



Meerjarenplan sociale veiligheid
openbaar vervoer van de provincie
Noord-Holland, 2011-2015

Opgesteld: 21-06-2011

Managementrapportage

Sociale veiligheid is een belangrijk kwaliteitsaspect van het busvervoer. Het is een randvoorwaarde die op orde moet zijn, omdat reizigers anders afhaken. Wanneer de veiligheid gegarandeerd is, kan het een factor zijn voor het groeiend aantal reizigers. Net als andere concessieverleners heeft de provincie de verantwoordelijkheid van het waarborgen van de sociale veiligheid bij de vervoerder gelegd. Echter, de provincie blijft verantwoordelijk voor het opnemen in de concessies van normen en doelstellingen op het gebied van sociale veiligheid¹. De provincie houdt een voorwaardenscheppende en kaderstellende rol. Daarnaast heeft de provincie ook een rol als wegbeheerder. Vandalisme is één van de factoren die het gevoel van sociale veiligheid beïnvloeden. Als beheerder van diverse haltes langs de Zuidtangent en provinciale wegen is de provincie verantwoordelijk voor schone en hele haltes volgens de vastgestelde kwaliteitsniveaus. Om invulling te geven aan deze rollen heeft de provincie dit meerjarenplan sociale veiligheid openbaar vervoer 2011-2015 opgesteld. Dit plan is een werkdocument van de provincie en bepaalt de koers die de provincie met de betrokken partijen wenst te varen. Dit plan geeft inzicht in de rol die de provincie, de vervoerder en overig betrokken partijen innemen om de problematiek aan te pakken en een gewenste situatie te creëren.

De rol van de provincie:

Dit geschreven meerjarenplan sociale veiligheid openbaar vervoer 2011-2015 vormt de basis voor de aanpak van de sociale onveiligheid in alle lopende en nieuwe concessies van de provincie Noord-Holland. Net als de provincies Zuid-Holland en Utrecht hanteert de provincie Noord-Holland een meerjarenplan als basisdocument.

Op basis van de wet- en regelgeving, best-practices van andere provincies en de huidige situatie is in overleg met collega's en betrokken partners bepaald dat de provincie de volgende rol op zich neemt:

- de voorwaardenscheppende en kaderstellende rol: het bepalen en opstellen van doelstellingen in samenwerking met de vervoerder en het geven van sturing aan de hand van monitoring en evaluaties.
- de informerende en signalerende rol: betrokken partijen, zoals gemeenten, inlichten over sociaal onveilige situaties.
- de coördinerende rol: het afstemmen en stimuleren van samenwerking tussen betrokken partijen ten behoeve van de verbetering van de sociale veiligheid (coördinatie sociaal veiligheidsoverleg Zuidtangent).

Daarnaast vervult de provincie de rol als wegbeheerder van busbanen en haltes. De provincie is daardoor verantwoordelijk om zorg te dragen voor schone en hele haltes. Het verminderen van vandalisme en daarmee het verbeteren van het sociale veiligheidsgevoel is een belangrijk aandachtspunt daarbij.

¹ Wet Personenvervoer 2000, artikel 32, lid 1 en 2

Van de huidige naar gewenste situatie

Dit meerjarenplan sociale veiligheid geldt voor alle vormen van openbaar vervoer in Noord-Holland, waarvoor de provincie Noord-Holland opdrachtgever is. De provincie Noord-Holland is opdrachtgever van het openbare busvervoer in de provincie (exclusief Stadsregio (SRA)). De volgende concessiegebieden worden onderscheiden:

- Noord-Holland Noord,
- Haarlem-IJmond,
- Gooi en Vechtstreek,
- De Zuidtangent (gezamenlijk opdrachtgeverschap met SRA).

De laatste jaren is het aantal meldingen van incidenten in alle vier de concessies toegenomen. Dit komt gedeeltelijk door de invoering van een landelijk uniform en beter registratiesysteem, maar ook omdat de landelijke tendens van het toenemend aantal incidenten tevens in onze concessiegebieden speelt. De problemen met betrekking tot sociale veiligheid concentreren zich vooral op de Zuidtangent. Het betreft vooral persoonsgerelateerde incidenten op de haltes Haarlem Station en Haarlem-Schalkwijk en objectgerelateerde incidenten op de haltes in Hoofddorp.

In de overige concessiegebieden komen incidenten zeer gespreid voor in tijd, locatie en lijn en er is geen zwaartepunt bij de incidenten te benoemen. In vergelijking met andere plaatsen vinden op stations relatief veel incidenten plaats. Eén van de stations is Hilversum, waardoor de gemeente Hilversum een veiligheidsconvenant heeft gesloten met de betrokken partijen (waaronder gemeente, NS, politie, KLPD en Connexxion). Hoewel de provincie het convenant niet ondertekend heeft, heeft de provincie nauw contact met deze partijen.

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. De provincie blijft de volgende hoofddoelstelling hanteren:

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 landelijke trend en personeelsmonitor 2010 geven aan dat steeds meer middelzware en zware incidenten plaatsvinden. Dit is een trend van de laatste jaren, die moet worden aangepakt. Daarnaast vinden de meeste incidenten plaats op de Zuidtangent. Gezien deze problematiek stuurt de provincie voornamelijk op het aantal middelzware- en zware incidenten en de veiligheidsbeleving van reizigers. De focus ligt vooral bij de Zuidtangent. Daarnaast bespreken wij de veiligheidsbeleving van het personeel en het zwartrijdpercentage met de vervoerder. De provincie is echter van mening dat de vervoerder vooral veel waarde hecht aan deze aspecten van sociale veiligheid.

Een voorwaardenscheppende en kaderstellende rol

Sociale veiligheid is een dynamisch onderwerp dat afhankelijk is van vele maatschappelijke aspecten en dus wordt er een aparte aanpak per concessiegebied gevraagd. De provincie eist dat de vervoerder in het begin van elke concessie een meerjarenplan opstelt, waarin doelstellingen zijn geformuleerd en maatregelen die worden genomen ter verbetering van de sociale veiligheid. Jaarlijks legt de vervoerder verantwoording af in een actieplan sociale veiligheid. Daarbij is het streven van de provincie dat:

⊗ *Het aantal incidenten* waarbij reizigers en/of personeel betrokken zijn, neemt in de Zuidtangent tot 2016 jaarlijks af ten opzichte van het voorafgaande jaar.

⊗ *Het aantal geregistreeerde middelzware en zware incidenten* waarbij reizigers en/of personeel betrokken zijn, neemt in elk van de concessiegebieden tot 2016 jaarlijks af ten opzichte van het voorafgaande jaar.

⊗ *De waardering voor de sociale veiligheid van reizigers in het voertuig en op de halte* stijgt jaarlijks in alle concessiegebieden tot aan de periode tot 01-01-2016 (meting OV-monitor).

Deze doelstellingen worden geconcretiseerd in het meerjarenplan van het betreffende concessiegebied bij ingang van de concessie. De provincie monitort en stuurt de vervoerder tijdens een voortgangsgesprek dat twee keer per jaar plaatsvindt. Dit gebeurt in oktober bij aanlevering van de actieplannen en in juni bij aanlevering van een voortgangsrapportage. In de bonus-malussystematiek wordt de vervoerder beoordeeld op de ontwikkelingen van de veiligheidsbeleving van de reizigers in de bus. Relatiemanagement staat echter centraal. Op basis van de problematiek wordt samen met de vervoerder besproken waar de mogelijkheden tot verbetering liggen.

Informerend en coördinerend

Op basis van de evaluaties brengt de provincie samen met de vervoerder betreffende gemeenten en overige partijen op de hoogte van incidenten, die in haar gebied hebben plaatsgevonden en waar extra aandacht van gemeenten en/of overige partijen verwacht wordt. De provincie signaleert de problematiek, levert op basis daarvan de nodige informatie en bespreekt deze met de gemeenten.

Indien nodig vervult de provincie een coördinerende rol. Gezien de bestaande problematiek heeft de provincie deze coördinerende rol op zich genomen bij het sociale veiligheidsoverleg van de Zuidtangent.

Maatregelen

De maatregelen, die worden genomen staan beschreven in dit meerjarenplan. In het kort komt dit neer op:

Algemeen:

- *Evaluaties van plannen en besprekingen:* Voor ingang van een concessie levert de vervoerder een meerjarenplan in met de doelen en prioriteiten, die de komende jaren bereikt wensen te worden. Halfjaarlijks vindt er overleg plaats tussen de provincie en vervoerder om voorafgestelde doelen te evalueren en nodige maatregelen voor verbetering in te voeren. Deze gesprekken vinden plaats in juni en oktober, waarbij een voortgangsrapportage van juni en een actieplan van oktober als uitgangspunt gelden.
- *Cameratoezicht bussen:* Landelijk is vastgelegd dat bij het ingaan van de concessie de vervoerder alle bussen van cameratoezicht moet voorzien. Hierbij zorgt de vervoerder voor de implementatie en het beheer van de camera's. Als er cameratoezicht op haltes wordt geplaatst, valt dit onder de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder (gemeenten dan wel provincie).

Komende zomer zullen alle bussen, die in opdracht van de provincie Noord-Holland rijden van cameratoezicht zijn voorzien. De bussen binnen de concessie Noord-Holland Noord zijn bij het ingaan van de nieuwe concessie sinds 2008 al van cameratoezicht voorzien. Connexxion zorgt dat per 17 juli 2011 alle bussen binnen de concessie Gooi- en Vechtstreek camera's hebben. Doordat de concessie Haarlem-IJmond wordt verlengd, wordt er met bestaand materiaal doorgereden. De provincie heeft er echter voor gezorgd dat zij samen met de Taskforce sociale veiligheid OV de aanschaffkosten delen, waardoor hier tevens cameratoezicht in de bussen wordt geplaatst. Net als in de andere concessiegebieden zorgt de vervoerder voor de implementatie en het beheer van het materiaal.

