



Beleidskader Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer 2024- 2030

Vervoerregio Amsterdam

20 september 2023

COLOFON

Datum 20 september 2023

Kenmerk ...

Opgesteld door Charis Ben Ataya

Vastgesteld door ...

Versie 1.0

Vervoerregio Amsterdam

Postbus 626
1000 AP Amsterdam

Termini 179
1025 XM Amsterdam

T 020 527 37 00
E info@vervoerregio.nl
W www.vervoerregio.nl

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	4
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding en doelstelling	6
1.2 Positie van het beleidskader	6
1.3 Leeswijzer	8
2 Achtergrond, kenmerken en verantwoordelijkheden	8
2.1 Wat wordt er verstaan onder Sociale Veiligheid?	8
2.1.1 Definitie Sociale Veiligheid	8
2.1.2 Factoren die invloed hebben op Sociale Veiligheid	9
2.2 Verantwoordelijkheden van de stakeholders	9
3 Historie en ontwikkeling van Sociale Veiligheid	11
3.1 Inleiding	11
3.2 Landelijke ontwikkelingen	11
3.3 Situatieschets Sociale Veiligheid concessies Vervoerregio	12
3.3.1 Concessie Amsterdam	13
3.3.2 Concessie Zaanstreek-Waterland (ZaWa) en Amstelland-Meerlanden (AML)	13
3.4 Meldingsbereidheid	13
3.5 Veiligheid in cijfers	14
4 Beleidsambities	16
4.1 Ambities en uitgangspunten op hoofdlijnen	16
5 Sturen op Sociale Veiligheid	18
5.1 Vertaling naar Programma van Eisen (PvE), meerjaren- en actieplannen van de concessies	18
5.1.1 Meerjarenplannen Sociale Veiligheid	18
5.1.2 Kaders en toetsing	18
5.1.3 Actieplannen Sociale Veiligheid	18
5.1.4 Voortgangsrapportages	19
5.1.5 Voortgangsgesprekken	19
Bijlage A: Afkortingenlijst	20
Bijlage B: Opzet actieplan	21
Bijlage C: ABC-methodiek	22
Herijking T-codes	28

VOORWOORD

Met groot genoegen presenteert de Vervoerregio het Beleidskader Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer 2024-2030 (hierna: Beleidskader Sociale Veiligheid 2024-2030). Sociale veiligheid is een cruciaal aspect van het openbaar vervoer en heeft direct invloed op het welzijn en de tevredenheid van onze reizigers. Dit beleidskader vormt de leidraad voor de vervoerders en onze inspanningen om de sociale veiligheid in de Vervoerregio te verbeteren en te waarborgen.

Het openbaar vervoer is de ruggengraat van onze regio, en wij zijn vastbesloten om ervoor te zorgen dat iedereen zich veilig en comfortabel voelt wanneer ze gebruikmaken van de diensten van de vervoerders. In dit beleidskader hebben we onze visie en ambitie uiteengezet om dit doel te bereiken. Het is de resultaat van onderzoek, gesprekken met stakeholders en een diepgaand begrip van de uitdagingen en kansen waarmee we worden geconfronteerd.

Het is onze overtuiging dat een veilige prettige reiservaring essentieel is om meer mensen aan te moedigen om gebruik te maken van het openbaar vervoer en zo bij te dragen aan een duurzamere mobiliteit in onze regio. Het Beleidskader Sociale Veiligheid 2024-2030 biedt de vervoerders en ons richtlijnen om de sociale veiligheid op het vervoersnetwerk te verbeteren en te waarborgen en een omgeving in stand te houden en te creëren waarin iedereen met een veilig gevoel kan werken en reizen.

De Vervoerregio wil alle betrokkenen bedanken voor hun waardevolle bijdragen aan dit document. Van onze medewerkers tot de verschillende stakeholders die hebben bijgedragen aan het tot stand komen van dit beleid. Samen zullen we werken aan een veilige en gastvrije vervoerregio voor de komende jaren.

1 INLEIDING

Sociale veiligheid gaat over de mate waarin mensen beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen persoonlijk leed door misdrijven, overtredingen en overlast door anderen. Daarom is sociale veiligheid een kritische succesfactor voor het openbaar vervoer. Inclusiviteit, waar sociale veiligheid aan bijdraagt, is één van de vijf thema's uit het Beleidskader Mobiliteit. De Vervoerregio Amsterdam (hierna: Vervoerregio) wil dat iedereen genoeg kansen heeft om voorzieningen, sociale contacten, een opleiding of werkplek te bereiken, dit wordt rechtvaardige mobiliteit genoemd. Het verbeteren van sociale veiligheid draagt bij aan deze kansen, omdat het uitsluiting door angst of vooroordeel kan verminderen.



Uit onderzoek¹ naar wat reizigers beïnvloedt komt naar voren dat veiligheid, naast betrouwbaarheid, de grootste motivatie is voor reizigers om te kiezen voor reizen met het openbaar vervoer. Het model van de 'klantwensenpiramide' laat de essentiële prioriteiten van reizigers zien die bepalen of iemand zal kiezen voor openbaar vervoer. In dit model – dat in de OV-sector gezien wordt als de meest gangbare model voor het inventariseren van reizigersvoorkeuren - zijn veiligheid, het veiligheidsgevoel en de betrouwbaarheid, de basis. Daarna volgen reissnelheid, het gemak, het comfort en de reisbeleving. Samengevat: reizigers kiezen eerder voor alternatief vervoer als zij zich onveilig voelen in het openbaar vervoer, dan wanneer zij minder comfort beleven tijdens hun reis.

De Vervoerregio werkt onder andere aan het waarborgen en verbeteren van de sociale veiligheid samen met vervoerders, gemeenten, politie, OM, NS, provincies/ decentrale overheden en ministeries in de veiligheidsketen. Dit beleidskader sociale veiligheid 2024-2030 geeft de ambities en doelstellingen van de Vervoerregio weer en beschrijft de rol en taakverdeling die daarbij passend is.

Juridische status van het beleidskader

Het beleidskader sociale veiligheid is niet juridisch bindend voor andere partijen. De inhoud van het beleidskader is kaderstellend voor onderliggende juridisch bindende overeenkomsten/besluiten, zoals die van AMRI, de concessies, veiligheidsarrangementen, convenanten en andere contracten.

¹ Van Hagen M. (2011) Waiting experience at train stations.

1.1 AANLEIDING EN DOELSTELLING

Als concessieverlener voor het openbaar vervoer is (het dagelijks bestuur van) de Vervoerregio op basis van de Wet personenvervoer 2000 verantwoordelijk voor het opnemen van voorschriften, normen en doelstellingen in de concessies om een verantwoorde mate van veiligheid te waarborgen. Om zoveel mogelijk eenheid te creëren ten aanzien van sociale veiligheid binnen het gebied van de Vervoerregio, is dit beleidskader opgesteld. Daarnaast is sociale veiligheid in het openbaar vervoer niet beperkt tot de concessies, verleend aan de vervoerders. Er moeten ook afspraken over sociale veiligheid worden gemaakt in convenanten en contracten met alle spelers binnen het openbaar vervoer, zoals ook de deelnemende gemeenten van de Vervoerregio, de politie, de vervoerders en de politie. Dit beleidskader biedt ook daarvoor de basis om het openbaar vervoer in de Vervoerregio zo sociaal veilig mogelijk te maken.

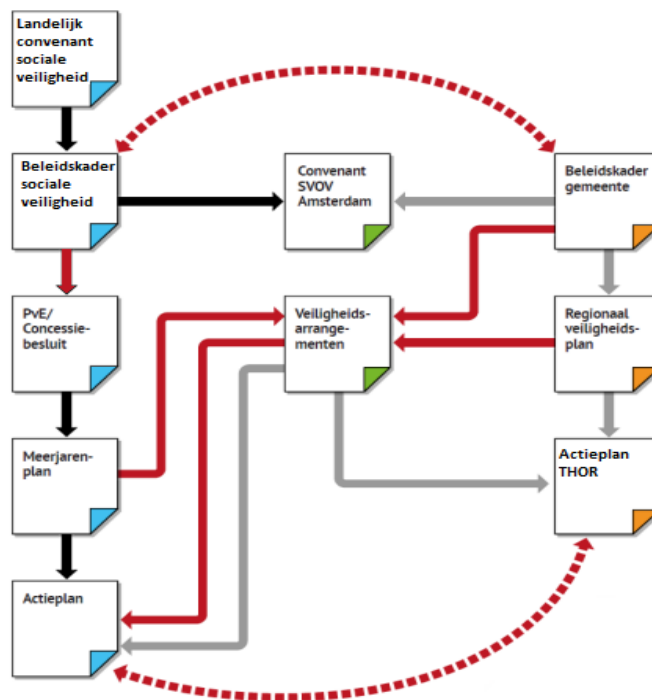
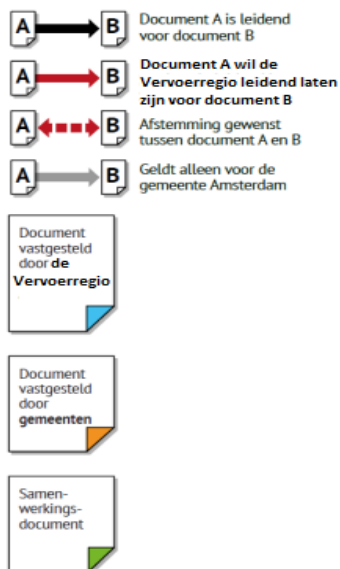
Daarnaast hebben de vervoerders in het openbaar vervoer de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van het sociale veiligheidsbeleid. Hierbij werken zij samen met de partners in de veiligheidsketen. Maar ook maatschappelijke instellingen als scholen en jongerenwerkers spelen een belangrijke rol in de bredere maatschappelijke context waar de vervoerders regie pakken. Sociale veiligheid is een maatschappelijk probleem dat vraagt om een gezamenlijke aanpak. Samenwerking tussen de Vervoerregio, vervoerders, gemeenten, politie en OM is noodzakelijk voor het aanpakken van de problematiek. In eerste instantie worden oplossingen gezocht in proactieve maatregelen om structurele oorzaken van onveiligheid weg te nemen.

