

247

PARLEMENT DE LA REGION
DE BRUXELLES-CAPITALE

Service

ADRESSE POSTALE 1005 Bruxelles

Tel. 02 549 62 11 Fax 02 549 62 12



BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

Diensten

POSTADRES 1005 Brussel

Tel. 02 549 62 11 Fax 02 549 62 12

TELEFAX

DESTINATAIRE | GEAADRESSEERDE De Koen Van Damme

EXPEDITEUR | VERZENDER :

NUMERO DE FAX | FAXNUMMER 02)

PAGE(S) | CELLS | INCLUSE :

BLAZZIDEN | CELLAGELAG | INSCRIPTE :

VISA G (A) | VISUM G (A) :

DATE | DATUM :

Si ce document ést incomplet ou illisible, veuillez nous téléphoner au 02 549 62 98
Onvolledige of onleesbare fax? Believe ons te belien op het nr. 02 549 62 98

MESSAGE | BERICHT

Antw. S.V. → M.V. - Plen. Verg. 28/3/14 - Gronwob. nr. 1203

1202
1172
1176
1175
1171



BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

247

Kabinet van minister Brigitte Grouwels

PRB - BHP
GREFFE - GRAPPE la ministre Brigitte Grouwels

reçu le - ontvangen op

Brussels Hoofdstedelijk
Parlement27 MARS 2014
2578
Parlement de la Région de
Bruxelles-CapitaleSchriftelijke vraag nr. 1172
van de heer Jef Van Damme, Brussels
volksvertegenwoordiger, aan minister
Brigitte Grouwels, betreffende de
nethed in de Brusselse metro- en
premetrostations.Question écrite n° 1172
de Monsieur Jef Van Damme, député
bruxellois, à la ministre Brigitte
Grouwels, concernant la propreté dans
le métro de Bruxelles et stations de pré-
métro.

veiligheid?

De toegankelijkheid, de nethed en de veiligheid van de (pre)metrostations blijft een belangrijke bezorgdheid in Brussel. De veiligheid in deze stations is een belangrijke parameter. Er werd een nieuwe overeenkomst gesloten tussen de politie, de gouverneur, het parket, TEC, De Lijn Vlaams-Brabant, NMBS en de MIVB om de veiligheidsgegevens te verzamelen, met als doel de gegevens in een breder kader te situeren en toe te lichten.

Mijn vragen:

- Kan u toelichting geven bij de resultaten van de gezamenlijke gegevensverzameling? Bent u tevreden over die samenwerking? Wordt deze gezamenlijke gegevensverzameling verdergezet?
- Vorig jaar vermeldde u dat er een database zou ontwikkeld worden die alle incidenten van vandalisme, geconstateerd door alle MIVB-diensten, zou centraliseren. Is er nu al een duidelijker beeld op het werkelijk aantal gevallen van vandalisme? Kan u een overzicht geven van de gevallen van vandalisme het voorbije jaar per (pre)metrosation.
- Kan u een overzicht geven van de gevallen van agressie het voorbije jaar per (pre)metrostation.
- Kan u een gedetailleerd overzicht geven van het huidig aantal actieve preventiemedewerkers, stationspersoneel, en veiligheidspersoneel? In welke stations worden zij op welke tijdstippen ingezet?
- In welke stations is er een verkooplokaal? In welke een beheerlokaal? Wanneer zijn die lokalen bemand?
- Welke veiligheidsmaatregelen werden genomen ten opzichte van mei 2012? Is de algemene veiligheid toegenomen? Is het veiligheidsgevoel toegenomen? Hoe evolueerde de tevredenheidsgraad van klanten wat betreft veiligheid in vergelijking met 2012 en 2013?
- Hoe evolueert het budget voor veiligheidsmaatregelen in de metrostations?

ANTWOORD

De conventie tussen de politie, parket, de gouverneur, TEC, De Lijn, NMBS en de MIVB werd ondertekend op 28/11/2013. Momenteel is de strategische cel van de politie, die het project coördineert, nog niet begonnen met de verzameling van gegevens bij de MIVB. De conventie was nodig om de MIVB toe te laten de zwarte punten te identificeren en de vaststellingen van de dispatching Field Support/Security te objectiveren en in zijn context te plaatsen.

RÉPONSE

La convention avec la Police, le parquet, le gouverneur, TEC, De Lijn, la SNCB et la STIB a été signée le 28/11/2013. A l'heure actuelle, la cellule stratégique de la police, qui coordonne le projet, n'a pas encore procédé à la collecte des données de la STIB. Cette convention était nécessaire pour permettre à la STIB d'identifier les points noirs, d'objectiver et de remettre en contexte les enregistrements du Dispatching Field-Support - Security.