Zuidtangent

- *Toezichthouders:* De situatie op de Zuidtangent vereist de inzet van extra toezichthouders. Deze 12 medewerkers Service & Veiligheid zijn vanaf begin augustus 2010 aan het werk gegaan en de eerste resultaten zijn succesvol. Daarbij worden er incidenteel meer toezichthouders ingezet, op een bepaald tijdstip (nacht) en/of plek (hele buslijn of een bepaald gedeelte).
- *Cameratoezicht op de Zuidtangenthalttes in de gemeente Haarlemmermeer.* Haarlemmermeer is een van de gemeenten die vorig jaar en dit jaar in totaal 2 miljoen Rijksgeld heeft gekregen voor de aanpak van overlast en verloedering. Omdat er op de Zuidtangenthalttes Bornholm en Overbos veel overlast en vandalisme plaatsvond, zijn daar camera's geplaatst. Een evaluatie naar het cameratoezicht op deze halttes geeft aan dat de incidenten zijn gedaald en de veiligheidsbeleving van bewoners is verhoogd. Vanaf 2012 moet de gemeente Haarlemmermeer dit zelf bekostigen. Desondanks heeft het zo effect gehad dat burgemeester Theo Weterings van gemeente Haarlemmermeer zo tevreden is dat hij zich gaat inzetten om tevens de Zuidtangenthalttes Toolenburg en Vijfhuizen van cameratoezicht te voorzien.
- *Veiligheidsoverleg Zuidtangent:* Naar aanleiding van de incidenten op de Zuidtangent is het noodzakelijk om een efficiënte overlegstructuur met alle betrokken partijen op te zetten om de sociale veiligheid op de Zuidtangent te verbeteren. Als concessieverleners nemen de provincie en stadsregio Amsterdam de coördinerende rol op zich.

Het doel is de sociale veiligheid op de Zuidtangent te verbeteren door middel van het gezamenlijk opstellen van een integraal pakket aan maatregelen. Samen met de betrokken partijen zullen er concretere doelstellingen worden geformuleerd.

De overlegstructuur bestaat uit een strategisch, een beleidsoverleg en een operationeel overleg.

- Eens per jaar komen de partijen bijeen om de voortgang te bewaken en de strategie te formuleren van de beleidsgroep.
- Elk kwartaal komt de beleidsgroep bijeen om de beoogde strategie in doelstellingen om te zetten.
- Elke zes weken is er een operationeel overleg om concrete acties uit te zetten.

De overlegstructuur staat en valt met de betrokkenheid en inzet van de samenwerkende partners. Onder de noodzakelijke partners verstaan we de:

- Provincie Noord-Holland
- Stadsregio Amsterdam
- Connexxion
- Gemeente Haarlem
- Gemeente Haarlemmermeer
- Gemeente Amstelveen
- Schiphol
- Politiekorps Amstelland-Meerlanden
- Politiekorps Kennemerland

- Schone en hele Zuidtangent haltes

In 2010/2011 zijn nieuwe haltes en DRIS panelen op de Zuidtangent haltes geplaatst. Door Provinciale Staten is met de nota kapitaalgoederen besloten² om het kwaliteitsniveau voor hoogwaardig openbaar vervoer vast te stellen op R voor de infrastructuur en R+ voor de haltevoorzieningen. Met name op de Zuidtangent is er sprake van veel vandalisme. Om de haltes schoon en veilig te laten zijn wordt er dagelijks schoongemaakt op de Zuidtangent. De belangrijkste vormen van vandalisme betreft glasschade en graffiti. Glasschade wordt door de weginspecteurs gemeld bij de glasleverancier en bij het schade afwikkelingsbedrijf (die weer aangifte doet bij de politie). Glas wordt hersteld binnen 24 uur gedurende de werkweek. Graffiti wordt nu nog alleen verwijderd indien het aanstootgevende teksten betreft. Dit moet verder aangescherpt worden tot R + niveau (maximaal 10% met graffiti op onopvallende plaatsen).

² PS besluit 31 januari 2011

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	8
2.	Het kader van sociale veiligheid	9
2.1	Definitie sociale veiligheid.....	9
2.2	Het krachtenveld rondom sociale veiligheid.....	9
2.3	De rol van de andere partijen ten opzichte van sociale veiligheid.....	15
3.	De huidige problematiek	17
3.1	Nationaal	17
3.2	Provinciaal.....	17
4.	De sturing om tot het wensbeeld te komen	25
4.1	Inleiding	25
4.2	Wensbeeld sociale veiligheid	25
4.3	Beleidsdoelstellingen	25
4.4	Monitoring en sturing.....	27
5.	Plannen en overlegmomenten	31
5.1	Meerjarenplannen sociale veiligheid.....	31
5.2	Actieplan sociale veiligheid	31
5.3	Voortgangsrapportage sociale veiligheid en voortgangsgesprekken	32
5.4	Veiligheidsoverleg Zuidtangent	33
6.	Vereiste maatregelen vervoerder.....	34

1. Inleiding

Sociale veiligheid is een belangrijk kwaliteitsaspect van het busvervoer. Het is een randvoorwaarde die op orde moet zijn, omdat reizigers anders afhaken. Wanneer de veiligheid gegarandeerd is, kan het een factor zijn voor het groeiend aantal reizigers. Net als andere concessieverleners heeft de provincie de verantwoordelijkheid van het waarborgen van de sociale veiligheid bij de vervoerder gelegd. Echter, de provincie blijft verantwoordelijk voor het opnemen in de concessies van normen en doelstellingen op het gebied van sociale veiligheid³. De provincie houdt een voorwaardenscheppende en kaderstellende rol. Daarnaast heeft de provincie ook een rol als wegbeheerder. Vandalisme is één van de factoren die het gevoel van sociale veiligheid beïnvloeden. Als beheerder van diverse haltes langs de Zuidtangent en provinciale wegen is de provincie verantwoordelijk voor schone en hele haltes volgens de vastgestelde kwaliteitsniveaus⁴. Om invulling te geven aan haar rollen heeft de provincie dit meerjarenplan sociale veiligheid openbaar vervoer 2011-2015 opgesteld.

Het meerjarenplan 2005-2009 is ten einde en het is tijd voor een evaluatie⁵. De afgelopen jaren is de situatie van sociale veiligheid veranderd en hebben zich nieuwe ontwikkelingen voorgedaan, zoals de oprichting van de Taskforce sociale veiligheid openbaar vervoer en het wegvallen van het landelijk toegekende budget voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Dit herschreven meerjarenplan 2011-2015 vormt de basis voor de aanpak van de sociale veiligheid in alle lopende en nieuwe concessies van de provincie Noord-Holland. De provincie wil met dit meerjarenplan helderheid scheppen over het kader waarin partijen gevraagd worden bij te dragen aan verbetering van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Dit plan is een werkdocument en bepaalt de koers die de provincie met de betrokken partijen wenst te varen. Het plan geeft inzicht in de rol die de provincie, de vervoerder en overig betrokken partijen innemen om de problematiek aan te pakken en een gewenste situatie te creëren.

Dit plan geeft de gedeputeerde inzicht in de rol van de provincie en de koers, die de provincie met de andere betrokken partijen vaart ter verbetering van de sociale veiligheid. De jaarlijkse actieplannen van de vervoerder voor nieuwe en reeds bestaande concessies geven nadere invulling aan dit meerjarenplan. De eerste jaarlijkse actieplannen die op dit nieuwe beleidskader gebaseerd zijn, zijn de plannen voor 2012.

³ Wet Personenvervoer 2000, artikel 32, lid 1 en 2

⁴ R voor de HOV infrastructuur en R+ voor de haltevoorzieningen (PS besluit 31 januari 2011)

⁵ Meerjarenplan, Sociale veiligheid Openbaar Vervoer (SVOV), 2005-2009, Provincie Noord-Holland, 28 september 2004

2. Het kader van sociale veiligheid

2.1 Definitie sociale veiligheid

Sociale veiligheid gaat over de mate waarin mensen beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen persoonlijk leed door misdrijven, overtredingen en overlast door anderen. Bij sociale veiligheid in het openbaar vervoer maken we in de regel onderscheid tussen een aantal aspecten.

In de eerste plaats maken we onderscheid tussen veiligheid voor de reizigers en voor het personeel. Het openbaar vervoer moet voor beide groepen ‘gebruikers’ veilig zijn. Daarnaast onderscheiden we objectieve veiligheid en subjectieve veiligheid.

Objectieve veiligheid heeft betrekking op feitelijke incidenten en bestaat uit persoonsgerelateerde criminaliteit en overlast. Objectieve onveiligheid wordt vooral bepaald door de kans om slachtoffer te worden van delicten of incidenten.

Subjectieve veiligheid heeft betrekking op het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel.

Bij veiligheid van het openbaar vervoer gaat het om:

- veiligheid in het voertuig (bus en boot)
- veiligheid op de haltes en de stations
- veiligheid van de openbare ruimte direct rondom de haltes en stations

Uit onderzoek blijkt dat de ruimte rondom het openbaar vervoer bepalend is voor het gevoel dat mensen hebben ‘in’ het openbaar vervoer. In dit kader maken we ook onderscheid tussen de domeinen ‘bedrijfsorde’ en ‘openbare orde’. De veiligheid in de voertuigen valt vooral onder het domein van de bedrijfsorde en is daarmee een eerste verantwoordelijkheid van het vervoerbedrijf. De veiligheid van de haltes, stations en de openbare ruimte direct rondom de haltes en stations valt onder de openbare orde en onder de verantwoordelijkheid van gemeenten, provincie en politie. De drie kritische factoren die van invloed zijn op de sociale veiligheid zijn: schoon, heel en veilig. Deze factoren dienen in samenhang aangepakt te worden. Hierbij zijn meerdere partijen benodigd. De provincie en andere wegbeheerders voor het schoon en het heel houden van de omgeving van het bustraject. De driehoek Burgemeester – Openbaar Ministerie – Politie voor de veiligheid in de gemeentes.

