

Het agressiepreventiebeleid bij De Lijn



Sofie Troonbeeckx
Hoofd Veiligheid en Beveiliging
(sofie.troonbeeckx@delijn.be)



Inhoud

- o Achtergrond sociale veiligheid bij De Lijn
- o Veilig op Weg: krachtlijnen
- o Veilig op Weg: maatregelen



Achtergrond sociale veiligheid bij De Lijn



26/09/2019

Agressiepreventiebeleid De Lijn

Dia 3



Sociaal veiligheidsbeleid deel van het psychosociaal welzijnsbeleid

- Psychosociaal welzijnsbeleid
 - Ingebed in dienst preventie (Risicobeheer, Stafdiensten) en dienst welzijn & diversiteit (HR)
 - Verschillende thema's, waaronder mentale gezondheid
 - Schokkende gebeurtenissen
 - Stress
 - Grensoverschrijdend gedrag => inclusief agressie



Sociale veiligheid ingebed bij De Lijn

- Twee business units zijn trekker
 - Dienst Veiligheid & Beveiliging (Afdeling Risicobeheer, Stafdiensten)
 - Rapportage aan Stuurgroep Veilig op Weg
 - Dienst sociale veiligheid (Afdelingen Monitoring & Bijsturing, Zones West en Oost, Operaties)
 - Rapportage aan CPBW
- Opgenomen in de continuïteit van De Lijn, bv.
 - Techniek: camera's, projectmanagement beveiliging infrastructuren
 - HR: opleidingen, ondersteuning door maatschappelijke assistenten
 - Marketing & Mobiliteit: hoffelijkheidscampagnes, ondersteuning onderzoeksprojecten



Beknopte historiek veiligheidsplan De Lijn

- Jaren '90: problemen in de openbare ruimte
 - Paritair subcomité van 12 maart 1999: voorstelling coherent veiligheidsplan
 - Paritair subcomité van 6 juli 1999: oprichting Paritaire werkgroep agressie
- Busincident op 23 juni 2006: ‘Veilig op weg’ rapport
 - Actualisatie van het veiligheidsplan: 17 deelprojecten
- Sociale veiligheid ingebed
 - Beheersovereenkomst De Lijn – Vlaamse Regering
 - 2011-2015: operationele doelstelling sociale veiligheid
 - 2017-2020: operationele doelstelling sociale veiligheid
 - Veiligheidsmonitor (sociale veiligheid beheerssysteem)
 - Geen besparing op samenspel van veiligheidsmaatregelen
 - Geïntegreerde en integrale benadering
 - ‘Veilig op Weg’ onderdeel van dagelijkse werking van De Lijn



