

Memo ter ondersteuning van Ronde Tafelgesprek sociale veiligheid in de Tweede Kamer namens Streekvervoerders en Regionaal spoor

Inleiding Op 25 mei 2016 organiseert de vaste commissie voor Infrastructuur en Milieu van de Tweede Kamer der Staten-Generaal een rondetafelgesprek over sociale veiligheid in het openbaar vervoer. De streekvervoerders hebben aan de commissieleden de huidige stand van zaken toegelicht. Deze memo is een aanvulling op de mondelinge toelichting van de vertegenwoordigers van het Streekvervoer en het Regionaal Spoor.

Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer is helaas een onderwerp dat niet van de maatschappelijke en politieke agenda kan worden gehaald. Alle betrokken partijen werken hard aan het terugdringen van (gewelds-)incidenten. In deze memo lichten wij toe wat vervoerders op dit moment samen doen om agressie in het OV tegen te gaan. Daarnaast willen wij uw aandacht en hulp om mogelijke verbeteringen door te voeren. Het is een illusie om te denken dat vervoersbedrijven deze maatschappelijke problemen alleen op kunnen lossen. Samenwerking met de relevante partijen is hierbij van groot belang.

Gezamenlijk hebben wij ons als OV bedrijven de afgelopen jaren steeds beter beleid gevoerd op het terugdringen van agressie en geweld in het OV. Dit doen wij in samenwerking met regionale opdrachtgevers, de politie en relevante betrokken instanties. Toch mogen wij ook concluderen dat er nog veel verbeteringen mogelijk zijn. Ervaringen uit het verleden hebben geleerd dat menselijk toezicht de veiligheid in het OV verbetert. Ook de (helaas opgedoekte) Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer zou nieuw leven ingeblazen moeten krijgen. De opdracht van de Taskforce in 2009 is (helaas) nog steeds actueel (zie <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2009/09/15/taskforce-meer-veiligheid-openbaar-vervoer-vraagt-intensieve-samenwerking-alle-partijen>). De Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer heeft onder andere destijds aangetoond: het inzetten van menselijk toezicht doet het aantal incidenten teruglopen.

In deze paper geven wij u aan:

- 1) Wat doen streekvervoerders nu?
- 2) Wat willen streekvervoerders graag?
- 3) Wat is daar voor nodig?

1. Wat doen de streekvervoerders nu?

De omvang en aard van incidenten in het OV wordt inzichtelijk gemaakt:

- Er is uniformiteit over de definities die gebruikt worden bij het loggen van incidenten (A-,B- en C-meldingen*).
- De registratie van de incidenten vindt gestructureerd plaats en wordt gedeeld met de streekvervoerbedrijven onderling en de politie. Hiervoor is een landelijke database aangemaakt, beheerd door het NDOV. We gaan in overleg met de NS en stadsvervoerders om zich aan te sluiten bij deze database (TRIAS: Transparant Registratie Incidenten Analyse Systeem).
- Tevens vindt uitwisseling plaats met het Ministerie I&M op kwartaalbasis om landelijk overzicht te verkrijgen.
- Er is een analyse systeem ontwikkeld dat landelijke gebruikt kan worden door vervoerders, politie en overheden om te analyseren op welke schaal incidenten plaats vinden in het OV, waar en wanneer.
- De database en het analyse-systeem staat of valt met de meldingsbereidheid van onze medewerkers. Deze wordt daarom regelmaat gestimuleerd door o.a. voorlichting, nieuwsbrieven, werkoverleggen, etc.

* A: incidenten: mishandeling, bedreiging, diefstal/beroving, drugsoverlast, vandalisme

B: verbaal geweld/schelden, lastigvallen en betalingsproblemen

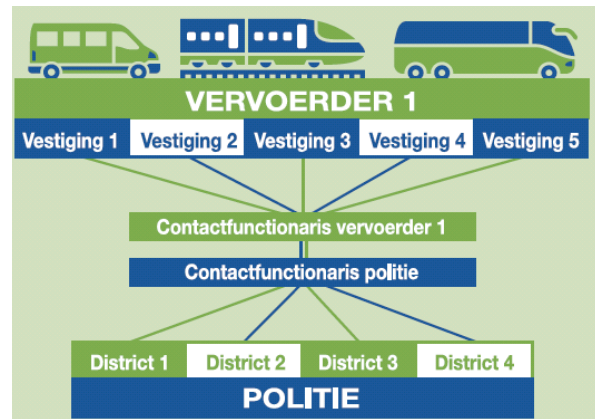
C: voeten op de bank, roken, geluidsoverlast, overtreden huisregels, verontreiniging interieur/exterieur

Aantal A- en B-incidenten (totaal streekvervoerders)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
A-incidenten totaal bus + trein	2238	2361	3114	2758	1996	1404	1469	1637
A-incidenten bus	1957	2126	2730	2479	1676	1101	1189	1390
A-incidenten trein	281	235	384	279	320	303	280	247
B-incidenten totaal bus+ trein	3345	3989	3813	4011	3064	3004	2985	3672
B-incidenten bus	3041	3681	3156	3306	2209	1942	2321	2939
B-incidenten trein	304	308	657	705	855	1062	664	733

