

**Meerjarenplan
Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer
(SVOV)
2005-2009**



Gerust met het openbaar vervoer.

Provincie Noord-Holland

28 september 2004



Gerust met het openbaar vervoer.

Inhoudsopgave

Samenvatting

1	Inleiding	8
1.1	Algemeen	8
1.2	Belang van sociale veiligheid	9
1.3	Planning	10
2	De rol van partijen	11
2.1	Inleiding	11
2.2	Verantwoordelijkheden	11
2.3	Taken provincie Noord-Holland	12
2.4	Taken vervoerder	14
2.5	Taken gemeenten en wegbeheerders	14
2.6	Politie	15
2.7	Justitie/OM	15
2.8	Overige partijen	15
2.9	Tot slot	15
3	De huidige problematiek	16
3.1	Inleiding	16
3.2	Registratie en monitoring	16
3.3	Objectieve veiligheid	18
3.3.1	Inleiding	18
3.3.2	Aantal incidenten	18
3.3.3	Vandalismeschades	19
3.3.4	Zwart- en grijsrijden en fraude met plaatsbewijzen	20
3.4	Subjectieve veiligheid	21
3.4.1	OV-monitor (CVOV)	21
3.4.2	Betrouwbaarheid enquêtes OV-monitor	23
3.5	Personeelsmonitor	24
3.6	Conclusies	25
4	De wenselijke situatie	26
4.1	Inleiding	26
4.2	Wensbeeld sociale veiligheid	26
4.3	Beleidsdoelstellingen	27
4.3.1	Vermindering van het aantal feitelijke incidenten (objectieve veiligheid)	27
4.3.2	Verbetering van de subjectieve veiligheid	27
4.4	Monitoring	28
4.4.1	Inleiding	28
4.4.2	Incidentenregistratie	28
4.4.3	Vandalisme en graffitiregistratie	29
4.4.4	Percentage zwartrijden	30
4.4.5	Subjectieve veiligheid	30
5	Aanpak en maatregelen	32
5.1	Inleiding	32
5.2	Beschrijving maatregelen	33
5.2.1	Menselijk toezicht	33
5.2.2	Cameratoezicht	34

5.2.3	Inventarisatie van de sociale veiligheid op haltes en busstations	35
5.2.4	Opleidingen voor personeel (BOA's, chauffeurs).....	36
5.2.5	Communicatie en voorlichting	37
5.2.6	Veiligheidsarrangementen	38
Bijlage 1		39
Categorieën incidenten		
Bijlage 2		40
Overzicht probleemlijnen en haltes (bron: sociale veiligheidsplannen Connexion)		
Bijlage 3		41
Basisvoorbeeld weergave presentatiegegevens aan ministerie V&W		

Samenvatting

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft aan alle opdrachtgevers van het openbaar vervoer begin 2003 gevraagd een meerjarenprogramma op te stellen voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Doel van de uitwerking en invoering van een meerjarenprogramma, op decentraal niveau, is om via de uitvoering van operationele doelstellingen te komen tot vermindering van het aantal feitelijke incidenten en het onveiligheidsgevoel voor reizigers en personeel. Voor de provincie Noord-Holland en de voormalige VOC-gemeenten (Vervoersautoriteiten Openbaar vervoer Centrum-gemeenten) Alkmaar, Haarlem en Hilversum is jaarlijks een geormerkt bedrag ter grootte van circa € 487.000,- beschikbaar voor sociale veiligheid vanuit het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Dit geld wordt, voor zover nodig in overleg met de voormalige VOC-gemeenten, door de provincie verdeeld over de verschillende concessiegebieden op basis van plannen van de vervoerders.

Een eerste versie van deze meerjarenplannen is medio december 2003 door de provincie Noord-Holland aan Verkeer en Waterstaat opgeleverd. Het meerjarenplan dat hier voor ligt is een vervolg op de eerdere versie. Hierin worden de doelstellingen voor de sociale veiligheid nader geoperationaliseerd.

De huidige problematiek

Wanneer over sociale veiligheid wordt gesproken, wordt meestal onderscheid gemaakt in objectieve en subjectieve veiligheid. Objectieve veiligheid heeft betrekking op objectief meetbare aspecten zoals het aantal feitelijke incidenten en aantal en omvang van vandalismeschades. Subjectieve veiligheid heeft betrekking op het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel.

De problemen met betrekking tot sociale veiligheid concentreren zich met name op de Zuidtangent (o.a. de halte Haarlem-Schalkwijk), op sommige nachtbussen en op buslijnen langs sommige middelbare scholen. De overige incidenten betreffen losse gevallen.

De wenselijke situatie

De gewenste situatie ten aanzien van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in de provincie Noord-Holland kenmerkt zich door het streefbeeld dat de reizigers en het personeel zich veilig voelen in het openbaar vervoer.

Om het wensbeeld te bereiken, is een aantal doelstellingen geformuleerd en wordt een daarop gericht maatregelenpakket beschreven. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling andere maatregelen uit te sluiten: voor goede ideeën die naar verwachting kunnen bijdragen aan het bereiken van de doelstellingen staat de provincie open. De provincie verwacht dat een belangrijk deel van het wensbeeld, net als nu al het geval is, vanuit de normale bedrijfsvoering (en concessievoorwaarden) zonder extra bijdragen aan de vervoerders of andere partijen wordt gerealiseerd. De aanvullende bijdrage van de provincie dient als extra ondersteuning om het wensbeeld te kunnen bereiken.

doelstellingen

De volgende hoofddoelstelling voor het actieplan sociaal veilig openbaar vervoer wordt onderscheiden:

Het verminderen van het aantal feitelijke incidenten, vandalismeschade en zwart- en grijsrijden (objectief) en verbetering van het veiligheidsgevoel (subjectief) bij reizigers en personeel in en rond het openbaar vervoer.

De hoofddoelstelling is geconcretiseerd in de volgende subdoelstellingen, waarbij onderscheid is gemaakt in objectieve en subjectieve veiligheid.

De provincie stelt als doel om per 1-1-2008 het volgende gerealiseerd te hebben:

1. Verbetering objectieve veiligheid

Vermindering van het aantal feitelijke incidenten (objectieve veiligheid)

- Incidenten

Het aantal geregistreerde middelzware en zware incidenten waarbij reizigers en/of personeel betrokken zijn, neemt in elk van de concessiegebieden jaarlijks af ten opzichte van het voorafgaande jaar. Als referentieniveau geldt het aantal geregistreerde incidenten in het jaar 2004.

- Vandalisme en graffiti

Schades aan materieel door vandalisme, vernieling en graffiti worden binnen vijf werkdagen hersteld. De totale omvang van de vandalismeschade aan materieel, uitgedrukt in het totale schadebedrag per concessie per jaar, neemt jaarlijks af. Bussen met duidelijk zichtbare, aanstootgevende graffiti (racistisch, discriminerend, seksueel expliciet) moeten zodra dat mogelijk is uit dienst worden genomen om direct te worden gereinigd.

- Beheersing zwartrijden

Het percentage zwartrijden neemt niet toe ten opzichte van 2004 en bedraagt per 1-1-2008 maximaal 2%, uitgezonderd de Zuidtangent (tenminste jaarlijkse meting vervoerder op alle lijnen).

2. Verbetering van de subjectieve veiligheid:

- De waardering voor de sociale veiligheid van reizigers *in het voertuig* mag voor alle concessiegebieden in de periode tot 1-1-2008 niet verslechteren ten opzichte van 2004 en bedraagt bij voorkeur een 7,5 (meting CVOV-monitor).
- De waardering voor de sociale veiligheid van reizigers *bij de halte* mag voor alle concessiegebieden in de periode tot 1-1-2008 niet verslechteren ten opzichte van 2004 en bedraagt bij voorkeur een 7,3 (meting CVOV-monitor).
- De waardering van het veiligheidsgevoel onder het rijdend personeel mag in de periode tot 1-1-2008 niet verslechteren ten opzichte van 2004 (Personeelsmonitor SVOV).

Deze cijfers zijn streefwaarden en betekenen een inspanningsverplichting om door middel van maatregelen deze te halen.

Monitoring is van belang om de effecten van het beleid en de daarbij toegepaste maatregelen te kunnen te bepalen. Voor de monitoring wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande registraties en onderzoeken.

Aanpak en maatregelen

De bovengenoemde doelstellingen geven aan welk niveau van sociale veiligheid de provincie wil bereiken. De provincie ziet daarbij primair een rol voor de vervoerders. De provincie zal de vervoerders echter op verzoek ook ondersteuning bieden, bijvoorbeeld bij de totstandkoming van samenwerkingsverbanden met bijvoorbeeld gemeenten of politie. De provincie wil de vervoerders in de verschillende concessiegebieden bewegen plannen in te dienen waarmee de doelstellingen kunnen worden bereikt. Een lastig punt daarbij is dat de effectiviteit van maatregelen nog niet altijd duidelijk is. De monitoring van gegevens blijft daarom belangrijk.

De provincie acht het reëel ook van de vervoerder een substantiële inspanning te verwachten op gebied van sociale veiligheid. De vanuit het rijk beschikbare, geoordeelde, gelden voor sociale veiligheid zijn niet voldoende om de kosten van alle noodzakelijke maatregelen te dekken. Bovendien worden de beschikbare gelden door de provincie daar ingezet waar zich de grootste problemen met betrekking tot sociale veiligheid voordoen. De verdeling van de middelen is derhalve niet concessiegebonden.

Bij nieuwe concessies dienen vervoerders in hun offerte aan te geven welke inspanningen zij in termen van maatregelen, mensen en kosten organiseren en welk deel daarvan zij zelf voor hun rekening nemen. Daardoor ontstaat meer dan nu helderheid over de bijdragen van de vervoerder. Eenmaal per jaar wordt bezien in hoeverre de doelstellingen gehaald worden, zodat het meerjarenplan zo nodig kan worden bijgesteld. Hiervoor is registratie en levering van gegevens door de vervoerder nodig volgens het in landelijk verband afgesproken formaat. Daarnaast dienen monitoringgegevens beschikbaar te zijn in de vorm van de resultaten van de nieuwe CVOV-monitor, personeelsmonitor en eventueel de aanvullende eigen enquêtes.

De volgende doeltreffende maatregelen, waarop middelen worden ingezet, kunnen worden onderscheiden:

1. Menselijk toezicht op bussen en stations
2. Cameratoezicht op bussen en stations
3. Inventarisatie van de sociale veiligheid op haltes en busstations
4. Opleidingen voor personeel (Buitengewoon Opsporings Ambtenaren, chauffeurs)
5. Communicatie (gedragsregels) en voorlichting
6. Veiligheidsarrangementen (samenwerkingsafspraken tussen partijen)

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft aan alle opdrachtgevers van het openbaar vervoer begin 2003 gevraagd een meerjarenplan op te stellen voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Doel van de uitwerking en invoering van het meerjarenplan, op decentraal niveau, is om via de uitvoering van operationele doelstellingen te komen tot vermindering van het aantal feitelijke incidenten en het onveiligheidsgevoel voor reizigers en personeel. Een eerste versie van het meerjarenplan is medio december 2003 door de provincie Noord-Holland aan het ministerie van Verkeer en Waterstaat opgeleverd. Het meerjarenplan dat hier voorligt is een vervolg op de eerdere versie. Hierin worden de doelstellingen voor de sociale veiligheid nader geoperationaliseerd.

Voor de provincie Noord-Holland totaal inclusief de voormalige VOC-gemeenten (Vervoersautoriteiten Openbaar vervoer Centrum-gemeenten) Alkmaar, Haarlem en Hilversum is jaarlijks een geormerkt bedrag ter grootte van circa € 487.000,- beschikbaar voor sociale veiligheid vanuit het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Dit geld wordt, voor zover nodig in overleg met de voormalige VOC-gemeenten, door de provincie verdeeld over de verschillende concessiegebieden op basis van plannen van de vervoerders. Tot en met 2004 bestaat de verplichting deze geormerkte gelden te verantwoorden aan het ministerie (een voorbeeld daarvan staat in bijlage 3). De invoering van de Wet Brede Doeluitkering Verkeer en Vervoer (waarbij een samenvoeging plaatsvindt van de GDU+ met de middelen van Duurzaam Veilig 2, geormerkte gelden voor sociale veiligheid en toegankelijkheid en exploitatie OV en mogelijk nog andere specifieke deelbudgetten) is gepland per 1 januari 2005. Hiermee kan de bestedingsverplichting en de daaraan gekoppelde verantwoording voor sociale veiligheid komen te vervallen en kunnen de decentrale overheden vanaf 2005 dus zelf besluiten hoeveel prioriteit men wil geven aan sociale veiligheid in het openbaar vervoer. In deze nota wordt er van uitgegaan dat het huidige budget binnen de BDU beschikbaar blijft voor verbetering van de sociale veiligheid. Tevens wordt er van uitgegaan dat de informatie over de effecten van maatregelen aan het ministerie van Verkeer en Waterstaat en de Tweede Kamer blijft gewaarborgd.

De provincie Noord-Holland is opdrachtgever van het openbare busvervoer in de provincie (exclusief ROA). De volgende concessiegebieden worden onderscheiden:

- Noord-Holland Noord (inclusief stadsvervoer gemeente Alkmaar),
- Haarlem/IJmond (inclusief stadsvervoer gemeente Haarlem)
- Gooi en Vechtstreek (inclusief stadsvervoer gemeente Hilversum)
- De Zuidtangent (gezamenlijk opdrachtgeverschap met Haarlem en ROA).

