

Historiek

De veiligheid van de reizigers en de medewerkers van De Lijn verdient permanente aandacht. De Lijn voert sinds 1999 dan ook een geïntegreerd veiligheidsbeleid. Met 'Veilig op Weg' – een actualisatie van het veiligheidsplan – engageert De Lijn zich om continue inspanningen te leveren om de veiligheid in en om het openbaar vervoer te verbeteren, zowel voor de eigen medewerkers als voor reizigers.

Jaren '90: problemen in de openbare ruimte

Sinds de late jaren '90 besteden stads- en streekvervoer in binnen- en buitenland almaar meer aandacht aan sociale veiligheid. In die periode werd sociale veiligheid in de (westerse) samenleving in het algemeen problematischer, en dus ook in het openbaar vervoer. Logisch, want het openbaar vervoer vormt nu eenmaal een microkosmos in die openbare ruimte.

1999: De Lijn richt werkgroep Agressie op

Naast vandalisme ontstond een bedreigender problematiek: verbale en fysieke agressie – verkeersagressie nam toe in het privéverkeer en in het openbaar vervoer. Maar ook andere motieven en maatschappelijke fenomenen gaven aanleiding tot agressie ten opzichte van medewerkers van het openbaar vervoer.

In 1999 richtte De Lijn een paritaire overlegstructuur op: de paritaire werkgroep Agressie, die zich in het bijzonder op de problematiek van sociale veiligheid richtte. De werkgroep maakte analyses van sociale veiligheid met uniforme registratiemethodes en maakte afspraken over personeel en technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen.

2006: start plan 'Veilig op Weg'

Sociale veiligheid is niet alleen een zaak van de medewerkers van het openbaar vervoer – ook de reiziger heeft ermee te maken. Relaties tussen de reizigers en andere gebruikers van de openbare ruimte kunnen leiden tot incidenten, zo ook relaties tussen gebruikers van het openbaar vervoer onderling. Naar aanleiding van een incident tussen reizigers op buslijn 23 in Antwerpen (24 juni 2006) stelde De Lijn een geactualiseerd veiligheidsplan voor de medewerkers én de reizigers op: 'Veilig op Weg'. Dat plan kwam er samen met de betrokken actoren: vakorganisaties,

TreinTramBus, de Federatie van Belgische Autobus- en Autocarondernemers (FBAA), de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) en een wetenschappelijke begeleidingscommissie.

Actoren van 'Veilig op Weg' bij De Lijn

Het actieplan 'Veilig Op Weg' voorzag in de aanwerving van één deskundige Sociale Veiligheid per provincie. Zij vertalen de normen en doelstellingen rond sociale veiligheid naar de dagelijkse realiteit in hun provincie. Zij ondersteunen de verschillende afdelingen binnen hun entiteit bij de procesontwikkeling, -monitoring en -verbetering om zo de doelstellingen rond sociale veiligheid permanent te bereiken. De deskundigen Sociale Veiligheid rapporteren maandelijks de stand van zaken aan het subcomité Sociale Veiligheid. Dat subcomité zetelt in het Comité voor Preventie & Bescherming op het Werk (CPBW).

Naast een deskundige per provincie, wordt er ook één coördinator Sociale Veiligheid aangesteld. Deze persoon zet het beleid rond sociale veiligheid op, beheert het en bewaakt het (doelstellingen en normen sociale veiligheid, bedrijfsprocedures en -processen). De coördinator analyseert werkmethodes en formuleert mogelijke verbeteracties, stelt die voor en volgt die op om alle afdelingen binnen de organisatie te ondersteunen in hun zorg voor sociale veiligheid. De coördinator Sociale Veiligheid zetelt in de stuurgroep Veilig op Weg samen met vertegenwoordigers van De Lijn, de syndicale organisaties, de FBAA, TreinTramBus, de VVSG en het kabinet van Vlaams minister voor Mobiliteit en Openbare Werken. De stuurgroep bewaakt het veiligheidsbeleid en zorgt ervoor dat de maatregelen flexibel en gericht worden ingezet in de aandachtsbuurten. Ze evalueert de maatregelen en stuurt ze bij indien nodig.

2010: Oprichten meldpunt klant/personeel

Sinds begin 2010 kunnen reizigers online situaties melden waarin de veiligheid of het veiligheidsgevoel bedreigd wordt – op een laagdrempelige en makkelijke manier. Omdat De Lijn er veel belang aan hecht, wordt elke melding onderzocht. Bekijk hier het online formulier voor meldingen. Ook chauffeurs kunnen onveilige situaties of gevoelens van onveiligheid melden. Dankzij die informatie kan De Lijn onderzoeken welke acties nodig zijn om de situatie te verbeteren.

2011: sociale veiligheid in beheersovereenkomst

Eind 2009 werden de doelstellingen van 'Veilig op Weg' gerealiseerd en werd het plan onderdeel van de dagelijkse werking van De Lijn. De operationele doelstellingen sociale veiligheid werden ook opgenomen in de verschillende beheersovereenkomsten tussen de Vlaamse Regering en De Lijn.