De Vervoerregio neemt een coördinerende rol op zich om samen met de betrokken partijen, ieder vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid, te verbinden met als doel de sociale veiligheid te waarborgen en te verbeteren. Vandaar is het beleidskader samen met de betrokken stakeholders opgesteld. In dit beleidskader zijn de ambities van de Vervoerregio opgenomen voor de komende jaren. Ten opzichte van het vorige beleidskader zijn nieuwe ambities ontstaan en zijn nieuwe landelijke en regionale ontwikkelingen van invloed op het sociale veiligheidsbeleid van de Vervoerregio.

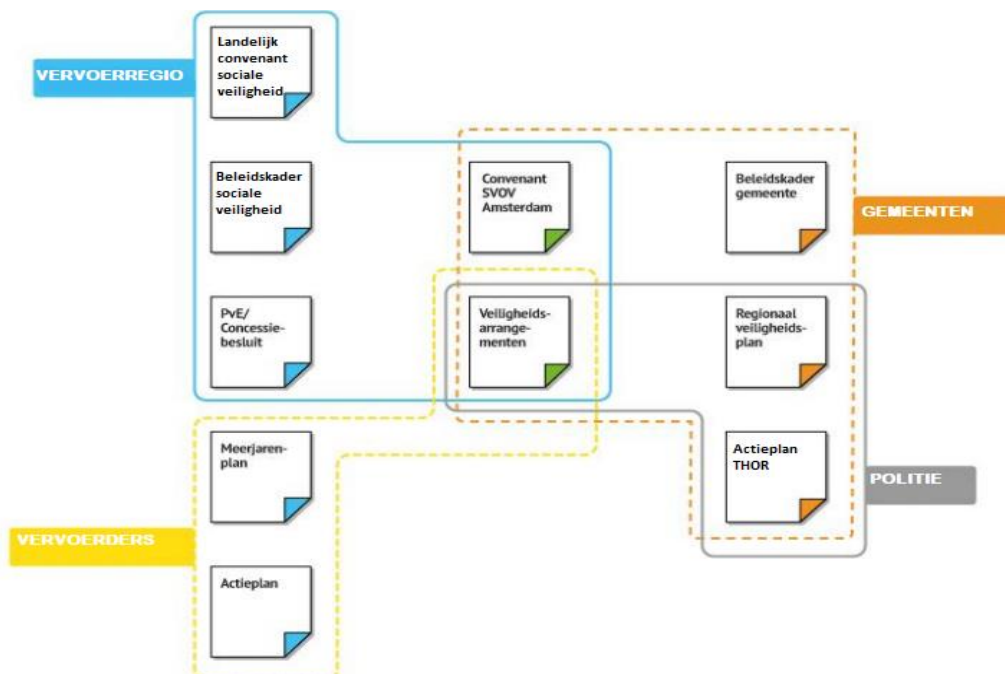
1.2 POSITIE VAN HET BELEIDSKADER

Het beleidskader sociale veiligheid 2024-2030 legt de hoofdlijnen en ambities vast van het dagelijks bestuur voor het sociale veiligheidsbeleid van de Vervoerregio. De rollen en de verantwoordelijkheden van de verschillende stakeholders en van de Vervoerregio worden weergegeven in dit beleidskader met als input de al bestaande (juridische) documenten en samenwerkingsafspraken. In figuur 1.1 en figuur 1.2 wordt schematisch weergegeven hoe het beleidskader zich verhoudt tot andere documenten. Het beleidskader is een uitgangspunt voor het opstellen van het Programma van Eisen (PvE) voor de drie concessies. Daarnaast formuleert het de inhoudelijke richting waarop meerjarenplannen en actieplannen worden opgeteld door de vervoerders, en hoe de samenwerking tussen de Vervoerregio, gemeenten en politie wordt uitgewerkt in het kader van sociale veiligheid.

Samenhang beleidsdocumenten Sociale veiligheid



1.1. De positie van het beleidskader ten opzichte van andere documenten op het gebied van sociale veiligheid in het openbaar vervoer.



1.2. Schematische weergave van de betrokkenheid van diverse stakeholders bij de diverse beleidsdocumenten op het gebied van sociale veiligheid in het openbaar vervoer².

² In het schema staat aangegeven dat de gemeente en de politie betrokken zijn bij het opstellen van het actieplan THOR. Dit geldt alleen voor de gemeente Amsterdam en het politiecorps van Amsterdam.

Het beleidskader sociale veiligheid 2024-2030 is opgesteld in samenwerking met de huidige vervoerders die binnen de Vervoerregio actief zijn (Connexxion, EBS en GVB). Daarnaast zijn alle gemeenten binnen de Vervoerregio en de politie om input gevraagd en betrokken geweest bij de uitwerking van de ambities. Het beleidskader sociale veiligheid wordt ieder jaar getoetst of het noodzakelijk is om het beleid vroegtijdig te actualiseren.

1.3 LEESWIJZER

In hoofdstuk 2 staat de achtergrond, kenmerken en verantwoordelijkheden van het beleidskader centraal. In hoofdstuk 3 worden de ontwikkelingen rond sociale veiligheid op landelijke en Vervoerregionale schaal toegelicht, hierin wordt ook de achtergrond en onderbouwing vanuit data besproken. Hoofdstuk 4 bevat de inhoudelijke kern en beschrijft de ambities van de Vervoerregio. In Hoofdstuk 5 zijn de procedures voor de uitvoering van het sociale veiligheidsbeleid uitgewerkt.

2 ACHTERGROND, KENMERKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

2.1 WAT WORDT ER VERSTAAN ONDER SOCIALE VEILIGHEID?

2.1.1 Definitie Sociale Veiligheid

De definitie van CROW-KpVV (2012)³, die de jaarlijkse OV-klantenbarometer en de tweejaarlijkse Personeelsmonitor uitvoert (zie hoofdstuk 3), hanteert de volgende definitie: *“Sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer is een breed onderwerp. Het gaat om het veiligheidsgevoel en het daadwerkelijk meemaken of zien gebeuren van incidenten, waaronder lastigvallen, pesten, bedreigen, diefstal en mishandeling”*.

Objectieve en subjectieve veiligheid

Sociale veiligheid bestaat uit twee componenten, namelijk objectieve veiligheid en subjectieve veiligheid. Hierbij wordt gericht op de voertuigen en voorzieningen, die onderdeel uitmaken van de OV-concessies en op de haltes en stations.

- Met objectieve veiligheid wordt de mate waarin reizigers en personeel geconfronteerd worden met (persoons gerelateerde) incidenten bedoeld. Voorbeelden hiervan zijn bedreigingen, diefstal of geweld. Objectieve veiligheid wordt gemeten in het aantal incidenten gecategoriseerd via de ABC-methodiek (zie bijlage C) en geregistreerd in het landelijke registratiesysteem.

³ CROW-KpVV. (2012). OV-klantenbarometer 2012. In <https://www.crow.nl/downloads/documents/14433>. Kennisplatform Verkeer en Vervoer.

- Met subjectieve veiligheid worden de gevoelens van (on)veiligheid van reizigers of personeel bedoeld. Deze gevoelens worden ook wel omgeving gerelateerde incidenten genoemd. Het gevoel van onveiligheid is persoonsafhankelijk. De subjectieve veiligheid wordt o.a. beïnvloed door de uitstraling van het station, de aanwezigheid van personeel, de inrichting van het voertuig of door berichten in de media. Subjectieve veiligheid wordt gemeten via een landelijk jaarlijkse vragenlijst (OV-klantenbarometer).

Bij veiligheid van het openbaar vervoer gaat het om:

- ▶ veiligheid in het voertuig (bus, tram, metro);
- ▶ veiligheid op de haltes en de stations;
- ▶ veiligheid van de openbare ruimte direct rondom de haltes en stations.

