



Colofon

GVB
Arlandaweg 106
1043 HP AMSTERDAM

Stafbureau sociale veiligheid

Van Bet-ina Zeldenthuis
Manager Stafbureau sociale veiligheid

Uw contact Wim van Klaveren
Adviseur sociale veiligheid

Telefoonnummer 06 5332 4690

E-mailadres wim.vanklaveren@gvb.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	6
2	Ontwikkelingen en evenementen	8
2.1	Kwartaalrapportage	8
2.2	Actiepunten	8
2.2.1	Ad1. De Personeelsmonitor	9
2.2.2	Ad2. Versterken onderlinge samenwerking vervoerders	9
2.2.3	Ad3. Specifiek beleid voor hotspots, hot times en doelgroepen	9
2.2.4	Ad4. Gewijzigde flexibele inzet van toezichthoudend personeel	10
2.2.5	Ad5. Huisregels onder de loep	10
2.3	Actiepunten intern	10
2.3.1	Ad1. Gewijzigde surveillancegebieden	11
2.3.2	Ad2. Personeel op sterkte	11
2.3.3	Ad3. Opleiding aspiranten	11
2.3.4	Ad4. Opleiden mentoren en vernieuwen mentorboek	12
2.4	Ontwikkelingen	12
2.4.1	Supersnelrecht bij GVB	12
2.4.2	Kamerbrief landelijke actiepunten	13
2.4.3	Lijn 25 van Westwijk door naar Uithoorn	13
2.5	Evenementen	13
3	Basismaatregelen	14
3.1	Maatwerk	14
3.1.1	Opleidingen	14
3.2	Toezicht en Service	15
3.2.1	De toezichthouders in dienst van GVB	15
3.2.2	Ingehuurde toezichthouders	16
3.3	Toezicht en Handhaving	17

3.3.1 Toezicht en handhaving bedrijfsorde	17
3.3.2 Lijnadoptie	18
3.3.3 Controle van vervoerbewijzen	19
3.3.4 Inzet handhavers van GVB ten behoeve van het nachtnet	19
3.4 Cameratoezicht	20
3.4.1 Cameratoezicht metrostations en halten	20
3.4.2 Cameratoezicht in voertuigen GVB	21
3.4.3 Veiligstellen en uitlezen van beeldmateriaal	21
3.4.4 Overdragen van beeldmateriaal	22
3.5 Maatregelen tegen graffiti	22
3.6 Preventie en gastheerschap	24
3.6.1 Communicatie aan - en met reizigers	24
3.6.2 Voorlichting aan specifieke doelgroepen	25
 4 Thema 2024	 28
4.1.1 Respons	28
4.1.2 Verhogen meldingsbereidheid	28
4.1.3 Verhogen van het veiligheidsgevoel	29
4.1.4 Acties in 2024	29
 5 Samenwerking	 30
5.1 Gemeentelijke overleggen in Amsterdam	31
5.1.1 Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland	31
5.1.2 Veiligheidsarrangement Amsterdam	31
5.1.3 Overleg met de Toezichthouder OM en Direct Toezichthouder van de Politie	31
5.1.4 Veilige Publieke Taak	32
5.1.5 Structureel breed overleg Terrorisme	32
5.2 Landelijke overleggen	33
5.2.1 De Stuurgroep Boa-OV	33
5.2.2 Examencommissie Boa-OV en – ExTH	33

5.2.3 De Werkgroep Alertering	33
5.2.4 Kerngroep sociale veiligheid.....	33
5.2.5 Platform sociale veiligheid	33
5.2.6 Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)	33
5.3 Internationaal overleg.....	34
5.3.1 UITP Security Committee	34
6 Monitoring	35
6.1 OV-Klantenbarometer.....	35
6.2 Personeelsmonitor	36
6.3 Monitor sociale veiligheid OV Amsterdam	38
6.4 Aantal betaalafwijkingen.....	41
6.5 Incidenten	43
6.5.1 Uniforme incidentregistratie in het OV.....	43
6.5.2 Aantallen incidenten	43
6.5.3 Maximaal toegestaan aantal incidenten	47
Bijlage I – Opleidingen 2024.....	48

1 Inleiding

Het Actieplan sociale veiligheid 2024 is de uitwerking van het aangepaste Concessiebesluit 2012 en sluit aan op het Beleidskader sociale veiligheid 2017 – 2021 van de Vervoerregio Amsterdam en op het GVB Meerjarenplan sociale veiligheid 2022 – 2024.

Openbaar vervoer (OV) heeft een belangrijke maatschappelijke en sociale functie. Daarom is het belangrijk dat het OV voor reizigers en personeel veilig is en dat men zich ook veilig voelt. Sociale veiligheid in en rond het OV in het concessiegebied Amsterdam is niet alleen de verantwoordelijkheid van concessiehouder GVB. Ook het Rijk, Gemeente(n), politie en justitie hebben de verantwoordelijkheid om een bijdrage te leveren aan de sociale veiligheid in het OV.

Het Rijk, de gemeente(n) en politie zijn verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid in en om het OV. GVB is als concessiehouder verantwoordelijk voor het uitvoeren van bedrijfsorde gerelateerde taken, zoals het houden van toezicht waaronder ook de controle op geldigheid van vervoerbewijzen en de handhaving van de bedrijfsorde. GVB rapporteert ieder kwartaal aan de Vervoerregio over haar inspanningen, resultaten, ontwikkelingen en samenwerking op gebied van sociale veiligheid bij GVB.

Veel ontwikkelingen en maatregelen op het gebied van sociale veiligheid bij GVB hebben betrekking op - en worden uitgevoerd door personeel van de afdeling Service & Veiligheid (S&V). Hier werken twee productgroepen:

- De (senior) toezichthouders van het Serviceteam Vervoer (hierna: toezichthouders). Zij zijn aangewezen als toezichthouder op basis van de Wet personenvervoer 2000 (WP2000). Zij houden toezicht en verlenen service;
- De (senior) handhavers Wet Personenvervoer van OV-Zorg (handhavers). Deze medewerkers zijn Buitengewoon opsporingsambtenaar OV (Boa-OV). Zij houden toezicht en handhaven op basis van de WP2000.

In hoofdstuk 2 staan de actiepunten waar GVB in 2024, op gebied van sociale veiligheid, de focus op gaat leggen. In dit hoofdstuk staan ook ontwikkelingen met betrekking tot sociale veiligheid bij GVB en een stukje over evenementen waarbij personeel van S&V wordt ingezet ten behoeve van vervoerbewijzencontrole, toezicht en crowd management. In hoofdstuk 3 staat beschreven met welke basismaatregelen GVB de objectieve en subjectieve sociale veiligheid wil vergroten. Een flexibele inzet van S&V personeel door aanwezig te zijn op die tijden en plaatsen waar de reiziger ons nodig draagt hieraan bij.

Het thema voor 2024 is het verhogen van de meldingsbereidheid van ons rijdend personeel. Door de jaren heen zijn er diverse pogingen gedaan om dit te verhogen. Helaas heeft dat tot op heden niet het gewenste effect gehad. Reden temeer om aan dit item in het jaar 2024 extra aandacht te besteden. Het thema wordt omschreven in hoofdstuk 4 en hierover wordt in de kwartaalrapportages 2024 gerapporteerd.

De verantwoordelijkheid voor sociale veiligheid in het OV is een gedeelde verantwoordelijkheid en daarom is samenwerking cruciaal. In hoofdstuk 5 worden de diverse samenwerkingsverbanden beschreven waaraan GVB, op gebied van sociale veiligheid, deelneemt.

Voor het onderdeel sociale veiligheid zijn er sinds 2014 output gestuurde afspraken. Er zijn samen met de Vervoerregio ambitieuze, realistische doelen geformuleerd waarvoor een bonus-/malusregeling geldt. In het Beleidskader 2017-2021 is bepaald dat de streefcijfers op het gebied van objectieve en subjectieve sociale veiligheid binnen de concessie minimaal gelijk moeten blijven.

In hoofdstuk 6 beschrijven wij de monitoring en de behaalde resultaten die worden gebruikt om (bij) te sturen of om extra maatregelen te nemen op gebied van sociale veiligheid. In Bijlage I zijn de opleidingen, met betrekking tot sociale veiligheid, bij GVB beschreven.

Het Actieplan sociale veiligheid 2024 van GVB wordt eerst in concept voorgelegd aan de Vervoerregio. De resultaten die in dit actieplan zijn beschreven hebben betrekking op het eerste half jaar of tot en met het derde kwartaal, afhankelijk van de afgesproken periodieke meting. Na de besprekingen over het actieplan met de gemeente en de RAR wordt het actieplan waar nodig aangepast en volgt een definitieve versie. Daarin worden de cijfers en resultaten over heel 2023 toegevoegd.

Wij vertrouwen erop met dit actieplan voor 2024 een passende invulling te geven aan het beleid voor sociale veiligheid in en om het Amsterdamse OV.

Met vriendelijke groet,

Iris Koebrugge

Vervoermanager

- Metro
- Communicatie Centrum Vervoer
- Service & Veiligheid

2 Ontwikkelingen en evenementen

2.1 Kwartaalrapportage

GVB rapporteert ieder kwartaal aan de Vervoerregio over actuele ontwikkelingen, inspanningen en de behaalde resultaten op het gebied van sociale veiligheid. Hoe zijn deze resultaten behaald en voldoen de resultaten aan de afgesproken doelstellingen? De hoofdstukken in de kwartaalrapportage zijn afgestemd op de hoofdstukindeling van dit actieplan en zien als volgt uit:

1. Inleiding;
2. Actiepunten, ontwikkelingen en evenementen;
3. Maatregelen;
4. Thema “verhogen meldingsbereidheid rijdend personeel”;
5. Samenwerking;
6. Monitoring;
7. Conclusie en vooruitblik.

Met iedere kwartaalrapportage wordt een overzicht “sturen op sociale veiligheid” meegestuurd. Ook wordt ieder kwartaal een overzicht van de ABC-incidenten die bij GVB zijn geregistreerd meegestuurd.

