

## **SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 1204  
van **GUY D'HAESELEER**  
datum: 5 mei 2022

---

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

---

### *De Lijn - Geweldpleging tegen chauffeurs*

Buschauffeurs krijgen vaak te maken met fysiek of verbaal geweld. In haar antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 854 van 9 maart 2021, gaf de minister aan dat het aantal gevallen en meldingen van agressie gedaald was tussen 2018 en 2020 in tegenstelling tot het aantal dagen werkonbekwaamheid. Er waren ook significant minder reizigers ten gevolge van de coronamaatregelen.

De minister stelde in datzelfde antwoord op mijn deelvraag over welke maatregelen toegepast zouden worden om de aanhoudende geweldplegingen te verminderen en te stoppen:

"Naast de continue inzet van de elementen gedefinieerd in het Veilig op Weg plan, enkele initiatieven die in 2021 zijn gepland:

- a. De Lijn zet verder in op een optimalisatie van het incident beheer en analyse, om hieruit te leren voor een gerichte inzet van de middelen. Hiervoor wordt een nieuwe tool ontwikkeld die zal toelaten om korter op de bal te spelen en specifiekere operationele analyses uit te voeren.
  - b. De Lijn ontwikkelt 'toolboxen' met onder meer tips over hoe agressie te voorkomen of hoe ermee om te gaan om de situatie te laten de-escaleren. Deze toolboxen worden op verschillende manieren gecommuniceerd naar medewerkers op het terrein.
  - c. De Lijn evalueert de opleiding 'omgaan met agressie' voor medewerkers die agressie hebben meegemaakt en die baat kunnen hebben bij deze opleiding. Deze opleiding kan preventief werken voor deze medewerkers.
  - d. De Lijn evalueert de werking van de schoolspotters; een samenwerking met AGODI, om deze schoolspotters gericht in te zetten in de toekomst.
  - e. De Lijn zet in haar Veilig op weg-beleid in op alle schakels van de veiligheidsketen, waarbij ook nazorg naar personeelsleden die agressie hebben meegemaakt belangrijk is. Hiertoe wordt extra opleiding gegeven aan de actoren die een rol spelen in dit nazorgproces."
1. Hoeveel chauffeurs werden in 2021 het slachtoffer van agressie, opgesplitst per zone en al 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 2021, opgesplitst per zone? Hoe verhouden deze cijfers zich ten opzichte van de voorgaande jaren?
4. Hoeveel bus- en tramritten werden er in 2021 door De Lijn uitgevoerd? Graag een overzicht met opsplitsing tussen Regie en exploitanten.
5. Hoeveel reizigers maakten gebruik van De Lijn in 2021?
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. Kan de minister wat meer duiding geven over de initiatieven die in 2021 gepland stonden? Zijn ze allemaal uitgerold? Kan de minister bij elk van deze vijf initiatieven, zoals hoger vermeld, duiding geven over hoe ze ingezet zijn? Kan de minister tevens erbij vermelden of ze gewerkt hebben met eventuele cijfers die erover bestaan? Zijn de toolboxen aan alle medewerkers bezorgd? Hoeveel hebben de cursus 'omgaan met agressie' gevolgd in verhouding met het totaal aantal medewerkers?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 1204 van 5 mei 2022

van **GUY D'HAESELEER**

1.

|                         | <b>Zone Oost</b> | <b>Zone West</b> |
|-------------------------|------------------|------------------|
| <b>Verbale agressie</b> | 652              | 477              |
| <b>Fysieke agressie</b> | 72               | 90               |
| <b>Overlast</b>         | 684              | 274              |
| <b>Andere</b>           | 244              | 185              |

2.

|                         |      | <b>Zone Oost</b> | <b>Zone West</b> |
|-------------------------|------|------------------|------------------|
| <b>Verbale agressie</b> | 2018 | 693              | 426              |
|                         | 2019 | 827              | 534              |
|                         | 2020 | 542              | 410              |
|                         | 2021 | 652              | 477              |
| <b>Fysieke agressie</b> | 2018 | 167              | 100              |
|                         | 2019 | 166              | 97               |
|                         | 2020 | 92               | 99               |
|                         | 2021 | 72               | 90               |
| <b>Overlast</b>         | 2018 | 489              | 262              |
|                         | 2019 | 519              | 197              |
|                         | 2020 | 447              | 458              |
|                         | 2021 | 684              | 274              |
| <b>Andere</b>           | 2018 | 265              | 139              |
|                         | 2019 | 255              | 191              |
|                         | 2020 | 255              | 194              |
|                         | 2021 | 244              | 185              |

3. Aantal dagen werkonbekwaamheid chauffeurs De Lijn n.a.v. agressiegerelateerde arbeidsongevallen.

|               | <b>2021</b>  |
|---------------|--------------|
| Zone Oost     | 1 610        |
| Zone West     | 973          |
| <b>Totaal</b> | <b>2 583</b> |

Aantal dagen werkonbekwaamheid chauffeurs De Lijn n.a.v. agressiegerelateerde arbeidsongevallen

|               | 2018         | 2019         | 2020         | 2021         |
|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Zone Oost     | 1 127        | 2 264        | 1 456        | 1 610        |
| Zone West     | 1 323        | 631          | 2 149        | 973          |
| <b>Totaal</b> | <b>2 450</b> | <b>2 895</b> | <b>3 605</b> | <b>2 583</b> |

#### 4. Uitgevoerde ritten 2021

| Regie     |           | Exploitant |
|-----------|-----------|------------|
| Bus       | Tram      | Bus        |
| 6 258 995 | 1 430 690 | 3 164 554  |

5. In 2021 maakten 172 837 468 reizigers gebruik van De Lijn.

6. Er blijft ook in 2021 een wezenlijk verschil tussen Zone Oost en Zone West. Dat verschil is hoofdzakelijk te verklaren door de aanwezigheid van het premetronnetwerk in Antwerpen.