Samenwerking:

- In verschillende veiligheidsregio's zijn samenwerkingsconvenanten ondertekend op het gebied van veiligheid tussen de vervoerders en de politie.
- Als zo'n convenant er is, zijn er snelle en korte lijnen tussen politie en vervoerders in deze regio's. Eén aanspreekpunt OV bij de politie en één aanspreekpunt bij de vervoerders voor de politie. (zie figuur 1) Politie geeft voorlichting aan medewerkers van het OV over o.a. het doen van aangifte.
- Waar nodig wordt gezamenlijk maatwerk verricht. Bijvoorbeeld bekende veelplegers die gezamenlijk worden aangepakt.
- Er vinden regelmatig gezamenlijke controle acties plaats waar alle vervoerders en de politie aan mee doen.



Figuur 1. Korte lijnen politie en vervoerder

Preventief:

- Medewerkers worden regelmatig getraind in omgaan met agressie en de-escalerend optreden, zowel in groepsverband gekoppeld aan opleiding en zo nodig individueel.
- Het ov-reisverbod is bij een deel van de streekvervoerders ingevoerd als preventief middel. Dit is in samenwerking en afstemming met politie en justitie gebeurd. Waar het nog niet is ingevoerd, zijn de vervoerders bezig om het in te voeren.

Als het toch mis gaat:

- Bij agressie en geweld tegen onze medewerkers doen wij altijd aangifte en krijg je een reisverbod.
- Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het doen van aangifte. Aangifte wordt in diensttijd gedaan. Als domicilie van de aangever wordt het werkadres gekozen.
- Medewerkers krijgen ondersteuning van het vervoersbedrijf bij de aangifte.
- Zo mogelijk verhalen de vervoerbedrijven geleden schade op de dader(s).
- De vervoerders willen graag een reactie geven naar daders van agressie en geweld tegen hun medewerkers. Hierbij zijn zij echter afhankelijk van informatie van de politie. In sommige regio's zijn hier afspraken over gemaakt, maar dit kan landelijk nog verbeterd worden. Het doen van aangifte bij de politie loopt steeds beter, maar dan verdwijnt deze aangifte binnen het OM. Vervolgens kunnen de streekvervoerders bijna niet achterhalen wat de status is van de aangifte. Als hiervoor een contactpersoon wordt aangewezen, is dat opgelost.
- Het uitdragen van een gemeenschappelijke norm, wordt (soms) landelijk ondersteunt door o.a. de reclame campagne :“handen af van onze helpers”.

Interne organisatie veiligheid:

- Verantwoordelijkheden binnen de bedrijven zijn benoemd, ondernemingsraden zijn betrokken en uiteraard onze medewerkers.
- De vervoersbedrijven hebben professionele nazorg georganiseerd voor hun medewerkers die slachtoffer zijn geworden van agressie en geweld.
- Alle vervoersbedrijven hebben adviseurs en managers in dienst die gespecialiseerd zijn in sociale veiligheid.
- Vervoersbedrijven hebben toezichthouders en/of BOA's in dienst. Deze worden ingezet voor serviceverlening en handhaving op locaties waar dat volgens de analyse nodig is.

Technische hulpmiddelen:

- Bussen en treinen van de vervoersbedrijven zijn uitgerust met camera's en opnameapparatuur.
- Bij een groot aantal bussen is extra verlichting aan de buitenkant van de in- en uitstapdeuren aangebracht om ook op minder verlichte haltes toch zicht te creëren.
- Alle bussen zijn voorzien van een noodknop die direct in verbinding staat met regiecentrale die de hulpdiensten kan inschakelen. Treinen hebben een eigen noodprocedure.
- Wat zijn goede ervaringen en resultaten tot nu toe:
In de eerdere pilot, naar aanleiding van de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer, is de dalende incidentenlijn te zien (een daling van ruim 20%). Deze pilot heette Verbeterd Toezicht en werd gehouden in Zuid Holland, Noord-Brabant, Waterland en Almere. Hoewel een zeer succesvol initiatief is deze toch gestopt.

Welke investeringen zijn hiermee gemoeid?

Bovenstaande maatregelen zijn allemaal (ontstaan) vanuit financiële investeringen en investeringen in tijd vanuit de politie, de vervoerders en de regionale opdrachtgevers. Zo hebben bijvoorbeeld alle bussen van de regionale vervoerders camera's. De installatiekosten hiervan zijn € 500,- a'€700,- per bus. Daarnaast worden er vele uren geïnvesteerd in de onderhoud van het systeem en het uitlezen en delen met politie. Bodycams Zepcams kosten ca. €1400,- p/stuk.

Een ander voorbeeld is de database en het analyse systeem waar hierboven over gesproken wordt. Dit komt neer op een investering van ruim € 350.000,- door regionale overheden en de regionale vervoerders.

