klachten geseponneerd waardoor een gevoel van straffeloosheid ontstaat.

De Lijn wil in 2023 ook de chauffeurs van exploitanten nog beter bereiken.

De Lijn werkt aan een actieplan in verband met controles, waardoor de pakkans moet stijgen – en dus ook het bewustzijn bij reizigers dat zwartrijden niet kan en tot (hoge) boetes kan leiden. Dat actieplan omvat onder meer een efficiëntere inzet van lijncontroleurs, maar ook het voorzien van extra lijncontroleurs.

8. Er is een constante monitoring van het geheel en dit wordt ook bijgestuurd indien noodzakelijk.
9. - In een proefproject in 2022 werd de stuurpost van de buschauffeurs herbekeken om die meer afgesloten te maken. Vanaf eind maart worden deze schermen geleverd bij De Lijn zodat ze de komende weken kunnen ingebouwd worden in 30 bussen voor de stelplaatsen Asse en Meerbeke. Begin april krijgen de technici van

De Lijn een opleiding van de constructeur over het inbouwen van de schermen. Een bestek voor de uitrol van de afschermingen op alle bussen die niet te oud zijn, is momenteel in opmaak i.f.v. de procedure van Europese openbare aanbesteding die De Lijn moet volgen hiervoor, zodat de afschermingen zo snel als mogelijk verder kunnen uitgerold worden.

- De digitale meldingsfiche voor medewerkers van De Lijn en de implementatie van SoVIB (Sociale Veiligheid Incident Beheersysteem) werden verder uitgerold.
 - In 2022 werd een toelating gevraagd aan het ministerie van Binnenlandse Zaken om een proefproject te kunnen opzetten met bodycams voor lijncontroleurs.
 - In 2022 werd er volledig overgestapt naar de nieuwe SoVIB-database. Meldingen komen daardoor veel sneller naar SoVIB. Het slachtoffer krijgt automatisch een mail met de vraag om een meldingsfiche digitaal in te vullen. Naast deze meldingsfiche wordt de leidinggevende onmiddellijk op de hoogte gebracht en wordt een gesprek met het slachtoffer ingepland. Feiten worden gedetailleerder aangeleverd waardoor De Lijn sneller, gericht en flexibeler acties kan uitvoeren. In 2023 zal de digitalisering van de meldingen nog verder worden doorgevoerd.
 - Toolboxen: er werden toolboxen ter beschikking gesteld rond verschillende thema's, zoals wat te doen bij belletje-trek, hoe de camera's op de voertuigen werken, wat is dispatching, hoe gebruik ik de intercom, wat doet Lijncontrole, evacuatie tips, hoe omgaan met agressie, ...
 - Opleidingen: in 2023 worden verschillende opleidingen voorzien in het kader van voorkomen van agressie en nazorg wanneer er zich een agressiegeval heeft voorgedaan:
 - Begin 2023 heb ik een schrijven gestuurd naar minister Verlinden met de vraag om een proefproject mogelijk te maken met de inzet van bodycams voor lijncontroleurs.
10. - In het najaar van 2022 werd een hoffelijkheidscampagne gestart. Tijdens deze campagne worden reizigers gefeliciteerd voor hun goed gedrag. Verdere thema's rond respect voor de chauffeur zullen in 2023 uitgerold worden.
- In 2023 wil De Lijn in gesprek gaan met de parketten om te komen tot een referentiemagistraat (zoals die ook bestaat voor de politie).
 - De Lijn wil ook meer gericht samenwerken met de politiescholen en zo tot een betere en nauwere samenwerking met de verschillende politiezones op het terrein komen.
 - Er werd een toelating gevraagd aan het ministerie van Binnenlandse Zaken om een proefproject te kunnen opzetten met bodycams voor lijncontroleurs. De Lijn zou hier in 2023 mee willen starten.