2.1.2 Factoren die invloed hebben op Sociale Veiligheid

Vanuit de (wetenschappelijke) literatuur⁴ is bekend dat de mate van objectieve en subjectieve veiligheid niet gelijk hoeft te zijn. Reizigers of personeel kunnen zich veilig voelen op plekken of in situaties waar veel incidenten plaatsvinden en andersom.

Sociale veiligheid wordt beïnvloed door veel verschillende aspecten. Deze kunnen direct te maken hebben met de aanwezigheid van het personeel, kunnen gerelateerd zijn aan de inrichting van de openbare ruimte, kunnen voortkomen uit gebeurtenissen elders (aanslagen of incidenten die elders hebben plaatsgevonden) of onzekerheid over de toekomst. Goed beleid of veel inspanningen zullen dan ook niet automatisch resulteren in een hoger oordeel op het veiligheidsbeleid. Net als bij andere veiligheidsonderwerpen krijgt ook het onderwerp sociale veiligheid in het openbaar vervoer bij vlagen uitgebreide aandacht in de media. Zeker de gewelddadige incidenten worden vaak uitgelicht in de traditionele en sociale media. Al kan (sociale) media ook een positieve rol spelen bij het versterken van het sociale veiligheidsgevoel. Zoals het whatsappnummer dat NS vermeld in hun treintoestellen waar reizigers naar toe kunnen appen als ze zich niet veilig voelen. Met dit soort initiatieven kunnen reizigers worden betrokken bij het verbeteren van het sociale veiligheidsbeleid.

2.2 VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE STAKEHOLDERS

In de veiligheidsketen zijn de volgende verantwoordelijkheden tot stand gekomen:

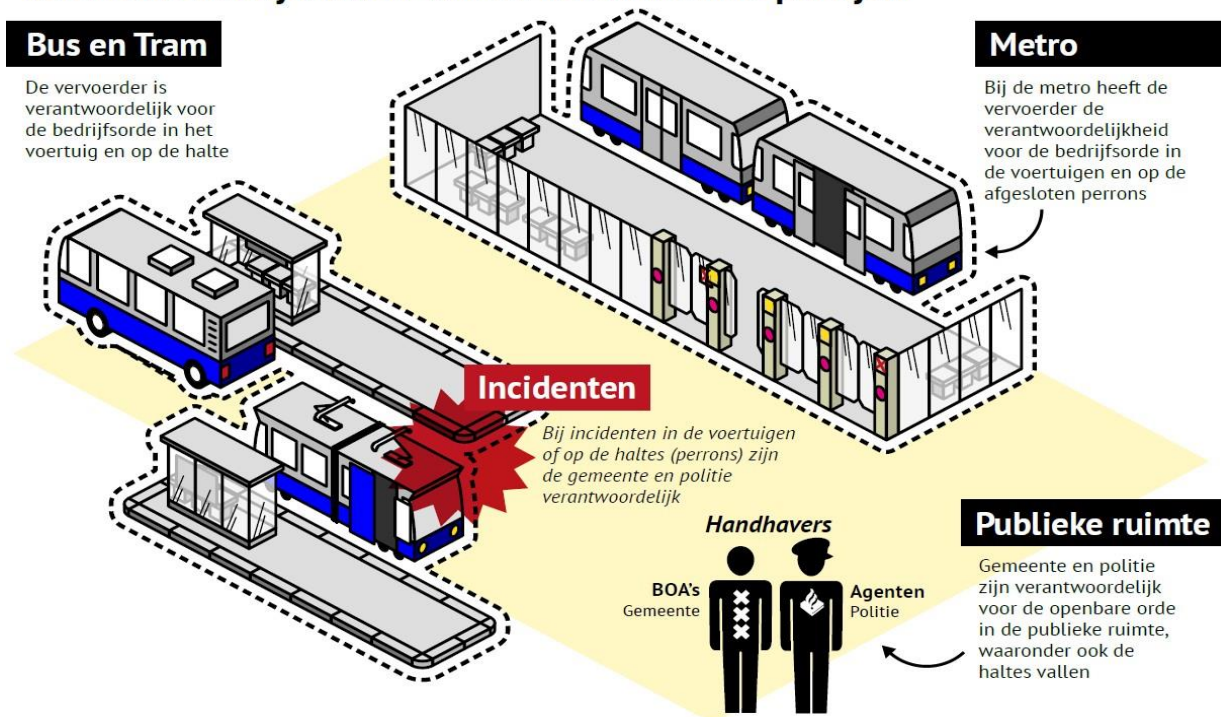
- ▶ Het Dagelijks Bestuur van de Vervoerregio is de concessieverlener/opdrachtgever voor de openbaar vervoerconcessies binnen het gebied van de Vervoerregio, dat 14 deelnemende gemeenten omvat.
- ▶ Het dagelijks bestuur stelt kaders op voor het sociale veiligheidsbeleid.
- ▶ Vervoerders zijn verantwoordelijk voor de handhaving van de bedrijfsorde in het openbaar vervoer; in de voertuigen en op stations.

⁴ Sociaal en Cultureel Planbureau. (2008). *Sociale veiligheid ontsleuteld: Veronderstelde en werkelijke effecten van veiligheidsbeleid*. Sociaal en Cultureel Planbureau: Den Haag.

- ▶ De burgemeester is eindverantwoordelijk voor de openbare orde en kan de politie aansturen.
- ▶ Gemeenten zijn eindverantwoordelijk voor de leefbaarheid.
- ▶ Politie is verantwoordelijk voor de uitvoering van handhaving van de openbare orde. Dit geldt voor op de haltes, op stations en in de directe omgeving van de haltes en stations. Op verzoek van de vervoeder mag de politie ook handhaven in voertuigen.
- ▶ Het Openbaar Ministerie (OM) is verantwoordelijk voor het aansturen van opsporing van strafbare feiten en is verantwoordelijk voor het vervolgen van verdachten.
- ▶ De regering is in samenwerking met het parlement verantwoordelijk voor het borgen van de wetgeving.

De politie is samen met de gemeente verantwoordelijk voor de uitvoering van de handhaving op het gebied van de openbare orde en de leefbaarheid. De vervoerder is verantwoordelijk voor de handhaving van de bedrijfsorde. In figuur 2.1 worden deze verantwoordelijkheden gevisualiseerd.

Verantwoordelijkheden van de verschillende partijen



Figuur 2.1. Visualisatie van de verantwoordelijkheden van partijen in de openbare orde van concessie Amsterdam.

3 HISTORIE EN ONTWIKKELING VAN SOCIALE VEILIGHEID

3.1 INLEIDING

De Vervoerregio heeft verschillende instrumenten om de sociale veiligheid in de concessies te monitoren. De belangrijkste instrumenten zijn de OV-Klantenbarometer (oordeel van de reizigers), de Personeelsmonitor (oordeel van het personeel van vervoerders), de Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (MSVOV) en de incidentenregistratie van de vervoerders (SVOVDA). Deze bronnen vormen samen input voor de situatieschets van de sociale veiligheid.

- De OV-klantenbarometer is het jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek voor het stads- en streekvervoer in Nederland. Sociale veiligheid is onder andere een essentieel onderdeel waarop gevraagd wordt.
- De Personeelsmonitor is het tweejaarlijkse onderzoek dat landelijk wordt uitgevoerd en kerncijfers bevat over de objectieve veiligheid, de subjectieve veiligheid en het personeelsoordeel over het veiligheidsbeleid van de werkgever.
- De Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer is een jaarlijks onderzoek onder Amsterdammers dat de veiligheidsbeleving, vermijding, overlast, criminaliteit, toezicht en drukte in het Amsterdam openbaar vervoer in beeld brengt.
- De incidentenregistratie van de vervoerders (SVOVDA) is een platform waar streekvervoerders, stadsvervoerder GVB en enkele politieregio's sociale veiligheidsdata aanleveren.

3.2 LANDELIJKE ONTWIKKELINGEN

Hoewel de meerderheid van de reizigers zich aan de regels houdt, zijn er helaas veel incidenten met agressief en gewelddadig gedrag tegenover personeel en andere reizigers in het openbaar vervoer. Dit blijkt uit de landelijke onderzoeken onder respectievelijk de reizigers (OV-klantenbarometer) en het personeel (Personeelsmonitor). De Vervoerregio werkt –met de provincies, de vervoerders en de Rijksoverheid – samen om het aantal incidenten verminderen.

De Personeelsmonitor 2022 en de registratie van incidenten leveren een beeld waarin de objectieve veiligheid (het aantal feitelijke agressie en overlast incidenten) in 2022 is toegenomen en de subjectieve veiligheid (het gevoel van veiligheid) onder OV-personeel daalt ten opzichte van het jaar ervoor. De positieve trend van een dalend aantal incidenten en een toenemend veiligheidsgevoel is sinds de coronapandemie omgeslagen.