Veilig op Weg: krachtlijnen



26/09/2019

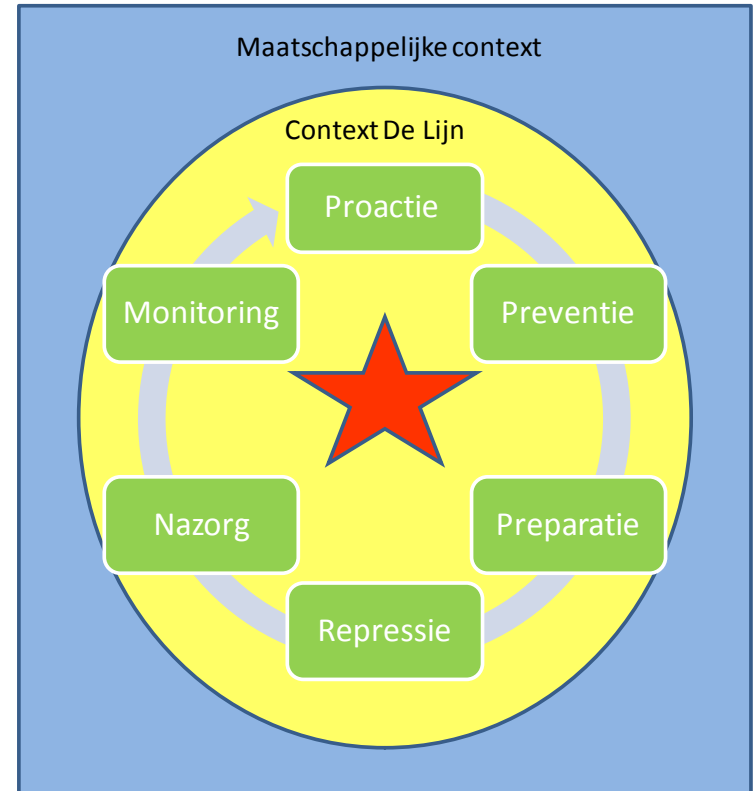
Agressiepreventiebeleid De Lijn

Dia 7



Geïntegreerde en integrale aanpak

- Geïntegreerd: sociale veiligheidsproblemen = maatschappelijk fenomeen
 - Problemen doen zich ook voor op het openbaar vervoer
 - Aanpak afstemmen op andere actoren
- Integraal: inspelen op alle schakels van de veiligheidsketen
 - Proactie: structurele oorzaken wegnemen
 - Preventie: directe oorzaken wegnemen
 - Preparatie: voorbereiding op bestrijding van agressie, overlast
 - Repressie: daadwerkelijk misdrijven bestrijden
 - Nazorg: oog voor de slachtoffers
 - Monitoring



Veilig op Weg: maatregelen

- 1. Organisatorische maatregelen
- 2. (Techno)preventieve maatregelen
- 3. Opleiding
- 4. Samenwerken met andere partijen



Veilig op Weg: maatregelen

- 1. Organisatorische maatregelen
- 2. (Techno)preventieve maatregelen
- 3. Opleiding
- 4. Samenwerken met andere partijen



Sociale Veiligheid Beheerssysteem

- Dubbele doelstelling
 - 1. Meten van het aantal feitelijke incidenten
 - tussen reizigers en medewerkers
 - tussen niet-reizigers en medewerkers
 - tussen reizigers onderling
 - tegen de infrastructuur van De Lijn
 - 2. Input geven aan het veiligheidsplan om gericht, gepast en flexibel maatregelen te treffen en/of middelen in te zetten (evidence based policy)
 - Maatregelen van De Lijn
 - Samenwerking andere actoren: politie, gemeenten, ...