2.2 Actiepunten

GVB heeft voor 2024 samen met de Vervoerregio een vijftal actiepunten benoemd. Hieronder eerst de drie actiepunten die gebaseerd zijn op de ambities van de Vervoerregio zoals beschreven in het beleidskader 2024-2030

1. Verhogen meldingsbereidheid, de personeelsmonitor;
2. Versterken van de onderlinge samenwerking tussen vervoerders;
3. Specifiek beleid voor hotspots, hot times en doelgroepen.

Naast de drie actiepunten op basis van het beleidskader zijn er een tweetal extra actiepunten afgesproken.

4. Gewijzigde flexibele inzet van toezichthoudend personeel;
5. Huisregels onder de loep.

In de komende paragrafen worden de vijf punten beschreven. In de kwartaalrapportages wordt in Hoofdstuk 2 beschreven wat de ontwikkelingen binnen deze actiepunten zijn.

2.2.1 Ad1. De Personeelsmonitor

De lage meldingsbereidheid is al jaren een van doelstellingen van het sociale veiligheidsbeleid van GVB. Het is een onderwerp waarbij we van meerdere aspecten afhankelijk zijn, niet alleen van de wil van het rijdend personeel. Maar ook de lage respons en het afnemende gevoel van (sociale) veiligheid zijn de aanleiding om in 2024 extra aandacht aan dit onderwerp te besteden. Daarom is de Personeelsmonitor het thema voor 2024 en wordt dit beschreven in Hoofdstuk 4 en in alle kwartaalrapportages door het jaar van 2024 heen.

2.2.2 Ad2. Versterken onderlinge samenwerking vervoerders

Al een aantal jaren werkt GVB als het om sociale veiligheid gaat nauw samen met streekvervoerders EBS en Connexxion. De start van de concessie Zaanstreek-Waterland per 10 december 2023 heeft effect op die samenwerking. De nieuwe concessie wordt uitgevoerd door streekvervoerder EBS en met hen worden op dit moment afspraken gemaakt over assistentie aan hen op gebied van sociale veiligheid. Dit wordt in het laatste kwartaal van 2023 besloten.

GVB heeft sinds 2023 tijdens de afloop van Arena evenementen een goede samenwerking met CXX opgebouwd. Maar we zien dat er meer gemeenschappelijke locaties zijn waar ons beider personeel overlast ervaart. Bijvoorbeeld Station Noord, Station Sloterdijk en busplatform IJ-zijde (in de nacht)

Uitbouwen van de samenwerking met de streekvervoerders CXX en EBS op gemeenschappelijke hotspots op hottimes is daarom een van de speerpunten van GVB in 2024. In 2023 is al gestart met een gezamenlijke actiekalender waarop wekelijks acties gepland worden voor en door de ketenpartners. Ook is er gestart met uitwisseling van meer gedetailleerde informatie over vormen van structurele overlast en incidenten.

2.2.3 Ad3. Specifiek beleid voor hotspots, hot times en doelgroepen

Onder een Hotspot verstaan we in dit document een locatie waar opvallende of meerdere incidenten plaatsvinden die van grote invloed zijn op de sociale veiligheid(beleving) van reizigers en personeel.

Met Hottimes bedoelen we het tijdraam en de dag soort dat deze incidenten plaats vinden.

Waar afgelopen jaren al grote stappen zijn gemaakt op gebied van informatie gestuurde inzet is de beschrijving van de vorm van inzet op deze hotspots en op hottimes soms onderbelicht. Er is afgelopen jaren veel geschreven over acties en inzet op bepaalde gebieden en soms ook over de gemeenschappelijke aanpak van doelgroepen. Maar het is nu belangrijk om een verdiepingsslag te maken. Dit actiepunt heeft een sterke samenhang met de openbare orde- en maatschappelijke problematiek. Hierin wordt de samenwerking en de overleggen tussen collega vervoerders, Thor-OV en politie, en ook met overige ketenpartners nog belangrijker.

2.2.4 Ad4. Gewijzigde flexibele inzet van toezichthoudend personeel

Een van de preventieve maatregelen die GVB neemt is de inzet van personeel op de ondergrondse Oostlijn stations. Dit was vooral vanwege de fysieke status van deze stations waar de brandveiligheidssystemen nog niet optimaal werken. Per 1 januari 2024 zijn deze systemen op orde. Daarom is statische inzet van personeel op de ondergrondse stations niet meer noodzakelijk voor de fysieke veiligheid.

GVB werkt in het vierde kwartaal van 2023 aan een inzetplan om dit personeel vanaf januari 2024 op een andere manier en andere locaties in te zetten. Niet alleen maar ondergronds, maar vooral op locaties waar meer ogen en oren en zichtbaar personeel nodig is. Dit plan wordt in het vierde kwartaal van 2023 besproken met de Vervoerregio. Het monitoren van het effect van die gewijzigde inzet is een van de speerpunten. De bevoegdheden en de rol van deze groep medewerkers is beschreven in H3.

2.2.5 Ad5. Huisregels onder de loep

GVB gebruikt huisregels die zijn gebaseerd op de Algemene Vervoersvoorwaarden in het OV en die aansluiten op de wet- en regelgeving uit de Wet Personenvervoer 2000 (WP2000). De huisregels worden op de stations en in de voertuigen door middel van posters en stickers aan onze reizigers kenbaar gemaakt. Er is zijn voor op de modaliteiten verschillende huisregels van toepassing en voor de tram geldt er een uitzondering voor lijn 26. De huisregels zijn inmiddels een aantal jaren oud, terwijl de technologie in vogelvlucht doorontwikkeld. Zo worden bijvoorbeeld meer elektrische fietsen verkocht dan “normale fietsen” en meenemen van elektrisch aangedreven fat bikes en steps zijn dagelijkse kost. Deze veranderingen roepen veel vragen op bij medereizigers en personeel. Dus er wordt samen met andere vervoerders gesproken over wat er wel of niet toegestaan is in het OV. We lopen er ook tegenaan dat reizigers op de gecombineerde perrons van het Amstelstation en Duivendrecht al boven op het perron uitchecken en dan beneden niet de poortjes door kunnen. Ook het meenemen van een fiets in de metro tijdens de spitsuren voor een aantal reizigers niet duidelijk genoeg te zijn. Dit geeft vaak discussie over de regels tussen toezichthouders en handhavers en onze reizigers.

Reden temeer om in 2024 de huisregels voor de stations en vervoermiddelen onder de loep te nemen. Dat begint met een inventarisatie van de huidige regels en onderzoeken of die duidelijk genoeg zijn voor de reizigers. Een tweede stap is om te onderzoeken of de Huisregels nog passen op de laatste ontwikkelingen. Dan worden waar nodig voorstellen gedaan vanuit het preventieoverleg aan de modaliteiten om de huisregels aan te passen waar nodig.

2.3 Actiepunten intern

Daarnaast zijn er een aantal interne actiepunten voor GVB die betrekking hebben op de inzet van S&V personeel en daarmee een directe link met op peil houden van de sociale veiligheid:

1. Gewijzigde surveillancegebieden;
2. Personeel op sterkte;
3. Opleiding aspiranten;

4. Opleiden mentoren en vernieuwen mentorboek.

2.3.1 Ad1. Gewijzigde surveillancegebieden

Er zijn een aantal redenen om in 2024 de surveillancegebieden aan te passen op basis van vraag en aanbod als het gaat om assistentieverzoeken:

- Ten eerste wijzigt het vervoerplan van GVB per 2024. Aanpassen van routes en het in gebruik nemen van het traject lijn 25 naar Uithoorn hebben effect op de surveillance routes en de afgesproken aanrijdtijden;
- Als tweede vervalt de assistentiesurveillance voor EBS in Waterland per december 2023. De gevraagde inzet van GVB-personeel in het kader van de sociale veiligheid voor het nieuwe concessiegebied Zaanstreek-Waterland, die door EBS wordt uitgevoerd, is nog niet vastgesteld. Hoe dan ook heeft dit consequenties voor de inzet van de surveillancewagens.

2.3.2 Ad2. Personeel op sterkte

In de afgelopen twee jaar is er een tekort aan handhavers ontstaan. Er hebben medewerkers gebruik gemaakt van de zogenoemde zware beroepenregeling, er zijn medewerkers met pensioen gegaan en een aantal medewerkers zijn intern of extern doorgestroomd. Het vergt veel inspanning om de openstaande vacatures in te vullen zonder concessies te doen aan de kwaliteit van de medewerkers. Er is daardoor een tekort aan handhavers.

Er is gewerkt aan een geactualiseerd (media)wervingsplan om de aanwas van nieuwe collega's te vergroten. Op basis van 2023 verwachten we tussen de twaalf en vijftien handhavers aan te nemen en op te leiden in 2024. Dat is te weinig om het huidige tekort, samen met de reguliere te verwachten uitstroom, van medewerkers op te vangen. Daarom is er naast de interne- en externe werving van personeel voor gekozen om medewerkers in te huren. Deze medewerkers zijn elders Boa geweest of in opleiding en mogen na zeven maanden goed functioneren bij GVB als handhaver in dienst komen.

2.3.3 Ad3. Opleiding aspiranten

Aspiranten zijn medewerkers die zijn aangenomen als Handhaver, maar die nog niet beëdigd en bevoegd zijn als Boa OV. Er zijn voor 2024 een aantal wijzigingen bedacht voor de opleiding van aspiranten in het eerste jaar van hun opleiding. Een extra bijkomstigheid is dat er grofweg drie soorten nieuwe medewerkers worden aangenomen, daarom worden er drie verschillende opleidingstrajecten vastgesteld:

- Geen Boa; zij doen de gehele basisopleiding Boa-OV;
- Wel Boa maar niet in het OV (Domein IV); zij volgen de module OV;
- Wel Boa-OV; voor hen wordt direct de beëdiging aangevraagd.

In 2024 worden dat gemonitord en waar nodig voor volgende nieuwkomers fijn geslepen.

2.3.4 Ad4. Opleiden mentoren en vernieuwen mentorboek

Is alweer even geleden dat de mentoren zijn opgeleid om aspiranten te begeleiden. Veel personele wisselingen en een nieuwe generatie medewerkers (veel meer jongeren) vraagt andere begeleiding. Er worden in het vierde kwartaal van 2023 afspraken gemaakt om de mentoren van de aspiranten op te laten leiden. In 2024 worden vijftien mentoren opgeleid.