In al deze concessiegebieden rijdt Connexion Openbaar Vervoer N.V. Sinds 15 december 2002 is het streekvervoer in Noord-Holland Noord en het stadsvervoer Alkmaar na een openbare aanbesteding opnieuw gegund aan Connexion voor een periode van zes jaar. In de concessiegebieden Haarlem/IJmond en Gooi en Vechtstreek is het busvervoer nu onderhands gegund aan Connexion, maar het vervoer in deze twee gebieden zal per 11

december 2005 worden aanbesteed, waardoor dan mogelijk een andere vervoerder in deze gebieden zal rijden. In elk van deze twee gebieden zijn er overigens tot 11 december 2005 nog aparte concessies geldig voor het stadsvervoer in opdracht van de gemeenten Haarlem c.q. Hilversum.

Naast de concessies in het busvervoer is de provincie Noord-Holland ook opdrachtgever voor de OV-taxi Noord-Holland Noord, OV-taxi Haarlem/IJmond en de OV-verbinding over water tussen IJmuiden en Amsterdam CS (Fast Flying Ferries). Voor dit vervoer zijn contracten afgesloten. De OV-Taxi Noord-Holland Noord en de Fast Flying Ferries worden door Connexion uitgevoerd, de OV-Taxi Haarlem/IJmond door Arriva.

Dit plan sociale veiligheid geldt voor alle vormen van openbaar vervoer in Noord-Holland, waarvoor de provincie Noord-Holland opdrachtgever is. .

De provincie wil met dit meerjarenplan helderheid scheppen over het kader waarin partijen gevraagd wordt bij te dragen aan verbetering van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Onderwerpen die hierbij aan bod komen zijn: een beschrijving van problematiek en maatregelen, criteria waarop voorstellen kunnen worden beoordeeld, de wijze waarop monitoring van het resultaat plaatsvindt en de financiële middelen die hiervoor beschikbaar zijn. De provincie wil de betrokken partijen stimuleren om, met financiële ondersteuning van de provincie, maatregelen te nemen om het openbaar vervoer sociaal veiliger te maken. De provincie richt zich daarbij op ondersteuning van maatregelen die zichtbaar en herkenbaar resultaat opleveren. Verder wordt zoveel mogelijk aangesloten op de landelijk gemaakte afspraken met het ministerie van Verkeer en Waterstaat voor wat betreft verantwoording en taakstellingen.

In het meerjarenplan wordt achtereenvolgens aandacht besteed aan het belang van sociale veiligheid in het openbaar vervoer, de betrokken partijen en de taken en verantwoordelijkheden van deze partijen. Vervolgens wordt ingegaan op de stand van zaken met betrekking tot de sociale veiligheid in Noord-Holland. Hierbij wordt het beeld geschetst van de huidige situatie, de huidige maatregelen en effecten. Tot slot wordt een beeld geschetst van de wenselijke situatie voor 2005 en verder.

1.2 Belang van sociale veiligheid

De aandacht voor sociale veiligheid is de laatste tijd sterk toegenomen. Sociale veiligheid is een actueel maatschappelijk vraagstuk dat niet beperkt is tot het openbaar vervoer: ook in de openbare ruimte heeft men hiermee te maken.

De OV-autoriteiten hebben er als opdrachtgever van het stads- en streekvervoer belang bij dat de sociale veiligheid in en rond de bus is gewaarborgd. Een verbetering van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer:

- draagt bij aan een beter imago en kwaliteitsniveau voor het openbaar vervoer en indirect ook aan dat van de OV-autoriteit;
- biedt kansen op een verbetering van de kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer doordat reizigers weer gebruik durven te maken van het openbaar vervoer;
- verlaagt de (reparatie-)kosten aan materieel, stations,abri's, haltepalen, etc;
- verlaagt de kosten van ziekteverzuim voor het vervoerbedrijf.

Een verbetering van de sociale veiligheid op en rond haltes draagt tevens bij aan een verbetering van de leefomgeving van burgers die in de nabijheid van deze voorzieningen wonen.

In het in februari 2003 vastgestelde Provinciale Verkeers- en Vervoerplan (PVVP) is beleidsmatig aangegeven wat de plannen zijn voor de komende tien jaar voor het beleidsveld verkeer en vervoer. Het openbaar vervoer vormt een belangrijk aandachtspunt in deze nota. Over sociale veiligheid zegt het PVVP: "De OV-bedrijven en hun opdrachtgevers, waaronder de provincie Noord-Holland, worden meer dan ooit aangesproken op hun verantwoordelijkheid voor wat betreft het nemen van maatregelen ten behoeve van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Hiertoe zijn door het rijk middelen beschikbaar gesteld. De provincie Noord-Holland levert de komende jaren een serieuze inspanning op het gebied van bevordering van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Voor een doeltreffende en efficiënte uitvoering van beleid is intensieve samenwerking met vervoerbedrijven, aangrenzende OV-autoriteiten en het rijk noodzakelijk. Daarnaast kan gedacht worden aan overleg met de politie, gemeenten, horecabedrijven en consumenten- of reizigersorganisaties. Veiliger openbaar vervoer is aantrekkelijker openbaar vervoer."

Ook in het collegeprogramma 2003-2007 van de provincie Noord-Holland is aangegeven dat er extra aandacht aan de sociale veiligheid in het openbaar vervoer moet worden besteed. In deze nota wordt hieraan invulling gegeven.

1.3 Planning

Afspraak is dat de decentrale OV-autoriteiten uiterlijk in september 2004 de meerjarenplannen voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer voor 2005-2009 indienen bij het ministerie van Verkeer en Waterstaat. De plannen van de vervoerbedrijven voor 2005 worden in 2004 vastgesteld, waarna de middelen beschikt worden, zodat deze in 2005 uitgevoerd kunnen worden. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat zal in oktober 2004 de Tweede Kamer de voortgang rapporteren.

2. De rol van partijen

2.1 Inleiding

In de huidige situatie is het vooral de vervoerder die verantwoordelijk is voor de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer. De provincie wil dit uitgangspunt voor wat betreft de uitvoering handhaven. Tegelijkertijd wil de provincie vanuit haar rol als concessieverlener meer sturen en regisseren en zo mede bepalen waar de prioriteiten in de uitvoering dienen te liggen.

Bij de uitvoering van dit meerjarenplan zijn vooral de provincie en de vervoerders betrokken en in mindere mate de gemeenten. Voor de toedeling van de verantwoordelijkheden uit dit meerjarenplan is het van belang dat ieders rol duidelijk is omschreven. In dit hoofdstuk wordt op de rol en verantwoordelijkheid van de verschillende partijen nader ingegaan.

2.2 Verantwoordelijkheden

Een groot aantal partijen (niet in de laatste plaats de reiziger zelf) is direct en/of indirect betrokken bij het onderwerp. In onderstaand schema zijn de belangrijkste partijen die in het krachtenveld een rol spelen weergegeven.



Partijen onderschrijven over het algemeen het belang van sociale veiligheid, maar er geldt ook dat iedere partij zijn eigen verantwoordelijkheden, taken en belangen heeft en dus ook zijn eigen afwegingen maakt en eigen prioriteiten stelt. De actoren die binnen de provincie Noord-Holland de sociale veiligheid in het openbaar vervoer beïnvloeden zijn:

- het rijk als verstrekker van de geormerkte gelden;
- de provincie in de rol van subsidieverstrekker;
- de vervoerders in hun directe relatie met de klant, maar ook als werkgever.
- de gemeenten en provincie als wegbeheerder;
- politie en justitie voor de handhaving van de openbare orde;
- allerlei organisaties en instellingen die raakvlakken hebben met sociale veiligheid.

De rijksoverheid heeft een verantwoordelijkheid voor de veiligheid van haar burgers. Een gevoel van onveiligheid in het openbaar vervoer kan, zo blijkt uit onderzoek van het

ministerie van Verkeer en Waterstaat, bovendien leiden tot minder reizigers omdat reizigers het openbaar vervoer op bepaalde tijdstippen en plaatsen gaan mijden.

2.3 Taken provincie Noord-Holland

De provincie is verantwoordelijk voor het maken van beleidskeuzes en de vertaling hiervan naar concessievoorwaarden en financiële bijdragen. De provincie verstrekt subsidie aan de vervoerders voor het treffen van maatregelen. GS stellen eenmaal per jaar een voortschrijdend meerjarenplan vast en informeren PS en het rijk over de resultaten van de maatregelen.

In de huidige concessies is over sociale veiligheid in het openbaar vervoer het volgende geregeld (bron: concessiebeschikkingen):

Noord-Holland Noord:

“De concessieverleners ontvangen op dit moment van de rijksoverheid geormerkte middelen voor de verbetering van de sociale veiligheid. De concessiehouder dient jaarlijks bij de concessieverleners voorstellen in te dienen ter verbetering van de sociale veiligheid voor de reizigers en het personeel. Na overleg tussen de concessiehouder en de concessieverleners kunnen de concessieverleners besluiten een financiële bijdrage te leveren ter (gedeeltelijke) dekking van de kosten. De geormerkte bedragen voor sociale veiligheid kunnen door de concessieverleners echter ook worden aangewend voor eigen voorstellen, zoals het verbeteren van de sociale veiligheid bij haltes en busstations. De concessiehouder rapporteert minimaal één keer per jaar aan de concessieverleners over de stand van zaken en de uitvoering van het sociale veiligheidsplan.

- 1. De provincie kan op basis van de ingediende plannen voor toegankelijkheid respectievelijk sociale veiligheid maximaal het bedrag beschikbaar stellen dat daar vanuit de rijksbijdrage voor beschikbaar is voor de vervoerder voor toegankelijkheid respectievelijk sociale veiligheid.*
- 2. De gemeente kan op basis van de ingediende plannen voor sociale veiligheid maximaal het bedrag beschikbaar stellen dat daar vanuit de rijksbijdrage voor beschikbaar is voor de vervoerder voor sociale veiligheid.*
- 3. De plannen voor jaar x worden ingediend voor 1 oktober van jaar x-1.*
- 4. De concessiehouder verplicht zich om verantwoording af te leggen over de met de ontvangen bedragen gerealiseerde voorzieningen voor toegankelijkheid respectievelijk sociale veiligheid. De verantwoording betreft minimaal de aspecten die genoemd zijn in de ter zake geldende wet- en regelgeving en is voorzien van een accountantsverklaring. De concessiehouder geeft de provincie respectievelijk de gemeente de verantwoording over jaar x voor 1 juli van jaar x + 1. “*

IJmond en Gooi en Vechtstreek:

- “1. Met inachtneming van de wettelijke artikelen dient het personeel er op toe te zien dat een verantwoorde mate van veiligheid van reizigers en personeel binnen het openbaar vervoer en rust, orde en goede bedrijfsgang gewaarborgd wordt.*
- 2. Indien de concessiehouder niet hieraan kan voldoen, dan doet de concessiehouder voorstellen ter verbetering van de veiligheid.*

3. *De vervoerder dient jaarlijks aan te geven op welke wijze de veiligheid wordt verbeterd, met inachtneming van het beschikbare budget.*
4. *De concessieverlener heeft het recht om zelf maatregelen te nemen als de maatregelen van de vervoerder niet voldoende blijken te zijn."*

Fast Flying Ferries:

1. *De vervoerder zorgt voor sociale veiligheid aan boord en aan wal voor personeel en reizigers.*
2. *De vervoerder heeft middelen ontvangen van de provincie Noord-Holland ter verbetering van de sociale veiligheid en kan een subsidieaanvraag bij de provincie Noord-Holland indienen voor activiteiten ter verdere verbetering van de sociale veiligheid."*

Op grond van deze concessievoorwaarden is er sprake van een inspanningsverplichting om in ieder geval jaarlijks een plan in te dienen en wordt duidelijk de link gelegd met de geormerkte gelden die van het rijk ontvangen worden. Er worden in de concessie Noord-Holland Noord geen specifieke eisen gesteld aan het nemen van bepaalde maatregelen. In IJmond en Gooi en Vechtstreek wordt in ieder geval aangegeven dat vervoerder de veiligheid van reizigers en personeel dient te waarborgen.

De vervoerder kan voor maatregelen op het gebied van sociale veiligheid op grond van de concessies aanspraak maken op subsidie ter grootte van maximaal het bedrag dat voor het concessiegebied beschikbaar is. De in te dienen plannen zijn niet statisch, maar er is ruimte om activiteiten bij te stellen of te wijzigen.

De provincie heeft vanuit haar rol als opdrachtgever en concessieverlener de taak om aandacht te schenken aan de sociale veiligheid in en om het openbaar vervoer en verbeteringen te stimuleren. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de middelen die het rijk jaarlijks ter beschikking stelt (in 2004 is dat € 487.000,-, incl. het Haarlemse deel van de Zuidtangent).