**Verbale agressie** scoort opnieuw hoger. Dit kan te maken hebben met:

- De verplichting om een mond-neusmasker te dragen op het voertuig – wat een extra reden tot discussie vormt.
- De afscherming tussen de reiziger en de chauffeur – wat de communicatie bemoeilijkt.

**Overlast** is in Zone Oost gestegen. Dat kan mogelijk verklaard worden omdat ook in de premetrostations het dragen van een mond-neusmasker verplicht was.

7. Het is niet mogelijk om aan te tonen of één bepaalde maatregel meer effect heeft dan een andere maatregel. Vaak draagt de combinatie van verschillende elementen bij tot een positief effect. Alle elementen van het 'Veilig op Weg'-plan worden regelmatig bekeken om na te gaan of aanpassingen/bijstellingen nodig zijn.

8. a) De Lijn zet verder in op een optimalisatie van het incident beheer en analyse, om hieruit te leren voor een gerichte inzet van de middelen. Hiervoor wordt een nieuwe tool ontwikkeld die zal toelaten om korter op de bal te spelen en specifiekere operationele analyses uit te voeren.

De uitrol van het nieuwe beheersysteem van De Lijn (Sociale Veiligheid Incident Beheersysteem – kortweg SoVIB) werd gerealiseerd in oktober 2021. Alle oproepen aan dispatching gerelateerd aan agressie en overlast worden hier automatisch en onmiddellijk in opgenomen.

Aan SoVIB is een analysesoftware gelinkt. Daarmee kan een dagelijks beeld gevormd worden van de agressie en overlast bij De Lijn. Vroeger rapporteerde De Lijn elk kwartaal aan het CPBW; nu worden maandelijks cijfergegevens aangeleverd. Hierdoor zullen op termijn ook sneller eventuele trends of problematieken gesignaleerd kunnen worden.

b) De Lijn ontwikkelt 'toolboxen' met onder meer tips over hoe agressie te voorkomen of hoe ermee om te gaan om de situatie te laten de-escaleren. Deze toolboxen worden op verschillende manieren gecommuniceerd naar medewerkers op het terrein.

De Lijn heeft intussen 27 toolboxen uitgewerkt en ter beschikking gesteld van alle medewerkers (via de interne kanalen). In 2022 wordt gewerkt aan een verdere communicatiecampagne om bepaalde toolboxen extra in het daglicht te zetten.

- c) De Lijn evalueert de opleiding 'omgaan met agressie' voor medewerkers die agressie hebben meegemaakt en die baat kunnen hebben bij deze opleiding. Deze opleiding kan preventief werken voor deze medewerkers.

De evaluatie van de opleiding kadert in een masterproefonderzoek Criminologische Wetenschappen aan de KU Leuven. In het kader van dit onderzoek zijn er al data verzameld, maar het onderzoek is nog niet afgerond.

- d) De Lijn evalueert de werking van de schoolspotters; een samenwerking met AGODI, om deze schoolspotters gericht in te zetten in de toekomst.

In 2021 was er geen mogelijkheid met AGODI om veranderingen door te voeren in de werking van de schoolspotters. De evaluatie wordt verplaatst naar 2022. De schoolspotters zijn actief op het terrein en worden aangestuurd/bevraagd door de deskundige sociale veiligheid van De Lijn op het terrein. Dat gebeurt wanneer er zich problemen voordoen aan de scholen.

- e) De Lijn zet in haar Veilig op weg-beleid in op alle schakels van de veiligheidsketen, waarbij ook nazorg naar personeelsleden die agressie hebben meegemaakt belangrijk is. Hiertoe wordt extra opleiding gegeven aan de actoren die een rol spelen in dit nazorgproces.

Nazorg is met de uitrol van SoVIB nog verbeterd. In 2021 werden alle leidinggevendenden op de hoogte gebracht van het nieuwe proces agressie; zij spelen daarbij een belangrijke rol in de opvang in eerste lijn. Leidinggevendenden kregen ook opleidingen waarin de nieuwe manier van werken toegelicht werd en tips werden aangereikt.

Dit proces wordt beheerd via SoVIB. Wanneer een incident aangemaakt wordt in SoVIB krijgt de leidinggevende van de chauffeurs automatisch een mail met de vraag om een gesprek aan te gaan met het slachtoffer. Enkele vragen die peilen naar de gemoedstoestand en eventuele bijkomende ondersteunende maatregelen moeten hier beantwoord worden. Leidinggevendenden krijgen ook herinneringen via mail.