2.2 Het krachtenveld rondom sociale veiligheid

Op grond van de Wet Personenvervoer 2000 moeten aan concessies voor openbaar vervoer voorschriften worden verbonden om een verantwoorde mate van veiligheid te waarborgen. De uitvoering van deze voorschriften is in handen van de vervoerder. De overheid ziet mede toe op de naleving en handhaving van de voorschriften. De primaire verantwoordelijkheid voor de handhaving van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer ligt bij de vervoerbedrijven. De veiligheid van het personeel maakt integraal onderdeel uit van het arbeidsomstandighedenbeleid. Wanneer de openbare orde en veiligheid in het geding komen, is de gemeente/politie verantwoordelijk.

Hoewel bovenstaande rolverdeling helder lijkt, is er in praktijk sprake van een grijs gebied tussen de verantwoordelijkheden van de provincie als opdrachtgever van het openbaar vervoer, de vervoerder als primair verantwoordelijke voor het handhaven van de ‘bedrijfsorde’ en de politie/burgemeester als primair verantwoordelijke voor het handhaven van de ‘openbare orde’. Daarnaast is een veelheid van partijen betrokken bij het handhaven

van de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer van de provincie, onder andere: het Openbaar Ministerie, politieregio's, gemeenten, wegbeheerders, waterschappen en NS. In de praktijk lukt het alleen de sociale veiligheid voor reizigers te verbeteren als deze partijen samenwerken.

Een groot aantal partijen (niet in de laatste plaats de reiziger zelf) is direct en/of indirect betrokken bij het onderwerp. 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.

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste partijen die in het krachtenveld een rol spelen weergegeven. In dit hoofdstuk wordt onderstaande tabel nader uitgelegd. Naast de besproken 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, spoorwepolitie, stichting HALT, ANWB, Consumentenbond en het ROCOV.

Partij	Rol / verantwoordelijkheid	Taken
Provincie	Concessieverlener: - Voorwaardenscheppend - Kaderstellend - Informerend / signalerend - Coördinerend - Mede verantwoordelijk als concessieverlener voor gebeurtenissen in het Openbaar vervoer -Wegbeheerder: -zorgdragen voor schone en hele haltes oftewel het verminderen van vandalisme en daarmee het verbeteren van het sociale veiligheidsgevoel	- Bespreken en formuleren doelen. - Op basis van evaluaties sturing geven. - Signaleert de problematiek, levert op basis daarvan de nodige informatie en bespreekt deze met betrokken partijen. - Coördineren en stimuleren om betrokken partijen tot effectief beleid en effectieve maatregelen te laten komen t.b.v. sociale veiligheid (Veiligheidsoverleg sociale veiligheid Zuidtangent). - Bij ernstige calamiteiten zoals onbeheersbaar gedrag vanuit een wijk of gemeente een regie functie. -efficiënt/effectief beheer: zorgdragen voor schone en hele haltes volgens vastgesteld kwaliteitsniveaus

Taskforce sociale veiligheid openbaar vervoer i.o.v. het Rijk (Alle sectoren van het openbaar vervoer, vakbonden, politie en Openbaar Ministerie, OV- autoriteiten en de betrokken Ministeries zijn hierin vertegenwoordigd). De Taskforce is in ruste sinds 27 jan 2011 en er wordt bekeken welke richting de taskforce opgaat.	Stimuleren van uitvoering van zestien maatregelen t.v.v. sociale veiligheid in het openbaar vervoer. De focus ligt op het verminderen van het aantal incidenten en het vergroten van de persoonlijke veiligheid van werknemers en personeel in het openbaar vervoer.	Tijdens structurele overleggen wordt de vooruitgang op de zestien maatregelen besproken en besluiten genomen t.v.v. sociale veiligheid.
Vervoerder	Verantwoordelijkheid van sociale veiligheid in de bus.	<ul style="list-style-type: none"> - Waarborgen van veiligheid van reiziger en personeel - Bestrijden zwartrijden - Vervangen / repareren schade - Registreren van incidenten - Opstellen actieplan en voortgangsrapportage - Uitvoeren voorwaarden opgesteld in overleg met provincie
Taken gemeenten en wegbeheerders	Verantwoordelijk voor de handhaving van de openbare orde en meer specifiek ook voor de veiligheid op straat (haltes) en de stationsomgeving (busstations).	- Inrichten van de haltes en het station zodat deze plaatsen sociale veilig zijn.
Politie en justitie	Voor de handhaving van de openbare orde	

2.2.1 Rol van de provincie

De provincie heeft als opdrachtgever van het stads- en streekvervoer een behoorlijk belang bij het waarborgen van de sociale veiligheid in het busvervoer. Dit herschreven meerjarenplan 2011-2015 vormt de basis voor de aanpak van de sociale veiligheid in alle lopende en nieuwe concessies van de Provincie Noord-Holland. Dit plan bevat de strategie voor het beleid sociale veiligheid in het openbaar vervoer van Noord-Holland. De provincies Zuid-Holland en Utrecht werken tevens met een meerjarenplan.

Op basis van de wet- en regelgeving, best-practices van andere provincies en de huidige situatie is in overleg met collega's en betrokken partners bepaald dat de provincie de volgende rol op zich neemt:

- de voorwaardenscheppende en kaderstellende rol in: met de vervoerder bepalen en opstellen van doelstellingen en het geven van sturing aan de hand van monitoring en evaluaties.
- de informerende en signalerende rol: betrokken partijen, zoals gemeenten, inlichten over sociaal onveilige situaties en gebieden.
- de coördinerende rol: het afstemmen van samenwerking tussen betrokken partijen ten behoeve van de verbetering van sociale veiligheid. (coördinatie sociale veiligheidsoverleg Zuidtangent).

Zoals in de inleiding aangegeven heeft de provincie ook een rol als wegbeheerder.

Vandalisme is één van de factoren die het gevoel van sociale veiligheid beïnvloeden. Als beheerder van diverse haltes langs de Zuidtangent en provinciale wegen is de provincie verantwoordelijk voor schone en hele haltes.

Voorwaardenscheppende en kaderstellende rol

Voorwaardenscheppende rol

In ons Provinciaal Verkeers- en Vervoerplan (PVVP) staat vermeldt dat de provincie met andere betrokken partijen streeft naar het bereiken van optimale veiligheid van reizigers en personeel. Dit doen de partijen door het terugdringen van feitelijke incidenten en het gevoel van onveiligheid. In dit meerjarenplan 2011-2015 voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer wordt hier verdere invulling aan gegeven. In het bestek van de concessies staat opgenomen dat de vervoerder de gehele verantwoordelijkheid voor de (sociale) veiligheid van reizigers en personeel voor haar rekening neemt en dat de vervoerder haar uiterste inspanning verleend om aan de wensen van dit meerjarenplan te voldoen. Daarbij wordt ook invulling gegeven aan wat van de concessiehouder wordt verwacht. Op deze wijze zitten de normen en regels voor sociale veiligheid verweven in de concessies. Bij het meerjarenplan en de jaarlijkse actieplannen van een concessiegebied opgesteld door de vervoerder, wordt gestuurd op het behalen van concrete doelen en acties. Op basis van de huidige situatie en de plannen stelt de vervoerder in samenspraak met de provincie ambitieuze, maar realistische doelen voor sociale veiligheid vast.

Kaderstellende rol

Bij het stellen van doelen hoort tevens het monitoren en evalueren van deze doelen. Hierbij heerst niet de drang om de vervoerder af te rekenen op een verslechtering van sociale veiligheid, maar om samen tot verbetering van sociale veiligheid te komen. In hoofdstuk 4 gaan we verder in op de wijze van monitoring, sturing en samenwerking met de vervoerder.

Informerende en coördinerende rol

De provincie is niet wettelijk verplicht tot het vervullen van deze rol. Toch houdt de provincie gemeenten, politie en andere instanties op de hoogte van de gebeurtenissen, ontwikkelingen en afspraken. De provincie neemt een signalerende en vervolgens informerende rol in. De provincie signaleert de problematiek, levert op basis daarvan de nodige informatie en bespreekt deze met de gemeenten. Zo kunnen de gemeenten hun beleid en maatregelen beter en efficiënter inzetten ter verbetering van de sociale veiligheid.

Indien nodig vervult de provincie een coördinerende rol. Gezien de bestaande problematiek is de provincie de coördinator van het sociale veiligheidsoverleg Zuidtangent. Dit overleg bestaat sinds 2009 en is destijds door de betrokken partijen, zoals gemeente, politie, vervoerder en provincie opgezet. Dit jaar heeft de provincie de rol van coördinator naar zich toegetrokken en is zij in overleg met de stadsregio Amsterdam en de vervoerder om deze

overlegstructuur zo effectief mogelijk in te zetten. Het doel is om regelmatig te overleggen met de betrokken partijen over de sociale veiligheid op en nabij de Zuidtangent.

Wegbeheerders rol

Als beheerder van diverse haltes langs de Zuidtangent en provinciale wegen is de provincie verantwoordelijk voor schone en hele haltes. Mat name op de Zuidtangent is er sprake van veel vandalisme.

In 2010/2011 zijn nieuwe haltes en DRIS panelen op de Zuidtangent haltes geplaatst. Door Provinciale Staten is met de nota kapitaalgoederen besloten⁶ om het kwaliteitsniveau voor hoogwaardig openbaar vervoer vast te stellen op R voor de infrastructuur en R+ voor de haltevoorzieningen. Om de haltes schoon en veilig te laten zijn wordt er dagelijks schoongemaakt op de Zuidtangent. De belangrijkste vormen van vandalisme betreft glasschade en graffiti. Glasschade wordt door de weginspecteurs gemeld bij de glasleverancier en bij het schade afwikkelingsbedrijf (die weer aangifte doet bij de politie). Glas wordt hersteld binnen 24 uur gedurende de werkweek. Graffiti wordt nu nog alleen verwijderd indien het aanstootgevende teksten betreft. Dit moet verder aangescherpt worden tot R + niveau (maximaal 10% met graffiti op onopvallende plaatsen).