Het mentorboek dat de mentoren gebruiken om aspiranten te begeleiden is verouderd en verdient een update. Opfrissen van het mentorboek en scholing van de mentoren staan op de agenda voor het komende jaar.

2.4 Ontwikkelingen

In deze paragraaf wordt stil gestaan bij de actuele de ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid bij GVB, die een bijdrage leveren aan het verhogen van de sociale veiligheid. Dit kunnen ontwikkelingen zijn waarbij GVB het initiatief neemt of ontwikkelingen bij andere OV-bedrijven of ketenpartners, die door GVB worden gevolgd.

2.4.1 Supersnelrecht bij GVB

Vanaf september 2023 gaat het Openbaar Ministerie (OM) meer zaken als supersnelrecht behandelen. Dit houdt in dat de verdachte al binnen 72 uur voor de rechter moet komen. Daarbij wordt geen rekening gehouden met het weekend. Als er sprake is van een ernstig feit of meer dan gering letsel, dan gaat het OM niet over tot supersnelrecht. Voor het OM is ons incidentloket het eerste aanspreekpunt. Binnen de 72 uur zoekt de medewerker van het incidentloket contact met de medewerker die aangifte heeft gedaan en met diens leidinggevende. Dit om een verzoek tot schadevergoeding in te dienen.

Los van de goede, korte lijnen met het OM zijn we ook afhankelijk van de medewerkers. Om succesvol in een supersnelrecht zaak mee te kunnen doen is het van belang dat de medewerker die aangifte doet:

- Een domicilie adres van de werkgever opgeeft, nooit een privéadres;
- Een kopie van de aangifte direct mailt naar het incidentloket;
- Een machtiging tekent;
- Een slachtofferverklaring opstelt.

Het feit dat GVB als ketenpartner samen met Slachtofferhulp Nederland en politie, vooraf benaderd is en input mocht geven, geeft aan dat wij als GVB serieus worden genomen door het OM.

2.4.2 Kamerbrief landelijke actiepunten

Op 26 juli 2023 is er door de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat (I&W) namens het ministerie van I&W en mede namens het ministerie van Veiligheid en Justitie een brief aan de tweede kamer verstuurd. In de brief wordt aandacht gevraagd voor de toename van incidenten en de afname van het veiligheidsgevoel in het OV. Deze actiepunten staan hoog op de agenda van deze ministeries en de ov-bedrijven. Dit leidt tot verder intensiveren van de overlegketen aan het einde van 2023 en in 2024 waar GVB aan deelneemt. De verwachting is dat deze actiepunten gaan leiden tot het opstarten van een aantal projecten waarin GVB gaat participeren.

In de kamerbrief wordt onder meer geschreven over:

- Verder intensiveren van de aanpak van overlast gevende asielzoekers;
- Verkorten van de wachttijden voor beëdiging Boa medewerkers;
- Boa-medewerkers inzetbaar maken over OV-concessiegrenzen heen;
- Een Boa-app met toegang tot het rijbewijsregister, om sneller een ID vast te stellen;
- Ontwikkelen van een regionaal reisverbod.

2.4.3 Lijn 25 van Westwijk door naar Uithoorn

In de zomer van 2024 gaat lijn 25 naar Uithoorn gaan rijden. Met de aanleg van deze Uithoornlijn ontstaat een directe tramverbinding van station Amsterdam Zuid, via Amstelveen, naar het centrum van Uithoorn. De aanleg van deze lijn geeft voor veel reizigers uit Uithoorn een snelle verbinding naar Amstelveen en Amsterdam. Op het gebied van sociale veiligheid liggen er daarmee een paar nieuwe uitdagingen.

Veel scholieren gebruiken de tram om vanuit Uithoorn naar de scholen in Amstelveen en Amsterdam Zuid te reizen. Hiermee gaat mogelijk de nodige overlast gepaard. Er zijn in 2023 al scholierenvoorlichtingen ingepland voor in het eerste en tweede kwartaal van 2024, voordat de tram gaat rijden. Omdat de route via de Legmeerpolder en eindpunt Uithoorn ver uit de routes van de assistentiesurveillance liggen zal dit een negatieve impuls geven aan de gemiddelde aanrijdtijd. In het tweede helft van 2023 en in het eerste kwart van 2024 worden door de handhavers verkenningen gedaan langs het nieuwe traject. In de start van 2024 wordt de indeling van de surveillancewagens aangepast.

Op het traject tussen Amstelveen en Uithoorn liggen een aantal uitdagingen in het kader van het Noodplan. Dit noodplan wordt in het laatste kwart van 2023 herschreven door de afdeling transportveiligheid, samen met twee kerninstructeurs van S&V. In het eerste kwartaal van 2024 zijn er noodplanoefeningen gepland op het traject tussen Amstelveen Westwijk en Uithoorn.

2.5 Evenementen

Er is sprake van een constante inzet van medewerkers bij de afloop van grootschalige evenementen in Amsterdam. In de Johan Cruijff ArenA worden bij evenementen rond de 53.000 toeschouwers toegelaten. Afhankelijk van het soort evenement maakt tussen de 10% en 15% van hen gebruik van

het openbaar vervoer om naar – en van het evenement te reizen. Het gaat om evenementen zoals bijvoorbeeld voetbalwedstrijden, Kingsland (koningsdag festival) op het Europaplein Open Air festival bij metrostation Gaasperplas en de Pride centrum breed.

Tijdens de afloop van grootschalige evenementen ontstaat een onevenredige toestroom van reizigers op een station of een ov-locatie. Er worden tijdens aanloop en afloop van grote evenementen toezichthouders en handhavers ingezet om de reizigersstroom in goede banen te leiden. Er wordt bij de poortjes op toegezien dat de reizigers inchecken en op de perrons toe te zien dat reizigers zich veilig gedragen.

3 Basismaatregelen

In dit hoofdstuk staan de diverse aan elkaar complementaire maatregelen die GVB neemt om het huidige niveau van sociale veiligheid te houden en waar nodig en mogelijk te verbeteren. GVB heeft gekozen voor een integrale aanpak van toezicht en handhaving door medewerkers en technologie, waarbij maatwerk en informatiedeling uitgangspunten zijn. In de kwartaalrapportages worden ontwikkelingen en resultaten met betrekking tot de onderwerpen uit dit hoofdstuk beschreven.

3.1 Maatwerk

De afstemming van de aanwezigheid van medewerkers op basis van de behoefte van reizigers en de veiligheidssituatie op een bepaalde lijn of op een bepaalde locatie, zowel preventief als repressief, werkt. Door deze aanpak is het mogelijk om maatwerk te leveren en het niveau van sociale veiligheid te handhaven of te verbeteren. De aanwezigheid van personeel is belangrijk bij de preventie van incidenten. Toezicht houden op reizigers, handhaving van bedrijfsorde om namens GVB duidelijke grenzen te stellen en het verlenen van service en geven van informatie.

GVB werkt daarom zoveel mogelijk informatie gestuurd en zet haar personeel in waar en wanneer dat voor de reizigers en het vervoersproces noodzakelijk is. Het informatieknooppunt speelt hierbij een belangrijke rol. In de kwartaalrapportages worden de ontwikkeling en resultaten beschreven van de productgroepen en de gebruikte technische middelen.

3.1.1 Opleidingen

GVB draagt zorg voor een professionele en adequate sociale veiligheidsorganisatie en zorgt dat haar medewerkers voldoende geschoold zijn om hun taken naar behoren uit te voeren. Voor de meeste opleidingen geldt dat er een programma van eisen wordt gemaakt en dat aanbieders op basis daarvan kunnen inschrijven. Vervolgens wordt er volgens geldende aanbestedingsregels een geschikte aanbieder gekozen. Naast de kwaliteit van de opleiding speelt het aansluiten van de opleiding bij de praktijk een grote rol. In bijlage I vindt u een opsomming van de opleidingen. Het Stafbureau rapporteert in de kwartaalrapportage als er ontwikkelingen m.b.t. een opleiding zijn.

3.2 Toezicht en Service

De kennis over de diversiteit van reizigers en hun behoefte wordt steeds groter bij GVB. Gegevens komen vanuit marketing, klantenservice en ervaringen van de GVB-medewerkers zelf, maar ook vanuit diverse onderzoeken en systemen:

- De OV-Klantenbarometer;
- De Monitor sociale veiligheid Openbaar Vervoer Amsterdam;
- OV-Chipkaartdatabase en incidentenregistratie.

In de OV-Klantenbarometer wordt de aanwezigheid van menselijk toezicht als belangrijke maatregel genoemd voor het verhogen van de sociale veiligheid. De kans om een GVB-medewerker te treffen die toezicht houdt maar waarbij je ook informatie kunt krijgen is een belangrijke schakel in de waardering van de sociale veiligheid. GVB verlangt daarom van de toezichthouders dat er proactief toezicht wordt gehouden met een servicegerichte houding.

De toezichthouders van GVB werken voor de afdeling S&V en zijn door GVB opgeleid en aangewezen als toezichthouder voor de WP2000. Zij mogen aan onze reizigers een aanwijzing geven namens GVB op basis van de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang. Zij hebben geen opsporingsbevoegdheid en mogen niet repressief optreden.

Zij zijn de ogen en de oren voor de afdeling S&V en spreken reizigers aan op ongewenst gedrag. Zij melden misstanden, overlastsituaties en gevaarlijke situatie per portofoon aan de operator van het Observatie en Communicatiecentrum (OCC) te melden. Ook gebreken of defecten aan de infrastructuur in het ov-domein worden door hen gemeld. Omdat de toezichthouders een meldcode krijgen en zijn uitgerust met een PDA om zaken te melden gaat dat leiden tot meer meldingen.

Zij zijn daarnaast een belangrijk aanspreekpunt voor onze reizigers. Zij zijn in staat om vragen van reizigers over het OV adequaat te beantwoorden en hun opleidingen zijn daarop afgestemd. Door het dragen van GVB bedrijfskleding zijn zij voor de reiziger herkenbaar.

