

Wat kunt u doen bij een incident?

Bij incidenten als agressie, vandalisme, graffiti, gawwdiefstal enzovoort verwittigt u best meteen de chauffeur. Dat kan mondeling of door op de rode alarmknop te drukken. De chauffeur kan dan bijstand vragen van Lijncontroleurs of van de hulpdiensten.

Daarnaast kunt u ook achteraf een incident melden waarvan u getuige was. Dat kan via ons infonummer 070 220 200 of via het formulier voor klantenreacties. U vindt dit formulier in onze Lijnwinkels. Het is belangrijk dat zo veel mogelijk incidenten gemeld worden: op basis van deze meldingen zet De Lijn haar veiligheidsmaatregelen in.

DE LIJN Melding van een klantenreactie

Persoonlijke gegevens
Voor uw privacy worden de volgende gegevens verzameld:
naam _____
woonplaats _____
straat _____
postcode/nummer _____ gemeente _____ telefoon/werk _____
telefoon privé _____
verhaal _____

Lijn reactie
Beschrijf hier bondig en concreet wat u heeft gezien en gehoord.

Lijn- en/of busgegevens
Wanneer u melding maakt, is het belangrijk om de gegevens van de lijn, de bus of het voertuig te vermelden. Deze gegevens helpen ons bij de aanpak van de aanmelding, indien deze informatie niet kan worden achterhaald door andere bronnen, zal u niet worden gecorrigeerd.
datum/voertuig _____
lijnnummer _____ lijnomschrijving _____ busnummer _____
rit met optelcode van _____ naar _____
aan de halte _____
van _____
eventueel bijkomende informatie (bijvoorbeeld lijnnummer, nummerplaat, ...) _____

Wilt u bezocht worden voor administratie?
naam verzender _____
datum ontvangst van melding _____
plaats ontvangst van melding _____



Lijncontrole

De controleploeg van De Lijn in een nieuw kleedje

Geldig vanaf 2 maart 2009



Op 2 maart 2009 gaat Lijncontrole van start. Lijncontrole is de veiligheidsdienst van De Lijn. De minister van Binnenlandse Zaken heeft Lijncontrole officieel erkend als veiligheidsdienst. Dat betekent dat de Lijncontroleurs de wettelijk voorziene opleidingen tot veiligheidsagent hebben gevolgd en de bijhorende getuigschriften hebben behaald.

Uniform

U kunt de Lijncontroleurs herkennen aan hun nieuwe, grijze uniform. Naast het logo van De Lijn is ook het Vigilis-logo zichtbaar op het uniform. Het Vigilis-logo is het officiële kenteken van een veiligheidsagent.

Taken Lijncontroleurs

Onze Lijncontroleurs zorgen niet alleen voor meer sociale veiligheid, maar waken ook over de kwaliteit van onze infrastructuur, medewerkers en dienstverlening. Zo helpen ze de chauffeurs uit de nood bij verkeersproblemen en controleren ze vervoerbewijzen om zwartrijden te bestrijden. De Lijncontroleurs zijn er dus om u en onze chauffeurs te ondersteunen.



Bevoegdheden Lijncontroleurs

Om hun taken goed te kunnen uitvoeren, hebben de Lijncontroleurs een aantal bevoegdheden:

- opleggen van een administratieve geldboete;
- uitschrijven van een proces-verbaal bij de vaststelling van bepaalde inbreuken op de wegcode;
- controleren van de identiteit;
- een reiziger met dwang van een voertuig verwijderen;
- vatten (d.w.z. een halfuur staande houden) van personen bij een wanbedrijf of misdaad;
- uitvoeren van een veiligheidscontrole (d.w.z. een oppervlakkige aftasting van een reiziger en zijn bagage door iemand van hetzelfde geslacht).

Bij de uitoefening van hun taken werken de Lijncontroleurs samen met de politiediensten. Zo lichten ze altijd de politie in als ze een wanbedrijf of misdaad vaststellen. Bij ernstige incidenten vragen ze bijstand van de politie.