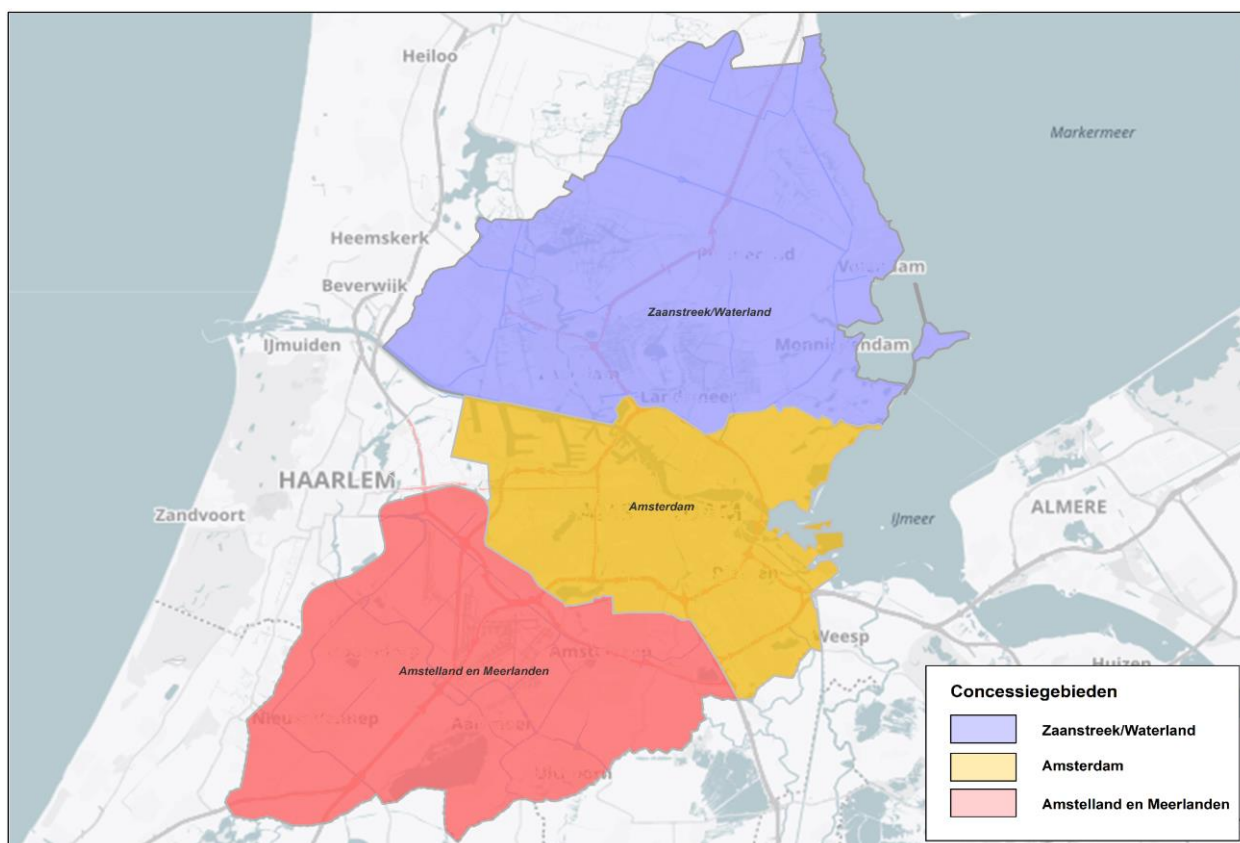
Landelijk worden hier een aantal factoren als oorzaak voor benoemd:

- Een algemene normvervaling en verharding in de maatschappij, met weerstand tegen gezag en afname van tolerantie.
- Een toename in het aantal reizigers zonder geldig vervoersbewijs als gevolg van een bredere betaalproblematiek. Bij controle en optreden tegen reizen zonder geldig vervoersbewijs is regelmatig de aanleiding tot agressie.
- De OV- sector ziet een toename van dak- en thuislozen en toename aan verwarde personen in het OV.

Bij veel onderwerpen is het noodzakelijk om gezamenlijk op te trekken en vervoerders te laten samenwerken. Daarom is er een landelijk convenant sociale veiligheid opgesteld dat door de Vervoerregio mede is ondertekend. In dit convenant is onder andere afgesproken dat sociale veiligheid geen onderwerp van concurrentie is.

3.3 SITUATIESCHETS SOCIALE VEILIGHEID CONCESSIES VERVOERREGIO

Binnen de Vervoerregio is een verschil op het gebied van sociale veiligheid tussen de concessie Amsterdam en de streekconcessies (Zaanstreek-Waterland⁵ en Amstelland-Meerlanden). Het verschil zit in problematiek en kenmerken van de concessie, maar ook in de wijze waarop wordt samengewerkt met de gemeenten en de politie.



Figuur 3.1. De concessiegebieden van de Vervoerregio op 1 januari 2024.

⁵ De concessies Zaanstreek en Waterland worden per december 2023 samengevoegd in een nieuwe concessie met de naam Zaanstreek-Waterland.

3.3.1 Concessie Amsterdam

Binnen de concessie Amsterdam zijn bussen, trams en metro's aanwezig. De reizigers waarderen deze modaliteiten anders. Vanwege de intensiteit van het vervoer in Amsterdam speelt een deel zich af onder de grond, en dat vereist extra inspanning om de sociale veiligheidsbeleving op peil te houden. Om de veiligheid binnen de concessie te toetsen levert de vervoerder aan de Vervoerregio elke drie jaar een meerjarenplan, elk jaar een actieplan en elk kwartaal een rapportage.

In Amsterdam werkt de Vervoerregio nauw samen met verschillende stakeholders in de veiligheidsketen. Een voorbeeld van zo'n samenwerking is het convenant sociale veiligheid dat is opgesteld tussen de gemeente Amsterdam en de Vervoerregio. Een ander voorbeeld is het veiligheidsarrangement dat is ondertekend door gemeente Amsterdam, Politie, OM, NS, Pro-Rail, GVB, EBS, Connexxion, Keolis en de Vervoerregio. Voor de toekomst is het belangrijk om vastgelegde samenwerkingsafspraken te bewaken en te actualiseren waar nodig is.

3.3.2 Concessie Zaanstreek-Waterland (ZaWa) en Amstelland-Meerlanden (AML)

In de streekconcessies zijn er (deels) andere uitdagingen dan in de concessie Amsterdam. Bijvoorbeeld in de concessie Amstelland-Meerlanden is er sprake van 24/7 vervoer, dat kan zorgen voor meer overlast in de nacht van uitgaanspubliek. Een andere uitdaging is de overlast van scholieren in de concessiegebieden, de vervoerders werken intensief met elkaar en met scholen om de overlast tegen te gaan. Schiphol is een uniek element in het vervoerssysteem dat voor veel uitdaging zorgt. Op Schiphol landen veel toeristen die nog niet bekend zijn met het vervoerssysteem. Die onzekerheid heeft invloed op hun gevoel van veiligheid en maakt ze kwetsbaar voor incidenten.

Binnen deze concessies is de samenwerking met de gemeenten minder dan in de concessie Amsterdam op het gebied van sociale veiligheid. Voor in de toekomst is het wenselijk dat in de regio convenanten en veiligheidsarrangementen worden afgesloten om samenwerking met ketenpartners te bevorderen en afspraken vast te leggen ten behoeve van het waarborgen en verbeteren van de sociale veiligheid.

3.4 MELDINGSBEREIDHEID

Naast de OV-Klantenbarometer en de Personeelsmonitor houden vervoerders een incidentenregistratie (SVOVDA) bij. SVOVDA is landelijk opgezet door streekvervoerders met o.a. de hulp van decentrale overheden en DOVA. Met dit systeem zijn er mogelijkheden ontstaan op het gebied van data-uitwisseling, monitoring en analysemogelijkheden. Personeel dat slachtoffer wordt of getuige is van een incident of op een andere manier te maken krijgt met onveilige situaties wordt gevraagd om dit incident te melden. De incidentregistratie geeft een indruk van de objectieve veiligheid in de concessies. Deze cijfers zijn geregistreerd volgens de landelijke ABC-methodiek (zie bijlage C). De ABC-methodiek is in 2022 herijkt.