De centralisering van de gegevens gelinkt aan vandalisme is begonnen maar nog niet afgewerkt. De problemen zijn ingegeven maar voor bepaalde elementen is het moeilijk het onderscheid te maken tussen vandalisme en aftakeling die niet gelinkt is aan vandalisme.

De MIVB maakt geen gegevens bekend van vandalisme of agressiecijfers per station omdat dit soort fenomenen zich zeer snel verplaatsen. Bovendien wil de MIVB geen stations stigmatiseren.

Volgens de statistieken van de MIVB van de afgelopen twee jaar daalt het aantal agressies op het net. In 2013, zich baserend op het absoluut aantal agressies, stelde de MIVB een daling vast met 24%. De versterking van het effectief MIVB en politie lijkt zijn vruchten af te werpen. In 2013 lag het aantal agressies op het laagste niveau sinds 2010.

Die daling van het aantal agressies werd ook vastgesteld in de statistieken van de federale politie waar men een daling vaststelde van 7,8% in de stations en 21,7% in de metro's en treinen.

Begin 2014 telde de MIVB 181 veiligheidsagenten (+27 medewerkers ter omkadering) en 231 polyvalente (+37 medewerkers ter omkadering). Dit personeel is aanwezig van 6 tot 24 uur.

In een aantal grote stations is er een permanente aanwezigheid, op andere delen van het net circuleren ploegen per zone. Er zijn verkoopkantoren (KIOSK/BOOTIK) in Naamsepoort, Rogier, Heizel, Kunst-Wet, Zuidstation, De Brouckere, Schuman, Simonis, Montgomery, Centraal Station, Weststation, Noordstation, Louiza, Sint-Guido en Merode.

Er zijn beheerslokalen in Beekant, Heizel, Zuidstation, Madou, Hallepoort, Eddy Merckx, Erasmus, Ceria, Kruidtuin, Belgica, Sint-Katellijne, Hankar, Delacroix, Tomberg, Petillon, Lemonier, Roodebeek, Delta, Hermann-Debroux, Bockstaël en Stockel. De beheerslokalen zijn niet permanent open. De stationmedewerkers gaan er van tijd tot tijd langs om administratie te doen of om defecten in te voeren.

Le travail de centralisation des données liées au vandalisme a commencé mais n'est pas encore terminé. Les problèmes sont encodés mais pour certains éléments il est difficile de faire la distinction entre vandalisme et dégradation qui n'est pas liée au vandalisme.

La STIB ne communique pas de chiffres concernant le vandalisme ou les agressions par station car ce phénomène peut se déplacer très rapidement. En outre, la STIB ne souhaite pas « stigmatiser » de stations.

D'après les statistiques de la STIB, ces deux dernières années, le nombre d'agressions sur le réseau diminue. Entre 2012, en considérant le nombre absolu d'agressions, la STIB constate une diminution de 24 %. Les renforcements d'effectifs STIB et Police semblent porter leurs fruits. En 2013 le nombre d'agressions est plus faible que le niveau observé en 2010.

Cette diminution du nombre d'agressions est aussi observée dans les statistiques de la police fédérale où on constate une diminution de 7,8 % dans les gares et 21,7 % dans les métros et trains.

Début 2014, la STIB comptait 181 agents de sécurité (+27 personnes chargées de l'encadrement) et 231 agents polyvalents (+37 personnes chargées de l'encadrement). Ce personnel est présent de 6h à 24h.

Dans certaines stations importantes, une présence permanente est assurée. Pour les autres stations, les équipes circulent par zone. Il y a des locaux de vente (KIOSK/BOOTIK) à la Porte de Namur, Rogier, Heizel, Art-Loi, Gare du Midi, De Brouckère, Schuman, Simonis, Montgomery, Gare Centrale, Gare de l'ouest, Gare du Nord, Louise, St-Guidon, Mérode.

Il y a des locaux de gestion à Beekant, Heizel, Gare du Midi, Madou, Porte de Hal, Eddy Merckx, Erasme, Ceria, Botanique, Belgica, Ste Catherine, Hankar, Delacroix, Tomberg, Petillon, Lemonier, Roodebeek, Delta, Hermann-Debroux, Bockstaël et Stockel. Les locaux de gestion ne sont pas ouverts en permanence. Les agents de station y passent de temps en temps pour y faire de l'administration ou pour encoder des avaries.