2.2.2 Taskforce sociale veiligheid openbaar vervoer

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, zelfs leiden tot minder reizigers omdat reizigers het openbaar vervoer op bepaalde tijdstippen en plaatsen gaan mijden.

De afgelopen tien jaar is er meer politieke aandacht voor gekomen. Sociale veiligheid wordt inmiddels beschouwd als een apart onderdeel van openbaar vervoer. Vanwege het toenemend aantal ernstige incidenten hebben de Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Verkeer & Waterstaat (V&W) tijdens een spoedoverleg met alle betrokkenen op 2 april 2009 afgesproken dat er een Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer (TVOV) werd opgericht. Alle sectoren van het openbaar vervoer (stad, streek en NS), vakbonden, politie en Openbaar Ministerie, OV- autoriteiten (provincies en stadsregio's) en de betrokken Ministeries zijn hierin vertegenwoordigd. De Taskforce heeft als doelstelling om te komen tot een pakket van maatregelen om het aantal incidenten in het openbaar vervoer terug te dringen. De focus ligt op het verminderen van het aantal incidenten en het vergroten van de persoonlijke veiligheid van werknemers en personeel in het openbaar vervoer. Pas geleden is helaas besloten om de Taskforce op te heffen, omdat er te weinig bereikt zou zijn. Gelukkig heeft de provincie nog kunnen afspreken dat de Taskforce financieel bijdraagt aan de aanschaf van camera's in de bussen Haarlem-IJmond.

De Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer heeft een pakket van 16 maatregelen voorgesteld, op basis van de volgende vijf uitgangspunten⁷:

- de aanpak kent een probleemgerichte focus;
- op sociale veiligheid in het openbaar vervoer wordt niet geconcurrereerd;
- de ketensamenwerking wordt verbeterd;
- werkbare maatregelen worden geïntensiveerd;

⁶ PS besluit 31 januari 2011

⁷ Naar een veiliger openbaar vervoer voor werknemers, een maatregelenpakket van de Taskforce Veiliger Openbaar vervoer, 9 september 2009

- handelingswijzen in het openbaar vervoer worden geüniformeerd.

Er zijn drie maatregelen, waar de OV-autoriteiten (waaronder provincies) verantwoordelijk voor zijn.

Maatregel 1: Verankeren sociale veiligheid in concessies door het instellen van basisnormen en sociale veiligheid uit de concurrentie te halen.

Op grond van de Wet Personenvervoer 2000 moeten OV-autoriteiten aan concessies voor openbaar vervoer voorschriften verbinden om een verantwoorde mate van veiligheid te waarborgen. Een van de doelstellingen van de Taskforce is om sociale veiligheid in concessies stads- en streekvervoer te verankeren.

Stand van zaken: Tot nu toe was het streven om samen met het SkVV (samenwerking van de zeven stadsregio's in het kader van verkeer en vervoer) tot een voorstel te komen. Echter, bij de stadsregio's is er verdeeldheid, aldus hun terugmelding, wat het IPO heeft doen besluiten om een gezamenlijk project op dit thema met het SkVV los te laten en over te gaan tot het maken van afspraken met de provincies. Dit proces loopt, en het IPO hoopt binnenkort met een voorstel te komen. De Taskforce concentreerde zich op een landelijke standaard basisnorm voor sociale veiligheid. Dit is moeilijker gebleken dan van tevoren werd gedacht. Sociale veiligheid is een dynamisch onderwerp en de aanpak hiervan vraagt om maatwerk. Na tegenstand van de ov-autoriteiten concentreren ze zich niet meer op een standaard minimumeis, maar werken ze aan een standaard lijst van verplichte onderwerpen die als onderdeel sociale veiligheid in de aanbesteding moeten worden opgenomen. Wordt vervolgd.

Maatregel 5: Verbeteren uniforme registratie incidenten in het openbaar vervoer

Stand van zaken: De incidentregistraties van vervoerders blijken ondanks de afspraken over de ABC-methodiek onderling niet vergelijkbaar. De terminologie wordt verschillend ingevuld en geïnterpreteerd door vervoerders. Hierdoor ontbreekt een landelijke en provinciale vergelijking. De Taskforce is de vervoerders aan het benaderen om verder inzicht te krijgen in de methoden van registreren.

Maatregel 7: Uitbreiden en verbeteren cameratoezicht op probleemlijnen in het streekvervoer.

Stand van zaken: Het plaatsen van camera's en TFT-schermen (Thin Film Transistor) draagt bij aan de veiligheidsbeleving van reizigers en personeel en het bestrijden van incidenten. De concessie Haarlem-IJmond behoort tot de laatste concessies in Nederland zonder cameratoezicht in de bussen. Vanwege de bezuinigingen wordt de concessie met 2,5 jaar verlengd tot december 2015, waardoor er met bestaand materiaal wordt doorgereden. Dus is er op korte termijn geen mogelijkheid om met een nieuwe aanbesteding camera's te laten plaatsen. Voor het plaatsen van camera's stelt de Taskforce Sociale veiligheid nog eenmalig een bijdrage beschikbaar. Deze Taskforce wordt opgeheven. Met het plaatsen van camera's in Haarlem-IJmond, zijn alle bussen van de provincie Noord-Holland van cameratoezicht voorzien. Op basis van 88 bussen gaat het om een totaalbedrag van € 769.296,-. Met het Rijk is overeengekomen dat de provincie en het Rijk gezamenlijk de kosten voor het plaatsen van de camera's en TFT-schermen financieren. Dit bedrag wordt in 4 jaar afgeschreven en bij de nieuwe aanbesteding worden er nieuwe camera's door de

vervoerder geleverd. Connexxion draagt de zorg voor het (periodieke) onderhoud en implementatie van de camera's en TFT-schermen.

2.3 De rol van de andere partijen ten opzichte van sociale veiligheid

2.3.1. De vervoerder

De provincie heeft de verantwoordelijkheid voor het waarborgen van de veiligheid in en rond het openbaar vervoer overgedragen aan de vervoerder. 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 de gemeenten of provincie, 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;
- het opstellen van een halfjaarlijkse rapportage
- uitvoeren van de maatregelen uit het plan waarover met de provincie overeenstemming is bereikt;

2.3.2. 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.

2.3.3. Politie en justitie/OM

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 provincie heeft een rol in het coördineren om tot afspraken te komen tussen vervoerders, gemeenten en politie.

Het Openbaar Ministerie 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 Opsporing 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.

3. De huidige problematiek

3.1 Nationaal

De laatste jaren is het aantal incidenten toegenomen. In het streekvervoer stijgt de veiligheidsbeleving van reizigers maar daalt de veiligheidsbeleving van buschauffeurs. De landelijke situatie laat de eerste drie kwartalen van 2010 een forse toename zien van het aantal incidenten ten opzichte van diezelfde periode over 2009. In onderstaande tabel is voornamelijk te zien dat het aantal ernstige incidenten A1 en A2 behoorlijk is toegenomen.

Code	Categorie	Totaal t/m Q3 2010	Totaal t/m Q3 2009	Stijging daling 2010 tov 2009 Percentage
Categorie A (strafrecht en APV):				
A1	Mishandeling	133	83	60%
A2	Bedreiging met wapen	35	23	52%
A3	Bedreiging zonder wapen	186	173	8%
A4	Diefstal/beroving	24	21	14%
A5	Optreden bij drugsoverlast	13	16	-19%
A6	Vandalisme, brandstichting, graffiti	551	457	20%
A7	Overige overtredingen: duwen, trekken, spugen etc.	387	279	39%
Categorie B (overtredingen wet personenvervoer):				
B1	Schelden	712	408	75%
B2	Lastigvallen	155	145	7%
B3	Optreden bij betalingsproblemen	316	191	65%
B4	Overige verstoringen: misbruik voorzieningen/noodrem etc.	108	116	-7%
Categorie C (overtredingen besluit personenvervoer en huisregels):				
	Overtredingen huisregels: voeten op de bank, roken etc.	255	182	40%
C2	Overige overlast: verontreiniging in- en exterieur	243	163	49%
Eindtotaal		3118	2.257	38%

3.2 Provinciaal

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

- Noord-Holland Noord,
- Haarlem/IJmond,
- Gooi en Vechtstreek,
- De Zuidtangent (gezamenlijk opdrachtgeverschap met SRA).

In al deze concessiegebieden rijdt Connexxion Openbaar Vervoer N.V. Naast de concessies in het busvervoer is de provincie Noord-Holland ook opdrachtgever voor de OV-verbinding over water tussen IJmuiden en Amsterdam CS (Fast Flying Ferries). Dit plan sociale veiligheid

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

De vervoerder geeft ons jaarlijks inzicht in de sociale veiligheid op de volgende aspecten:

3.2.1 Objectieve veiligheid

3.2.2. Subjectieve veiligheid

3.2.3 De veiligheidsbeleving van het personeel

3.2.4 Zwartrijdpercentage

3.2.1 Objectieve veiligheid

Via het registreren van incidenten ontstaat een beeld dat iets zegt over de gesteldheid/aard en omvang van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. In onderstaande tabel is te zien dat het aantal incidenten in elke concessie van 2007 tot eind 2010 is toegenomen. Dit heeft gedeeltelijk te maken met het beter registreren van incidenten. De afgelopen jaren is de ABC-systematiek opgezet (een landelijk uniform registratiesystematiek) en is er extra aandacht aan besteedt. Er wordt nu beter geregistreerd dan een aantal jaar geleden. Toch kunnen we er niet omheen dat het aantal incidenten toeneemt en dat hier aandacht aan moet worden besteed.

Concessie/lijn	2007	2008	2009	2010
Noord-Holland Noord (incl. Alkmaar)	48	63	103	100
Haarlem/IJmond	175	200	220	250
Gooi en Vechtstreek	75	92	103	120
Zuidtangent (lijn 300, excl. SRA-gebied)	102	84	108 (157 incl. SRA)	129 t/m sept. incl SRA
Totaal	400	439	560	

Uit de indeling van de incidenten in categorieën blijkt vooral dat vandalisme/graffiti en schelden het grootste aandeel hebben in het totaal.