Maar we investeren naast hardware ook in ons personeel. Zij krijgen jaarlijks trainingen in omgaan met agressie of de-escalatie. De meldkamers van Syntus en Arriva hebben dit jaar een gezamenlijke training gehad voor de optimalisatie van eerste opvang, loggingen en afstemming met veiligheidspartners. Hierbij was de politie ook betrokken. Dit zijn zowel financiële investeringen van regionale overheden en regionale vervoerders als investeringen in manuren.

2. Wat willen vervoerders graag?

Om de huidige, ernstige delicten een halt toe te kunnen roepen zijn elkaar versterkende maatregelen nodig:

- 1) Ontschotting: één landelijke, integrale aanpak gecoördineerd door de stelselverantwoordelijke;
- 2) Integrale samenwerking tussen streekvervoerders met NS en stadsvervoerders intensiveren. Hierdoor voorkomen we een waterbedeffect: daders vertrekken naar plekken waar minder intensieve controle is.
- 3) Een koppeling van databases tussen alle vervoerders en de landelijke politie;
- 4) De samenwerking met de politie en het OV moet landelijk gestructureerd worden en geïntensiveerd. Optie hiervoor is een landelijk overleg tussen regiopolitie, dienst infra, regionale vervoerders, stadsvervoerders grote steden, NS en stelselverantwoordelijke;
- 5) Op risicoliijnen en in risicogebieden is extra toezicht nodig. Menselijk toezicht verlaagt de sociale onveiligheid met ruim twintig procent. De Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer zo spoedig mogelijk nieuw leven inblazen.
- 6) Het contantgeld moet (zoveel mogelijk) uit de voertuigen, waardoor een van de belangrijkste oorzaken voor agressie en geweld verdwijnt;
- 7) Voor de inzet van beveiligers van NS als extra toezicht wordt door I&M verwezen naar NS. Wij hebben er vertrouwen in dat we met NS tot afspraken kunnen komen op de stations waar we gezamenlijk op rijden. Maar we zien het als een uitdaging om tot een samenwerking te komen op de stations waar alleen regionale vervoerders rijden. Hier zou een rol van de stelselverantwoordelijke weggelegd zijn.

3. Welke hebben vervoerders daarvoor nodig?

- A) De incidenten waar regionale vervoerders mee te maken hebben zijn landelijke, maatschappelijke problemen. Het is daarom ook logisch dat hier een publiek-private cofinanciering tegenover staat.
- B) De regionale vervoerders zien graag dat er onderzocht wordt of het mogelijk is dat geoormerkt geld voor sociale veiligheid van de ministeries naar de DO's gaat. Net als de stadsvervoerders en NS zou er separaat geld voor sociale veiligheid moeten worden aangewezen.
- C) Ontschotting van de gelden voor sociale veiligheid. Eén landelijke, integrale aanpak voor stad, streek en NS met één stelselverantwoordelijke, wat ons betreft zou dat de staatssecretaris van I&M moeten zijn. Want waar de ene concessie miljoenen vrijmaakt om het OV veiliger te maken, laat de andere concessie de volledige verantwoordelijkheid over aan de vervoerder. Sommige concessiehouders geven in het bestek ook niet helder aan welke pot met geld naar sociale veiligheid gaat, en welke naar de BDU's. Het is daar kiezen tussen een BOA en een Bus. Wat biedt je aan? Meer OV of een veiliger OV? Wij als vervoerder moeten kiezen, en dat in een sterk concurrerende markt.

Bijlage: Overzicht A- en B-incidenten in de pilotgebieden



Bijlage: Overzicht totaal aantal A- en B-incidenten in de Taskforce pilotgebieden, nulmeting afgezet tegen de pilotperiode

	Zelfde periode jaar voorafgaand aan pilot 01-09-10 t/m 30-08-11			Pilotperiode 01-09-11 t/m 30-08-12			Verschil
	A	B	Totaal aantal incidenten	A	B	Totaal aantal incidenten	
Concessies Randstad-Noord							Verschil in % totaal incidenten
- SSA	292	240	532	126	135	261	-50,94
- Amstel- en Meerlanden	230	252	482	157	219	376	-21,99
- Waterland	64	229	293	66	143	209	-28,67
- Zaanstreek	38	63	101	26	32	58	-42,57
Totaal	624	784	1.408	375	529	904	-35,80
Concessies Brabant							Verschil in % totaal incidenten
- West-Brabant/ Midden-Brabant (Veolia)	43	77	120	64	74	138	+15
- Oost-Brabant/ Meijerij (Arriva)	63	167	230	51	131	182	-20,87
- SRE (Hermes)	117	92	209	75	61	136	-34,93
Totaal	223	336	559	190	266	456	-18,43
Concessies Zuid-Holland							Verschil in % totaal incidenten
- DAV	34	130	164	39	163	202	+23,17
- Leiden	97	95	192	78	89	167	-13,02
- HWGO	29	79	108	26	101	127	+17,59
Totaal	160	304	464	143	353	496	+6,90
Pilotgebieden tezamen	1.007	1.424	2.431	708	1.148	1.856	-23,65