Het gaat hierbij om de volgende taken voor de provincie als vervoerautoriteit:

- subsidieverlening en toezien op juist gebruik daarvan;
- in concessievoorwaarden aandacht voor sociale veiligheid waarborgen;
- partijen stimuleren met maatregelen te komen die de sociale veiligheid verbeteren;
- monitoring van het resultaat van de maatregelen;
- beleidskeuzes maken;
- bij het vastleggen van busroutes en de aanleg van haltes en busstations ook het aspect sociale veiligheid te betrekken;
- bij wegbeheerders aandacht vragen voor een sociaal veilige ligging en inrichting (en goede toegankelijkheid) van haltes en zo nodig ondersteunen bij de realisatie;
- als wegbeheerder het goede voorbeeld geven bij de inrichting en situering van haltes;
- het inventariseren van knelpunten op gebied van sociale veiligheid (via vervoerders en consumenten);
- het leveren van een bijdrage aan de opzet van samenwerkingsverbanden/ convenanten met bijvoorbeeld vervoerbedrijven, politie, gemeenten, horecaondernemingen en andere organisaties;

- rapporteren van de effecten van maatregelen aan het rijk;
- communicatie van acties en resultaten in de media.

2.4 Taken vervoerder

De vervoerder heeft een belangrijke rol in het waarborgen van de veiligheid in en rond het openbaar vervoer. Daarbij gaat het zowel om reizigers als personeel. De vervoerder wordt ook dagelijks met eventuele knelpunten in de veiligheid en veiligheidsbeleving geconfronteerd en heeft daarmee de meeste kennis over de problemen.

De vervoerder heeft de volgende taken:

- waarborgen van de veiligheid van de passagiers in en om de voertuigen (NB: de veiligheid op de haltes is primair een taak van gemeenten, de vervoerder heeft hier wel een signalerende en initiërende taak);
- zorgen voor een veilige werkomgeving van het personeel, inclusief opvang bij ernstige incidenten;
- zorgen voor een effectieve controle op de geldigheid van plaatsbewijzen;
- schoonhouden en repareren van materieel en haltepalen inclusief daarop aangebrachte reizigersinformatie;
- registreren van incidenten (volgens het landelijk afgesproken model);
- opstellen van jaarlijks voortschrijdend plan per concessiegebied, waarin effecten van maatregelen worden beschreven en de toekomstplannen worden neergelegd;
- uitvoeren van de maatregelen uit het plan waarover met de provincie overeenstemming is bereikt;
- jaarlijks de inzet van de subsidie van de provincie financieel verantwoorden.

2.5 Taken gemeenten en wegbeheerders

Gemeenten, maar soms ook waterschappen, provincie of Rijkswaterstaat in hun rol als wegbeheerder, hebben ter bevordering van de sociale veiligheid een eigen taak die vooral ligt op het verbeteren van de sociale veiligheid in het openbare domein: haltes, looproutes of (bus)stations. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de handhaving van de openbare orde en meer specifiek ook voor de veiligheid op straat (haltes) en de stationsomgeving (busstations).

Het gaat hierbij om de volgende taken:

- veiligheidsaspecten betrekken bij de locatiekeuze van haltes, overzichtelijkheid, controleerbaarheid en attractiviteit van de omgeving;
- bij aankleding, inrichting en beheer van haltes sociale veiligheidsaspecten laten meewegen;
- zorgen voor schone en hele haltes en halte-infrastructuur (abri's);
- aanwezigheid van veilige en voldoende voorzieningen voor het stallen van fietsen en auto's;
- zorg voor het onderhoud van groenvoorzieningen, openbare verlichting en een makkelijke toegang tot de halten;

- sturende rol in het driehoeksoverleg met OM en politie.
- Gemeenten kunnen de APV (Algemene Plaatselijke Verordening) inzetten ter bevordering van de veiligheid en het veiligheidsgevoel op specifieke locaties bijvoorbeeld busstations.

2.6 Politie

De politie is verantwoordelijk voor handhaving van de sociale veiligheid in openbare ruimten. De politie speelt een belangrijke rol bij het verlenen van hulp wanneer geweldsdelicten tegen personeel en/of passagiers optreden. Het is belangrijk dat de politie in dat soort gevallen snel ter plaatse is. De politie stelt haar eigen prioriteiten, wat soms tot frustratie leidt bij personeel van vervoersbedrijven. Afspraken tussen vervoerders, gemeenten en politie over deze prioriteiten in de vorm van convenanten blijken zinvol te zijn.

2.7 Justitie/OM

Het Openbaar Minsiterie is verantwoordelijk voor de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde. In verband met sociale veiligheid geeft het OM daarbij voorrang aan vervolging van veelplegers en geweldsdelicten. Justitie is verantwoordelijk voor het verlenen van bevoegdheden aan Buitengewoon Opsorings Ambtenaren (BOA's). Justitie stelt ook de boetes vast voor zwartrijden. Probleem hierbij is dat het vervoerbedrijf veel kosten moet maken voor vervolging maar dat de door justitie opgelegde boete de overheid toekomt.

2.8 Overige partijen

Naast de bovenvermelde vijf belangrijkste partijen zijn er nog zeer veel andere partijen die op een of andere wijze te maken hebben met of van invloed zijn op de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. De belangrijkste daarvan zijn NS, spoorwegpolitie, Centrale Opvang Asielzoekers, stichting HALT, ANWB, Consumentenbond en de Reizigersvereniging Rover.

2.9 Ten slotte

Sociale veiligheid is een maatschappelijk probleem dat zich niet beperkt tot het domein van het openbaar vervoer. Sociale veiligheid kent vele probleemhebbers. De provincie wil vooral de vervoerders stimuleren om via concrete, op korte termijn te realiseren acties resultaat te boeken. Het beschikbare budget maakt keuzes en financiële bijdragen van de vervoerder en/of derden onvermijdelijk. De keuzes zullen, meer dan in het verleden, moeten worden gemaakt op basis van geconstateerde problemen en effectiviteit van maatregelen.

3 De huidige problematiek

3.1 Inleiding

Wanneer over sociale veiligheid wordt gesproken, wordt meestal onderscheid gemaakt in objectieve en subjectieve veiligheid. Objectieve veiligheid heeft betrekking op objectief meetbare aspecten zoals het aantal feitelijke incidenten en aantal en omvang van vandalismeschades. Subjectieve veiligheid heeft betrekking op het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel. Dit is wel meetbaar door middel van onderzoek, maar er is geen aantoonbare relatie tussen de beleving en de objectieve veiligheid. Stations of haltes, waar objectief gezien geen of niet veel incidenten plaatsvinden, kunnen soms wel als onveilig door de reiziger worden ervaren, bijvoorbeeld in de avonduren of de halte erg afgelegen en uit het zicht ligt. Ook het omgekeerde kan voorkomen (bron: Sociale veiligheid in het openbaar vervoer, oktober 2000, E&ES)

In het Aanvalsplan Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer (SVOV), opgesteld in 2002 door het ministerie van Verkeer en Waterstaat is het onderscheid tussen objectieve en subjectieve veiligheid als volgt verwoord:

- Objectieve veiligheid heeft betrekking op incidenten en (onaangename) voorvallen en is in geval van aangifte relatief eenvoudig meetbaar en vergelijkbaar. Denk hierbij aan strafbare incidenten (in de zin van het strafrecht en de Wp2000) als mishandeling, diefstal, vernieling, bedreiging maar ook aan 'treiteren' en 'lastigvallen'. Reizigers en personeel welke geconfronteerd worden met strafbare incidenten zullen dit over het algemeen laten registreren (aangifte bij de politie). Ook de niet-strafbare incidenten kunnen worden geregistreerd, bijvoorbeeld door en bij de vervoerder. Ook zaken als graffitischades, vandalismeschades en zwart- en grijsrijden valt onder deze categorie.
- Subjectieve veiligheid heeft betrekking op het gevoel van mensen. Mensen voelen zich om uiteenlopende redenen (on)veilig. Uit diverse onderzoeken blijkt dat er niet altijd een oorzakelijk verband is tussen objectieve en subjectieve veiligheid. Zo is vastgesteld dat een plek of tijdstip soms als onveilig wordt aangemerkt, maar dat er feitelijk nauwelijks incidenten plaatsvinden. De veiligheidsbeleving van gebruikers van het openbaar vervoer is niet te herleiden uit geregistreerde incidenten, maar is af te meten door de gebruikers (actief) te vragen naar hun veiligheidsgevoelens.

Zowel de objectieve als de subjectieve (on)veiligheid hebben invloed op het gebruik van het openbaar vervoer en vallen binnen de reikwijdte van sociale veiligheid. De subjectieve veiligheidsbeleving is daarbij voor het mijdingsgedrag van de reiziger van een groter belang: een reiziger die zich onveilig voelt, zal proberen op een andere wijze te reizen.

3.2 Registratie en monitoring

Via het registreren van incidenten ontstaat een beeld dat iets zegt over de omvang en ernst van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Registratie van incidenten vindt op bedrijfsniveau plaats en doorgaans via de centrale verkeersleiding. De incidentenregistratie is in 2003 aangepast. Vanaf 2004 worden alle optredende incidenten conform de landelijke

richtlijnen geregistreerd. Voor een objectieve vergelijking van de registratie is het namelijk van belang dat de registratie eenduidig gebeurt. Dit maakt vergelijkbaarheid van gegevens tussen verschillende gebieden mogelijk. Opgemerkt moet worden dat het ook dan niet mogelijk is alle incidenten te registreren, zoals het uitschelden van chauffeurs. Niet elke chauffeur zal bijvoorbeeld melding maken van een scheldpartij. Wel geldt dat chauffeurs meer de neiging hebben om incidenten te melden wanneer ze het idee hebben dat het melden zinvol is. Een goede registratie vereist dus ook aandacht voor de opvolging. Extra aandacht voor registratie leidt op de korte termijn meestal ook tot een stijging van het aantal geregistreerde incidenten. Daarmee is echter niet gezegd dat de onveiligheid ook daadwerkelijk is toegenomen.

De provincies en andere concessieverleners schrijven in de concessievoorwaarden nog geen algemene standaard voor registratie voor. Inmiddels zijn landelijke afspraken gemaakt tussen vervoerders en het ministerie van Verkeer en Waterstaat over de invoering van een vergelijkbare incidentenregistratie (bron: Platform sociale veiligheid, 2002). In 2002 is Connexxion in Noord Holland begonnen met het gestructureerd registreren van incidenten die chauffeurs op de vestigingen melden. Bij de centrale verkeersleiding van Connexxion worden alle incidenten geregistreerd die worden gemeld door het personeel en de reizigers. Daarbij wordt de categorie-indeling gebruikt die landelijk is afgesproken (zie bijlage 1). In 2003 heeft een landelijke evaluatie van de incidentenregistratie plaatsgevonden (Voortgangsevaluatie invoering vergelijkbare incidentenregistratie, december 2003). Hieruit blijkt dat er nog vele vragen leven en nog aanpassingen zullen worden gedaan. Dit betreft:

- niet alleen incident registreren, maar ook de aanleiding;
- definities van de categorie-indeling moeten worden verduidelijkt;
- sommige vervoerders hanteren nog andere definities;
- de meldingsbereidheid per bedrijf verschilt waarschijnlijk, maar in welke mate is niet bekend.

De registratie heeft ook zijn beperkingen omdat alleen incidenten worden geregistreerd:

- Gegevens over subjectieve veiligheidsgevoelens zijn niet opgenomen.
- Voor zwart/grijsrijden bestaat een aparte registratie: deze is nog niet gestandaardiseerd. Ook de wijze van controleren verschilt sterk per bedrijf en gebied.
- Vandalismeschades en graffiti worden afzonderlijk geregistreerd. Toewijzing aan een concessie is lastig wanneer bussen vanuit een garage op verschillende lijnen rijden of wanneer een lijn in twee concessiegebieden rijdt.
- De intensiteit van het toezicht bepaalt mede het aantal incidenten dat wordt geregistreerd. Dat kan zich vertalen in: hoe meer toezichthouders hoe onveiliger het beeld wordt.

De registraties tot en met 2003 geven dan ook nog geen definitief beeld, maar er zijn in ieder geval stappen gezet op weg naar een uniforme registratie. In de nieuwste rapportages van 2004 worden de incidenten conform de voorschriften van het Ministerie gerapporteerd. Bij de CVV-systemen worden op dit moment geen meldingen geregistreerd: gezien de aard van het vervoer (kleinschalig en veel ouderen) zijn er ook weinig of geen problemen.

3.3 Objectieve veiligheid

3.3.1 Inleiding

Dit betreft de volgende punten:

- Aantal incidenten
- Omvang vandalismeschade
- Zwart/grijsrijden en fraude met plaatsbewijzen

3.3.2 Aantal incidenten

Het blijkt dat er gemiddeld genomen ongeveer één melding van een incident per twee dagen binnenkomt bij de centrale verkeersleiding van Connexxion voor de drie concessiegebieden van Noord-Holland inclusief de drie voormalig VOC-steden. Het gaat daarbij om zaken waarbij personeel of reizigers geconfronteerd worden met vormen van geweld, variërend van verbaal geweld tot lichamelijk geweld, bedreigingen en berovingen. De meldingen worden door de vervoerder per lijn geregistreerd en aan de juiste concessie toegedeeld. Soms wordt een melding op een lijn die in meerdere concessiegebieden rijdt ook in al die concessiegebieden meegeteld. Het aantal meldingen wordt in dat geval later gecorrigeerd.

De onderstaande tabel geeft het aantal geregistreerde incidenten van Connexxion weer waarbij chauffeurs assistentie hebben gevraagd bij de centrale verkeersleiding. In 2002 was de registratie nog verre van volledig zodat deze niet in de tabel is opgenomen.