Code	Categorie	Haarlem- IJmond 2010	Gooi en Vechtstreek 2010	Noord- Holland Noord 2010	Totaal incidenten 2010
<i>Categorie A (Strafrecht en APV)</i>					
A1	Mishandeling	9	4	3	16
A2	Bedreiging met wapen	1	3	2	6
A3	Bedreiging zonder wapen	11	6	6	23
A4	Diefstal / beroving	4	0	0	4
A5	Optreden bij drugsoverlast	1	0	1	2
A6	Vandalisme, brandstichting, graffiti	38	22	30	90
A7	Overige overtredingen: duwen, trekken, spugen, etc.	28	10	11	49
<i>Categorie B (Overtredingen wet personenvervoer)</i>					
B1	Schelden	47	33	10	90
B2	Lastig vallen	18	4	12	34
B3	Optreden bij betalingsprobleem	38	13	5	56
B4	Overige verstoringen: misbruik voorzieningen / noodrem, etc.	6	6	0	12
<i>Categorie C (Overtredingen besluit personenvervoer en huisregels)</i>					
C1	Overtredingen huisregels: voeten op de bank, roken, etc.	22	12	9	43
C2	Overige overlast: verontreiniging in- en exterieur	27	7	11	45
<i>Totaal</i>		250	120	100	470

Noord-Holland Noord

In absolute cijfers geldt voor 2010 een kleine afname van het aantal incidenten ten opzichte van 2009. Voornamelijk bij de woordelijke bedreigingen en schelden is een afname waar te nemen. Het aantal incidenten op het gebied van vandalisme en lastigvallen neemt echter behoorlijk toe.

Een nadere analyse wijst uit, dat de meeste incidenten plaatsvinden in Alkmaar. De lijnen waarop de meeste incidenten zijn voorgekomen zijn: lijn 360, lijn 2 en lijn 10. Vooral lijn 360 rijdt zeer frequent en de kans op incidenten op deze lijn is dan ook groter. Uit de incidentenmeldingen blijkt, dat incidenten zeer gespreid in tijd, locatie en lijn voorkomen en dat geen zwaartepunt bij de incidenten is te benoemen. Van het totaal aantal incidenten vinden relatief de meeste incidenten plaats tussen 19.00 uur en 24.00 uur. Er is geen locatie en tijdstip aan te geven waarop de meeste incidenten plaats hebben gevonden. De meeste incidenten vonden plaats op Alkmaar Station NS en Hoorn Station NS. Op beide locaties betreft het 6 incidenten.

Gooi en Vechtstreek

In absolute cijfers geldt voor 2010 een toename van het aantal incidenten ten opzichte van 2009. Vooral de categorieën 'schelden' (meer dan 50% stijging) en 'optreden bij betalingsproblemen' laten een behoorlijke stijging zien. Er is in 2010 meer controle toegepast en dit heeft geleid tot een vermeerdering van deze categorieën.

Een nadere analyse wijst uit, dat de meeste incidenten plaatsvinden in Hilversum. De lijnen waarop de meeste incidenten zijn voorgekomen zijn: lijn 100, lijn 109 en lijn 110. Van het totaal aantal incidenten vinden relatief de meeste incidenten plaats tussen 19.00 uur en 24.00 uur. Hoewel er niet één specifieke locatie en/of tijdstip aan te geven is waarop de meeste incidenten plaats hebben gehad, is het aantal incidenten dat plaats hebben gevonden op Hilversum Station NS hoog (16). De locaties waarvoor meer dan een gemiddeld aantal incidenten zijn geregistreerd zijn verder Huizen busstation 8, Bussum Station 6 en Amsterdam Bijlmer 6. De incidenten vinden in het algemeen zeer gespreid en op verschillende lijnen plaats.

Het aantal incidenten op lijn 100 ligt aanzienlijk hoger dan het aantal incidenten op de overige lijnen. De incidenten op deze lijn vinden wel gespreid in locatie en tijd plaats. Tevens dient te worden vermeld dat de ritfrequentie op deze lijn hoger ligt, dat op de andere lijnen waardoor de kans op een incident ook groter is. Uit de incidentenmeldingen blijkt verder, dat de overige incidenten ook zeer gespreid in tijd, locatie en lijn voorkomen.

Haarlem-IJmond

In absolute cijfers geldt voor 2010 een behoorlijke toename van het aantal incidenten ten opzichte van 2009. Uit het overzicht blijkt een significante stijging bij de categorieën 'overige overlast' en 'optreden bij betalingsproblemen'. Er is in 2010 meer controle toegepast en dit heeft geleid tot een vermeerdering van deze categorieën.

Een nadere analyse wijst uit, dat de meeste incidenten plaatsvinden in Haarlem. Dit is ook niet verwonderlijk, omdat hier het overgrote deel van het openbaar vervoer van concessie Haarlem-IJmond plaatsvindt. De lijnen waarop de meeste incidenten zijn voorgekomen zijn: lijn 80, lijn 75 en lijn 73. Op de stadslijnen vinden de meeste incidenten plaats op de lijnen 2 en 3. Van het totaal aantal incidenten vinden relatief de meeste incidenten plaats tussen 19.00 uur en 24.00 uur. Er is niet één specifieke locatie en/of tijdstip aan te geven waarop de meeste incidenten plaats hebben gehad. Voor Haarlem gelden als bovengemiddelde locaties wel: Station NS, Verwulft, Schalkwijk Winkelcentrum en Parklaan. De incidenten vinden zeer gespreid en op verschillende lijnen plaats.

Uit de incidentenmeldingen blijkt, dat incidenten zeer gespreid in tijd, locatie en lijn voorkomen en dat geen specifiek zwaartepunt bij de incidenten is te benoemen. Gezien het aantal incidenten springt lijn 80 er wel uit.

Zuidtangent

Het aantal geweldsdelicten was in 2009 voor de gehele concessie Amstelland Meerlanden ten opzichte van 2007 & 2008 gestegen. Dit beeld is in de eerste 9 maanden van 2010 voor mishandeling (A1) en bedreiging met wapen(A2) niet veranderd. Mishandeling is zelfs boven het niveau van 2009. 15 gemelde incidenten in 2010 ten opzichte van 12 incidenten in 2009. Dit soort incidenten heeft een grote impact en leidt vaak tot een langdurige ziekteverzuim bij de getroffen werknemer.

De meeste geweldsdelicten vinden plaats in lijn 300, Zuidtangent. 7 mishandelingen vonden plaats op lijn 300 in 2010. Door inzet van het extra controlepersoneel (12 fte) sinds augustus 2010 denkt Connexxion het aantal geweldsincidenten tegen chauffeurs en controlepersoneel terug te brengen. Naast een verwachte toename in veiligheidsbeleving voor chauffeurs en reizigers, verwacht Connexxion dat het extra toezicht ook zal leiden tot een daling van het aantal zwartrijders.

3.2.2. Subjectieve veiligheid

Jaarlijks geeft de OV-klantenbarometer van het KpVV aan hoe het gesteld is van de veiligheidsbeleving van de reizigers. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in:

- A Sociale veiligheid algemeen
- B Sociale veiligheid in het voertuig
- C Sociale veiligheid op de halte

A: De reizigerswaardering voor de sociale veiligheid (in het voertuig en op de halte) is weergegeven in onderstaande tabel:

Landelijk ligt het gemiddelde op een 7,5

Concessie/lijn	2007	2008	2009	2010
Noord-Holland Noord	7,8	8,0	7,9	7,9
Haarlem/IJmond	8,0	7,8	7,8	7,9
Gooi en Vechtstreek	7,9	7,6	7,7	7,8
Zuidtangent	7,6	7,9	7,7	7,4

B: De reizigerswaardering voor de sociale veiligheid tijdens de rit is weergegeven in onderstaande tabel:

Landelijk ligt het gemiddelde op een 7,9

Concessie/lijn	2007	2008	2009	2010
Noord-Holland Noord	8,0	8,3	8,3	7,9
Haarlem/IJmond	8,1	8,0	8,2	7,8
Gooi en Vechtstreek	8,2	8,1	8,1	7,8
Zuidtangent	7,8	8,1	8,0	7,5

C: De reizigerswaardering voor de sociale veiligheid (op de halte) is weergegeven in onderstaande tabel:

Landelijk ligt het gemiddelde op een 7,6

Concessie/lijn	2007	2008	2009	2010
Noord-Holland Noord	7,9	7,8	8,0	7,9
Haarlem/IJmond	7,8	7,7	7,9	7,8
Gooi en Vechtstreek	7,9	7,9	7,8	7,8
Zuidtangent	7,6	7,8	7,7	7,5

Bonus-malussystematiek

Gezien deze cijfers is vooral de veiligheidsbeleving in de bus behoorlijk teruggelopen, vooral op de Zuidtangent. Op basis van deze cijfers kijkt de provincie of Connexxion voldoende doet aan de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Provincie Noord-Holland heeft streefwaarden afgesproken met de vervoerder ten aanzien van sociale veiligheid. Indien de vervoerder een hogere score haalt dan de afgesproken streefwaarde, komt de vervoerder in aanmerking voor een bonus. Deze bonus is echter niet vaak uitgekeerd.

Noord-Holland Noord (Overzicht waarden van de uitvoeringsaspecten van de concessie)

Jaar	Kwaliteitsaspect	Gegevens-bron	Onder-grens	Bovengrens	Werkelijke waarde 2009	score	Bedrag (zonder indexering)
2009	Veiligheid algemeen	OV-Klantenbarometer KpVV	7,0	8,0	7,9	0	Geen punt voor bonus
2010	Veiligheid algemeen	OV-Klantenbarometer KpVV	7,0	8,0	7,9	0	Geen punt voor bonus

In 2008 is de nieuwe aanbesteding ingegaan. In 2009 en 2010 is Connexxion bij het kwaliteitsaspect veiligheid algemeen binnen de gestelde marge gewaardeerd.