Sinds mei 2012 zijn de middelen die de MIVB inzet op vlak van veiligheid geëvolueerd. Een nieuwe organisationele structuur, de Service Unit Field Support, is in oprichting met als doel een geslaagde reiservaring te verzekeren voor klanten en personeel. Het gaat erom, kwestie van te homogeniseren, alle aspecten die te maken hebben met de kwaliteit van het klantentraject in een transversale eenheid te integreren (dienstverlening, beschikbaarheid technische uitrusting, staat van de infrastructuur, netheid, veiligheid) met als doel een dezelfde dienstverlening aan de klanten op het hele net. De veiligheidsdienst zal in deze nieuwe dienst dus geïntegreerd worden.

Er worden nieuwe werkmethodes ingevoerd en de verdeling van de medewerkers wordt herbekken met als doel een meer coherente geografische spreiding die dicht bij de operationele noden ligt.

Het onveiligheidsgevoel wordt gemeten in de tevredenheidsbarometer

In de tevredenheidsbarometer van 2013 kreeg de algemene veiligheid een score van 6,8/10 tegen 6,6/10 in 2012 en 6,4/10 in 2011.

Het globale veiligheidsbudget is de voorbije jaren gestegen door het stijgende aantal voltijds equivalenten dat zich met veiligheid bezighoudt.

Depuis mai 2012, les moyens mis en œuvre en termes de sécurité à la STIB ont évolués. Une nouvelle structure organisationnelle, la Service Unit Field support, est en création dans le but d'assurer une expérience de voyage réussie pour nos clients et notre personnel. Il s'agit d'intégrer, dans un souci d'homogénéisation, en une seule et même entité transversale, l'ensemble des aspects qui touchent à la qualité du parcours client (le service à la clientèle, la disponibilité des équipements techniques et le bon état des infrastructures, la propreté, la sécurité...) dans le but d'offrir un même service à nos clients, sur l'entièreté du réseau. Le service de sécurité est donc en voie d'intégration au sein de cette nouvelle structure.

De nouvelles méthodes de travail sont mises en place et la distribution spatiale des agents est revue dans le but d'acquérir une répartition géographique plus cohérente et plus proche des besoins opérationnels.

Le sentiment d'insécurité est mesuré dans le baromètre de satisfaction.

Dans le cadre du baromètre de satisfaction 2013, la sécurité a obtenu un score de 6,8/10 contre 6,6/10 en 2012 et 6,4 en 2011.

Ces dernières années, le budget global destiné à la sécurité a augmenté suite à l'augmentation d'équivalents temps plein chargés de la sécurité.

Brigitte GROUWELS
Minister



Brigitte GROUWELS
Ministre

24/01/2014

147

Schriftelijke vraag van de heer Jef Van Damme aan mevrouw Brigitte Grouwels, minister van Openbare Werken en Vervoer, over de veiligheid in de Brusselse metro- en premetrostations

De toegankelijkheid, de netheid en de veiligheid van de (pre)metrostations blijft een belangrijke bezorgdheid in Brussel. De veiligheid in deze stations is een belangrijke parameter. Er werd een nieuwe overeenkomst gesloten tussen de politie, de gouverneur, het parket, TEC, De Lijn Vlaams-Brabant, NMBS en de MIVB om de veiligheidsgegevens te verzamelen, met als doel de gegevens in een breder kader te situeren en toe te lichten.

Mijn vragen:

- Kan u toelichting geven bij de resultaten van de gezamenlijke gegevensverzameling? Bent u tevreden over die samenwerking? Wordt deze gezamenlijke gegevensverzameling verdergezet?
- Vorig jaar vermeldde u dat er een database zou ontwikkeld worden die alle incidenten van vandalisme, geconstateerd door alle MIVB-diensten, zou centraliseren. Is er nu al een duidelijker beeld op het werkelijk aantal gevallen van vandalisme? Kan u een overzicht geven van de gevallen van vandalisme het voorbije jaar per (pre)metrostation.
- Kan u een overzicht geven van de gevallen van agressie het voorbije jaar per (pre)metrostation.
- Kan u een gedetailleerd overzicht geven van het huidig aantal actieve preventiemedewerkers, stationspersoneel, en veiligheidspersoneel? In welke stations worden zij op welke tijdstippen ingezet?
- In welke stations is er een verkooplokaal? In welke een beheerlokaal? Wanneer zijn die lokalen bemand?
- Welke veiligheidsmaatregelen werden genomen ten opzichte van mei 2012? Is de algemene veiligheid toegenomen? Is het veiligheidsgevoel toegenomen? Hoe evolueerde de tevredenheidsgraad van klanten wat betreft veiligheid in vergelijking met 2012 en 2013?
- Hoe evolueert het budget voor veiligheidsmaatregelen in de metrostations?

Jef Van Damme
24 januari 2014