	Alkmaar	Haarlem	Hilversum	NH- Noord	IJmond	Gooi en Vechtstreek	Zuidtangent (Haarlem)
Geregistreerde incidenten 2003	3	42	2	29	35	47	53

Tabel 1: Aantal door centrale verkeersleiding geregistreerde incidenten in 2003
(bron: Connexxion)

Het aantal feitelijke incidenten lijkt niet hoog, maar de implicaties van bedreigingen of mishandelingen zijn voor personeel en passagiers groot. De vervoerders geven bovendien aan dat er sprake is van een toename van verharding en agressie.

Bij de bootverbinding IJmuiden – Amsterdam CS is in sommige gevallen sprake van agressief gedrag van passagiers, veelal in de vorm van beledigingen of schelden jegens het personeel of mede-passagiers. Bij de OV-taxi Noord-Holland Noord en Haarlem/IJmond zijn volgens opgave van de vervoerders geen noemenswaardige incidenten bekend.

Algemene problemen die door Connexxion worden gesignaleerd in de drie vervoergebieden:

- verharding van de agressie en bedreigingen tegenover het personeel en andere reizigers;
- overlast door scholieren op sommige buslijnen;
- overlast op sommige nachtlijnen met daaraan verwante problemen zoals overmatig drank- en drugsgebruik;

- vandalisme door, met name, jongeren;
- ongunstige omgevingsfactoren (anonieme (bus)stations);
- zwervers en drugsverslaafden in wachtruimtes;
- het niet volledig beheersen van vaardigheden bij het uitvoerend personeel;
- het nog niet volledig en optimaal functioneren van incidentenregistratie en de afstemming met hulpdiensten;
- een aantal sociaal minder veilige haltes.

De problemen met betrekking tot sociale veiligheid concentreren zich met name op de Zuidtangent (o.a. de halte Haarlem-Schalkwijk), op sommige nachtbussen en op buslijnen langs sommige middelbare scholen. De overige incidenten betreffen losse gevallen. Ernstige incidenten waarbij fysiek geweld wordt gebruikt zijn gelukkig beperkt in aantal. Dat maakt een gerichte aanpak echter ook lastig. Er is namelijk niet altijd een duidelijke relatie met minder ernstige incidenten die vervolgens een keer escaleren. De huidige incidentenregistratie is bruikbaar om een indruk te krijgen van het aantal incidenten per lijn en (deels) per concessiegebied. De registratie naar concessiegebied moet verder worden verbeterd. Het aantal incidenten is echter vaak te beperkt om een uitsplitsing naar plaats (halte), tijdstip of trajectdeel van een lijn zinvol te maken.

Gebruik van de incidentenregistratie voor het stellen van prioriteiten heeft daarom zijn beperkingen. Een verdere verbetering is zinvol en dient vooral gericht te zijn op het herkennen van objectief onveilige lijnen, trajecten, tijdstippen en haltes.

3.3.3 Vandalismeschades

Het registreren van vandalismeschades gebeurt bij de vervoerders meestal per vestiging. De registratie is echter vaak onvolledig. Dat maakt een accountantscontrole lastig. Bij het wassen van bussen worden soms extra handelingen verricht voor het verwijderen van graffiti: de provincie wil echter geen geld vanuit sociale veiligheid betalen voor het regulier wassen van de bus. Een goede registratie van vooral de grotere schades is daarom van belang. Het toerekenen van schades aan een bepaald concessiegebied blijft lastig. Bussen rijden soms in meerdere concessiegebieden. Bovendien is niet altijd bekend wanneer de schade is ontstaan. Toedeling geschiedt door Connexxion momenteel aan de hand van de verdeling van het aantal direct productieve rijuren per concessie.

In onderstaande tabel is aangegeven welke vandalismeschades door Connexxion zijn opgevoerd in de verantwoording van Connexxion over het jaar 2003.

	NH-Noord	Haarlem- IJmond	Gooi en Vechtstreek
Vandalismeschades en graffiti in 2003 aan bussen en haltepalen	€ 44.000,-	€ 42.000,-	€ 36.500,-

Tabel 2: Omvang vandalismeschades en graffiti (excl. Zuidtangent enabri's)
(bron: Overzicht kosten sociale veiligheid 2003 Connexxion)

Van de beheersorganisatie Infrabeheer Zuidtangent VOF is eveneens bekend wat de omvang van de vandalismeschades zijn. De omvang van de schade aan haltes en reizigersinformatiepanelen bedraagt ca. € 300.000,- op jaarbasis. Deze schades worden betaald uit het reguliere onderhoudsbudget van de Zuidtangent.

De schade voor de reclame-exploitanten als gevolg van vernieling van abri's is niet bij de provincie bekend.

Ook vindt vandalismeschade aan eigendommen van reizigers op haltes plaats zoals vernieling van fietsen (of diefstal). Ook dit heeft een uitstraling op het gebruik en het gevoel van veiligheid. De omvang van deze schades is niet bekend omdat het niet bij de vervoerder wordt geregistreerd.

3.3.4 Zwart- en grijsrijden en fraude met plaatsbewijzen

Binnen de concessiegebieden van de provincie geldt, met uitzondering van de Zuidtangent, een zogenaamd gesloten instapregime. Dit betekent dat de chauffeur alle plaatsbewijzen controleert. Toch blijft zwart- en grijsrijden mogelijk doordat de chauffeur nooit alle plaatsbewijzen zeer nauwkeurig kan controleren, vooral niet bij grote drukte.

Steekproefsgewijs controleert de vervoerder daarom aanvullend of reizigers in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Op jaarbasis wordt echter slechts een fractie (circa 0,5%) van de huidige reizigers gecontroleerd (bron: Connexxion). Men tracht de effectiviteit van de controles te verhogen door gerichte acties bij scholen of andere plaatsen waar vermoedens zijn van zwartrijden. Daarbij probeert men ook zichtbaar aanwezig te zijn op busstations. Onderstaande tabel geeft per concessiegebied het percentage zwartrijden weer zoals dat door Connexxion is opgegeven. De getallen komen uit een steekproef van controleacties onder passagiers.

Concessie	Percentage zwart- en grijsrijden in 2003
Noord-Holland Noord/Alkmaar	2,5 %
Haarlem/IJmond	2 %
Gooi en Vechtstreek/Hilversum	2 %
Zuidtangent	9 %
Gemiddeld (Connexxion bus)	1,7%

Tabel 3: gemiddeld percentage zwartrijden per concessiegebied (bron: Connexxion)

Wat opvalt, is het fors hogere percentage zwart- en grijsrijden op de Zuidtangent. Dit heeft te maken met open instapregime bij dit vervoerproduct: reizigers hoeven geen plaatsbewijs aan de chauffeur te tonen. Dit werkt in de hand dat meer reizigers niet de moeite nemen een geldig kaartje aan te schaffen. Het huidige aantal controles is onvoldoende om tot een lager percentage zwart- en grijsrijden te kunnen komen. De agressie naar chauffeur en ander personeel ligt hoog. Efficiëntere inzet van controlepersoneel en gerichte acties worden ingezet om het percentage zwartrijden en het aantal incidenten te verminderen. Connexxion

heeft in het sociale veiligheidsplan Zuidtangent voorstellen gedaan om het open instapregime deels te heroverwegen en op de rustige momenten, in de avonduren en op zondag, kaartcontrole bij de bestuurder te laten plaatsvinden. Daardoor zou het zwartrijden en het gevoel van veiligheid, ook bij chauffeurs, in de avonduren kunnen verbeteren. De ervaring bij de gemeentelijke vervoerbedrijven leert dat een percentage van maximaal 5% zwartrijden kan worden bereikt wanneer elke reiziger maandelijks tenminste tweemaal wordt gecontroleerd of met controleploegen wordt geconfronteerd. Incidenteel vindt ook fraude met plaatsbewijzen plaats door bijvoorbeeld vervalsing van strippenkaarten, maandabonnementen of verwijderen van stempels. De omvang daarvan binnen het zwart- en grijsrijden is echter niet bekend.

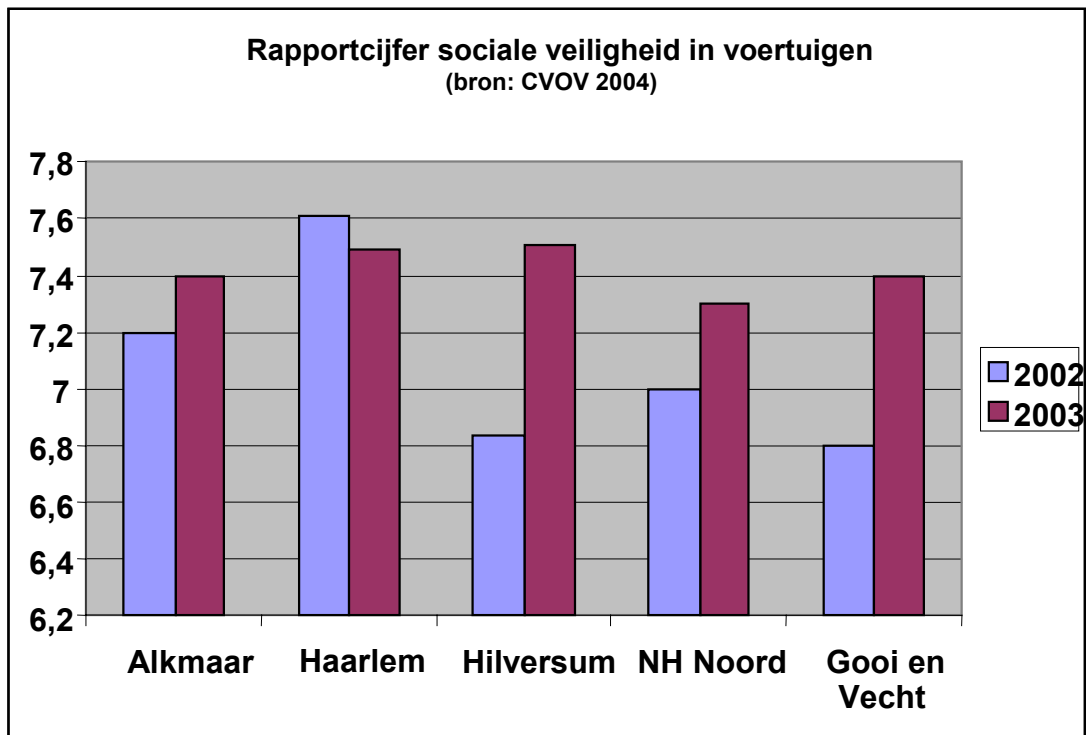
3.4 Subjectieve veiligheid

3.4.1 OV-monitor (CVOV)

Door de Adviesdienst Verkeer en Vervoer (AVV) van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat wordt periodiek onderzoek uitgevoerd naar de sociale veiligheid van reizigers in het openbaar vervoer. In deze OV-monitor van het CVOV wordt gevraagd naar de beleving van de sociale veiligheid. In totaal zijn in 2003 landelijk 68.000 reizigers ondervraagd. Aan hen is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de sociale veiligheid. De cijfers zijn per OV-autoriteit beschikbaar en per concessiegebied. Dit onderzoek en kwaliteitsbarometer van de vervoerders schetsen een beeld van de waardering voor de subjectieve veiligheid. In de OV-monitor wordt binnen de categorie "informatie en veiligheid" ook gevraagd naar de waardering voor de sociale veiligheid. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in:

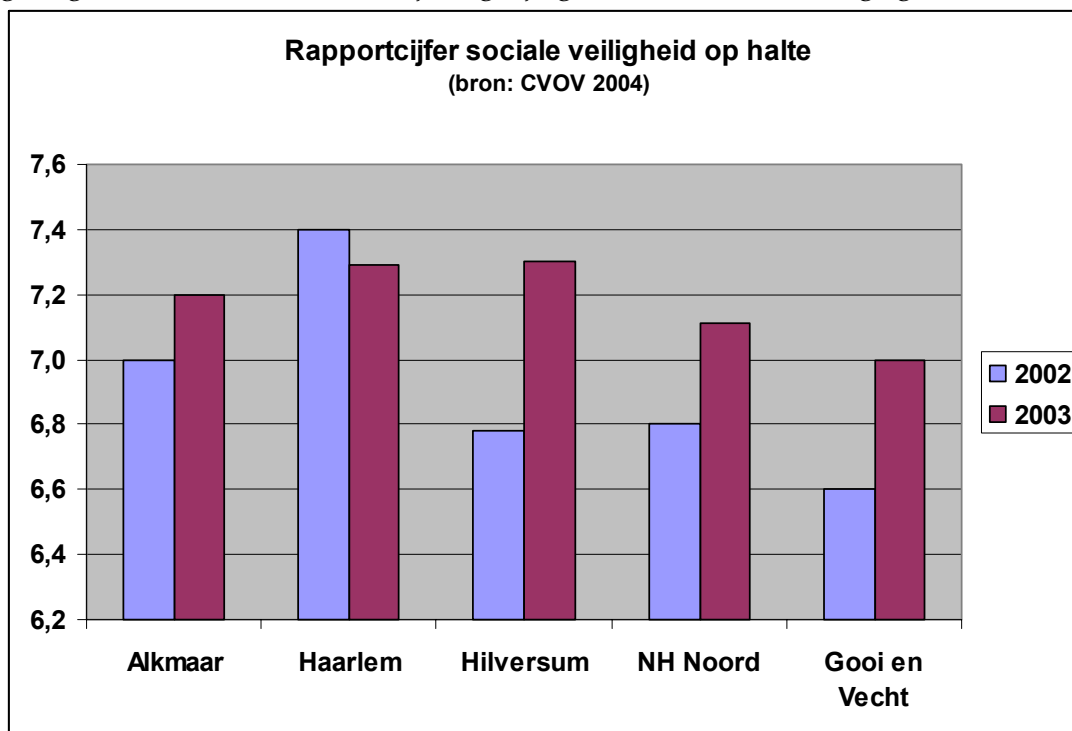
- sociale veiligheid op de halte;
- sociale veiligheid in het voertuig;

Daarnaast wordt ook een waardering gevraagd voor de verlichting bij de halte. Dit aspect heeft mogelijk ook invloed op de sociale veiligheid. Volgens de OV-monitor hecht de reiziger aan de aspecten "sociale veiligheid op halte" en "sociale veiligheid in voertuig" veel belang. Na "op tijd rijden" zijn dit de belangrijkste aspecten.