GVB heeft twee soorten medewerkers die worden ingezet als toezichthouder. Dat zijn:

1. Toezichthouders in dienst van GVB;
2. Ingehuurde toezichthouders.

3.2.1 De toezichthouders in dienst van GVB

Zij houden toezicht op metrostations, haltes en ov-locaties. De belangrijkste doelstelling van hen is om daar aanwezig te zijn, waar dat voor de veiligheidsbeleving van onze reizigers en voor de goede doorstroming nodig is. De werkzaamheden variëren van het begeleiden van reizigersstromen op drukke punten en bij afloop van evenementen tot het ontvangen van dagjesmensen en toeristen op belangrijke ov-knooppunten.

Ook rijdt er een koppel toezichthouders in een mobiele servicewagen om hand en spandiensten te verrichten. Deze mobiele servicewagen rijdt niet 's nachts. Bij een ontruiming hebben de toezichthouders in het kader van de noodplannen een ondersteunende rol.

3.2.2 Ingehuurde toezichthouders

Vanaf 1 januari 2024 zijn de veiligheidssystemen in de ondergrondse Oostlijnstations op orde. Daarmee vervalt de verplichting om op deze stations exploitatie-dekkend ingehuurde toezichthouders in te zetten. Omdat de aanwezigheid van herkenbaar personeel sterk bijdraagt aan het sociale veiligheidsgevoel van reizigers wil GVB hen op een andere manier binnen het gehele metrogebied inzetten.

Voor de inzet van ingehuurde toezichthouders in de metrostations in 2024 is een inzetplan ontwikkeld. Bij dit inzetplan is gebruik gemaakt van de meest recente praktijkervaringen en is gekeken naar evenementen, de rol van een station, het aantal incidenten, de mate en vormen van overlast en de piekmomenten. Dit zijn over het algemeen genomen de drukste stations die ook een ov-knooppunt zijn. Op deze metrostations worden de koppels van toezichthouders ingezet. Zij kunnen op die locaties ook de modaliteiten tram en bus ondersteunen. Informatie gestuurd bezoeken zij de aanliggende metrostations om daar te zijn waar de reizigers dat verwachten. Bijvoorbeeld tijdens marktdagen en tijdens de uitloop van scholen.

De ingehuurde toezichthouders zijn ook verantwoordelijk voor het openen en sluiten van de metrostations. Dit doen zij in koppels, omdat er regelmatig sprake is van insluipers of overlast gevende personen die het metrostation niet willen verlaten. Door het werken in een koppel wordt het gevoel van veiligheid voor de medewerkers verbeterd en kunnen zij hiertegen daadkrachtiger optreden.

Participatie krachten

In de stations van de Noord-Zuidlijn worden medewerkers vanuit de participatiewetgeving ingezet om reizigers van informatie te voorzien en de reizigersstromen te monitoren. Vanwege de veiligheidssystemen in de Noord-Zuid lijn stations, is het niet nodig om hier doorlopend personeel aanwezig te laten zijn. Wel is gebleken dat veel reizigers zoals toeristen het fijn vinden een fysiek aanspreekpunt te hebben alsook dat er een vorm van toezicht is.

GVB heeft hiervoor de functie “servicebaliemedewerker NZ-lijn” gecreëerd en in deze functie 12 formatieplekken gereserveerd, die worden ingevuld door medewerkers vanuit de Participatiewet. Dit vanuit de doelstelling en wettelijke verplichting om kandidaten vanuit de participatiewet werkervaring te laten opdoen zodat zij betere kansen krijgen op de arbeidsmarkt. Hun taak is, zoals hun functienaam aangeeft, het bemensen van de servicebalie

op de Noord-zuidlijn. Zij komen op en eindigen op de locatie Handshake CS en hebben via een portofoon een rechtstreekse verbinding met de OCC. Tijdens het bemensen van de servicebalie kunnen zij:

- Vragen van reizigers beantwoorden;
- Service verlenen;
- Onveilige situaties signaleren en melden;
- De reiziger assisteren bij het aanschaffen van een vervoerbewijs.

3.3 Toezicht en Handhaving

De handhavers van GVB zijn beëdigd Boa-OV. Zij hebben een zeer divers takenpakket, niet alleen het houden van toezicht, het handhaven van bedrijfsorde en de controle op vervoerbewijzen. Naast die taken, die in onderstaande paragrafen zijn beschreven, worden zij ook ingezet voor:

- Het verlenen van assistentie aan GVB-personeel;
- Het ondersteunen van de exploitatie;
- Het verlenen van eerste opvang van personeel na een heftig incident of gebeurtenis;
- Het veiligstellen van camerabeelden;
- Het uitvoeren van taken in het kader van de noodplannen.

3.3.1 Toezicht en handhaving bedrijfsorde

GVB is zelf verantwoordelijk voor het houden van toezicht op - en het handhaven van de bedrijfsorde. Dit in tegenstelling tot openbare orde wat een taak is van de politie en de gemeente. De scheidslijn tussen bedrijfsorde en openbare orde is dun. Openbare orde omvat misdrijven in het kader van het wetboek van strafrecht. Onder bedrijfsorde vallen de gedragingen van reizigers zoals die beschreven zijn in de WP2000 en in de huisregels van GVB. De handhavers van GVB houden toezicht op de naleving van eerdergenoemde Wet. Zij kunnen repressief optreden en zijn bevoegd een om proces-verbaal van bevinding op te maken met betrekking tot een aantal artikelen uit het Wetboek van Strafrecht, als het gericht is tegen hen of als zij hiervan getuige zijn in het OV. We spreken hier over een “passieve” opsporingsbevoegdheid.

Met als doel het verbeteren van de objectieve veiligheid en het bijdragen aan een hoger veiligheidsgevoel (de subjectieve veiligheid), worden de handhavers ingezet om proactief en adequaat te reageren op verstoring van de orde, rust, veiligheid en goede bedrijfsgang in het kader van de WP2000. Wanneer er een incident plaatsvindt wordt een koppel handhavers aangestuurd door het CCV van GVB. Voor de ondersteuning van onze collega vervoerders CXX en EBS geldt dat zij, binnen de gemeentegrens van Amsterdam, op de ondersteuning van handhavers van GVB mogen rekenen als er sociale veiligheidsproblemen in de bus zijn.

De handhavers gaan naar de locatie van het incident om toezicht te houden of om de bedrijfsorde te handhaven. Bijkomstig kunnen zij eerste opvang te bieden aan reizigers en personeel en kunnen zij de exploitatie zo snel als mogelijk is op gang brengen. Dit met als doel het complexe multimodale netwerk van GVB zo min mogelijk vertraging op te laten lopen en om verdere agressie onder overige reizigers te voorkomen.

Om deze reden is bij de afdeling S&V in 2023 de rol van Officier van dienst geïntroduceerd. Alle senior handhavers van S&V zijn toen opgeleid als officier van dienst (OVD) van GVB. Zij zijn getraind om hun rol als GVB-coördinator ter plekke bij een calamiteit uit te kunnen voeren. Zij treden tijdens en noodorganisatie situatie bij GVB op als aanspreekpunt voor het CCV en de ter plaatse gekomen externe en interne Noodhulpdiensten. De OVD is verantwoordelijk voor het coördineren van calamiteiten binnen het exploitatiegebied van GVB en afhankelijk van de aard en omvang van het incident gaat deze ter plaatse of geeft ondersteuning op afstand. De taken van de OVD zijn:

- Het coördineren van de taken uit het noodplan GVB;
- Een vraagbaak zijn voor de exploitatieondersteuning;
- Bespreken van de multidisciplinaire samenwerking ter plekke;
- Het evalueren van de calamiteit.

Vanuit de historie reden de handhavers vooral reactief en beschikbaar voor meldingen van het CCV hun surveillanceronde. Al enige jaren worden de handhavers binnen hun surveillancegebied breder ingezet. Afgelopen jaar is die informatie specifiek gemaakt met informatie vanuit het informatieknooppunt en het geven van werkopdrachten waarin een terugkoppeling van de situatie wordt gevraagd. Er wordt wekelijks beoordeeld en bijgesteld aan de hand van ontwikkelingen en terugkoppelingen. Er komen werkopdrachten over onder meer:

- Scholierenoverlast met locaties en tijden;
- Overlast omgeving opvanglocaties dak en thuislozen;
- Ondersteuning op plekken waar meer doorlopers zijn;
- Overige locaties waar personeel aangeeft dat er behoefte is aan extra aandacht op gebied van overlast.

3.3.2 Lijnadoptie

Handhavers participeren in de adoptielijnen aanpak. Als er op een lijn, in een lijncluster of in een gebied sociale veiligheidsproblemen worden gemeld door een lijn, dan wordt dit geadopteerd. In tweetallen wordt die lijn, de lijnen of het gebied 'geadopteerd'. De adoptanten zijn het aanspreekpunt voor het lijnmanagement en onderzoeken waar de problematiek vandaan komt. Op basis van de beschikbare informatie wordt een nadere analyse gemaakt, wordt een aanpak besproken en worden eventuele ketenpartners betrokken bij het probleem en de mogelijke oplossing. Het kan zijn dat er extra inzet van handhaving of politie nodig is, maar het kan ook leiden tot extra scholierenvoorlichting, het bezoeken van een sportvereniging of buurthuis, om de problemen te bespreken. Dit is altijd maatwerk omdat de problematiek per modaliteit en locatie veel kan verschillen.

3.3.3 Controle van vervoerbewijzen

GVB streeft na dat zo veel mogelijk reizigers bij het instappen in bus en tram, dan wel bij het betreden van een metrostation inchecken. Door gestructureerde controles op het in het bezit zijn van een (geldig) vervoerbewijs wordt gestuurd op het verhogen van het betaalgedrag van reizigers. Het tegengaan van niet betalen voor het OV is een belangrijk middel voor het verhogen van de sociale veiligheid, omdat er een bewezen causaal verband is tussen niet betalende reizigers en ongewenst gedrag en agressie in het OV.

Het meemaken van agressie en geweld heeft een negatieve invloed op het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel. Met behulp van controles van vervoerbewijzen op basis van spreiding en actuele ontwikkelingen wordt naast de controle van vervoerbewijzen gestuurd op een daling van het aantal incidenten. De controle van vervoerbewijzen wordt overwegend uitgevoerd in bedrijfskleding, maar kan ook in burgerkleding worden gedaan.