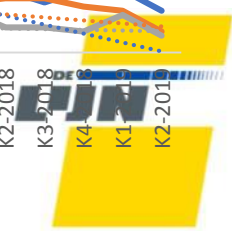
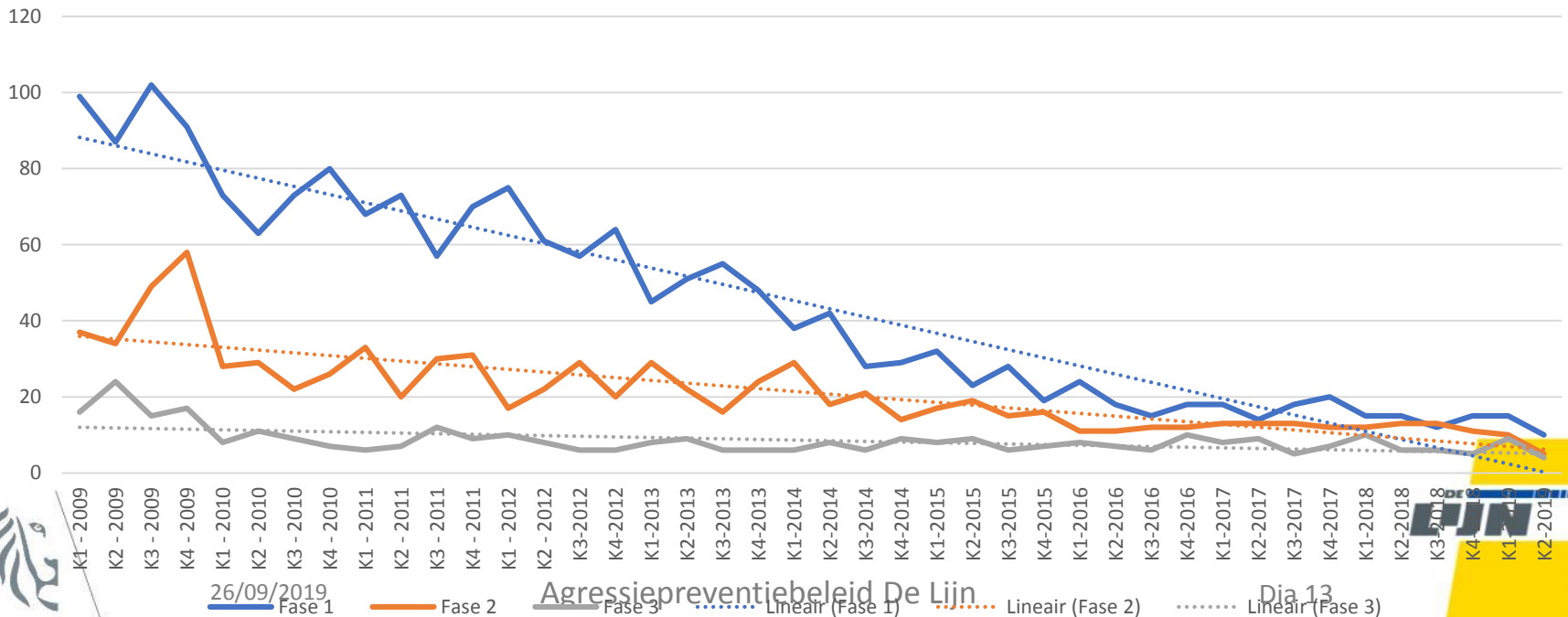
Sociale Veiligheid Beheerssysteem

- Bronnen
 - Interne bronnen: bv. meldingsfiche agressie, registratie door dispatching, verslagen premetrotoezichthouders
 - Externe bronnen: bv. politiegegevens, meldingen van gemeenschapswachten, klantenreacties
- Bepaalde feiten (al dan niet **met beleidsfocus**)
 - Verbale agressie: verbale agressie, **bedreiging zonder wapen, bedreiging met wapen**, beledigingen
 - **Fysieke agressie: fysieke agressie, diefstal met geweld, spuwen, projectielen naar personen**
 - Overlast: verbale agressie (overlast), hangdoelgroepen, drugs, alcohol, aanwezigheid verdachte personen, aanwezigheid gevaarlijke dieren, pesterijen
 - Andere: **seksueel overschrijdend gedrag**, vandalisme /graffiti, verkeersagressie, projectielen naar voertuig, gauwdiefstal



Sociale Veiligheid Beheerssysteem

- Aandachtsbuurten: buurten met verhoogde concentratie incidenten
- Vier interventiefases
 - Fase 0: geen extra veiligheidsmaatregelen nodig
 - Fase 1: tijdelijke inzet van eigen veiligheidsmaatregelen
 - Fase 2: permanente inzet van eigen veiligheidsmaatregelen
 - Fase 3: + bijstand lokale autoriteiten en politie



26/09/2019

Agressiepreventiebeleid De Lijn

Dia 13

Lijncontroleurs



- Wet tot regeling van de private en bijzondere veiligheid: veiligheidsdienst
- Keuze terminologie 'lijncontroleur' (≠ 'veiligheidsagent')
 - Vermijden associatie en vergelijking met politie(agent)
 - Leunde aan bij oude benaming De Lijn
- Twee hoofddomeinen
 - Fraude: controle op geldige vervoerbewijzen bij reizigers (incl. preventieve aanwezigheid)
 - Nazorg: interventie bij ernstige incidenten