De Vervoerregio verwacht van de vervoerders in de concessiegebieden dat de vervoerders hun data structureel en punctueel invoeren in het landelijk analysesysteem SVOVDA. De vervoerder vermeldt bij het

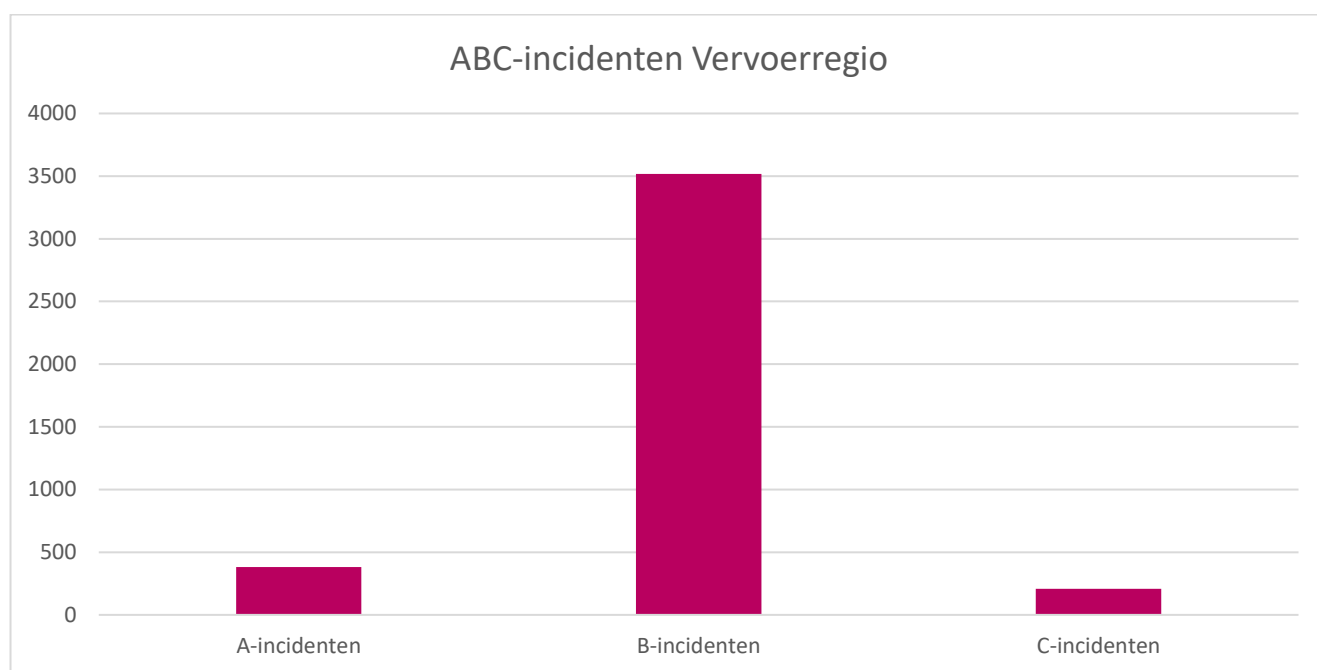
invoeren van hun data de plek, de tijd en de lijn van het incident, zodat de Vervoerregio inzichten kan verschaffen vanuit SVOVDA over hotspots, hottimes en meerjarentrends in de concessiegebieden.

Sturen op meldingsbereidheid in plaats van aantal incidenten

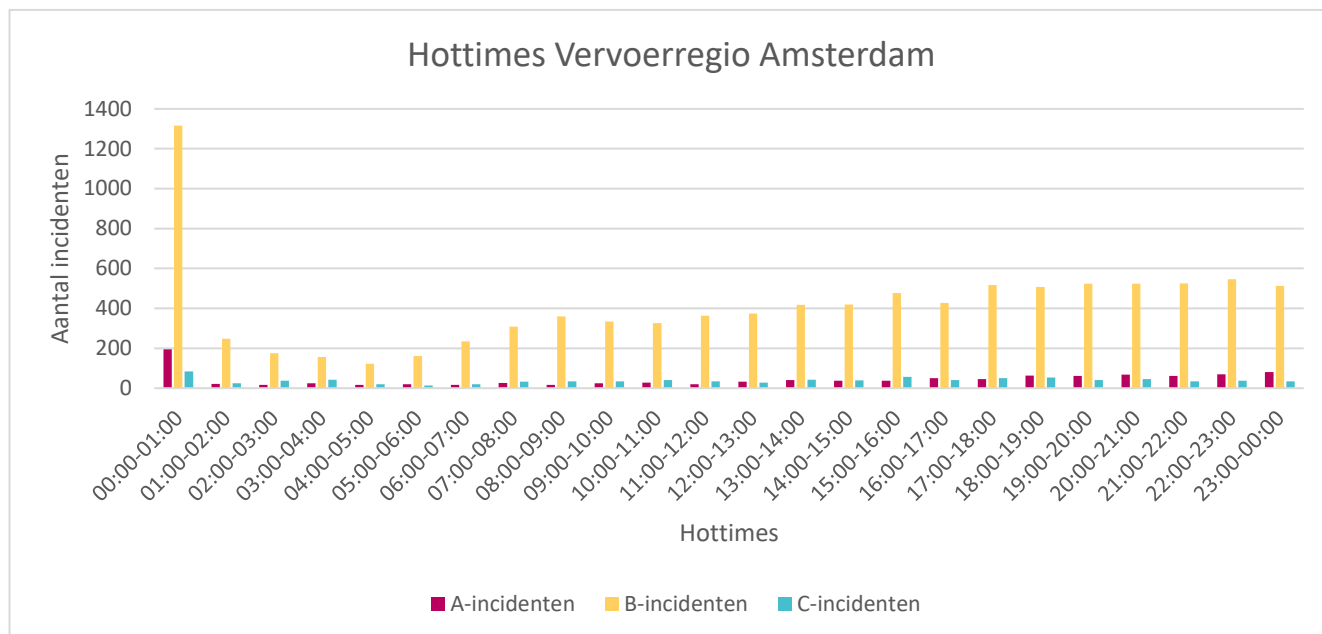
Belangrijk uitgangspunt van de incidentregistratie is dat deze een goed en compleet beeld geeft van de sociale veiligheid situatie in de concessies. De Vervoerregio vindt het belangrijk dat vervoerders sturen op het vergroten van de meldingsbereidheid van het personeel en de reiziger dan sturen op het aantal maximale incidenten.

3.5 VEILIGHEID IN CIJFERS

De incidentencijfers worden vastgelegd in het incidentenregistratiesysteem van DOVA, volgens de ABC-methodiek. Er zijn verschillende categorieën waarop de incidentencijfers onderverdeeld kunnen worden. In figuur 4.1 staan de incidentencijfers uitgesplitst op A-, B- en C-incidenten in 2022. Figuur 4.2 laat zien dat het aantal ABC-incidenten toeneemt naar mate de dag vordert met als hoogtepunt rond middernacht.

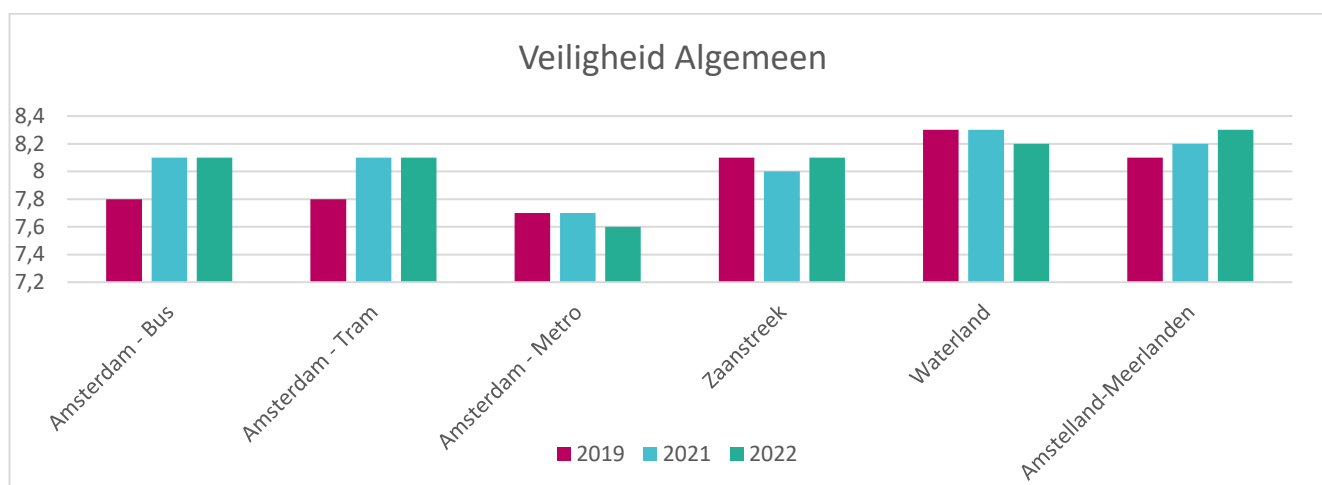


Figuur 4.1. Het aantal ABC-incidenten in de vier concessies in 2022. bron: SVOVDA.



Figuur 4.2. Het aantal ABC-incidenten per uur vak van de vier concessies in 2020-2022. bron: SVOVDA.

In de jaarlijkse OV-Klantenbarometer worden reizigers gevraagd naar hoe veilig zij zich voelen op een schaal van één tot tien. Hiermee wordt het subjectieve sociale veiligheidsgevoel van reizigers per concessie en per modaliteit gemeten. De enquête wordt alleen verspreid onder reizigers, en daarmee zijn niet-reizigers uitgesloten. De OV-Klantenbarometer is een indicatiemiddel om de veiligheidssituatie te schatten door de jaren heen, maar geeft geen inzichten in niet-reizigers en de reden waarom zij geen gebruikmaken van het OV. In figuur 4.3 zijn de resultaten van 2019-2022 weergegeven. Er was geen klantenbarometer in 2020 vanwege de Covid-19 pandemie. Uit deze cijfers is globaal op te maken dat er een stabiele tot stijgende trend is te zien in het toenemen van het veiligheidsgevoel van reiziger, met als uitzondering Amsterdam metro. Waterland heeft in 2022 ook een lichte daling vergeleken met voorgaande jaren, maar voldoet nog wel aan het streefcijfer van een 8.0.