De controles van vervoerbewijzen worden gedaan door handhavers. Zij zijn allen Boa OV en kunnen repressief optreden tegen wanbetalers. Bij het uitvoeren van de controles wordt de afdeling ondersteund door een groep Combi Kaartcontroleurs (combi KC). Deze medewerkers werken in roosterverband 16 weken als personenvervoerder op bus, tram of metro, afgewisseld met 16 weken controle op vervoerbewijzen. Sinds enkele jaren wordt de groep combi KC niet meer aangevuld en daardoor wordt deze groep kleiner. Op peildatum 1 september 2023 zijn er nog vijf Combi KC in dienst bij GVB. Voor elke twee medewerkers combi KC, die stoppen met de controlewerkzaamheden, wordt één vaste handhaver bij S&V aangenomen.

Als we spreken over controle op vervoerbewijzen gaat het om het gezamenlijk uitvoeren van:

- Repressieve controle van vervoerbewijzen in het rijdende materieel bus, tram en metro;
- Repressieve instap- en uitstapcontrole op metrostations;
- Preventieve controle en toezicht bij afloop van grootschalige evenementen;
- Gezamenlijke controle- en handhavingsacties met Toezicht & Handhaving Openbare Ruimte van de gemeente Amsterdam (THOR) en/of politie.

Vanaf januari 2021 worden handhavers die in dienst komen bij S&V het eerste jaar alleen ingezet voor het controleren van vervoerbewijzen. Hierdoor zijn nieuwe medewerkers het eerste jaar minder tijd kwijt aan opleidingen. Dit maakt het mogelijk om de handhavers flexibeler in te zetten en is het makkelijker om grootschaliger controles uit te voeren. Dit heeft een goede invloed op de groepsdynamiek en een professionalisering van de werkwijze.

3.3.4 Inzet handhavers van GVB ten behoeve van het nachtnet

In de nachtdienst zijn er twee voertuigen met in elke voertuig een tweetal handhavers van OV-Zorg beschikbaar voor het concessiegebied van GVB en Waterland (EBS). Deze handhavers worden informatie gestuurd ingezet. Aan de hand van de beschikbare informatie over incidenten worden de voertuigen in bepaalde gebieden gepositioneerd of krijgen ze specifieke opdrachten.

Ook zijn de handhavers regelmatig aanwezig op het CS, het Rembrandtplein en het Leidseplein. De haltes op deze locaties zijn vooral in de weekendnachten erg druk tijdens het Amsterdamse uitgaansleven.

3.4 Cameratoezicht

GVB gebruikt twee vormen van cameratoezicht. Beide vormen worden in deze paragraaf beschreven:

- Cameratoezicht metrostations en haltes (live beelden);
- Cameratoezicht in voertuigen GVB (uitlezen op afroep).

3.4.1 Cameratoezicht metrostations en haltes

Alle metrostations en daarbij de haltes van lijn 25 in Amstelveen zijn, in het kader van sociale veiligheid, voorzien van ruim 1.500 camera's. De beelden worden de hele dag door opgenomen en maximaal 28 dagen bewaard. De bewaartermijn is afhankelijk van het type camera. Het aantal camera's verschilt per locatie en is afhankelijk van de grootte en de hoeveelheid apparatuur op een locatie.

Deze beelden worden exploitatie dekkend, live, bekeken door de operators van het Observatie en Communicatie Centrum van GVB (OCC). In de nachtelijke uren wordt deze taak door hen overgedragen aan de verkeersleider Metro van het Communicatie Centrum Vervoer (CCV) die zich in dezelfde ruimte bevindt. Zodoende is er 24/7 live toezicht mogelijk op deze locaties.

De operator OCC richt zich tijdens het houden van cameratoezicht op:

- Het herkennen van situaties waarin extra service aan reizigers is gewenst;
- Het signaleren van hinderlijk of strafbaar gedrag van reizigers;
- Het herkennen van onveilig gedrag van reizigers of (ingehuurd) personeel;
- Het opsporen van verontreiniging en graffiti;
- Het signaleren van defecten en verstoringen;
- Het herkennen van verdacht gedrag in het kader van terreur
- Het controleren van automatische meldingen van stations inventaris

De operator OCC staat via de portofoon rechtstreeks in contact met de toezichthouders die zijn beschreven in paragraaf 3.2. Zij kunnen die medewerkers vragen om opvallende zaken nader te bekijken en terug te melden. Omgekeerd kunnen zij de toezichthouders met cameratoezicht ondersteunen, bijvoorbeeld in geval van een ontruiming.

Op het CCV kunnen door de operator bus en tram, ten behoeve van de exploitatie, live beelden worden bekeken worden van het busplatform IJ-Zijde, van de Piet-Heijn Tramtunnel en de IJ-tramhalte Rietlandpark. In 2023 zijn we gestart met de inzet van een handhaver op locatie bij het

cameratoezicht op de OCC. Deze handhaver geeft aan kleine burgerteams van handhaving op de stations door als er reizigers zijn die overtredingen plegen zoals doorlopen door de gates zonder inchecken, misbruik maken van de ontruimingsknop en tailgaten. De teams op de stations kunnen een reiziger staande houden en de handhaver bij de OCC kan aanvullend een ambtsedig proces-verbaal opmaken ter zake de betreffende overtreding.

3.4.2 Cameratoezicht in voertuigen GVB

Bus-, tram- en metrovoertuigen zijn voorzien van een gesloten camerasysteem met een lokale digitale recorder in het voertuig ten behoeve van sociale veiligheid. De bewaartermijn van die beelden is maximaal 7 dagen. In de praktijk hebben de meeste voertuigen niet die opnamecapaciteit en wordt er minimaal 24 uur aan beeldmateriaal opgeslagen, daarna overschrijft het systeem zichzelf. Beelden worden niet live bekeken. Personenvervoerders gebruiken de live beelden alleen tijdens stilstand ter ondersteuning exploitatie.

3.4.3 Veiligstellen en uitlezen van beeldmateriaal

In geval van een incident kan de politie beeldmateriaal van GVB vorderen, ook als dit betrekking heeft op een incident dat buiten het OV plaats vond. Daarnaast kan het management van GVB beeldmateriaal opvragen, bedoeld als ondersteunend bewijsmiddel bij een aangifte door personeel van GVB. Alle aanvragen voor het verwerken van camerabeelden worden beoordeeld aan de hand van vastgestelde cameraprotocolen en gebeurt in overeenstemming met de richtlijnen van de AVG.

Stations en haltes

Als deze beelden worden opgevraagd, dan worden deze, achter gesloten deuren, rechtstreeks vanaf de lokale opnamerecorders uitgelezen door hiervoor opgeleide - en aangewezen Boa-OV inzetcoördinatoren van GVB. Zij dragen zorg voor registratie en stellen de gevraagde beelden gecodeerd veilig op beelddragers waarop de beelden bewaard kunnen blijven.

Voertuigen

Als deze beelden worden opgevraagd, dan wisselen de handhavers de recorder uit het voertuig om met een leeg exemplaar. Deze recorders worden overgedragen aan hiervoor opgeleide - en aangewezen Boa-OV inzet coördinatoren van GVB. Zij dragen zorg voor registratie en stellen de gevraagde beelden gecodeerd veilig op beelddragers waarop de beelden bewaard kunnen blijven. Op dit moment is de bewaartermijn in voertuigen 24 uur. Dit blijkt in het kader van opsporing niet altijd lang genoeg. De mogelijkheden worden onderzocht om de termijnen te verlengen.

Totaaloverzicht gelichte beelden

In onderstaande tabel is zichtbaar hoe vaak er tot en met het derde kwartaal van 2023 beelden zijn gewisseld en of de beelden bruikbaar waren voor het doel waarvoor ze waren gelicht. Er is onderscheid in bus, tram en metro.

Tabel 3.2: Camerabeelden bus, metro en tram tot en met het derde kwartaal 2023

Modaliteit	Totaal	Bruikbaar	Buiten bereik camera	Onbruikbare beelden	Defect
Bus	68	60	0	6	2
Metro	148	135	6	7	0
Tram	90	78	5	4	3

Bron: Stafbureau sociale veiligheid

3.4.4 Overdragen van beeldmateriaal

Opgevraagde beelden zijn zoals beschreven op een aparte beeldrager gecodeerd opgeslagen. Deze beeldragers worden altijd door handhavers overgedragen aan de politie, zonder tussenkomst van derden. Ook als de beelden door management van GVB zijn opgevraagd, ter ondersteuning van een aangifte door personeel, dan worden deze beelden rechtstreeks aan de politie geleverd op basis van het proces-verbaal nummer van de aangifte. GVB onderzoekt de mogelijkheden om de overdracht van beelden naar politie te digitaliseren, zodat er geen fysieke overdracht van beelden meer nodig is.

Veel veiliggesteld beeldmateriaal heeft geen betrekking op aangifte van GVB-personeel of een zaak waar GVB als partij bij is betrokken. Zoals al beschreven vordert de politie vaak beeldmateriaal dat betrekking heeft op een aangifte door een reiziger of op een voorval dan mogelijk relatie heeft met het OV.

3.5 Maatregelen tegen graffiti

De termen “Schoon, heel en veilig” zijn nauw verweven met sociale veiligheid. Daarom is het belangrijk om te zorgen dat voertuigen, stations en haltes schoon, heel en veilig zijn. Een duidelijk zichtbare en hardnekkige uiting van verontreiniging is graffiti. Graffiti draagt bij aan een gevoel van wanorde en verloederding van het OV, dit beïnvloedt het gevoel van sociale veiligheid negatief. En het brengt daarnaast hoge schoonmaakkosten met zich mee.