Figuur 1 rapportcijfer sociale veiligheid in het voertuig

Opvallend is dat vooral in Hilversum de waardering voor sociale veiligheid in 2003 sterk is gestegen. In Haarlem is deze vrijwel gelijk gebleven en in de overige gebieden licht gestegen.



Figuur 2 rapportcijfer sociale veiligheid op de halte

Voor wat betreft het rapportcijfer voor de sociale veiligheid op de halte komt het beeld vrijwel overeen met dat in de voertuigen, waarbij het absolute niveau wel wat lager ligt.

De waardering voor de sociale veiligheid in de voertuigen is in 2003 in alle concessiegebieden verbeterd: in Alkmaar van 7,2 (in 2002) naar 7,4 (in 2003), in Hilversum van 6,8 (in 2002) naar 7,6 (in 2003), in Noord Holland Noord van 7,0 (in 2002) naar 7,3 (in 2003). In Haarlem/IJmond is de waardering voor de sociale veiligheid in de voertuigen in 2003 gelijk aan aan 2002, maar wel op een zeer hoog niveau, namelijk 7,5.

Opgemerkt dient te worden dat het een momentopname betreft. Uit het beperkte cijfermateriaal is niet af te leiden of er sprake is van een trend. De waardering van de sociale veiligheid ligt daarbij op een hoog niveau: landelijk is in de afspraken meerjarenplan sociale veiligheid waarin Verkeer en waterstaat en vervoerautoriteiten hebben geparticipeerd een streefbeeld vastgesteld van een 7,5, te bereiken in 2010. Het is nu zaak het al hoge niveau vast te houden en waar mogelijk nog te verbeteren.

De oorzaak van gevoelens van onveiligheid is vaak de aanwezigheid van randfiguren, zwervers, junks of hangjongeren of het niet naleven van de huisregels door medepassagiers, het gebrek aan toezicht en het moeten vertoeven in overvolle of juist ook lege voertuigen. Het accent van onveiligheidsgevoelens ligt vooral op de avonduren. De reizigers loopt in die uren ook het grootste risico een slachtoffer te worden van (strafbare) incidenten.

3.4.2 Betrouwbaarheid enquêtes OV-monitor

Voor de OV-monitor worden circa 800-900 enquêtes per concessiegebied afgenomen, wat qua omvang ruim voldoende is voor een representatieve steekproef.

Toch blijkt dat van het ene jaar op het andere tamelijk grote verschillen in de rapportcijfers van een aspect kunnen optreden. Er is hiervoor niet in alle gevallen een duidelijke aanwijsbare oorzaak. Het geeft wel aan dat het meten van subjectieve veiligheid lastig is. Ook externe factoren als opgetreden incidenten (moord op Pim Fortuyn in 2002 in Hilversum), terroristische aanslagen of dreiging daarvan hebben effect op de veiligheidsbeleving van reizigers en daarmee op de waardering: het gaat immers om de beleving van mensen. De plaats en tijdstippen van het afnemen van enquêtes spelen eveneens een rol. Indien op een relatief als onveilig ervaren plek in enig jaar wat meer enquêtes worden verwerkt kan dat de cijfers beïnvloeden. Hoewel bij de opzet van het onderzoek zoveel mogelijk getracht wordt dat soort invloeden te vermijden, zijn ze in de praktijk niet altijd geheel te voorkomen. Cijfers dienen dan ook met de nodige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd: niet te absoluut en bij voorkeur de trend (+/-) over meerdere jaren. Een kanttekening bij de cijfers is dat de score voor de avondperiode, of de tram of de metro aanmerkelijk kan afwijken van het gemiddelde in de tabel. Ergo, een redelijk gemiddelde wil nog niet zeggen dat er niets hoeft te gebeuren aan sociale veiligheid. Bovendien is gebleken dat het enqueteren niet altijd even zorgvuldig is gebeurd. Kortom voorzichtigheid is geboden bij de interpretatie van de uitkomsten. Duidelijk is wel dat bij een slechte sociale veiligheid reizigers zullen afhaken.

De Klantenbarometer CVOV wordt, zo geeft het ministerie van Verkeer en Waterstaat aan, de eerstkomende drie jaar op een zodanige manier uitgevoerd dat er voldoende nauwkeurige, betrouwbare en significante gegevens uit voortkomen voor de trendmatige analyse van indicatoren met betrekking tot het regionaal openbaar vervoer. Het CVOV onderzoekt of een uniforme methodiek opgesteld kan worden om specifieke aanvullende metingen per regio te verrichten. Bijvoorbeeld om de door reizigers meegemaakte incidenten met een grotere betrouwbaarheid te kunnen herleiden naar concessieniveau. Dit maakt de methodiek bruikbaar als instrument om de waardering over de sociale veiligheid onder reizigers te meten.

Het kan noodzakelijk zijn om aanvullend op de OV-monitor enquêtes te houden op specifieke tijdstippen, lijnen en/of haltes en busstations om zo meer specifieke informatie te verzamelen. Hiermee zouden dan ook meer betrouwbare gegevens worden verkregen. Deze waarnemingen zullen vrijwel zeker afwijken van het algemene beeld dat zal worden gebruikt om de trend te bepalen. De specifieke waarnemingen zijn echter zinvol om het effect te bepalen van gerichte maatregelen met toezicht, camerabeveiliging of andere zichtbare maatregelen. De provincie zal daarom, indien zij dat gewenst acht, aanvullend eigen onderzoek (laten) doen naar de beleving van de sociale veiligheid.

3.5 Personeelsmonitor

De sociale veiligheid van het personeel vormt primair een verantwoordelijkheid van het vervoerbedrijf vanuit het oogpunt van het arbeidsomstandighedenbeleid. Om te kunnen beoordelen welke urgentie de veiligheidssituatie van personeel heeft, vragen de OV-autoriteiten van vervoerbedrijven om deze te monitoren op basis van de landelijke uniforme methode, in termen van waardering veiligheidsgevoel. Randvoorwaarde hiervoor is dat de cijfers van de OV-bedrijven zijn te herleiden tot concessies en OV-autoriteiten. Afhankelijk van de urgentie van de veiligheidssituatie voor het OV-personeel zullen OV-autoriteiten al dan niet een doelstelling formuleren voor de waardering van het veiligheidsgevoel en hiervoor financiën vrijmaken voor activiteiten of investeringen op dit vlak. Daarbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld trainingen van personeel, camera's in voertuigen, extra toezicht op onveilige plaatsen etc.).

Bij het onderzoek "Sociale veiligheid van het personeel in het openbaar vervoer 2002" dat door het adviesbureau ES&E in opdracht van het landelijke Platform Sociale Veiligheid is uitgevoerd, gaf 61 % van het personeel in het openbaar vervoer aan wel eens slachtoffer te zijn geweest bij een incident. Het betreft hier gevallen van mishandeling, bedreiging, diefstal, lastig vallen of treiteren. Het personeel schrijft het gevoel van onveiligheid toe aan de aanwezigheid of overlast van dronken passagiers, onbeschoft gedrag, zwervers, junks, zwartrijders en groepen jongeren (scholieren en uitgaansvervoer). Uit dit onderzoek kwam ook naar voren dat de bus een relatief veilig vervoermiddel is. Zo is het aantal personen onder het rijdend en controlerend personeel dat per jaar slachtoffer is geworden van een strafbaar incident in de trein twee keer zo groot als in de bus.

3.6 Conclusies

Het overgrote deel van alle reizigers voelt zich veilig in het openbaar vervoer. Verbijzonderd naar busreizigers blijkt zelfs dat bijna 95% van de ondervraagden zich onderweg veilig voelt in het voertuig. Het aantal incidenten is in de concessiegebieden die onder de bevoegdheid van de provincie Noord-Holland vallen gelukkig beperkt, met uitzondering van de Zuidtangent. Wel zijn er soms incidenten op nachtbussen en op buslijnen langs sommige middelbare scholen. De registratie van incidenten is in 2003 sterk verbeterd zodat verwacht mag worden dat de registratie over 2004 een realistisch beeld geeft van het aantal feitelijke incidenten.

De problematiek in de concessiegebieden onder beheer van de provincie Noord-Holland is beperkt van omvang. Vooral de sociale veiligheid in de voertuigen wordt hoog gewaardeerd en is in 2003 verder toegenomen. De waardering voor de sociale veiligheid op de haltes is in 2003 eveneens toegenomen. Het open instapregime op de Zuidtangent is aanleiding voor incidenten en zwartrijden. Bij de vandalismeschades ligt het accent op de reparatie van schades aan voertuigen: dit betreft 60% van de vandalismeschades. Schades aanabri's en eigendommen van reizigers zoals fietsen bij haltes zijn niet bekend omdat deze niet centraal worden geregistreerd. Het percentage zwart- en grijsrijden ligt op circa 2-3 %, met uitzondering van de Zuidtangent waar het percentage op 9 % ligt. Een aanpak om dit aantal naar 5% is momenteel in gang gezet (o.a. extra controle), maar het is nog niet bekend of dit werkt. Daarnaast zijn verschillende haltes bekend waar de sociale veiligheid te wensen over laat en reizigers zich niet plezierig voelen.

4 De wenselijke situatie

4.1 Inleiding

De onderstaande paragrafen beschrijven het wensbeeld ten aanzien van sociale veiligheid en de beleidsdoelstellingen van het meerjarenplan. De doelstellingen met betrekking tot de subjectieve veiligheid zijn afgeleid uit de nota afspraken meerjarenplannen SVOV (DGP/Min Ven W, juli 2004). Ook verder is zo veel mogelijk aangesloten op landelijke afspraken die in dit document zijn vastgelegd.

4.2 Wensbeeld sociale veiligheid

De gewenste situatie ten aanzien van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in de provincie Noord-Holland kenmerkt zich door de volgende streefbeelden:

- duidelijk door de provincie geformuleerd beleid en doelstellingen met ambitieuze, maar tegelijk ook realistische en meetbare eisen voor de vervoerders;
- het openbaar vervoer heeft een verzorgde uitstraling door schoon, onbeschadigd en veilig materieel, stationspleinen, busstations en haltes;
- er is voldoende menselijk toezicht op de juiste tijd en plaats;
- de vervoerders kunnen voor handhaving beschikken over toezichthoudend personeel dat een adequate opleiding heeft gehad, goed weet om te gaan met conflicten en agressie en zo nodig gebruik kan maken van additionele hulpmiddelen of ondersteuning door de politie;
- reizigers betalen op de juiste wijze voor hun reis;
- reizigers weten welke regels gelden bij gebruik van het openbaar vervoer, respecteren deze regels en handelen ernaar;
- reizigers en personeel voelen zich veilig in het openbaar vervoer en de daarvoor bestemde (openbare) ruimte;
- gemeenten en andere partijen zijn zich bewust van de verantwoordelijkheid die zij hebben op gebied van sociale veiligheid en handelen daarnaar;
- de resultaten van de inspanningen worden gemeten en gerapporteerd aan het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Om het wensbeeld te bereiken, is een aantal doelstellingen geformuleerd en wordt een daarop gericht maatregelenpakket beschreven waarmee het wensbeeld kan worden bereikt. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling andere maatregelen uit te sluiten: voor goede ideeën die naar verwachting kunnen bijdragen aan het bereiken van de doelstellingen staat de provincie open. De provincie verwacht dat een belangrijk deel van het wensbeeld, net als nu al het geval is, vanuit de normale bedrijfsvoering (en concessievoorwaarden) zonder extra bijdragen aan de vervoerders of andere partijen wordt gerealiseerd. De aanvullende bijdrage dient als extra ondersteuning om het wensbeeld te kunnen bereiken.

4.3 Beleidsdoelstellingen

Hoofdoelstelling voor het meerjarenplan sociale veiligheid is de volgende: Het verminderen van het aantal feitelijke incidenten, vandalismeschade en zwart- en grijsrijden (objectief) en verbetering van het veiligheidsgevoel (subjectief) bij reizigers en personeel in en rond het openbaar vervoer.

De hoofddoelstelling is geconcretiseerd in de volgende subdoelstellingen, waarbij onderscheid is gemaakt in objectieve en subjectieve veiligheid.

De provincie stelt als doel om per 1-1-2008 het volgende gerealiseerd te hebben:

4.3.1 Vermindering van het aantal feitelijke incidenten (objectieve veiligheid):

Incidenten

- Het aantal geregistreerde middelzware en zware incidenten waarbij reizigers en/of personeel betrokken zijn, neemt in elk van de concessiegebieden vanaf 2005 jaarlijks af ten opzichte van het voorafgaande jaar. Als referentieniveau geldt het aantal geregistreerde incidenten in het jaar 2004 (uniforme incidentenregistratie).