Figuur 4.3. OV-Klantenbarometerresultaten voor de vier concessiegebieden 2019 – 2022.

4 BELEIDSAMBITIES

4.1 AMBITIES EN UITGANGSPUNTEN OP HOOFDLIJNEN

De Vervoerregio heeft vanuit haar rol en tegen de achtergrond van landelijke en maatschappelijke ontwikkelingen haar ambities geformuleerd. De ambities zijn van toepassing op alle concessiegebieden van de Vervoerregio.

❖ **Streefcijfers in de concessies**

De Vervoerregio heeft de ambitie om de veiligheid in het openbaar vervoer te behouden en te verbeteren. Om deze ambitie te meten wordt er gebruikt gemaakt van streefcijfers. De Vervoerregio streeft voor klantwaardering van reizigers naar minimaal een 7,5 voor de concessie Amsterdam en minimaal een 8 voor de streekconcessies Amstelland-Meerlanden en Zaanstreek-Waterland. Voor het rijdend en controlerend personeel streeft de Vervoerregio naar minimaal een 7,5 als oordeel voor de veiligheid in hun concessiegebied en een stijging van de meldingsbereidheid van het personeel.

Bovenstaande streefcijfers zijn realiseerbaar op basis van de huidige onderzoeken. In de komende jaren onderzoekt de Vervoerregio of het mogelijk is om inzicht te krijgen op details (specifieke kwetsbare doelgroepen, dag/nacht) met als doel gericht beleid te schrijven zodat er maatregelen kunnen worden genomen om de sociale veiligheid positief te beïnvloeden.

❖ **Versterken onderlinge samenwerking vervoerders**

Landelijk is er afgesproken dat sociale veiligheid geen onderwerp van concurrentie is. Daarom vraagt de Vervoerregio maximale transparantie van de vervoerders over ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid. De vervoerders moeten de ruimte hebben om met elkaar ontwikkelingen te delen, elkaar om hulp te vragen waar nodig en samenwerkingen aan te gaan. Daar waar het meerwaarde heeft, wil de Vervoerregio dat vervoerders met elkaar samenwerken bij het uitwerken en uitvoeren van hun sociale veiligheidsbeleid. Bijvoorbeeld door het delen van data of het delen van innovaties op ICT-gebied. De Vervoerregio faciliteert de samenwerking door structureel ieder kwartaal sociale veiligheid overleggen op te zetten voor de vervoerders. De afgelopen jaren hebben GVB en EBS al intensief samengewerkt op het gebied van handhaven en zijn GVB en Connexxion een samenwerking aangegaan in het Arenagebied. De wens van de Vervoerregio is om in de toekomst te kijken hoe deze samenwerkingen kunnen worden doorontwikkeld zodat de partijen van elkaars kracht kunnen profiteren.

❖ **Uitbreiden samenwerking in veiligheidsketen**

Naast samenwerking tussen vervoerders onderling, is samenwerking binnen de veiligheidsketen met de ketenpartners (NS, OM, politie, vervoerders, gemeenten, de Vervoerregio) in de optiek van de Vervoerregio essentieel voor het behalen van het gewenste niveau van sociale veiligheid. De Vervoerregio heeft hier – als samenwerkingsorgaan van de inliggende gemeenten – een coördinerende en faciliterende rol in indien afgesproken. De maatschappelijke opgave voor dit niveau van samenwerken kan namelijk niet enkel door de vervoerders worden beïnvloed. Alle partijen in de veiligheidsketen zijn in verschillende mate afhankelijk van elkaar, daarom is het

belangrijk dat er een goede samenwerking is, de partijen transparant zijn naar elkaar en elke partij actief participeert in de structurele keten-overleggen. Voor de concessie Amsterdam lopen er verschillende overlegstructuren en is er een convenant en veiligheidsarrangement afgesproken. Een ambitie van de Vervoerregio is om in samenwerking met de vervoerders voor in de concessies Zaanstreek-Waterland en Amstelland-Meerlanden meer samenwerking te initiëren met gemeenten en politie. Zoals het opzetten van samenwerkingsverbanden en veiligheidsarrangementen in de regio en een halfjaarlijkse inrichting en schouwing vanabri's en busstations.

❖ **Preventie**

De Vervoerregio vindt het belangrijk dat vervoerders bij de uitvoering en bij de vormgeving van het sociale veiligheidsbeleid aandacht hebben voor zowel repressieve als preventieve maatregelen. In het kader van preventieve maatregelen kunnen er gedragscampagnes worden opgezet, die zich focussen op hoe reizigers medereizigers kunnen helpen in onveilige situaties. Daarnaast kunnen ook educatieve gedragscampagnes worden opgezet om reizigers te wijzen op wat wenselijk gedrag is in het openbaar vervoer en elkaar kunnen aanspreken op wangedrag. De vervoerders hebben als taak om de campagnes op basis van gezamenlijke behoeftes uit te werken. Daarnaast ziet de Vervoerregio graag dat vervoerders onderzoeken op welke wijze het melden van incidenten door reizigers en personeel gestimuleerd kan worden. De data dat hiermee wordt gegenereerd dient als een belangrijke input voor het preventief inzetten van personeel op hottimes en hotspots.

❖ **Versterken monitoring ten behoeve van een informatie gestuurde inzet**

De ambitie van de Vervoerregio is dat alle partijen zoveel mogelijk informatie gestuurd werken bij het vormgeven en uitvoeren van het sociale veiligheidsbeleid. Het doel is het versterken van de samenwerking met gemeenten, andere vervoerders en politie rond het verkrijgen, het delen en het coördineren van data en informatie-uitwisseling te stimuleren.

In hoofdstuk 1 is aangegeven dat sociale veiligheid een kritische succesfactor is voor reizigers om gebruik te maken van het openbaar vervoer. Als de veiligheid niet op orde is of mensen zich niet veilig voelen, dan is er een grote kans dat men kiest voor een alternatief vervoersmiddel. Het is belangrijk om te onderzoeken waarom niet-OV-gebruikers het openbaar vervoer vermijden. Het kan zijn dat deze groep sterk wordt beïnvloed door de veiligheidssituatie in het OV. Momenteel is de sturingsinformatie (zie hoofdstuk 3) primair gefocust op gebruikers van het openbaar vervoer. De Vervoerregio wil samen met vervoerders onderzoek doen naar de samenhang tussen het niet kiezen voor het openbaar vervoer en de invloed die sociale veiligheid daarop heeft. Er wordt dan gekeken naar aspecten in de omgeving, de kwaliteit van de voertuigen en haltes/stations en de maatschappelijke invloeden.

❖ **Specifiek beleid voor hotspots, hottimes en doelgroepen**

De Vervoerregio stimuleert zowel de focus van doorlopende monitoring op specifieke gebieden en doelgroepen, als onderzoeken omtrent welke specifieke doelgroepen monitoring nodig hebben. Hiermee ontstaat een beter veiligheidsbeeld van de regio, zodat er een meer passend beleid kan worden gemaakt om o.a. kwetsbare doelgroepen beter te beschermen in het openbaar vervoer.

Achtergrond: Wat zijn kwetsbare doelgroepen?

Onder kwetsbare doelgroepen verstaat de Vervoerregio reizigers en niet-reizigers die binnen specifieke socio-economische situaties vallen, waardoor zij kwetsbaarder zijn voor discriminatie en/of vanuit hun economische/culturele achtergrond meer moeite hebben met het betreden en gebruiken van openbaar vervoer. De uitdagingen die deze doelgroepen ervaren worden meegenomen in beleid door de Vervoerregio, vervoerders, ketenpartners en wegbeheerders, zodat deze integraal en in samenwerking aangepakt kunnen worden (zie ook het Beleidskader Mobiliteit van de Vervoerregio).

5 STUREN OP SOCIALE VEILIGHEID

5.1 VERTALING NAAR PROGRAMMA VAN EISEN (PVE), MEERJAREN- EN ACTIEPLANNEN VAN DE CONCESSIONS

Het Beleidskader Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer 2024-2030, en de opvolgende beleidskaders, geeft de richtlijnen waarbinnen de eisen op het gebied van sociale veiligheid in het openbaar vervoer in het PvE kunnen worden opgesteld. In het PvE worden onder andere de eisen opgesteld over de inhoud van de meerjarenplannen en actieplannen sociale veiligheid voor de concessieduur.