GVB treft maatregelen om graffiti tegen te gaan als onderdeel van haar integrale sociaal veiligheidsbeleid. De gekozen aanpak voor dit probleem is gericht op preventie (camera)bewaking, registratie en reiniging binnen 24 uur. De doelen van deze aanpak zijn het ontmoedigen en beheersbaar maken van het probleem. Hieronder de stappen die GVB neemt van het constateren van graffiti tot de terechtzitting:

- In het kader van preventie wordt nagenoeg dagelijks in de avond op de graffiti hotspots gesurveilleerd door de handhavers van GVB. Deze handhavers staan rechtstreeks in contact met de medewerkers die op afstand de stations en tailtracks bewaken;

- Constateren: de medewerker die gebouwen en tailtracks (opstelsporen van metrovoertuigen) op afstand bewaakt ziet met behulp van camera of bewegingsdetectie dat er personen het terrein van de metro op gaan;
- De bewaker volgt verdachte personen met camera's en laat assistentie van politie en handhavers aansturen;
- Politie en handhavers gaan naar de plaats waar de personen zijn gesignaleerd. Ondertussen is er contact tussen de handhaver en de bewaker via de portofoon. Hierdoor kan de handhaver de politie helpen met aangeven waar verdachten zich bevinden. Soms worden de verdachten aangetroffen en aangehouden, soms is alleen nog het werk te "bewonderen";
- In beide gevallen doet GVB aangifte. Voor de aangifte wordt de graffiti gefotografeerd en opgemeten en in de aangifte gemeld. Daarbij voegt GVB zich altijd als partij om de geleden schade op de dader te kunnen verhalen;
- De zaak wordt doorgegeven aan de schoonmaakafdeling. Zij plannen als er ruimte en tijd is de schoonmaak van het voertuig in. Het streven van GVB is om de voertuigen binnen 24 uur schoon te maken. In het geval dat er racistische leuzen op een voertuig wordt aangebracht, gaat het voertuig niet in exploitatie voordat het is gereinigd;
- Als er daders bekend zijn, dan volgt een terechtzitting waarbij het Incidentenloket zorgt voor de stukken, het voegen in het proces en licht de vordering toe. Zo krijgt GVB een klein deel van geleden schade terug.

Op basis van de gegevens van de gespoten vierkante meters, eerdere meldingen en rekening houdend met vakanties, wordt wekelijks de preventieve surveillance inzet met betrekking tot graffiti surveillance bepaald. Door zichtbare preventieve aanwezigheid wil GVB de graffiteurs ontmoedigen om graffiti aan te brengen. Omdat graffiti valt onder de werkingssfeer van misdrijven, is het voor GVB niet mogelijk om met eigen personeel op te sporen. Hiervoor is een operationele samenwerking met THOR en de politie noodzakelijk. Daarom wordt het onderwerp graffiti in het wekelijkse overleg met politie en Thor besproken en worden daar acties ingepland om het aanbrengen van graffiti tegen te gaan.

Graffiti database

In 2023 is er door een externe partij een nieuwe graffiti database gebouwd om beter in kaart te kunnen brengen hoeveel vierkante meter er wordt gespoten en dus ook wat de GVB jaarlijks kwijt is hieraan qua kosten. Het verschil tussen het oude en het nieuwe systeem is dat het nieuwe systeem gebruiksvriendelijker is en er geregistreerd kan worden vanaf een mobiel device. Er wordt al druk getest, de verwachting is dat het systeem in het vierde kwartaal van 2023 operationeel wordt.

Graffiti in cijfers

Tot en met het tweede kwartaal in 2023 was de graffiti schade gemiddeld € 2.091 per registratie. Er is in deze periode 3.416 m2 aan aangebrachte graffiti geregistreerd, dat afgerond 15% minder dan de 2.996 aangebrachte vierkante meters in dezelfde periode in 2022.

In tabel 3.3 is het aantal vierkante meter graffiti afgezet tegen de schoonmaakkosten in het eerste half jaar van 2022 en 2023. Het aantal aangebracht vierkante meters is afgenomen, maar de kosten zijn gestegen. De reden hiervoor is tweeledig. Een aantal maal is er een hele grote tags gespoten die niet in één keer schoongemaakt konden worden. Daarnaast is er een inflatiecorrectie ingegaan vanaf 1 april 2023 waardoor er hogere schoonmaakkosten per vierkante meter berekend worden.

Tabel 3.3: Vergelijking m² en schoonmaakkosten graffiti tot en met het 2^e kwartaal 2022 en 2023

	t/m Q2 2022	t/m Q2 2023	Vershil
Vierkante meters	3.996	3.416	-15%
Schoonmaakkosten	€ 332.367	€ 329.687	-1%

Bron: Stafbureau sociale veiligheid

3.6 Preventie en gastheerschap

GVB heeft een aantal preventieve maatregelen ter bevordering van de sociale veiligheid in en rond het OV. De volgende maatregelen worden in deze paragraaf beschreven:

- Communicatie aan en met reizigers
- GVB gebruikt heldere huisregels;
- Voorlichting aan specifieke doelgroepen.

3.6.1 Communicatie aan - en met reizigers

GVB gebruikt sociale media om te communiceren naar en met haar reizigers. Er is al sinds tijden een twitterservice. Dit gebruiken reizigers niet alleen om hun ongenoegen te uiten of een compliment te maken. Steeds vaker wordt dit gebruikt om een gevoel van sociale onveiligheid te melden, bijvoorbeeld door het melden van een bedelaar in de metro of een station. Deze meldingen worden door klantenservice rechtstreeks naar de teammanagers van de handhavers doorgestuurd. Zij zorgen voor registratie van de melding.

NS heeft een pilot gedaan met een sms alert voor reizigers. Via dit nummer kunnen reizigers onveilige situaties melden. In Oost Nederland wil het streekvervoer ook deelnemen aan de pilot. Het streven is om 1 nummer voor al het OV in Nederland in gebruik te nemen. GVB is voorstander van een mogelijkheid voor reizigers om een onveilige situatie te melden, maar wil voorkomen dat er verwachtingen worden gewekt die niet nagekomen kunnen worden. Het mag voor de reiziger niet uitmaken in welk deel van Nederland of bij welke vervoerder deze gebruik maakt van het OV, er moet 1

nummer komen voor alle reizigers. Tevens moet er personeel beschikbaar zijn om de apps te lezen en te beantwoorden. In 2023 is GVB aangesloten bij de landelijke werkgroep, maar zijn er nog geen concrete stappen gemaakt.

Op het CCV werken een aantal reizigersinformatanten die direct verstoringen vermelden aan onze reizigers. GVB is van mening dat dit bijdraagt aan de sociale veiligheid. Verstoringen geven aan de reizigers een gevoel van onbekendheid en onzekerheid. Door het omroepen en aanpassen van de actuele reizigersinformatie op de informatieborden wordt een deel van dat gevoel weggenomen.

3.6.2 Voorlichting aan specifieke doelgroepen

Het Stafbureau sociale veiligheid coördineert de voorlichtingen en bliksemstages en is verantwoordelijk voor het onderhouden van het contact met de scholen. In de kwartaalrapportage wordt beschreven welke ontwikkelingen er zijn met betrekking tot de voorlichtings- en bliksemstage programma's.

Scholierenvoorlichting

Scholieren zijn een specifieke groep reizigers die geregeld, en in groepsverband reizen. Vooral na schooltijd zijn de groepen groter en zijn de leerlingen uitgelaten. Dan veroorzaken zij regelmatig overlast voor reizigers en GVB-personeel door hinderlijk gedrag en geluidsoverlast. Er is voor deze doelgroep een voorlichtingsprogramma ontwikkeld.

Er is een groep van personenvervoerders, conducteurs, toezichthouders en handhavers van GVB opgeleid om voorlichting te geven op middelbare scholen. De voorlichters gaan met brugklasleerlingen van middelbare scholen in gesprek over veilig en gewenst gedrag in en om het OV. Tijdens deze voorlichting wordt een speciaal ontwikkelde film "Check in, Chill out", aan de leerlingen getoond en de leerlingen doen mee aan een quiz. Het doel van de voorlichting is het creëren van wederzijds begrip tussen scholieren en medewerkers van GVB. Tijdens de voorlichting ontvangen de leerlingen een stripboek met een verhaal over GVB.

Tabel 3.4: Bezochte middelbare scholen tot en met het derde kwartaal in 2023

Datum	School	Aantal voorlichtingen	Aantal leerlingen
17 april 2023	IJburg College	2	44
19 april 2023	IJburg College	2	43
21 april 2023	IJburg College	1	21
16 mei 2023	Bindelmeer College	2	50
17 mei 2023	Bindelmeer College	2	50
5 september 2023	Over IJ College	3	63
6 september 2023	Over IJ College	2	42
8 september 2023	Yuverta VMBO	2	49
11 september 2023	Hogelant	2	20
18 september 2023	CSB	2	50
19 september 2023	CSB	2	50
21 september 2023	CSB	2	50
Totaal		24	532

Bron: stafbureau sociale veiligheid

Als een school aangeeft dat zij geen ruimte in hun programma hebben of het nut van voorlichting niet inzien, dan komt er geen preventieve voorlichting. Er zijn altijd scholen die geen gebruik wensen te maken van de voorlichting, maar waarvan leerlingen wel overlast blijken te veroorzaken.

Het is het zaak om onze focus op die scholen te leggen als het gaat om het betrekken van de veiligheidscoördinatoren van de gemeente. Want de veiligheidscoördinator kan mogelijk ondersteunen om in eerste instantie preventief en in een later stadium repressief in gesprek met de school in contact te komen en concrete afspraken te maken. De overlast wordt wekelijks besproken in het operationele overleg en worden in de strijd tegen scholierenoverlast gezamenlijke acties gepland met politie, Thor OV en andere ketenpartners.

Bliksemstage

GVB verzorgt in samenwerking met de organisatie JINC een aantal bliksemstages voor leerlingen van de groepen 7 en 8 van basisscholen. Deze leerlingen brengen een bezoek aan het busbedrijf en de afdeling S&V in Garage West.

Het doel van JINC en GVB is om deze kinderen een indruk te geven van werken bij een groot bedrijf en kennis te laten maken met diverse aspecten van de arbeidsmarkt. De kinderen worden tijdens de bliksemstage rondgeleid door de werkplaats en daar vertelt een monteur over technisch onderhoud aan de bussen.

Ook gaan de leerlingen met een koppel medewerkers naar Station Jan van Galenstraat om een indruk te krijgen van een metrostation, de derde rail en cameratoezicht. Ook laten de handhavers zien hoe een dienstwagen er van binnen uit ziet. Veiligheid is de kapstok aan de hand waarvan de leerlingen worden meegenomen in het verhaal, waaraan GVB graag haar steentje bijdraagt.