Vandalisme en graffiti

- Schades aan materieel door vandalisme, vernieling en graffiti worden binnen vijf werkdagen hersteld. De totale omvang van de vandalismeschade aan materieel, uitgedrukt in het totale schadebedrag per concessie per jaar, neemt jaarlijks af.
- Bussen met duidelijk zichtbare, aanstootgevende graffiti (racistisch, discriminerend, seksueel expliciet) moeten zodra dat mogelijk is uit dienst worden genomen om direct te worden gereinigd.

Beheersing zwartrijden

- Het percentage zwartrijden neemt niet toe ten opzichte van 2004 en bedraagt per 1-1-2008 maximaal 2 %, uitgezonderd de Zuidtangent (tenminste jaarlijkse meting vervoerder op alle lijnen).

4.3.2 Verbetering van de subjectieve veiligheid

- De waardering voor de sociale veiligheid van reizigers *in het voertuig* mag voor alle concessiegebieden in de periode tot 1-1-2008 niet verslechteren ten opzichte van 2004 en bedraagt bij voorkeur een 7,5 (meting CVOV-monitor).
- De waardering voor de sociale veiligheid van reizigers *bij de halte* mag voor alle concessiegebieden in de periode tot 1-1-2008 niet verslechteren ten opzichte van 2004 en bedraagt bij voorkeur een 7,3 (meting CVOV-monitor).
- De waardering van het veiligheidsgevoel onder het *rijdend personeel* mag in de periode tot 1-1-2008 niet verslechteren ten opzichte van 2004 (Personeelsmonitor SVOV).

Deze cijfers zijn streefwaarden en betekenen een inspanningsverplichting om door middel van maatregelen deze te halen.

4.4 Monitoring

4.4.1 Inleiding

Monitoring is van belang om de effecten van het beleid en de daarbij toegepaste maatregelen te kunnen bepalen. Voor de monitoring wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande registraties en onderzoeken.

Wat betreft de monitoring zijn de volgende categorieën van belang. Tevens is aangegeven wie voor de registratie verantwoordelijk is.

1. Objectieve veiligheid:

- Incidentenregistratie:
 - Reizigers vervoerder
 - Personeel vervoerder

- Vandalismeschades:
 - Materieel vervoerder
 - Haltes vervoerder/wegbeheerders

- Percentage zwartrijden vervoerder

2. Subjectieve veiligheid:

- Waardering veiligheid in voertuig CVOV / aanvullend provincie
- Waardering veiligheid op de halte CVOV / aanvullend provincie
- Veiligheidsgevoel personeel vervoerder

Voor registratie van incidenten is een landelijke beleidslijn uitgezet die door de meeste vervoerders zal worden gevolgd. Vandalismeschades (aantal en schadebedrag) dienen door vervoerders afzonderlijk te worden geregistreerd.

Voor de registratie van de waardering voor de subjectieve veiligheid zullen de resultaten van de CVOV-monitor die jaarlijks wordt gehouden worden gebruikt, eventueel aangevuld met eigen metingen. Onderstaand is de wijze van monitoring die door vervoerder, Rijk en provincie worden gedaan nader uitgewerkt.

4.4.2 Incidentenregistratie

Aan de hand van de landelijke beleidslijn is afgesproken dat vervoerders een incidentenregistratie inrichten conform de landelijke richtlijnen. Doordat de locatie van het incident wordt geregistreerd is een toedeling naar concessiegebied achteraf mogelijk. Connexion heeft in 2003 de incidentenregistratie op de landelijk afgesproken wijze ingericht en zal hierover ten minste eenmaal per jaar te rapporteren. Doordat het invoeren van de

nieuwe werkwijze enige gewenning vraagt zullen de gegevens over 2004 naar verwachting de eerste betrouwbare gegevens leveren. Vervoerders zullen de incidenten presenteren in de Management Informatie Systeemrapportage.

Bij de geregistreerde incidenten wordt onderscheid gemaakt in een aantal categorieën die elk ook weer zijn onderverdeeld. De hoofdcategorieën zijn:

Categorie A Strafrecht en APV (optreden politie nodig)

Categorie B Overtredingen Wet personenvervoer (handhaving door vervoerbedrijf)

Categorie C Overtredingen besluit personenvervoer en huisregels (handhaving door vervoerbedrijf).

Een uitvoeriger beschrijving van de typen incidenten is weergegeven in bijlage 1.

De provincie zal de incidentenregistratie van de concessiegebieden die onder haar beheer vallen bundelen en daarover eenmaal per jaar rapporteren aan het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Vooralsnog zal de provincie geen streefcijfers vaststellen, maar de gegevens over het aantal incidenten gebruiken om de ontwikkeling te volgen en eventueel in samenspraak met de vervoerders prioriteiten te stellen.

Er is sprake van een grote onzekerheid of onbekendheid over de aard en omvang van de door reizigers meegemaakte incidenten. De pas ingevoerde uniforme methode bij vervoerders om incidenten te registreren is afhankelijk van de opmerkzaamheid en meldingsbereidheid van het personeel. Meldingen komen vrijwel uitsluitend van personeelsleden. Meldingen van reizigers aan de meldkamer of centrale verkeersleiding van vervoerders zijn niet of nauwelijks aan de orde en worden ook weinig gefaciliteerd en gestimuleerd. Indien reizigers zelf slachtoffer zijn van een strafrechtelijk feit wordt vaak wel actie ondernomen in de vorm van aangifte bij de politie. In het stads- en streekvervoer is dat meestal de regiopolitie. Deze aangiften zijn meestal niet herleidbaar tot het openbaar vervoer, laat staan naar vervoerconcessies en OV-autoriteiten. Lichtere zaken, zoals overlast en vernielingen, worden veelal in de vorm van klachten achteraf gemeld aan de desbetreffende vervoerder

4.4.3 Vandalisme en graffitiregistratie

De vervoerder wordt gevraagd per concessiegebied eenmaal per jaar een overzicht te leveren van de geregistreerde schadegevallen. Daarbij wordt het volgende geregistreerd:

- Vestiging/garage
- Datum en tijd schademelding
- Omschrijving schademelding (graffiti/Tag/spuitbus/stift/plaats/grootte)
- Lijn of locatie (indien bekend)
- Concessiegebied
- Dader (bekend/onbekend)
- Vervolging ja/nee/onbekend (indien ja, voor welk bedrag vervolgd, resultaat)
- Schadebedrag

Indien bussen door een vervoerder in meerdere concessies worden ingezet zal niet altijd een duidelijke koppeling naar het concessiegebied mogelijk zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer bussen op een dag in meerdere concessies rijden en niet bekend is wanneer de schade is ontstaan. Dit type schades wordt dan via het aantal bussen per concessie dat vanuit een bepaalde vestiging wordt ingezet naar rato worden verdeeld over de verschillende concessies. Het overzicht kan worden gebruikt om prioriteiten te bepalen voor de inzet van preventieve maatregelen zoals voorlichting/communicatie of cameratoezicht.

4.4.4 Percentage zwartrijden

De richtwaarden worden vastgesteld op basis van de uitkomsten van de cijfers van 2004. Ook zijn concrete afspraken gemaakt over de toedeling van gebieden naar meetgroepen (als percentage zwartrijden $\geq 3\%$ minimaal één jaarlijkse meting). Deze afspraken kunnen later worden aangepast als de verwachtingen om duidelijke reden worden bijgesteld (met name bij wijziging instapregime).

Bij het controleren van plaatsbewijzen door controleurs en eventueel andere BOA's (Buitengewoon Opsporings Ambtenaren) worden de volgende gegevens geregistreerd:

- Lijn, halte en/of trajectdelen waarop is gecontroleerd
- Aantal passagiers dat is gecontroleerd (lijn/periode: in rapportage volstaat gebied/periode)
- Totaal aantal passagiers (per periode per gebied)
- Aantal passagiers zonder geldig plaatsbewijs
- Reden ongeldigheid plaatsbewijs
- Vervolgactie: proces verbaal/dagkaart/abbonement/laten lopen

De basisgegevens dient de vervoerder als achtergrond bij de jaarlijkse rapportage te bewaren en op verzoek ter inzage te geven.

Voor de Zuidtangent wordt een afzonderlijke registratie bijgehouden waaruit de controledruk blijkt. Voor de Zuidtangent kan een nadere specificatie van de controledruk, bijvoorbeeld per halte of per trajectdeel zinvol zijn voor het stellen van prioriteiten bij inzet van controlerend personeel.

Wanneer de meting uitwijst dat het percentage zwartrijden in een concessiegebied met meer dan 1 % is gestegen ten opzichte van de vorige meting of hoger is dan 3 %, dan wordt een maatregelenpakket door de vervoerder opgesteld.

4.4.5 Subjectieve veiligheid

De kengetallen voor de sociale veiligheid bij de halte en in het voertuig worden bepaald door de uitkomsten van de Klantenbarometer CVOV. Dit onderzoek wordt eenmaal per jaar uitgevoerd door de Adviesdienst Verkeer en Vervoer (in opdracht van het CVOV).

Deze kengetallen worden eenmaal per jaar per concessiegebied bepaald waarna deze aan de te bereiken verbeteringen worden getoetst. De provincie ontvangt de gegevens van het CVOV en kan daarmee enig inzicht geven in de ontwikkeling van de subjectieve veiligheid.

Dit onderzoek geeft echter geen antwoord op de vraag of bij specifieke haltes de sociale veiligheid is verbeterd. Het kan nodig zijn aanvullend onderzoek te doen wanneer de resultaten van dit soort maatregelen gemeten moeten worden.

Het is op basis van de huidige vraagstelling in de CVOV-klantenbarometer ook niet mogelijk het effect van afzonderlijke maatregelen te meten omdat niet bekend is waarom een bepaalde wijziging in de waardering optreedt. Ook daarvoor kunnen soms aanvullende enquêtes op lijnen of haltes waar specifieke maatregelen genomen zijn zinvol zijn. Bedacht moet wel worden dat de kosten van de enquêtes wel in verhouding moeten staan van de te beantwoorden onderzoeksvraag. Indicatief onderzoek en indrukken van scouts kunnen wellicht in een aantal gevallen al voldoende zijn om het effect van maatregelen te bezien.

5 Aanpak en maatregelen

5.1 Inleiding

De doelstellingen in hoofdstuk 4 geven aan welk niveau van sociale veiligheid de provincie wil bereiken. De provincie ziet daarbij primair een rol voor de vervoerders. De provincie zal de vervoerders echter op verzoek ook ondersteuning bieden, bijvoorbeeld bij de totstandkoming van samenwerkingsverbanden met bijvoorbeeld gemeenten of politie. De provincie wil de vervoerders in de verschillende concessiegebieden bewegen plannen in te dienen waarmee de doelstellingen kunnen worden bereikt. Een lastig punt daarbij is dat de effectiviteit van maatregelen nog niet altijd duidelijk is. De monitoring van gegevens blijft daarom belangrijk.

In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke maatregelen naar de mening van de provincie effectief zijn om de gewenste streefcijfers te bereiken.

De provincie wil zich nadrukkelijk niet beperken tot de genoemde maatregelen. Wanneer naar de mening van de vervoerder (of andere partijen) met andere maatregelen de doelstellingen beter kunnen worden bereikt dan kunnen ook dat soort maatregelen onderdeel uitmaken van het te subsidiëren maatregelenpakket. Wel moeten deze maatregelen kunnen worden verantwoord in termen van kosten en effectiviteit. De budgetten die het rijk beschikbaar stelt, zijn hierbij een randvoorwaarde. Indien noodzakelijk kan de provincie ook eigen middelen inzetten.

In de huidige concessies is niet goed afgedekt welke inspanning de vervoerder op het gebied van sociale veiligheid zal verrichten binnen het reguliere budget zonder dat daarvoor een extra bijdrage ter beschikking wordt gesteld. De vervoerder zal immers, ook zonder extra bijdrage, zijn bussen en haltepalen onderhouden, graffiti verwijderen en vandalismeschades repareren. Bovendien blijft hij als werkgever verantwoordelijk voor de veiligheid van reiziger en personeel.

De provincie acht het daarom reëel ook van de vervoerder een substantiële inspanning te verwachten op gebied van sociale veiligheid. De vanuit het rijk beschikbare, geormerkte, gelden voor sociale veiligheid zijn niet voldoende om de kosten van alle noodzakelijke maatregelen te dekken. Bovendien worden de beschikbare gelden door de provincie daar ingezet waar zich de grootste problemen met betrekking tot sociale veiligheid voordoen.

Bij nieuwe concessies dienen vervoerders in hun offerte aan te geven welke inspanningen zij in termen van maatregelen, mensen en kosten organiseren en welk deel daarvan zij zelf voor hun rekening nemen. Daardoor ontstaat meer dan nu helderheid over de bijdragen van de vervoerder. Eenmaal per jaar wordt bezien in hoeverre de doelstellingen gehaald worden, zodat het meerjarenplan zo nodig kan worden bijgesteld. Hiervoor is registratie en levering van gegevens door de vervoerder nodig volgens het in landelijk verband afgesproken formaat. Daarnaast dienen monitoringgegevens beschikbaar te zijn in de vorm van de resultaten van de nieuwe CVOV-monitor, personeelsmonitor en eventueel de aanvullende eigen enquêtes.