5.1.1 Meerjarenplannen Sociale Veiligheid

De vervoerder schrijft een meerjarenplan volgens de richtlijnen van dit beleidskader, met inachtneming van de ambities van de Vervoerregio. In het meerjarenplan legt de vervoerder de doelen en prioriteiten vast die de organisatie de komende jaren wil bereiken. Aan deze prioriteiten ligt een visie ten grondslag, die ook in het meerjarenplan is opgenomen. Een meerjarenplan kan ook een integraalplan zijn, waarin sociale veiligheid is opgenomen. De meerjarenplannen worden eerst in conceptversie met de Vervoerregio besproken en daarna voorgelegd aan de Reizigers Advies Raad. De stadsvervoerder legt het meerjarenplan ook voor aan de subdriehoek (gemeente Amsterdam, politie, OM).

5.1.2 Kaders en toetsing

Om het uitvoeringsproces van concessiehouders te borgen stelt de Vervoerregio kaders op om ook naast KPI's te sturen op specifieke output. Hierbij geven de vervoerders input voor de invulling en uitvoering. Deze output wordt vervolgens in een periodiek overleg geëvalueerd en bijgesteld naar gelang de situatie. De details hiervan worden in het meerjarenplan gezamenlijk verder uitgewerkt.

5.1.3 Actieplannen Sociale Veiligheid

Elk jaar schrijft de vervoerder een actieplan sociale veiligheid dat voldoet aan het beleidskader, de concessievoorwaarden en het meerjarenplan. Het actieplan bestaat uit een door de Vervoerregio voorgeschreven format (zie bijlage B). De plannen worden beoordeeld op volledigheid, tijdigheid,

ambitieniveau en te verwachten resultaat. Beoordeling vindt plaats door de beleidsmedewerker met het dossier sociale veiligheid in zijn/haar portefeuille en de concessiebeheerder/manager van de desbetreffende concessie van de Vervoerregio. Het actieplan sociale veiligheid wordt elk jaar in concept tussen vervoerder en de Vervoerregio afgestemd. Vervolgens wordt het door de vervoerder ter advisering aan de RAR (Reiziger Advies Raad) aangeboden en in het geval van de stadsvervoerder wordt het ook aan de subdriehoek aangeboden.

5.1.4 Voortgangsrapportages

Elke vervoerder levert een voortgangsrapportage waarin de algemene ontwikkeling wordt omschreven. Tevens wordt er een overzicht verstrekt waarin de stand van zaken van de acties uit het actieplan worden toegelicht. De voortgangsrapportage is ten minste een analyse van de incidentenregistratie, de (bij)sturing van de concessiehouder op basis van de resultaten, de belangrijkste ontwikkelingen en de koppeling naar het actieplan. De analyse van de incidentenregistratie bestaat uit een overzicht van de incidentenregistratie (zoals ingediend in SVOVDA: overzicht van incidenten, uitgesplitst per locatie en lijn, voor de gehele concessie) en een trendanalyse.

- De stadsvervoerder levert per kwartaal een voortgangsrapportage in de maanden januari, april, juli en oktober.
- De streekvervoerders leveren halfjaarlijks een voortgangsrapportage in de maanden januari en juli.

5.1.5 Voortgangsgesprekken

Vervoerders en Vervoerregio

Voor het monitoren van de voortgang houden de Vervoerregio en de vervoerder minimaal twee keer per jaar een voortgangsgesprek. Het initiatief voor deze gesprekken ligt bij de Vervoerregio. De Vervoerregio faciliteert en coördineert minimaal één keer per kwartaal een afstemmingsoverleg met de concessiehouders. In deze overleggen delen de concessiehouders hun ervaringen, de ontwikkelingen en formuleren ze gezamenlijke plannen voor het aanpakken van aandachtsgebieden indien nodig. Daarnaast worden onderwerpen ten aanzien van de samenwerking en de actieplannen besproken. De Vervoerregio stimuleert dat de vervoerders vaker dan één keer per kwartaal samenkomen indien nodig en regie pakken om dit te organiseren.

Veiligheidsarrangement

Naast de voortgangsgesprekken tussen concessieverlener en concessiehouders vinden er ook gesprekken plaats in het kader van het lokaal veiligheidsarrangement Amsterdam. In het lokaal veiligheidsarrangement is aangegeven wie aan deze gesprekken deelneemt en hoe vaak deze plaatsvinden. Naast het strategisch overleg (subdriehoek Verkeer en Vervoer) gaat het om het beleidsmatig overleg (beleidsgroep) en het operationele overleg (regiegroep). De beleidsgroep komt naar behoefte bijeen, maar minstens zesmaal per jaar. De regiegroep komt elke week bijeen voor zowel Centraal Station als voor overige hotspots in Amsterdam. De gemeente Amsterdam/THOR is initiatiefnemer voor deze overleggen en draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

BIJLAGE A: AFKORTINGENLIJST

Afkorting	Omschrijving
AML	Concessie Amstelland-Meerlanden
APV	Algemene Plaatselijke Verordening
BOA	Buitengewoon Opsporingsambtenaar
BOA-OV	Buitengewoon Opsporingsambtenaar Openbaar Vervoer, domein 4
DOVA	Samenwerkingsverband van decentrale OV- autoriteiten
KPI	Key Performance Indicator
MSVOV	Monitoring Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (monitoringsinstrument van de gemeente Amsterdam)
OM	Openbaar Ministerie
OOV	Openbare Orde en Veiligheid (dienst van de gemeente)
OV	Openbaar vervoer
PvE	Programma van Eisen
RAR	Reizigers Advies Raad
Rnet	Een productformule voor hoogwaardig openbaar vervoer in de Randstad.
SVOVDA	Landelijk analysesysteem voor monitoring van OV incidenten
WP2000	Wet Personenvervoer 2000
ZaWa	Concessie Zaanstreek-Waterland

BIJLAGE B: OPZET ACTIEPLAN

Elk jaar schrijft de vervoerder een actieplan sociale veiligheid dat voldoet aan het beleidskader sociale veiligheid, de concessievoorwaarden en het meerjarenplan. De plannen worden geschreven volgens de Plan Do Check Act (PDCA) cyclus.

Format

1. Visie voor het komende jaar van de organisatie op het gebied van sociale veiligheid.
2. Zowel externe als interne ontwikkelingen van sociale veiligheid afgelopen jaar in de maatschappij en in de concessie, inclusief analyse probleemgebieden.
3. Overzicht partijen waarmee samengewerkt wordt/ afsprakenkaders:
 - Samenwerking met vervoerders;
 - Samenwerking/ afspraken met derden;
 - Aard van de samenwerking;
 - Eventuele toekomstige samenwerkingen met partijen of de ambities voor toekomstige samenwerkingen.
4. Speerpunten voor het komende jaar en onderbouwing daarvan; aansluitend op de ontwikkelingen in het voorgaande jaar en op de ambities van het beleidskader sociale veiligheid.
 - Streefcijfers voor het komende jaar voor zowel de veiligheidsbeleving van reizigers als voor personeel.
5. De acties die worden uitgerold voor aankomend jaar en de basismaatregelen die elk jaar worden ingezet (en worden verbeterd voor het aankomende jaar indien nodig).
 - Minimaal vijf acties;
 - Daarvan minimaal twee vernieuwende ambitieuze acties ten opzichte van het jaar daarvoor (in overleg als één wenselijk is).
6. Verwachting van effect van maatregelen en wijze van monitoren en evalueren van projecten.
7. Planning op kosten ⁶.
8. Planning op hoofdlijnen van de acties, dat als een apart blad wordt toegevoegd aan het actieplan en bij de rapportages nader wordt besproken en ingevuld.

⁶ Met uitzondering van de stadsvervoerder.

BIJLAGE C: ABC-METHODIEK

ABC categorisering	Relevante vergelijking Politie categorisering	Relevante vergelijking CBS categorisering	Omschrijving ABC-categorie
Categorie A (strafrecht en APV)			
A1a Mishandeling met letsel personeel	F12 Openlijke geweldpleging tegen personen F550 Eenvoudige mishandeling F551 Zware mishandeling F522 Aanranding F17 Wederspannigheid (verzet)	31 Mishandeling 2211 Openlijke geweldpleging tegen persoon 226 Openbare orde misdrijf (overig) 331 Aanranding	Mishandeling of wederspannigheid, waarmee door middel van fysiek geweld opzettelijk pijn of letsel toegebracht wordt aan personeel.
A1b Mishandeling met letsel reiziger	F12 Openlijke geweldpleging tegen personen F550 Eenvoudige mishandeling F551 Zware mishandeling F522 Aanranding	31 Mishandeling 2211 Openlijke geweldpleging tegen persoon 226 Openbare orde misdrijf (overig)	Mishandeling, waarmee door middel van fysiek geweld opzettelijk pijn of letsel toegebracht wordt aan reiziger(s)