Gooi en Vechtstreek (Overzicht waarden van de uitvoeringsaspecten van de concessie)

Jaar	kwaliteitsaspect	gegevens-bron	Item	uitgangs-situatie 2004	streef-waarde	werkelijke waarde	score
2006	Sociale veiligheid in de bus	Klantenbarometer KPVV	Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?	8,2	8,2	8,2	1
2007	Sociale veiligheid in de bus	Klantenbarometer KPVV	Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?	8,2	8,2	8,2	1
2008	Sociale veiligheid in de bus	Klantenbarometer KPVV	Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?	8,2	8,2	8,1	1
2009	Sociale veiligheid in de bus	Klantenbarometer KPVV	Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?	8,2	8,2	8,1	1
2010	Sociale veiligheid in de bus	Klantenbarometer KPVV	Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?	8,2	8,2	7,8	0

De voorgaande jaren heeft Connexxion een bonuspunt ontvangen. In 2010 is de sociale veiligheidsbeleving echter lager gewaardeerd, waardoor Connexxion de streefwaarde niet heeft gehaald.

Haarlem-IJmond (Overzicht waarden van de uitvoeringsaspecten van de concessie)

Jaar	Kwaliteitsaspect	Gegevens-bron	Item	uitgangs-situatie 2004	streef-waarde	werkelijke waarde	score
2006	Sociale veiligheid in de bus	Klantenbarometer KPVV	Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?	8,2	8,2	8,2	1
2007	Sociale veiligheid in de bus	Klantenbarometer KPVV	Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?	8,2	8,2	8,1	1
2008	Sociale veiligheid in de bus	Klantenbarometer KPVV	Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?	8,2	8,2	8,0	0
2009	Sociale veiligheid in de bus	Klantenbarometer KPVV	Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?	8,2	8,2	8,2	1
2010	Sociale veiligheid in de bus	Klantenbarometer KPVV	Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?	8,2	8,2	7,8	0

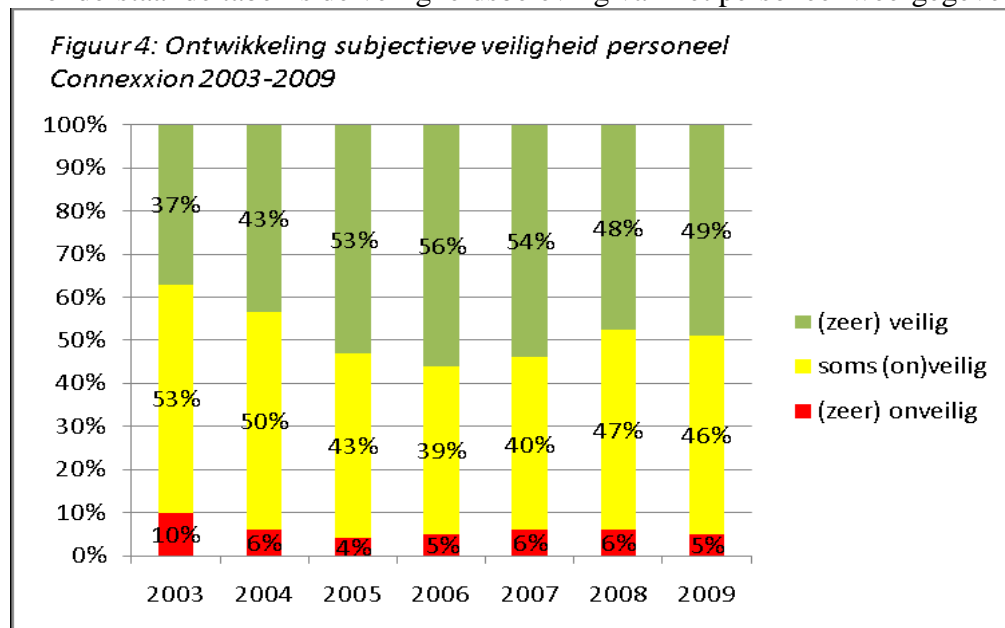
De voorgaande jaren heeft Connexxion wisselend voldaan aan de eis van het sociale veiligheidsniveau. In 2010 is het percentage lager, dan voorgaande jaren en heeft Connexxion de streefwaarde niet gehaald.

Zuidtangent

De veiligheidsbeleving van de reizigers op de Zuidtangent is behoorlijk gedaald. Hoewel de veiligheidsbeleving in 2008 was gestegen, is de beleving vervolgens gedaald. De gemiddelde beleving van reizigers is in 2010 gedaald van een 7,8 naar een 7,5. De daling zou gedeeltelijk verklaard kunnen worden door de invoering van de OV chipkaart en de beperkte mogelijkheid van controle van de OV chipkaart. Controleurs hebben hierdoor veel pardoneringen uitgeschreven en reizigers zagen het zwartrijden ook toenemen. Begin 2010 is de controle apparatuur PVU van de medewerker VIC volledig operationeel gegaan. De provincie en Connexxion leggen de focus op de sociale onveiligheid van de Zuidtangent. Om het veiligheidsgevoel van reizigers te doen toenemen, gaat Connexxion een nieuwe controlewijze invoeren, meer gastheerschap, meer zichtbare aanwezigheid en meer gericht controleren.

3.2.3 De veiligheidsbeleving van het personeel

In onderstaande tabel is de veiligheidsbeleving van het personeel weergegeven.



Na een daling van het gevoel in 2008 zien we dat 49% van onze chauffeurs zich weer veiliger voelt in 2009. Het cijfer van 2010 is nog niet bekend. Het (zeer) onveilige gevoel is ook een procent gezakt. Als verantwoordelijke probeert Connexxion de veiligheidsbeleving bij haar personeel toe te laten nemen. Deze cijfers laten zien dat de maatregelen zoals ze die toepassen langzaam hun effect beginnen te krijgen.

Zuidtangent

In onderstaande tabel is de veiligheidsbeleving van het personeel weergegeven.

Waarderingscijfer	2007	2008	2009
Connexxion AML	6,4	6,5	6,5

Bron: personeelsmonitor stads- en streekvervoer KpVV (2007-2009)

Dit betreft een andere bron, waardoor deze cijfers hoger liggen. Het personeel (chauffeurs) van de Amstelland Meerlanden beoordeelt de sociale veiligheid in 2009 gelijk als in 2008, Connexxion streeft ernaar om het veiligheidsgevoel te verhogen naar minimaal een 7.

3.2.4. Het zwartrijdpercentage

Binnen de concessiegebieden van de provincie geldt, met uitzondering van de Zuidtangent, een zogenaamd gesloten instapregime. Dit betekent dat de chauffeur alle plaatsbewijzen dient te controleren. Zwart- en grijsrijden komt natuurlijk ook hier voor, maar de percentages in deze concessies liggen laag. 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.

Wat opvalt, is het fors hogere percentage zwart- en grijsrijden op de Zuidtangent. Uit onderzoeken (najaar 2009 en voorjaar 2010) is gebleken dat het zwartrijdpercentage rond de 15% schommelde. Dit heeft te maken met het 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.

Naar aanleiding van deze schokkende uitkomsten, is in 2010 een pilot voorgesteld met 12 extra toezichthouders in het gebied AML met als hoofddoel het terugdringen van het aantal incidenten en het terugbrengen van het zwartrijdpercentage, vooral op de Zuidtangent (300 en 310). De 12 extra toezichthouders (Medewerkers Service & Veiligheid) zijn vanaf begin augustus 2010 aan het werk gegaan en de eerste resultaten zijn zodanig dat Connexxion overweegt om het aantal toezichthouders verder uit te breiden. Daarbij vinden er incidenteel grootschalige controles plaats, zowel in de week van 20 juni jl. en op de nachtbussen van de Zuidtangent en Haarlem-IJmond in het weekend van 21 op 22 mei jl.

Connexxion onderzoekt momenteel de mogelijkheden om af te stappen van het open instap regime en dit te vervangen door 'gesloten instap'. Naast het feit dat deze zgn. open instap een concessievoorwaarde is voor de Zuidtangent, kan het gevolgen hebben voor de rijdtijd. Dit laatste wordt nu onderzocht en doorgerekend. Naast extra rijdtijd (kosten) zou het voor reizigers vertraging kunnen opleveren bij in-/uitstap. De invoering van een draaihekje bij de uitstapdeuren maakt onderdeel uit van het onderzoek.

4. De sturing om tot het wensbeeld te komen

4.1 Inleiding

De onderstaande paragrafen beschrijven het wensbeeld en de beleidsdoelstellingen ten behoeve van sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

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;

Om het wensbeeld te bereiken, zijn een aantal doelstellingen geformuleerd.

4.3 Beleidsdoelstellingen

De provincie blijft de volgende hoofddoelstelling hanteren:

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 landelijke trend en personeelsmonitor 2010 geven aan dat steeds meer middelzware en zware incidenten plaatsvinden. Dit is een trend van de laatste jaren, die moet worden aangepakt. Daarnaast vinden de meeste incidenten plaats op de Zuidtangent. Gezien deze problematiek stuurt de provincie voornamelijk op het aantal middelzware- en zware incidenten en de veiligheidsbeleving van reizigers. De focus ligt vooral bij de Zuidtangent. Daarnaast bespreken wij de veiligheidsbeleving van het personeel en het zwartrijdpercentage met de vervoerder.

De hoofddoelstelling is geconcretiseerd in de volgende subdoelstellingen.

Vermindering van het aantal feitelijke incidenten (objectieve veiligheid):

⊗ *Het aantal incidenten* waarbij reizigers en/of personeel betrokken zijn, neemt in de Zuidtangent tot 2016 jaarlijks af ten opzichte van het voorafgaande jaar.

⊗ *Het aantal geregistreerde middelzware en zware incidenten* waarbij reizigers en/of personeel betrokken zijn, neemt in elk van de concessiegebieden tot 2016 jaarlijks af ten opzichte van het voorafgaande jaar.

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.