5.2 Beschrijving maatregelen

De belangrijkste maatregelen worden hieronder beschreven.

5.2.1 Menselijk toezicht

Problematiek

Op verschillende locaties en tijdstippen bestaan problemen met de objectieve of subjectieve veiligheid in de bussen of op stations. De locaties en tijdstippen variëren door het jaar heen en kunnen op grond van omstandigheden wijzigen. Daarop moet door de vervoerders flexibel kunnen worden ingespeeld.

Maatregel

Toezichthoudend personeel gericht inzetten op plaatsen en tijdstippen wanneer dat nodig is of wordt verwacht.

Toelichting

Reizigers geven de voorkeur aan menselijk toezicht. Dit is echter niet altijd haalbaar uit oogpunt van financiën. Bij problemen op (bus)stations is het wenselijk samen te werken met de gemeente en de politie. Bij incidenten dient toezichthoudend personeel zo nodig te zorgen voor versterking van politie. Afspraken over deze assistentie worden indien nodig met de politie door de vervoerder gemaakt.

Prioriteitsbepaling inzet

De vervoerders stellen in hun jaarlijkse plan een lijst op van met voorrang aan te pakken locaties en ritten. Daarbij worden de resultaten van de incidentenregistratie gebruiken als ondersteuning bij het bepalen van prioriteiten over de aan te pakken lijnen of gebieden. Daarnaast wordt inzet gepleegd op lijnen en tijdstippen die als onveilig worden ervaren. Eerste prioriteit heeft toezicht op ritten waarbij de veiligheid van reizigers en/of personeel wordt bedreigd. Tweede prioriteit heeft de veiligheidsbeleving op busstation die de beleving van klanten slecht scoren.

Doelstelling en beoogd resultaat

Gericht menselijk toezicht (eventueel aangevuld met cameratoezicht!) draagt bij aan de volgende doelstellingen:

- Vermindering van het aantal incidenten.
- Verbetering van de veiligheidsbeleving op haltes.
- Verbetering van de veiligheidsbeleving in voertuigen.
- Vermindering van het aantal incidenten waarmee chauffeurs geconfronteerd worden.
- Eventueel ook aan verbetering van de service aan de reizigers.

Verantwoordelijkheid

Vervoerders, op haltes in samenwerking met politie en/of gemeente(n).

5.2.2 Cameratoezicht

Problematiek

Op verschillende locaties en tijdstippen bestaan problemen met de objectieve of subjectieve veiligheid in de bussen of op stations. Bovendien worden soms vernielingen gepleegd op haltes of in bussen. Menselijk toezicht is slechts beperkt beschikbaar en ook erg kostbaar. Inzet van cameratoezicht in bussen of op probleemhaltes kan daarom zinvol zijn ter ondersteuning van het menselijke toezicht.

Maatregel

Cameratoezicht op haltes, busstations en/of in bussen (lijnen/ritten) toepassen

Toelichting

Cameratoezicht dient als ondersteuning van menselijk toezicht. Cameratoezicht heeft een preventieve werking tegen graffiti, vandalisme en diefstal (fietsen) vooral wanneer geconstateerde ook daadwerkelijk overtredingen worden vervolgd. Voor vervolging zijn samenwerkingsverbanden nodig met politie en justitie. Bij realisatie van camera's op busstations en/of haltes is aandacht voor beheer zeer belangrijk: zowel vervoerders als gemeenten zitten niet op beheer van dit soort voorzieningen te wachten. Tevens kost beheer geld. Beheer van camera's in voertuigen ligt uiteraard bij de vervoerder.

Prioriteitsbepaling inzet

1. Busstations die in de beleving van klanten slecht scoren als eerste aanpakken
2. Lijnen waarop veel incidenten plaatsvinden
3. Lijnen en tijdstippen die als onveilig worden ervaren (eigen enquêtes, meldingen)

Doelstelling en beoogd resultaat

Cameratoezicht draagt bij aan de volgende doelstellingen:

- Vermindering van het aantal incidenten.
- Verbetering van de veiligheidsbeleving op haltes doordat haltevoorzieningen beter schoon en heel blijven en reizigers zich door de aanwezigheid van het cameratoezicht meer op hun gemak voelen.
- Verbetering van de veiligheidsbeleving in voertuigen.
- Het optreden van minder vandalisme en graffiti in voertuigen.
- Vermindering van het aantal incidenten waarmee chauffeurs geconfronteerd worden.

Daarnaast kan met behulp van camerabeelden aan vervolging van daders worden gewerkt.

Verantwoordelijkheid

Voertuigen: Vervoerders

Haltes: vervoerders in samenwerking met politie en/of gemeente(n) en provincie.

5.2.3 Inventarisatie van de sociale veiligheid op haltes en busstations

Problematiek

De veiligheid op de halte wordt in alle gevallen lager gewaardeerd dan de veiligheid in het voertuig. Op een aantal haltes en busstations voelen reizigers zich niet veilig, bijvoorbeeld door rondhangende jongeren of zwervers. Ook bekladde of vernielde haltes en reizigersinformatiepanelen dragen bij aan onveiligheidsgevoelens van reizigers. Bij haltes ligt de verantwoordelijkheid nogal verdeeld: gemeente/wegbeheerder, reclame-exploitanten, politie en vervoerbedrijf spelen hierin een rol. Voor Zuidtangent ligt het beheer bij de Zuidtangent Infra beheer VOF.

De vervoerders bemoeien zich meestal niet met het plaatsen vanabri's, maar reizigers kijken de vervoerder er wel op aan wanneer zaken niet in orde zijn. Gemeenten en provincie (wegbeheerders) plaatsenabri's en zijn om die reden verantwoordelijk voor de staat waarin ze verkeren. Het onderhoud vindt veelal plaats door reclamebedrijven die deabri's exploiteren voor hun boodschappen.

De rol die de provincie hier kan vervullen is beperkt en richt zich vooral op preventieve maatregelen zoals cameratoezicht of menselijk toezicht. op haltes die als sociaal onveilig worden ervaren.

Maatregel

Inventarisatie van sociaal onveilige vuile en/of veelvuldig vernielde haltes in overleg met vervoerders, reizigers(platforms) en gemeenten.

Toelichting

De inventarisatie dient vooral om de prioriteit te bepalen voor maatregelen als inzet van menselijk toezicht, cameratoezicht, infrastructurele maatregelen of opzet van veiligheidsarrangementen voor aanpak van de problematiek. De inventarisatie kan starten met de inventarisatie die al door Connexxion is gedaan (zie bijlage 2).

Prioriteit

De provincie kan, samen met de vervoerder en in samenwerking met de gemeenten prioriteiten bepalen voor aan te pakken haltes en aangeven welke maatregelen minimaal wenselijk zijn, zoals betere stallingmogelijkheden voor de fiets, aanpassing van de verlichting, aanpassing van groenvoorziening, verplaatsing, herstel vandalismeschade, cameratoezicht, herziening abricontract etc. De bemoeienis van de provincie moet zich echter beperken tot incidentele bijdragen voor bijvoorbeeld cameratoezicht.

Doelstelling en beoogd resultaat

De maatregel draagt bij aan de betrokkenheid van partijen voor de sociale veiligheid op haltes en het beter kunnen stellen van prioriteiten voor cameratoezicht en opzetten van samenwerkingsverbanden.

Verantwoordelijkheid

De provincie is trekker, vervoerders, reizigers en wegbeheerders leveren informatie.

5.2.4 Opleidingen voor personeel (BOA's, chauffeurs)

Problematiek

Buschauffeurs en controleurs lopen het risico slachtoffer van agressie te worden. Dit gegeven en de agressie zelf leiden tot stress, vermindering van plezier in het werk, het oogluikend toelaten van situaties die men niet meer de baas is en een hoger ziekteverzuim. Een betere weerbaarheid van het personeel is daarom gewenst. Daarnaast dient een deel van het personeel zelf te kunnen optreden en daartoe bevoegd te zijn. Het volgen van opleiding en cursussen is van wezenlijk belang om deze problematiek aan te kunnen.

Maatregelen

Volgen van opleidingen en cursussen voor rijdend en toezichthoudend personeel.

Toelichting

De volgende opleidingen en cursussen dragen bij aan een betere weerbaarheid van het personeel dat in direct contact met reizigers staat en hebben zowel een preventieve als correctieve werking:

- Fysieke en mentale trainingen ter voorkoming en beheersing van conflicten.
- Opleiding tot BOA (Buitengewoon Opsporings Ambtenaar), waardoor meer personen gerechtigd zijn op te treden bij overtredingen van de Wet personenvervoer en een boete kunnen opleggen.
- Cursus klantvriendelijkheid: draagt bij aan het voorkomen van conflicten.

Prioriteit

Concessiegebied met waarderingcijfer lager dan gemiddeld heeft prioriteit.

Incidentenregistratie gebruiken als ondersteuning bij bepalen prioriteiten over aan te pakken lijnen of gebieden

Doelstelling en beoogd resultaat

De cursussen en opleidingen dragen bij aan de volgende doelstellingen:

- Afname van het aantal incidenten.
- Vermindering van de ernst van de incidenten (conflictbeheersing).
- Verbetering van de veiligheidsbeleving in voertuigen.
- Verbetering van het veiligheidsgevoel van chauffeurs.

Verantwoordelijkheid

Vervoerders.

5.2.5 Communicatie en voorlichting

Problematiek

Vooraf jongeren zorgen door hun gedrag voor irritatie bij andere reizigers. Jongeren zijn in veel gevallen ook de veroorzakers van vandalisme en graffiti en zijn zich niet altijd bewust van de (financiële) consequenties van hun daden.

In de Wet personenvervoer staat een groot aantal regels die een veilig vervoer moeten bevorderen. Deze zijn bij reizigers echter niet bekend. Wanneer reizigers op hun gedrag worden aangesproken kunnen ze zich verschuilen achter het niet bekend zijn van de spelregels.

Bewoners van asielzoekerscentra zijn veelal (nog) niet bekend met het Nederlandse openbaar vervoer en tariefsysteem en hebben weinig geld. Dit leidt tot discussies over het tarief en soms fraude met strippenkaarten. Dit geeft aanleiding tot discussies met chauffeurs, soms uitmondend in agressie of verbaal geweld.

Maatregel

- Voorlichting aan scholieren over de gevolgen van graffiti en vandalisme.
- Aanbrengen van huis- en gedragsregels in voertuigen en op haltes.
- Voorlichting op/aan AZC's om de werking van het Nederlandse openbaar vervoer en tariefsysteem uit te leggen

Toelichting

Connexxion is al actief met voorlichting op scholen. Indien in een gebied meerdere vervoerders actief zijn moeten afspraken worden gemaakt om doublures te voorkomen. Het aanbrengen van huisregels in de bussen is in 2003 en 2004 gerealiseerd. Dit moet worden gecontinueerd in nieuwe voertuigen, eventueel op haltes en bij introductie van een eventuele nieuwe vervoerder (na aanbesteding).

Naast voorlichting en communicatie zijn maatregelen in de vorm van toezicht of veiligheidsarrangementen nodig.

Doelstelling en beoogd resultaat

Preventie van schade door vandalisme en graffiti, vermindering van agressie en zwartrijden en tegengaan van fraude met strippenkaarten.

Duidelijkheid verschaffen over wat niet wordt toegestaan.

Verantwoordelijkheid

Vervoerders.

5.2.6 Veiligheidsarrangementen

Problematiek

De sociale veiligheid in het openbaar vervoer is onderdeel van een maatschappelijk vraagstuk dat zich niet alleen in de OV-sector manifesteert. Zoals weergegeven bij de beschrijving van de problematiek zijn er veel verschillende partijen betrokken met elk hun eigen verantwoordelijkheden en taken. Deze zijn niet altijd helder. Bovendien stellen partijen in de eerste plaats hun eigen prioriteiten. Partijen weten daardoor van elkaar niet wat ze van elkaar kunnen verwachten wat leidt tot onduidelijkheden en een minder efficiënte aanpak van het probleem.

Maatregel

Stimuleren van de totstandkoming van veiligheidsarrangementen door bijdragen in de organisatie en uitvoering.

Toelichting

Een veiligheidsarrangement is een set van inhoudelijke en procedurele afspraken die belanghebbende partijen maken, met als doel het van tevoren vastgestelde veiligheidsniveau in een bepaald gebied of een bepaalde lijn te bewerkstelligen. Behalve decentrale OV- autoriteiten en vervoerbedrijven kunnen ook partijen zoals gemeenten, onderwijs- en zorginstellingen, politie en justitie hierin deelnemen. Een voorbeeld daarvan is het veiligheidsarrangement dat is gesloten rondom de problematiek van de spoorlijn Enkhuizen – Hoorn. Om deze samenwerking te stimuleren heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken in samenwerking met V&W en andere betrokken partijen een handreiking “Lokale veiligheidsarrangementen” uitgebracht. Via een aantal stappen wordt gekomen tot een beschrijving van het probleem, doelstelling, taakverdeling, bestuurlijke inbedding en besluitvorming, uitvoering, monitoring en evaluatie. Dit model is goed bruikbaar. De rol voor de provincie is beperkt. De trekker is meestal een gemeente.

Prioriteit

Busstations of haltes nabij scholen en/of uitgaanscentra die in de beleving van klanten slecht scoren en waarbij bij gemeenten en derde partijen draagvlak is voor het afsluiten van een convenant als eerste aanpakken.