A2a Bedreiging met wapen personeel (aangiftewaardig)	F530 Bedreiging B95 Overige diefstallen met geweld	321 Bedreiging 111 Diefstal en inbraak met geweld	Bedreiging van fysiek geweld van personeel, met (slag/schiet/steek-)wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt. Aangiftewaardig. Oa. (Roof) overval met wapen.
A2b Bedreiging met wapen reiziger (aangiftewaardig)	F530 Bedreiging B95 Overige diefstallen met geweld B74 Overval op geld- en waardetransport	321 Bedreiging 111 Diefstal en inbraak met geweld	Bedreiging van fysiek geweld van personeel, met (slag/schiet/steek-)wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt. Aangiftewaardig. Oa. (Roof) overval met wapen.
A3a Bedreiging personeel (aangiftewaardig)	F530 Bedreiging B74 Overval op geld- en waardetransport	321 Bedreiging	Bedreiging met fysiek geweld of intimidatie van personeel, zonder wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt. Hieronder wordt ook het maken van aangiftewaardige bedreigende gebaren verstaan.
A3b Bedreiging reiziger (aangiftewaardig)	F530 Bedreiging B74 Overval op geld- en waardetransport	321 Bedreiging	Bedreiging met fysiek geweld of intimidatie van reiziger(s), zonder wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt. Hieronder wordt ook het maken van aangiftewaardige bedreigende gebaren verstaan.
A4a Diefstal/ontvreemding personeel	A40 Zakken/Tassenrollerij B70 Straatroof A90 Overige (eenvoudige) diefstal	112 Diefstal en inbraak zonder geweld	Diefstal of zakkenrollerij, waarvan personeel slachtoffer werd zonder gebruik van geweld, het kan zowel betrekking hebben op werkmateriaal als op persoonlijke bezittingen.
A4b Diefstal/ontvreemding reiziger	A40 Zakken/Tassenrollerij B70 Straatroof A90 Overige (eenvoudige) diefstal	112 Diefstal en inbraak zonder geweld	Diefstal of zakkenrollerij, waarvan reiziger slachtoffer werd zonder gebruik van geweld, het kan zowel betrekking hebben op werkmateriaal als op persoonlijke bezittingen.

A5 (Dreigen met) terroristische aanslag	F93 Misdrijven anders F12 Openlijke geweldpleging tegen personen F530 Bedreiging F14 bomaanslag F532 Gijzeling/ontvoering	221 Openlijke geweldpleging 321 Bedreiging (Artikel 83 Wetboek van Strafrecht)	Het plegen van of dreigen met op mensenlevens gericht geweld zoals een bomaanslag (ook heterdaad aantreffen verdacht pakket) of gijzeling, onder andere met als doel maatschappelijke verandering te bewerkstelligen of politieke besluitvorming te beïnvloeden.
A6 Vandalisme, brandstichting, graffiti (heterdaad)	C20 Vernieling van/aan openbaar vervoer/abri	213 Vernieling middel openbaar vervoer 246 Openbaar gezag misdrijf (overig)	Repressief optreden tegen opzettelijk vernielen, bekladden (graffiti), berkrassen of onbruikbaar maken, brandstichting, voorwerpen op de rails plaatsen etc.
A7 Overige strafbare feiten	F12 Openlijke geweldpleging tegen personen F10 Overige delicten openbare orde F51 Belediging	226 Openbare orde misdrijf (overig) 246 Openbaar gezag 225 Discriminatie misdrijf (overig) 4 Misdrijven WvSr(overig)	Alle overige aangiftewaardige overtredingen van het wetboek van strafrecht. Dit betreft overtredingen zoals spugen, beledigingen, identiteit-verbergende kleding of surfen waarbij geen sprake was van fysiek geweld of letsel.
A8 Overtreden reisverbod	F10 Overige delicten openbare orde	226 Openbare orde misdrijf (overig)	Het betreden van tot de exploitatie behorende middelen of plaatsen terwijl men een reisverbod heeft.
A9 Seksuele mishandeling/intimidatie	F521 Verkrachting F522 Aanranding	331 Aanranding	Het fysiek dan wel verbaal seksueel mishandelen of intimideren van personen met als gevolg de mentale of fysieke schending van het welzijn.

	F523 Overige Zedenmisdrijven		
Categorie B (overtredingen Wet personenvervoer 2000)			
B1a Oneigenlijke omgang met personeel (niet aangiftewaardig)	F50 Discriminatie F51 Belediging	225 Discriminatie 226 Openbare orde misdrijf (overig)	Oneigenlijke (niet-seksuele) fysieke, verbale of non-verbale omgang met het personeel zoals duwen, trekken, pesten, intimideren, schelden, hinderlijk aanraken, hinderlijk rijgedrag (het tegenhouden van een bus met een scooter), aanspreken of aankijken van personeel, zonder dat daarbij sprake is van fysiek geweld of bedreiging (niet aangiftewaardig)
B1b Oneigenlijke omgang met reizigers (niet aangiftewaardig)	F50 Discriminatie F51 Belediging	225 Discriminatie 226 Openbare orde misdrijf (overig)	Oneigenlijke (niet-seksuele) fysieke, verbale of non-verbale omgang met de reiziger zoals duwen, trekken, pesten, intimideren, schelden, hinderlijk aanraken, hinderlijk rijgedrag (het tegenhouden van een bus met een scooter), aanspreken of aankijken van reiziger, zonder dat daarbij sprake is van fysiek geweld of bedreiging (niet aangiftewaardig)
B2 Misbruik voorzieningen en/of verstoring exploitatie	F51 Belediging F19 Overige delicten openbare orde	226 Openbare orde misdrijf (overig)	Misbruik voorzieningen (noodrem, lucht van de deuren), aanwijzing personeel niet opvolgen, voorwerpen gooien tegen vervoersmiddel zonder schade, te lang slapen in voertuig, moedwillig deuren open houden, surfen, en overige moedwillige verstoringen van de exploitatie.
B3 Optreden bij Betalingsproblemen	F19 Overige misdrijven tegen het openbaar gezag	1 Vermogensmisdrijven	Reiziger die niet wil (bij)betalen of inchecken (doorlopers) en waarvoor assistentie ingeroepen zou moeten worden. (ook als hier de middelen niet voor zijn)

		242 Wederspanningheid 246 Openbaar gezag misdrijf (overig)	
B4 Onverdacht pakket, verdacht gedrag of situatie	F19 Overige delicten openbare orde	226 Openbare orde misdrijven (overig)	Het constateren (subjectief) van gedrag, onverdacht pakket (bijvoorbeeld een rugtas) of een situatie in strijd met WP2000 (niet aangiftewaardig)
B5 Overlast	F19 Overige delicten openbare orde F47 Overige drugsdelicten	226 Openbare orde misdrijf (overig)	Overlast van oa. Bedelen, muzikanten, slapers, rokers, dronkenschap, verwarde personen, hangjongeren, geluidsoverlast of wildplassen.
B6 Overig	F19 Overige delicten openbare orde	226 Openbare orde misdrijf (overig)	Alle niet eerder genoemde overtredingen die binnen de definities van de WP2000 vallen.
Categorie C (overtredingen Besluit personenvervoer en huisregels)			
C1 Optreden bij overtredingen Huisregels	F10 Overige delicten openbare orde	92 Misdrijven (overig)	Bijvoorbeeld voeten op de bank, openhouden/trekken/trappen deuren, eten en drinken, filmen op metrostations, fietsen op voertuigen in de spits en dergelijke handelingen.
C2 Constateren van verontreiniging en vernieling in- en exterieur (domein vervoerder)	C20 Vernieling van/aan openbaar vervoer/abri C30 Vernieling van/aan openbaar gebouw F10 Overige delicten openbare orde	4 Misdrijven WvSr (overig) 212 Vernieling aan openbaar gebouw 213 Vernieling middel openbaar vervoer	Constateren van graffiti, vernieling, onwel geworden reizigers en dergelijke in of op het voertuig

C3 Constateren van verontreiniging en vernieling in- en exterieur (domein derden)	C20 Vernieling van/aan openbaar vervoer/abri C40 Vernieling overige objecten	215 vernieling, beschadiging (overig)	Constateren van graffiti, vernieling, onwel geworden reizigers en dergelijke in of op bus-abri en/of eigendom van derden.
C4 constatering Gezichtsbedekkende kleding	F10 Overige delicten openbare orde	226 Openbare orde misdrijf (overig)	Het constateren dat een reiziger zijn/haar identiteit verhuult doormiddel middel van bijvoorbeeld een helm of een bivakmuts waardoor de legitimiteit van vervoersbewijzen of andere identificerende informatie niet kan worden vastgesteld

HERIJKING T-CODES

T-Code	Omschrijving
T1	Controle vervoersbewijs
T2	Aanspreken op gedrag/huisregels
T3	Drank-/drugsmisbruik
T4	Vertraging/uitvallen rit
T5	(Over)vol voertuig
T6	Ontevreden/boze klant
T7	Ruzie tussen reizigers
T8	Verkeersagressie
T9	Overlast van verwarde persoon
T10	Overlast van jongeren
T11	Onbekende aanleiding
T12	Gezichtsbedekkende kleding
T13	Overtreding mondkapjesplicht
T14	Overtreding avondklok (niet in gebruik)