Tabel 3.5: scholen die tot en met het derde kwartaal in 2023 een bezoek aan GVB brachten voor bliksemstage

Datum	School	Aantal leerlingen
11 januari	Kindcentrum de Vindplaats	8
8 februari	Huizingaschool	8
8 maart	Veerkracht	8
4 april	De Klimop	8
23 mei	Johannesschool	8
29 juni	Fiep Westendorp	8

Bron: stafbureau sociale veiligheid

Vanwege een tekort aan begeleiders zijn er in het derde kwartaal van 2023 geen bliksemstage bezoeken bij GVB geweest.

Training “voor iedereen bereikbaar”

Alle toezichthouders hebben de training “voor iedereen bereikbaar” gevolgd. Het doel hiervan is om medewerkers bewust te maken van het feit dat mensen met een beperking bovenal gewoon reizigers zijn, die soms net wat andere behoeften hebben om van het OV gebruik te kunnen maken. Ervarensdeskundigen met een beperking geven tijdens de training uitleg over onder meer een visuele beperking en het lopen met een blindenstok en het reizen in een rolstoel.

4 Thema 2024

Om inzicht te krijgen in de actuele veiligheidssituatie heeft GVB de beschikking over verschillende eigen sturingsmiddelen, bijvoorbeeld de incidentregistratie. De Personeelsmonitor is voor GVB een instrument om de uitkomsten van de incidentregistratie, onder meer met het oog op de meldingsbereidheid en het veiligheidsgevoel op waarde te schatten. In 2023 is het onderzoek gedaan over de veiligheidsbeleving in 2022. Dit is gedaan onder bijna 2.500 personenvervoerders van bus, metro en tram, conducteurs, schippers, handhavers, kaartverkoopmedewerker en toezichthouder.

In paragraaf 6.2 Personeelsmonitor is te zien dat we als GVB nog steeds werk te doen hebben. Daarom is in overleg met de vervoerregio dit onderwerp gekozen als het thema voor 2024. We willen het onderwerp verdelen in een aantal pijlers, zodat ieder aspect van de monitor de nodige aandacht krijgt.

4.1.1 Respons

De respons van de monitor is met 17% te laag. Weliswaar is dit een mooie verbetering ten opzichte van de 11% in 2020, maar dit moet zeker verbeteren. Er zijn een aantal redenen aan te wijzen voor de lage respons

- De enquête is alleen digitaal in te vullen;
- De enquête worden verstuurd naar het e-mailadres van de medewerker;
- Er is geen bioscoopbon meer te verdienen voor het invullen van de enquête.

Een papieren onderzoek is niet meer van deze tijd, dat klopt helemaal. Maar het onderzoek verspreiden via het bedrijfsemail-adres van de medewerkers is voor verbetering vatbaar. Veel medewerkers gebruiken dat emailadres niet of nauwelijks. Dus moet worden gezocht naar een beter medium om de medewerkers te bereiken. En er is geen bioscoopbon meer te verdienen. Waar “verdienen” misschien geen juiste woordkeuze is. Want medewerkers investeren voor het invullen van de vragenlijst hun eigen tijd, het is niet verkeerd om daarin aan een redelijke compensatie te denken. GVB streeft voor de monitor over 2024 naar een respons van 22%.

4.1.2 Verhogen meldingsbereidheid

Door de jaren heen zien we bij ons personeel een te lage meldingsbereidheid. Het is goed om dit onderwerp in delen te knippen:

- De bereidheid om te melden;
- Hoe makkelijk gaat het melden;
- Opvolging;
- Verwachtingen.

Kortom is meldingsbereidheid van veel aspecten afhankelijk. Het gaat niet alleen om het gemak waarmee een medewerker een melding kan doen, maar dus ook om de opvolging, de verwachtingen en de terugkoppeling. De eerste stap is het vereenvoudigen van het melden door ons rijdend personeel. Daarvoor is een aanpassing van de geautomatiseerde systemen in de vervoermiddelen noodzakelijk en zijn wij afhankelijkheid van IT.

4.1.3 Verhogen van het veiligheidsgevoel

Het gemiddeld rapportcijfer voor de veiligheid onder personeel is gedaald. Het personeel beoordeelt de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer in het jaar 2022 gemiddeld met een 5,9. Dat is fors lager dan in 2020, toen gemiddeld een 6,5 werd gegeven. Ook is het gemiddelde rapportcijfer voor GVB met 0,2 punt lager dan het landelijk gemiddelde. Bij bus ligt het cijfer onder het landelijk gemiddeld, alle andere productgroepen scoren boven het landelijk gemiddelde. Dat neemt niet weg dat de rapportcijfers (te) laag zijn. Het streven van GVB is om bij alle functies een voldoende, dus minimaal een 6 te behalen, dat leidt vanzelfsprekend tot een voldoende gemiddeld cijfer.

4.1.4 Acties in 2024

Omdat de personeelsmonitor gehouden wordt in het eerste kwartaal van 2025 is er voldoende ruimte om acties uit te zetten die moeten leiden tot verbetering van de cijfers. Enkele actiepunten om tot verbetering van de bovenstaande paragrafen te komen zijn:

- Informatie geven aan rijdend personeel op eindpunten over het belang van de monitor;
- De enquête meer zichtbaar aanbieden, niet alleen per e-mail;
- Verbeteren van de zichtbaarheid van toezichthouders, door hen breder in te zetten;
- Een persoonlijke PDA waarmee handhavers en toezichthouders een terugkoppeling kunnen geven van een actiecode voor hun surveillance in aandachtgebieden;
- Onderzoek naar aanpassingen in de systemen in vervoermiddelen waarmee personenvervoerders snel een stille melding kunnen doen;
- Aansluiten bij onderzoek van de vervoerregio om meldingen van reizigers via een app mogelijk te maken.

5 Samenwerking

Sociale veiligheid is een maatschappelijk belang dat zich niet tot het OV beperkt. De aanpak van dit probleem vraagt om samenwerking tussen alle betrokken partijen, waaronder in ieder geval gemeenten, de politie, justitie, collega vervoerbedrijven en GVB, maar ook scholen, horecagelegenheden, sportverenigingen, evenementenorganisaties enzovoort. Met goede samenwerking kan meer bereikt worden. Voor een goede samenwerking zijn het uitwisselen van gegevens en het delen van kennis en ervaring zeer belangrijk.

Per onderwerp kan de samenstelling van samenwerkende partijen veranderen. Maar door de korte lijnen en het structurele overleg is het makkelijk om in (dreigende) escalerende situaties de gesprekpartners te benaderen of (gezamenlijk) preventief aan te lopen. Mogelijke onderwerpen voor samenwerking en het uitwisselen van kennis zijn onder meer:

- Sociale veiligheid bij gedeelde halten en stations met andere concessiehouders;
- Kennis uitwisselen en aanpak op elkaar afstemmen met betrekking tot calamiteiten en incidenten;
- Opleidingen, zoals Boa-OV opleiding, training gastheerschap, training omgaan met verward gedrag, training omgaan met afwijkend gedrag;
- Kennis en aanpak uitwisselen hoe om te gaan met grootschalige evenementen;
- Omgevingsmanagement, afspraken en samenwerking met gemeenten en andere autoriteiten met invloed op OV;
- Samenwerking met scholen. GVB is een stagebedrijf voor leerlingen van het NOVA-college in Haarlem. Er lopen studenten van de HTV-opleiding stage bij STV en de OV-Zorg (afdeling Service & Veiligheid). De leerlingen worden tijdens het leerjaar uitgewisseld tussen NS, Connexxion en GVB;
- Crisisbeheersing, GVB heeft een actieve rol bij de afhandeling van een ramp of crisis als het OV betrokken is.

Vanzelfsprekend is samenwerking op het gebied van sociale veiligheid met andere partijen niet nieuw voor GVB. Op vele fronten en in diverse samenwerkingsverbanden wordt op zowel beleidsmatig als operationeel niveau samengewerkt om de sociale veiligheid te handhaven en te verbeteren op lokaal en landelijk niveau. GVB participeert in diverse overleggen over het onderwerp sociale veiligheid.

Wanneer GVB constateert dat nieuwe structurele of projectmatige samenwerkingsverbanden een meerwaarde kunnen bieden aan de sociale veiligheid in en om het OV, neemt zij het initiatief tot het initiëren van die samenwerking. Wanneer andere ketenpartners het initiatief hiertoe nemen, zal GVB onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om in de samenwerking te participeren. In de kwartaalrapportages worden ontwikkelingen binnen bestaande samenwerkingsverbanden en de nieuwe samenwerkingsverbanden beschreven.

5.1 Gemeentelijke overleggen in Amsterdam

5.1.1 Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland

Sinds 2020 is de samenwerking met de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland geïntensiveerd. Deze samenwerking zal ook in 2023 blijven bestaan. De samenwerking is op operationeel en beleidsniveau. Op operationeel niveau wordt GVB afhankelijk van het scenario meegenomen bij opleidingen en oefeningen georganiseerd door het team multidisciplinair opleiden, trainen en oefenen. Het doel hiervan is ervoor te zorgen dat GVB op de hoogte is en blijft van de afspraken binnen de veiligheidsregio.

5.1.2 Veiligheidsarrangement Amsterdam

Het nieuwe veiligheidsarrangement 2022 – 2027 en het convenant tussen de gemeente en de Vervoerregio zijn 29 september 2022 ondertekend door de gemeente, de Vervoerregio en de ketenpartners. Het veiligheidsarrangement is een set van afspraken over het handhaven en verbeteren van de sociale veiligheid en de leefbaarheid in het Amsterdamse OV.

GVB is niet alleen verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in het OV. Als zich in een OV-gebied een veiligheidsprobleem voordoet zijn daar altijd meerdere partijen bij betrokken. Om het probleem goed aan te pakken is het belangrijk dat we efficiënt en effectief met deze partijen samenwerken, dit voorkomt escalatie en werkt preventief. Daarom zetten, naast GVB, ook de gemeente Amsterdam, de politie, het openbaar ministerie en de andere vervoersbedrijven hun handtekening onder het Veiligheidsarrangement. Gezamenlijk is er één doel, minder incidenten en het verhogen van het veiligheidsgevoel.