Verbetering van de subjectieve veiligheid

- De waardering voor de sociale veiligheid van reizigers in het voertuig stijgt jaarlijks in alle concessiegebieden tot aan de periode tot 01-01-2016 (meting CVOV-monitor).
- De waardering voor de sociale veiligheid van reizigers op de halte stijgt jaarlijks in alle concessiegebieden tot aan de periode tot 01-01-2016 (meting CVOV-monitor).

Concretisering

Sociale veiligheid is een dynamisch onderwerp dat afhankelijk is van vele maatschappelijke aspecten en dus wordt er een aparte aanpak per concessiegebied gevraagd. Elk gebied heeft haar eigen problematiek en op basis daarvan moeten doelstellingen worden geformuleerd. De Taskforce slaagt er niet in om concrete eisen en doelstellingen te formuleren voor alle concessiegebieden en de provincie niet voor haar concessiegebieden. Sociale veiligheid is afhankelijk van de maatschappelijke ontwikkelingen, die per gebied verschillend zijn.

De provincie eist dat de vervoerder in het begin van elke concessie een meerjarenplan opstelt waarin doelstellingen zijn geformuleerd en maatregelen die worden genomen om deze doelen ter verbetering van de sociale veiligheid te behalen. Hiervoor stelt de vervoerder jaarlijks een actieplan sociale veiligheid op. De provincie verwacht hierbij, dat de vervoerder ambitieuze, realistische doelen nastreeft en stuurt op de naleving ervan. In de volgende paragraaf gaan we hier nader op in.

4.4 Monitoring en sturing

4.4.1. Monitoring

Een concessie scoort goed op het gebied van sociale veiligheid als aan voorafgestelde streefwaarden voor sociale veiligheid wordt voldaan (subjectief en objectief) die zijn vastgelegd in de meerjarenplannen en de actieplannen sociale veiligheid. 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. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de manier waarop de monitoring en sturing plaatsvindt.

In onderstaand overzicht staan de bronnen die we gebruiken om de situatie met betrekking tot de sociale veiligheid in de concessies Gooi en Vechtstreek, Noord-Holland Noord en Haarlem-IJmond te monitoren. De Stadsregio houdt toezicht op de concessie Amstelland/Meerlanden, waaronder ons deel van de Zuidtangent tevens wordt meegenomen.

Bron	Gegevens	Verdere omschrijving	Wanneer
Meerjarenplan sociale veiligheid van elk concessiegebied	Doelstellingen en streefcijfers	Doelen en maatregelen worden opgesteld door de vervoerder o.b.v. dit meerjarenplan en afgestemd met de ov-autoriteiten.	1x aan begin van nieuwe concessie door vervoerder
Actieplannen	Evaluatie op voorafgestelde doelen en opstellen gewenste maatregelen	De vervoerder monitort de sociale veiligheid en geeft een verklaring van de ontwikkeling. Op basis hiervan worden doelen geherformuleerd en gewenste maatregelen besproken met de ov-autoriteiten en indien nodig andere betrokken partijen.	1x per jaar door vervoerder
Objectieve veiligheid	Registratie incidenten conform ABC-methodiek + halte en lijnnummer	Aantal incidenten in en rondom het voertuig waar reizigers en/of personeel bij betrokken zijn.	1x per kwartaal door vervoerder
OV-klantbarometer	OV-klantbarometer	Klantenoordeel op items (bus/halte) met betrekking tot sociale veiligheid	1x per jaar door KPVV
Landelijke personeelsmonitor	Landelijke personeelsmonitor	De veiligheidsbeleving van personeel in stads- en streekvervoer	1x per 2 jaar door KPVV. Connexxion laat een bedrijfsspecifieke rapportage opstellen.
Reizigersmonitor	Reizigersmonitor KpVV	De veiligheidsbeleving van reizigers algemeen en in en buiten het voertuig	1x per jaar door KpVV
Monitor zwartrijden	Monitor zwartrijden (KpVV)	Het percentage zwartrijden in stads- en streekvervoer	1x per jaar door KpVV

Klantenmonitor Provincie Noord- Holland	Klantenmonitor Provincie Noord- Holland	Sociale veiligheid op haltes in beheer van de provincie	1 keer per 2 jaar
---	---	--	-------------------

4.4.2. Sturing

Monitoring is van groot belang om de ontwikkeling van de sociale veiligheid te blijven volgen. De provincie monitort om de ontwikkeling en het niveau van sociale veiligheid vast te stellen en met de vervoerder problematiek en gewenste maatregelen te bespreken.

Monitoregegevens worden gebruikt om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren.

Indien uit de monitorresultaten blijkt dat de ontwikkeling van de sociale veiligheid in de concessie niet voldoet aan de doelstellingen zoals genoemd in de beleidsplannen, komt dit in het periodieke overleg tussen provincie en vervoerder aan de orde. Provincie vraagt op dat moment om inzicht in de oorzaken waarom de doelstellingen niet zijn gehaald en om maatregelen ter verbetering. De provincie verwacht hierbij volledige medewerking en een actieve inzet van de concessiehouder.

Subjectieve veiligheid

In de bonus-malus systematiek wordt er gestuurd op veiligheidsbeleving. Hiervoor wordt door een onafhankelijk bureau gemoniteerd (Ov-klantenbarometer) hoe de vervoerder heeft gepresteerd op dit gebied. De uitkomsten van de Klantenbarometer CVOV. Dit onderzoek wordt eenmaal per jaar uitgevoerd door de Adviesdienst Verkeer en Vervoer (in opdracht van het KPVV). Deze kengetallen worden eenmaal per jaar per concessiegebied bepaald. Ook andere provincies hanteren deze methode om te bepalen of de vervoerder voldoet aan het handhaven van de sociale veiligheid.

Het sturen op de sociale veiligheidsbeleving blijft een goede methode, waar echter ook een kanttekening bij moet worden geplaatst. De veiligheidsbeleving van de OV-klantenbarometer is een momentopname en geeft geen antwoord op de vraag of specifieke maatregelen effect hebben gehad op specifieke haltes of buslijnen. Het is op basis van de huidige vraagstelling in de OV-klantenbarometer niet mogelijk het effect van afzonderlijke maatregelen te meten omdat niet bekend is waarom een bepaalde wijziging in de waardering optreedt. Daarom zijn aanvullende enquêtes op lijnen of haltes, waar specifieke maatregelen genomen zijn, zinvol. In de zomer van 2011 worden er camera's geplaatst in de bussen binnen de concessie Haarlem-IJmond en Gooi- en Vechtstreek. Het is uiterst nuttig om met aanvullend onderzoek het effect van deze investering inzichtelijk te krijgen.

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. De vervoerder maakt de incidentenregistratie op de landelijk afgesproken wijze en rapporteert ten minste twee keer per half jaar aan de provincie. Daarnaast staan de aantallen incidenten maandelijks 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).

De vervoerder registreert en rapporteert de incidenten en indien er noodzaak voor is, worden deze in het periodieke overleg van provincie en vervoerder besproken. Hierbij worden dan de voorafgestelde doelen tegen het licht gehouden en mogelijke verbeteringen besproken. Doordat de vervoerder zelf de incidenten registreert, is het echter onmogelijk om een bonus-malussystematiek op basis van het aantal incidenten toe te rekenen. Dit kan tevens niet doordat er een uiteenlopend verschil zit in de ernst van het incidenten.

Vandalisme en graffitiregistratie

Daarbij is het belangrijk inzicht te krijgen in 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

Het overzicht kan worden gebruikt om prioriteiten te bepalen voor de inzet van preventieve maatregelen zoals voorlichting/communicatie.

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 op basis van het aantal bussen per concessie dat vanuit een bepaalde vestiging wordt ingezet naar rato verdeeld over de verschillende concessies.

Ook de schades aan de haltes van de Zuidtangent in beheer van de provincie Noord-Holland worden gemonitord. Dit vormt de basis voor bijvoorbeeld specifieke acties op risicolocaties (zie voorbeeld cameratoezicht op specifieke Zuidtangent haltes door de gemeente Haalemmermeer)

Percentage zwartrijden

De provincie hecht vooral veel waarde aan de bovenstaande onderwerpen. De provincie is van mening dat de vervoerder vooral het zwartrijden (economisch perspectief) en de veiligheidsbeleving van het personeel hoog in het vaandel moet hebben staan.

Doordat het zwartrijdpercentage op de Zuidtangent hoog ligt, richt de provincie samen met de Stadsregio hier op dit moment haar meeste aandacht op. De provincie bekijkt 1 jaar per keer de zwartrijdpercentages van de andere drie concessies. 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.

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.

5. Plannen en overlegmomenten

5.1 Meerjarenplannen sociale veiligheid

Met dit meerjarenplan sociale veiligheid openbaar vervoer kent de provincie haar eigen beleid, koers en wensbeeld. Dit meerjarenplan is een werkdocument en wordt bij nodige veranderingen aangepast en geactualiseerd. Ook voor de andere partijen biedt dit plan duidelijkheid.

Om in aanmerking te komen voor een concessie is de vervoerder verplicht een meerjarenplan sociale veiligheid op te stellen. Dit meerjarenplan wordt geschreven volgens de richtlijnen van het meerjarenplan van de provincie en geldt voor de gehele duur van de concessie. In de meerjarenplannen legt de vervoerder de doelen en prioriteiten vast die hij de komende jaren wil bereiken. Aan deze prioriteiten ligt een visie ten grondslag, die ook in het meerjarenplan is opgenomen.

De vervoerder heeft samen met de provincie het meerjarenplan Gooi en Vechtstreek (2011) en Noord-Holland Noord (2008) opgesteld. Doordat de concessie Haarlem-IJmond verlengd wordt, wordt de vervoerder gevraagd het huidige Meerjarenplan kritisch te evalueren en in het volgende actieplan de doelstellingen en plannen voor de komende jaren te formuleren.

