

Vergaderjaar 2019–2020

**28 642**

**Sociale veiligheid openbaar vervoer**

**Nr. 107**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 27 maart 2020

Geachte voorzitter,

De veiligheid en veiligheidsbeleving voor reizigers en personeel in het openbaar vervoer is van groot belang. Reizigers en personeel moeten zich veilig voelen in het ov. Juist in de huidige omstandigheden wordt zowel van reizigers als personeel veel gevraagd. Om veilig van het openbaar vervoer gebruik te kunnen blijven maken gelden tijdelijk beperkende maatregelen waar iedereen zich aan dient te houden, zoals 1,5 meter afstand houden en achter in de bus instappen.

Om verantwoord te kunnen blijven reizen is samen met de OV-sector een protocol opgesteld. In het protocol staan afspraken waar de vervoerders en reizigers zich aan dienen te houden, om veilig te kunnen blijven reizen. Ook zijn algemene uitgangspunten opgenomen. Eén daarvan is dat het openbaar vervoer rijdt en blijft rijden, vanwege het publiek belang en de noodzakelijkheid voor de mobiliteit van Nederland. In de bijlage vindt u het protocol «Verantwoord reizen met openbaar vervoer»<sup>1</sup>.

Hoewel de meerderheid van de reizigers zich houdt aan de gemaakte afspraken, zijn er helaas ook voorbeelden van reizigers die dat niet doen en agressief reageren als ze daarop gewezen worden. Dergelijk gedrag is niet acceptabel en zal ook niet getolereerd worden door de handhavers in het openbaar vervoer en de politie. OV medewerkers en politie verdienen zeker in deze tijd onze steun en waardering.

Samen met de partners in het ov willen we het aantal incidenten verder omlaag brengen. Uit de laatste cijfers over subjectieve veiligheid<sup>2</sup> zien we een positieve lijn, maar wordt ook duidelijk dat nog niet op alle vlakken onze ambitie is bereikt. Daarom blijven de eerdere vastgestelde streefcijfers onverminderd van kracht; minimaal een 8 voor reizigers en 7,5 voor personeel voor subjectieve veiligheid (het veiligheidsbeleving). Om onze

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>2</sup> Kamerstuk 28 642, nr. 106

ambitie rondom sociale veiligheid te kunnen waarmaken werken partijen in het ov samen, delen kennis en ervaringen en worden maatregelen ingezet ter verbetering van de veiligheid in het ov, op de stations en op de haltes.

In deze brief informeer ik u over de voortgang van een aantal acties waarbij de partijen in het ov samen werken aan de verbetering van de sociale veiligheid. Ten eerste het convenant sociale veiligheid, waarin de samenwerking tussen partijen tot uiting komt. Vervolgens wordt ingegaan op enkele maatregelen, zoals de ervaringen met de SMS/Appdienst, de landelijke informatie uitwisseling over incidenten en de toepassing van het reisverbod. Tot slot wordt u geïnformeerd over de Personeelsmonitor.

#### Convenant sociale veiligheid

Om de samenwerking tussen partijen op sociale veiligheid te waarborgen is een nieuw convenant sociale veiligheid opgesteld. Het convenant zal binnenkort worden ondertekend door de Ministeries van IenW, JenV, de politie, alle decentrale overheden, alle vervoerders en ProRail. Na ondertekening zal het convenant aan de Kamer worden gestuurd en vervolgens gepubliceerd in de Staatscourant.

In het convenant spreken partijen de gezamenlijke ambitie uit om het behaalde niveau van sociale veiligheid in het ov te behouden en waar mogelijk te verbeteren. De samenwerking, het delen van kennis en informatie en het bevorderen van innovatie staan centraal. Denk daarbij aan samenwerking op de inzet van BOA's, samenwerking op lokaal of regionaal niveau op basis van gezamenlijk opgestelde arrangementen. Het basisambitieniveau wordt geborgd door te streven naar realistische, haalbare en gedragen eisen ten aanzien van sociale veiligheid en wordt gemonitord door een uniforme incidentenregistratie.

#### Sms/appdienst

Op mijn verzoek heeft NS in 2019 een proef van een half jaar uitgevoerd waarbij reizigers met een sms/appdienst sociale onveiligheid in de trein kunnen melden. De proef is uitgevoerd van 1 juli t/m 31 december 2019 en in die tijd zijn 419 meldingen binnengekomen. De ervaringen zijn positief; reizigers geven een hoge waardering aan de dienst. De binnengekomen meldingen gaan over overlast van verwarde personen, spreken in de stiltezone en drankgebruik. Het zijn overlastfeiten, waarvoor deze dienst ook is bedoeld. De meldingen zijn door NS adequaat afgehandeld. Ik verwacht de Kamer eind 2020 te kunnen informeren over voortgang. De sms/appdienst is in de proefgebieden nog steeds beschikbaar en NS is voornemens de sms/appdienst stapsgewijs verder uit te breiden naar andere regio's. Ook worden inzichten en ervaringen gedeeld met de andere vervoerders.