Doelstelling en beoogd resultaat

Efficiëntere en effectievere aanpak van de sociale veiligheidsproblematiek door:

Vermindering van het aantal incidenten

Verbetering van het gevoel van veiligheid

Verhalen van schade door vandalisme/graffiti op daders

Verantwoordelijkheid

Lokale partijen: in eerste instantie de gemeente (of als het gaat om een lijn de vervoerder), in samenwerking met vervoerbedrijven, uitgaanscentra, scholen, politie, justitie, jongerenwerk etc.

Bijlage 1 Categorieën incidenten

categorie A: Strafrecht en APV (optreden politie vereist)

- A1. Mishandeling personeel
A1.b Mishandeling reiziger
fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht werd aan personeel /reiziger.
-
- A2. Bedreiging personeel met wapen
A2.b Bedreiging reiziger met wapen
bedreiging met fysiek geweld van personeel, met (slag/schiet/steek-)wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld leidt.
-
- A3. Bedreiging / intimidatie personeel (zonder wapen)
A3.b Bedreiging / intimidatie reiziger (zonder wapen)
bedreiging met fysiek geweld van personeel, zonder wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld leidt.
-
- A4. Diefstal / beroving personeel
A4.b Diefstal / beroving reiziger
diefstal, beroving of zakkenrollerij, waarvan personeel slachtoffer werd, zonder gebruik van geweld, het kan zowel betrekking hebben op werkmateriaal als persoonlijke bezittingen.
-
- A5. Drugsoverlast /gebruik verdovende middelen
overlast door (vermoedelijke) handel in en /of gebruik van verdovende middelen, waarvoor assistentie vereist is.
-
- A6. Overige overtredingen tegen personeel of materieel
A6.b Overige overtredingen tegen reiziger of materieel
onder andere: duwen/trekken, aanranding, brandstichting, vechtende passagiers.

categorie B: Overtredingen Wet Personenvervoer (handhaving door vervoerbedrijf)

- B1. Schelden / beledigen personeel
B1.b Schelden / beledigen reiziger
verbale agressie tegen personeel, inclusief schelden, beledigen, provocatie, spugen.
-
- B2. Lastig vallen personeel
B2.b lastig vallen reiziger
hinderlijk aanraken, aanspreken of aankijken van personeel, zonder dat daarbij sprake is van geweld of bedreiging (duwen/trekken of aanranding: zie A6)
-
- B3. Vandalisme / graffiti
opzettelijk vernielen, bekladden (graffiti), bekrassen of onbruikbaar maken, meldingen kunnen de daders betreffen (heterdaad) of constateren schade.
-
- B4. Betalingsproblemen
reiziger die niet wil (bij)betalen of (bij)stempelen en waarvoor assistentie moet worden ingeroepen.
-
- B5. Overige verstoringen
waaronder: misbruik voorziening, misbruik noodrem, bedelen/muziekanten, baldigheid, hinderlijk gedrag, onzedelijk gedrag, wildplassers, slapers, aanwijzing personeel niet opvolgen, onenigheid

categorie C: Overtredingen Besluit Personenvervoer en huisregels.

- C1. Overtreding BPV (bijv. verstoring exploitatie, roken)
voeten op de bank, roken, geluidsoverlast, gevaarlijk gedrag (surfen: zie B5), verstoring exploitatie, openhouden /trekken /trappen deuren.
-
- C2. Overtreding overige huisregels vervoerbedrijf
overtreden huisregels (voorzover niet genoemd onder C1), verontreiniging interieur, verontreiniging

Bijlage 2 Overzicht probleemlijnen en haltes (bron: sociale veiligheidsplannen
Connexion)

LIJN	LOCATIE	HALTE	OPMERKING
82	Amsterdam Westport	t.h.v. Oceanengroep	Seizoenarbeid; najaar
240	Amsterdam	Leidseplein	Instapregime Niteliner
286	Amsterdam	Leidseplein	Instapregime Niteliner
div.	Haarlem Centraal	Busstation	Concentratie van sociale veiligheidsproblemen
73	Haarlem Schalkwijk	t.h.v. Winkelcentrum	Scholieren, zakkenrollers
300	Zuidtangent	Diverse haltes	Open instapregime
240	Alkmaar	Kanaalkade	Uitgaanspubliek
240	Amsterdam	Leidseplein	Uitgaanspubliek
165	Egmond a/d Hoef	Asielcentrum	Zwartrijden
152	Schagen		Overlast scholieren
240	Bergen/Alkmaar		Uitgaanspubliek
	Alkmaar	Busstation	Diverse overlast
	Den Oever	Busstation	Afgelegen, camera's geplaatst
	Hoorn	Busstation	Diverse overlast, o.a. vernielingen
	Hoorn	Kersenboogerd	Jongeren
	Den Helder	Falga	
	Den Helder	Station Zuid	Afgelegen

Bijlage 3: Basisvoorbeeld weergave prestatiegegevens aan V&W

(NB: Niet alle gegevens zijn beschikbaar)

1. Ontwikkeling waardering veiligheidsgevoel reizigers

Tabel 1: Bron: Klantenbarometer CVOV; Cijfers: 0 t/m 10 met 1 decimaal (0,1)

Gebied bijv. prov. Groningen	Historie (feiten m.b.t. laatste 3 jaar)			Toekomst (streefcijfers jaar n + 1 en n + 5)***	
	2001	2002	2003	2005**	2009
Stadsvervoer					
- voertuig*	7,0	7,1	7,2 ↑	7,3 (+0,2)	7,6(+0,5)
- halte/station	6,8	6,9	7,0 ↑	7,1 (+0,2)	7,3(+0,4)
Streekvervoer					
- voertuig	7,3	7,3	7,2 ↓	7,3 (0)	7,5(+0,2)
- halte/station	7,1	7,0	7,0 ↓	7,1 (+0,1)	7,2(+0,2)

* Streefcijfers zijn alleen verplicht voor in het voertuig

** Gegevens van 2002 zijn uitgangspunt voor de streefcijfers

*** Het gaat vooral om de beoogde effecten op korte en lange termijn

↓↑+ - Deze symbolen helpen bij de interpretatie van de ontwikkelingen

Eventueel kunnen deze (fictieve) cijfers nog worden afgezet tegen landelijke gemiddeldes en/of die van vergelijkbare gebieden/regio's door kolommen toe te voegen. Dit geldt ook voor de cijfers m.b.t. de veiligheid in het publieke domein o.b.v. Leefbaarheidsmonitor of de Politie-monitor. Ook kan er een kolom met als kop 'heden' worden toegevoegd met het streefcijfer voor 2004. Tevens kunnen er rijen worden toegevoegd voor de vrijwillige specificaties naar concessies (bijv. voor het streekvervoer Zuid-Oost en Noord-West); modaliteiten (bijv. trein en bus); tijdstip/dagdeel (dag/avond) en bepaalde plaatsen (bijv. het bustraject Hoogezand-Groningen). Kiest men voor veel specificaties dan is het voor de inzichtelijkheid beter om niet alles in één tabel te plaatsen. (tip: maximaal 3 á 4 specificaties per rij of kolom). Als er gewogen gemiddeldes worden berekend van verschillende cijfers voor verschillende (concessie-) gebieden, geef dan duidelijk aan hoe dit is gedaan. Weging op basis van reizigersaantallen heeft inhoudelijk de voorkeur. Een terugvaloptie is inwonertal.

2. Ontwikkeling meegemaakte incidenten

Tabel 2: Bron: Klantenbarometer CVOV en Personeelsmonitor; Cijfers: percentage (%) totaal aantal geënquêteerden die ≥ 1 incidenten meemaakt als slachtoffer, onderverdeeld naar % per soort.

Gebied bijv. regio Haaglanden	Historie						Toekomst				
	2001		2002		2003		2005		2009		
	R	P*	R	P	R	P	R	P	R	P	
S	Slachtoffer	8	20	9	23	6	25	6 (-3)	20 (-3)	5 (-4)	17 (-6)
T	- geweld	2	6	3	8	2	7	2 (-1)	7 (-1)	1 (-2)	5 (-3)
A	- diefstal	1,5	4	2	5	1	6	1 (-1)	5 (0)	1 (-1)	4 (-1)
D	- overlast	3,5	10	4	14	3,5	16	4 (0)	11 (-3)	3 (-1)	9 (-5)
	- anders	2	7	1	8	2	8	1 (0)	7 (-1)	1 (0)	6 (-2)
S	Slachtoffer	6		7		6		5 (-2)	?	5 (-2)	?
T	- geweld	1		2		1,5		1 (-1)		1 (-1)	
R											
E											
E											
K											

- diefstal	1		1,5		1		1 (-0,5)		1 (-0,5)	
- overlast	4		4		3		3 (-1)		3 (-1)	
- anders	2		4		3		2 (-2)		2 (-2)	

* De gegevens m.b.t. personeel (P) zijn tot nog toe maar voor een paar (concessie)gebieden bruikbaar, namelijk daar waar een aparte bedrijfsrapportage is opgesteld en de gegevens herleidbaar zijn tot een OV-autoriteit en ook de steekproef voldoende representatief is. De bruikbaarheid van de gegevens over incidenten m.b.t. reizigers (R) is over het algemeen beter, maar ook daar is waakzaamheid geboden (zie § 5.2.1. en bijlage 3 tabel 5c Reizigersmonitor 2004). Dit zal verder verbeteren door een aanpassing in de enquête van de Klantenbarometer CVOV bij de meting in het najaar 2004.

De verplichte specificaties van incidenten m.b.t. materieel en m.b.t. voertuig of station/halte zijn niet mogelijk o.b.v. de enquêtes maar wel o.b.v. de uniforme incidentregistratiemethode. Aangezien daar over het algemeen weinig vergelijkbare en betrouwbare historische gegevens voor beschikbaar zijn (landelijke invoering m.i.v. 2004) is het lastig om daar nu al streefcijfers voor vast te stellen nauwkeurige met grote nauwkeurigheid en betrouwbaarheid. Daar waar deze gegevens wel beschikbaar zijn, graag in een aparte tabel weergeven. Voor de onderverdeling naar soorten incidenten kan worden aangesloten bij die in de tabel o.b.v. enquêtes onder reizigers en personeel of zoals in de rapportage staat de onderverdeling naar geweldsdelicten, vermogensdelicten en (ernstige) overlast. Let wel goed op dat de laatste categorie goed wordt afgebakend, anders kan dat een sterk vertekenend effect hebben (m.n. opwaarts). De incidenten m.b.t. materieel verdienen ook specifieke aandacht, vanwege de beperkingen in de incidentregistratiemethode en de personeelsmonitor en mogelijke aanvullingen vanuit andere meetsystemen. Aparte vermelding lijkt verstandig. Bij de berekening van gemiddeldes is ook hier van belang om duidelijk aan te geven hoe dat wordt gedaan en welke bronnen worden gebruikt voor eventuele wegingsfactoren. De genoemde vrijwillige specificaties maken het mogelijk om te focussen op die modaliteiten, tijden en plekken of trajecten waar het risico op incidenten het grootst is. Het aandeel ooggetuige voegt waarschijnlijk weinig toe en kan door dubbeltelling leiden tot een vertekenend effect.

3. Ontwikkeling percentage zwartrijden

Tabel 3: Bron: Uniforme meting zwartrijden: cijfers in percentage (%) van totaal aantal reizigers

Gebied bijv. gemeente Amsterdam		Historie				Toekomst					
		2003		2004		2005		2006		2009	
		O	G	O	G	O	G	O	G	O	G
G	Bus	-	1	-	1	-	1	-	1	-	0,5
V	Tram	11	1	9,8	1	9	1	8	0,8	7	0,6
B	metro	20	-	19,3	-	19	-	15	3	-	5

Afgesproken is om het zwartrijdpercentage altijd te specificeren naar vervoersmodaliteit en instapregime (O = open, G = gesloten) voor het gehele gebied waarvoor de OV-autoriteit verantwoordelijk is. Vrijwillig kunnen er nader specificaties worden aangebracht naar: concessie en OV-bedrijf, soort traject of lijnnummer, tijdstip/dagdeel, het aandeel grijsrijden. Dit laatste is echter niet mogelijk o.b.v. uniforme meting uit maart 2004 a.g.v. verschillende interpretaties door de OV-bedrijven die de meting hebben uitgevoerd. In afwachting van de uitkomsten van de aanvullende metingen a.s. oktober kan gebruik worden gemaakt van de eigen metingen en inschattingen van de OV-bedrijven. Aandachtspunten bij de bepaling van

het percentage zijn het totaal aantal reizigers en hoeveel daarvan (repressief) worden gecontroleerd, door hoeveel (fte) controleurs en de spreiding qua tijden en trajecten/locaties. In dit verband wordt ook gesproken over de prestatie-indicator controlekans. Latere uniforme metingen zwartrijden hoeven alleen daar waar het werkelijke of verwachte percentage $\geq 3\%$. Die afweging is primair decentraal (m.n. bij wijziging instapregime en invoering chipkaart).

4. Ontwikkeling waardering veiligheidsgevoel personeel

Vergelijkbaar als bij reizigers (zie punt 1), mits gegevens beschikbaar zijn (zie punt 2).

Titel:Nota PS-cie. WVV, agendapunt 9b. (Meerjarenplan SVOV 2005-2009 (nota)

Datum:18-11-2004

Nummer:9b