5.2 Actieplan sociale veiligheid

Net als bij andere provincies levert Connexxion elk jaar een actieplan sociale veiligheid per concessie in. Hierin gaan ze in op de landelijke en provinciale situatie van de sociale veiligheid in het busvervoer, de maatregelen die zij genomen hebben en doen zij voorstellen tot additionele maatregelen. De afgelopen jaren waren dit vaak standaard plannen met vaak alleen een terugblik en niet gericht naar de toekomst. In overleg met Connexxion is besproken en besloten om het actieplan sociale veiligheid als voortvarende vooruitblik te zien en niet alleen als terugblik. Hierin moeten doelen worden vastgesteld, geëvalueerd en verbeteringen worden beschreven. Daarbij wordt er dieper ingegaan op een probleemcategorie en wordt deze categorie als speerpunt benoemd. In het kader van dit speerpunt moeten realistische, haalbare plannen en afspraken worden gemaakt.

Elk jaar schrijft de vervoerder een actieplan sociale veiligheid, dat past binnen het meerjarenplan sociale veiligheid van de provincie, het meerjarenplan van de betreffende concessie en voldoet aan de concessievoorwaarden. De actieplannen kennen globaal de volgende indeling:

- a. ontwikkeling van sociale veiligheid afgelopen ja(a)r(en) in het algemeen en ten opzichte van ontwikkelingen in de maatschappij, inclusief analyse van de probleemgebieden;
- b. streefcijfers voor het komende jaar. De streefcijfers hebben betrekking op
 - het aantal incidenten (per categorie: A, B, C);
 - de veiligheidsbeleving van reizigers (reizigersmonitor)
 - de veiligheidsbeleving van personeel (personeelsmonitor)
 - het zwartrijden
- c. speerpunt(en) voor het komende jaar en onderbouwing daarvan; aansluitend op de ontwikkelingen in het voorgaande jaar en op de prioriteiten van de provincie (differentiatie, gastheerschap, samenwerking)
- d. maatregelenpakket/ inzet van middelen, projecten sociale veiligheid, bijvoorbeeld:

- de inzet van menselijk toezicht;
 - inzet van materieel (camera's, aanpassingen materieel, etc.);
 - cursussen/opleiding personeel;
 - voorlichting en communicatie richting reizigers en personeel, bewoners, scholen etc.;
- e. overzicht partijen waarmee samengewerkt wordt / afsprakenkaders
- samenwerking met overige vervoerders;
 - afspraken met derden (politie, justitie, gemeenten, VOV, etc.);
 - aard van de samenwerking (hoe vaak, waarover)
- f. (verwachting van) effect van maatregelen en hoe dit wordt gemonitord
- g. planning op hoofdlijnen en kosten.

De plannen worden beoordeeld op volledigheid, tijdigheid, ambitieniveau en te verwachten resultaat. Beoordeling vindt plaats door in ieder geval de beleidsmedewerker van de provincie die zich bezig houdt met sociale veiligheid en de concessiebeheerder van de desbetreffende concessie.

Het actieplan sociale veiligheid wordt elk jaar in concept tussen vervoerder en provincie afgestemd. Vervolgens wordt het ter advisering voorgelegd aan de ROCOV. Het actieplan en het advies worden uiterlijk 1 oktober formeel aan de provincie ter goedkeuring aangeboden.

5.3 Voortgangsrapportage sociale veiligheid en voortgangsgesprekken

Twee maal per jaar houden de vervoerder en de provincie een voortgangsgesprek. Het initiatief voor deze gesprekken ligt bij de provincie en zullen plaatsvinden aansluitend aan het concessieoverleg. Het doel van dit gesprek is om de voortgang op het terrein van sociale veiligheid te bespreken en afspraken te maken om de sociale veiligheid verder te verbeteren.

Aan de basis van deze gesprekken ligt een jaarlijks actieplan en na een half jaar een voortgangsrapportage waarin de algemene ontwikkeling wordt omschreven. Tevens wordt een overzicht verstrekt waarin de stand van zaken voor de punten uit het actieplan toegelicht worden. Deze is inclusief overzicht van incidentenregistratie, uitgesplitst op locatie, per lijn en op het niveau van de gehele concessie (gegevens op maandbasis). De conceptrapportages worden aangeleverd in mei en oktober, twee weken voorafgaand aan de voortgangsgesprekken. Deze voortgangsgesprekken vinden plaats tussen de beleidsmedewerker van de provincie (eventueel senior concessiebeheerder) en de beleidsmedewerker Sociale veiligheid en/of de concessiebeheerder van de vervoerder.

Het totaaloverzicht van inlevermomenten en gesprekken ziet er als volgt uit:

Plan	Wanneer	Inhoud
Meerjarenplan concessiegebied	Voor ingang van de concessie	De doelen en prioriteiten voor de komende jaren tot aan het eind van de concessie.
Actieplan SV	Jaarlijks voor 1 oktober	Evaluatie van doelen en voorstel tot verbetering. Uitgebreid voorstel dat aan eisen op blz. 29 voldoet.
Voortgangsrapportage	Jaarlijks voor 1 juni	Evaluatie van doelen en kort voorstel tot verbetering.
Voortgangsgesprekken	In juni & oktober	Provincie bespreekt met vervoeder de voortgang en mogelijkheden voor het bevorderen van de sociale veiligheid.

5.4 Veiligheidsoverleg Zuidtangent

Naar aanleiding van de incidenten op de Zuidtangent is het noodzakelijk om een efficiënte overlegstructuur met alle betrokken partijen op te zetten om de sociale veiligheid op de Zuidtangent te verbeteren. Als concessieverleners nemen de Provincie en Stadsregio Amsterdam de coördinerende rol op zich.

Het doel is de sociale veiligheid op de Zuidtangent te verbeteren door middel van het gezamenlijk opstellen van een integraal pakket aan maatregelen. Samen met de betrokken partijen zullen er concretere doelstellingen worden geformuleerd.

De overlegstructuur bestaat uit een strategisch, een beleidsoverleg en een operationeel overleg.

- Eens per jaar komen de partijen bijeen om de voortgang te bewaken en de strategie te formuleren van de beleidsgroep.
- Elk kwartaal komt de beleidsgroep bijeen om de beoogde strategie in doelstellingen om te zetten.
- Elke zes weken is er een operationeel overleg om concrete acties uit te zetten.

De overlegstructuur staat en valt met de betrokkenheid en inzet van de samenwerkende partners. Onder de noodzakelijke partners verstaan we de:

- Provincie Noord-Holland in haar rol als concessieverlener en wegbeheerder
- Stadsregio Amsterdam
- Connexxion
- Gemeente Haarlem
- Gemeente Haarlemmermeer
- Gemeente Amstelveen
- Schiphol
- Politiekorps Amstelland-Meerlanden
- Politiekorps Kennemerland

6. Vereiste maatregelen vervoerder

De vervoerder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in de bus en kan vanuit zijn expertise het beste bekijken welke maatregelen er genomen dienen te worden ter voorkoming/bestrijding van de problematiek. De vervoerder stemt met de provincie af welke en hoe ze de middelen/maatregelen gaan inzetten.

Cameratoezicht

Bij de volgende nieuwe concessies zal de vervoerder alle bussen van cameratoezicht moeten voorzien. Hierbij zorgt de vervoerder tevens voor de implementatie en het beheer. Dat is landelijk bepaald en vastgelegd. Als er cameratoezicht op haltes wordt geplaatst, valt dit onder de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder (gemeenten dan wel provincie)

Doordat de concessie Haarlem-IJmond wordt verlengd, wordt er echter met bestaand materiaal doorgereden. De provincie heeft samen met de Taskforce sociale veiligheid camera's in alle bussen laten plaatsen. Doordat in juli 2011 tevens camera's in alle bussen van de nieuwe concessie Gooi- en Vechtstreek komen, zijn vanaf dat moment alle bussen die in opdracht van de provincie Noord-Holland rijden, voorzien van cameratoezicht.

Prioriteitsbepaling inzet toezichthouders

De vervoerders bepalen waar toezicht nodig is. Bij het aanleveren van het actieplan leveren zij een lijst in met de plaatsen waar toezicht noodzakelijk is. De provincie kan namelijk een coördinerende rol spelen om samen met gemeenten en politie toezichthouders efficiënt in te zetten. Zij kunnen de vervoerder en gemeenten om de tafel krijgen, zodat de inzet van stadstoezichthouders, spoorpolitie en toezichthouders van de vervoerder efficiënt gebeurt.

Overzicht maatregelen

Preventieve maatregelen vormen het zwaartepunt van de aanpak van de sociale onveiligheid in het openbaar vervoer. Het beperken van risico's of het voorkomen van directe oorzaken van onveiligheid staan hierbij centraal.

Hieronder is een totaal overzicht opgenomen van de maatregelen die de vervoerder treft om de sociale veiligheid te verbeteren en om de gestelde doelen te bereiken in onze concessies. In de actieplannen van elke concessie heeft de vervoerder de maatregelen verder uitgewerkt.

- Menselijk toezicht
 - Chauffeur is gastheer/gastvrouw
 - Medewerker Service en Veiligheid
 - Coördinator sociale veiligheid
 - Medewerker exploitatieve reserve
 - Bedrijfsopvang team
 - Indirect personeel
 - Centrale Verkeersleiding (ROV)

- Opleiding & Training
 - Opleiding chauffeurs
 - Opleiding toezichthouders Connexxion

- Voorlichting & Communicatie
 - Scholierenvoorlichting
 - Reisregels

- Voertuigen schoon en heel
 - Schone bussen
 - Snelle reparatie van vernielingen

- Schone en veilige haltes
 - Onderhoud
 - Schoonmaak

- Technische hulpmiddelen
 - Cameratoezicht in bussen (camera's plus TFT-schermen)
 - Beeldschermen in bussen
 - Noodknop
 - VIC-pocket

- Aanpak overlastgevende jeugdgroepen
- Veiligheidsarrangementen: sluiten van samenwerkingsverdragen met andere partijen
- Terrorismebestrijding en calamiteitenplan
- Vereenvoudigen aangifte procedure