Bijkomend intern begeleidingspersoneel



- Dispatching
 - Verkeersleiding, meldkamer
 - Eerste aanspreekpunt voor chauffeurs: kunnen zij steeds contact mee hebben

- Tweede persoon (begeleider)
 - Voormalige chauffeurs: werken vanuit hun expertise als chauffeur
 - Bv. helpen reizigers, staan de chauffeur bij wanneer het nodig is



Preventieve organisatorische maatregelen

Enkele voorbeelden:

- Vooraan instappen
- Uitrusting nieuwe voertuigen
- Vereenvoudiging vervoersbewijzen
- Extra communicatiekanalen, real time



Veilig op Weg: maatregelen

- 1. Organisatorische maatregelen
- 2. (Techno)preventieve maatregelen
- 3. Opleiding
- 4. Samenwerken met andere partijen



Veiligheidsverhogende maatregelen

Enkele voorbeelden:

- Camerabewaking
- Flexibel afsluitbare stuurpost
- Track and trace
- Geldkoffer



Gedragsregels

- Zie Algemene Reisvoorwaarden Vlaamse Vervoersmaatschappij (verplichtingen publiek + rechten/verplichtingen reizigers)



- Campagnes rond gedragsregels
 - Bv. Hoffelijkheidscampagne – 2009
 - Bv. Complimentencampagne – 2018



Diversiteitsbeleid



- Evenredige verdeling personeelsbestand: weerspiegeling van de reizigers
 - Brug slaan naar reizigers
 - Wederzijds respect en begrip tussen reizigers en personeel
- Enkele voorbeelden van acties:
 - opleiding diversiteit voor leidinggevenden
 - verbetering instroom (anderstalige) chauffeurs
 - wervingscampagne en onderzoek instroom vrouwen in technische diensten



Veilig op Weg: maatregelen

- 1. Organisatorische maatregelen
- 2. (Techno)preventieve maatregelen
- 3. Opleiding
- 4. Samenwerken met andere partijen



Opleidingen voor o.a.

- lijncontroleurs
 - chauffeurs
 - lijnwinkelbedienden
-
- Basisopleidingen
 - Klantvriendelijkheid
 - De-escalerende technieken
 - Aanvullende opleidingen
 - ‘Omgaan met agressie’
 - Wat is agressie voor jou?
 - Verschillende soorten agressie + hoe reageren
 - Oefenen met acteurs
 - Opleiding over attitude, communicatie en omgaan met conflictsituaties voor Lijncontroleurs



4. Samenwerken met andere partijen

Openbaar vervoer = deel van de maatschappelijke ruimte



Politie

- Enkele voorbeelden van samenwerking:
 - Controleacties met ondersteuning van de politie
 - Opleiding in samenwerking met politie in het kader van gauwdiefstallen
 - Bekijken camerabeelden voor opsporing verdachten



Steden en gemeenten

- Convenanten met steden en gemeenten
- Inzet van gemeenschapswachten
 - Aanspreekpunt, preventie, verhogen veiligheidsgevoel
 - Lijnsporters: gemeenschapswachten die door de steden en gemeenten exclusief op het openbaar vervoer worden ingezet
- Buurtwerking: straathoekwerkers
 - Respect voor elkaar en wederzijds begrip aanwakkeren



Samenwerking met scholen

- Schoolspotters
 - Startbaners die bij lokale besturen scharnierfunctie krijgen tussen scholen, lokale besturen en openbaar vervoer
 - Algemene en specifieke preventie
- Samenwerking met VSV
 - Lesfiches rond gebruik openbaar vervoer, sociale regels, dode hoek
- Projecten met scholen: lessenpakket en het spel 'De Rit' (www.derithetspel.be)



Bedankt
voor jullie aandacht



Vragen?