#### Landelijke informatie-uitwisseling

Op 8 november 2016 is de gewijzigde motie van de leden Belhaj en Van Helvert (Kamerstuk 28 642, nr. 95) aangenomen. Daarin wordt gevraagd te komen tot een landelijk werkend en geïntegreerd data-analysesysteem ter bevordering van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Naar aanleiding van deze motie is de huidige situatie van informatie-uitwisseling tussen openbaar vervoer en politie in kaart gebracht en zijn zowel de mogelijke meerwaarde als de bezwaren van een landelijk werkend data-analysesysteem onderzocht. Tijdens dit onderzoek werd duidelijk dat niet alle partijen meerwaarde zagen in een landelijk werkend data-analysesysteem. Ik heb u hierover bericht in mijn brief van 5 juli

2018<sup>3</sup>. Daarom is ervoor gekozen een landelijke systematiek te ontwikkelen voor het uitwisselen van informatie over incidenten. Aan het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is gevraagd hierin te faciliteren en de resultaten vindt u in het rapport «Samen investeren in sociale veiligheid» van het CCV<sup>4</sup>. De uitkomsten van het rapport bespreek ik in het bestuurlijk overleg over sociale veiligheid. Daar zal gezamenlijk worden bepaald hoe landelijke informatie-uitwisseling kan bijdragen aan sociale veiligheid in het OV en meerwaarde kan bieden aan de vervoerders. Daarnaast zal worden bepaald of het landelijk delen van informatie over incidenten inzicht biedt in trends, nieuwe ontwikkelingen en/of specifieke risico's voor de sociale veiligheid. Ik verwacht de Kamer eind 2020 te kunnen informeren over de voortgang.

### Reisverbod

In de brief van 5 december 2019<sup>5</sup> is uw Kamer geïnformeerd over de uitvoering van de gewijzigde motie Van Aalst (Kamerstuk 35 300 XII, nr. 58) over reisverboden in het gehele openbaar vervoer. Ik ben in gesprek met vervoerders, Openbaar Ministerie en politie over de ervaringen met de toepassing van het reisverbod. Ook de vakbonden worden bij deze gesprekken betrokken. Met hen is gesproken over de wenselijkheid en haalbaarheid van een landelijk reisverbod, evenals de wensen van de vervoerders met betrekking tot het reisverbod in het algemeen. Vervoerders hebben daarbij onder andere de interpretatie van het landelijk kader (de leidraad van het Openbaar Ministerie) en verschillende ervaringen bij het opleggen en het handhaven van het bestaande reisverbod naar voren gebracht. De vervoerders hebben in het bijzonder aandacht gevraagd voor gevallen waarbij geweld wordt gebruikt tegen personeel of reizigers en de mogelijkheid hiervoor de dader toegang te kunnen ontzeggen tot een ruimer gebied dan alleen de betreffende lijn. Hoewel de wet -en regelgeving niet in de weg staat van het opleggen van een reisverbod door meerdere vervoerders voor een groter gebied, bestaat over de uitvoering daarvan nog geen duidelijkheid bij alle partijen. Arriva en Connexxion hebben inmiddels een reisverbod voor hetzelfde traject opgelegd. Na toetsing hiervan door de rechter zal er meer duidelijkheid ontstaan over de mogelijkheden voor vervoerders om gezamenlijk een reisverbod voor hetzelfde traject op te leggen. In aanvulling daarop ben ik in gesprek met het Openbaar Ministerie en vervoerders over de mogelijkheden om een reisverbod op te leggen voor een ruimer gebied op basis van samenwerking tussen meerdere vervoerders. Deze gesprekken lopen nog en ik zal de Kamer na de zomer informeren over de uitkomsten van deze gesprekken.

### Personeelsmonitor

Elke twee jaar wordt in opdracht van lenW de Personeelsmonitor Openbaar Vervoer uitgevoerd bij alle vervoersbedrijven. Hiermee wordt periodiek inzicht verkregen in de veiligheidsbeleving van het personeel. In 2019 is een externe evaluatie uitgevoerd over de werkwijze en de vragenlijst van de Personeelsmonitor. Het doel hiervan is om de Personeelsmonitor te optimaliseren, zodat er een hogere respons bereikt kan worden. Ik vind het belangrijk dat zoveel mogelijk medewerkers in het ov hun ervaringen blijven melden want geweld tegen ov personeel is niet acceptabel. In de bijlage vindt u het rapport «Evaluatie Personeelsmonitor Sociale Veiligheid OV»<sup>6</sup>. In navolging van de adviezen uit dit rapport, zal in

<sup>3</sup> Kamerstuk 28 642, nr. 103

<sup>4</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>5</sup> Kamerstuk 29 893, nr. 241

<sup>6</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

overleg met de vervoerders in de Personeelsmonitor over 2020 een communicatiestrategie worden uitgewerkt en zal een geoptimaliseerde vragenlijst worden meegenomen met als doel een nog hogere respons te bereiken. De resultaten van de Personeelsmonitor over 2020 zullen in 2021 met uw Kamer worden gedeeld.

De Minister van Infrastructuur en Waterstaat,  
C. van Nieuwenhuizen Wijbenga