Vanuit GVB wordt aan twee overleggen m.b.t. het veiligheidsarrangement deelgenomen, namelijk

1. Het beleidsoverleg (tactisch niveau)

Dit overleg is verantwoordelijk voor de aansturing en afstemming rond de stads brede uitvoering van het Veiligheidsarrangement. Dat betekent o.a. dat zij prioriteiten stelt in de aanpak van bepaalde problemen en afspraken maakt over de inzet van partijen;

2. Het operationeel overleg

In dit overleg wordt de veiligheidssituatie per locatie, lijn, of gebied besproken en de inzet daarop afgestemd. Ook wordt er informatie uitgewisseld over de voortgang van acties.

5.1.3 Overleg met de Toezichthouder OM en Direct Toezichthouder van de Politie.

Dit gaat in eerste instantie over het beleid vanuit Justitie & Veiligheid en Politie. Dit heeft betrekking op bevoegdheden van de handhavers, de processen als het gaat over toepassen en melden van geweld en de wijze van inzet van de handhavers. Met de Direct Toezichthouder worden bejegeningssklachten over het optreden van de handhavers van GVB besproken. Ook wordt met hen het Boa jaarverslag en de klachten over het optreden van opsporingsambtenaren besproken.

5.1.4 Veilige Publieke Taak

Veilige publieke taak (VPT) is een samenwerkingsverband tussen Amsterdamse organisaties die medewerkers met een publieke taak in dienst hebben. Het doel is het verbeteren van de samenwerking tussen de partners.

Het samenwerkingsverband VPT ziet op het bevorderen van een veilig werkklimaat door het op een beheersbaar niveau houden en waar mogelijk verder beperken van agressie en geweld tegen publieke professionals en het op adequate wijze reageren op incidenten. Ook wordt via dit overleg aandacht gevraagd bij de politiek en in de media voor een veilige werkomgeving voor medewerkers met een publieke taak. Het samenwerkingsverband is gestoeld op twee pijlers:

- Maatregelen ten behoeve van 'de basis op orde', de wettelijke taak van de werkgever;
- Maatregelen ten behoeve van repressief optreden door politie en OM.

Werkgevers moeten zorgen voor een veilige werkomgeving en nemen daartoe de noodzakelijke maatregelen te nemen. Dat gaat aan de hand van de acht VPT-maatregelen. Naast het hebben van een actueel en kenbaar agressieprotocol dienen werkgevers de preventie, en de interne vervolgstappen nadat er incident heeft plaatsgevonden, op orde te hebben. Medewerkers moeten zich bovendien vertrouwd voelen met dit proces. Het is van belang dat de medewerkers van elk lid van het samenwerkingsverband weten wat zij moeten doen om agressie en geweld te voorkomen.

En wat zij kunnen en moeten doen zodra er wel sprake is van agressie en geweld tijdens het uitvoeren van hun taak. En welke stappen er genomen moeten worden nadat er een incident heeft plaatsgevonden. Deze acht VPT-maatregelen vormen hierbij de rode draad:

- Normstelling vanuit de werkgever;
- Opleiden van uitvoerend personeel;
- Melden vereenvoudigen en stimuleren;
- Registreren van meldingen en incidenten;
- Aangifte doen, stimuleren om aangifte te doen;
- Reactiemogelijkheid naar de dader;
- Schade verhalen op de dader;
- Nazorg vanuit de organisatie.

Tevens moeten de politie en het OM hun afspraken nakomen zoals die zijn gemaakt in de Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) van het ministeries van Binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties en het ministerie van Justitie en Veiligheid.

5.1.5 Structureel breed overleg Terrorisme

Dit is een overleg tussen de gemeente Amsterdam en ondernemers in de stad om de dreiging en maatregelen in het kader van terrorisme onder de aandacht te houden en elkaar te informeren.

5.2 Landelijke overleggen

5.2.1 De Stuurgroep Boa-OV

De Stuurgroep Boa-OV is de overlegvorm waarin de vervoerbedrijven de ontwikkelingen m.b.t. de Boa's in domein IV bespreken.

5.2.2 Examencommissie Boa-OV en – ExTH

De examencommissie Boa-OV beoordeelt, adviseert over en geeft akkoord op de landelijke Boa-OV examens. Ook behandelt deze commissie bezwaar- en verzoekschriften m.b.t. die examens.

De Examencommissie ExTH gaat over de algemene Boa basisbekwaamheid en de kwaliteitsbewaking van de examinering van de basis Boa-opleiding

5.2.3 De Werkgroep Alertering

In deze landelijke werkgroep worden maatregelen besproken die ov-bedrijven treffen in het kader van terrorisme. Ervaringen worden gedeeld en er is vanuit deze werkgroep contact met de NCTV en het NSGBO.

5.2.4 Kerngroep sociale veiligheid

Dit is een overleg onder voorzitterschap van het ministerie van I&W met als doel het verhogen van de sociale veiligheid in en om het OV. De kerngroep bereidt de vergaderingen van het directeurenoverleg voor. De voorstellen vanuit de kerngroep gaan via het directeurenoverleg naar het bestuurlijk overleg met de minister.

5.2.5 Platform sociale veiligheid

In het Platform wisselen ov-bedrijven informatie uit over projecten, opleidingen en maatregelen in het kader van sociale veiligheid.

5.2.6 Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB)

Dit is een samenwerkingsoverleg dat is bedoeld om af te stemmen aan welke vorm en aan welke eisen de aangeleverde processen-verbaal moeten voldoen en over de werking van de systemen voor aanleveren van processen-verbaal. Aan dit overleg nemen buiten het CJIB ook vertegenwoordigers van alle vervoerbedrijven in Nederland die strafzaken aanleveren en de Centrale Verwerkingseenheid van het OM deel.

5.3 Internationaal overleg

5.3.1 UITP Security Committee

Binnen de UITP bestaat de Security Committee die is voortgekomen uit de Security Working Group.

In deze commissie komen onderwerpen op het gebied van sociale veiligheid aan de orde zoals o.a. graffiti, ongewenst gedrag, terrorisme, service en toezicht, crowd control.

De commissie bestaat uit ongeveer 40 vertegenwoordigers van vervoerbedrijven uit voornamelijk Europese Landen en vergadert tweemaal per jaar, één keer in het voorjaar en één keer in het najaar bij een vervoerbedrijf van een commissielid.

6 Monitoring

In dit hoofdstuk worden de diverse vormen van monitoring beschreven. In de volgende paragrafen wordt beschreven welke vorm van monitoring het betreft en waar dat betrekking op heeft. Bij alle paragrafen is een doelstelling geformuleerd waar GVB aan moet voldoen en staat beschreven welke termijnen gelden voor rapportage aan de Vervoerregio. Ieder kwartaal rapporteert GVB uitgebreid over de relevante ontwikkelingen:

- De OV-Klantenbarometer, één keer per jaar;
- De Personeelsmonitor, één keer per twee jaar;
- Het aantal betaalafwijkingen, twee keer per jaar (half jaar- en jaarrapportage);
- De incidenten, vier keer per jaar (ieder kwartaal).

6.1 OV-Klantenbarometer

De OV-Klantenbarometer is een jaarlijks onderzoek onder reizigers waarbij de klanttevredenheid wordt gemeten. Onderstaande vragen uit dit onderzoek worden gebruikt om het sociaal veiligheidsgevoel onder reizigers te meten:

1. Het algemene gevoel van veiligheid onder reizigers;
2. Het gevoel van veiligheid onder reizigers in het voertuig;
3. Het gevoel van veiligheid onder reizigers op de halte.

In tabel 6.1 is het afgesproken basisniveau per modaliteit beschreven voor de twee onderdelen waarvoor de bonus/ malus maatregel geldt.

Tabel 6.1: Afgesproken basisniveau per modaliteit

Soort Veiligheid	Bus	Tram	Metro
Veiligheid algemeen	7,5	7,5	7,0
Veiligheid in het voertuig	7,5	7,5	7,5

Bron: Stafbureau sociale veiligheid

De bonus-/malusregeling voor het reizigersoordeel voor de sociale veiligheid is gebaseerd op twee punten uit de OV-Klantenbarometer, de sociale veiligheid in het algemeen en de sociale veiligheid tijdens de rit. Om in aanmerking te komen voor een bonus moet de score die de reizigers geven minimaal even hoog zijn als het afgesproken basisniveau (zie tabel 6.2) en de score moet minimaal 0,1 punt hoger zijn dan het voorgaande jaar. Als de score onder het basisniveau ligt, levert dat een malus op.

GVB blijft zich met de inzet van haar medewerkers extra focussen op die tijden en plaatsen waar de reiziger behoefte heeft aan toezicht en service en hierin nauw samenwerken met THOR, de Politie en andere ketenpartners. GVB hoopt daarmee de gestelde doelen te behalen en te verbeteren. In tabel 6.2 zijn de rapportcijfers vergeleken met voorgaande jaren en met het gemiddelde referentiegebied. Dit is tot en met 2022, de barometer over 2023 verschijnt in het eerste kwartaal van 2024, daarover wordt gerapporteerd in de kwartaalrapportage Q1 van 2024.

Tabel 6.2: Rapportcijfers 2017 – 2022. Veiligheid in het algemeen, tijdens de rit en op de instaphalte

	Bus					Metro					Tram				
	17	18	19	21	22	17	18	19	21	22	17	18	19	21	22
Veiligheid algemeen															
GVB	7,9	7,8	7,9	8,1	8,1	7,4	7,7	7,9	7,7	7,6	7,7	7,9	8,0	8,1	8,1
Referentie gebied	7,8	-	-	8,1	8,1	7,4	-	-	7,6	7,5	7,6	-	-	7,9	8,0
Veiligheid rit															
GVB	8,2	8,3	8,5	8,3	8,3	7,7	8,3	8,6	8,0	8,0	8,1	8,5	8,6	8,4	8,4
Referentie gebied	8,1	-	-	8,5	8,4	7,7	-	-	8,0	8,0	8,0	-	-	8,3	8,3
Veiligheid instaphalte															
GVB	8,0	7,7	8,0	8,0	8,0	7,5	7,8	8,0	7,7	7,6	7,8	7,9	8,1	8,1	8,0
Referentie gebied	7,9	-	-	8,1	8,0	7,5	-	-	7,7	7,5	7,8	-	-	7,9	7,9

Bron: OV-Klantenbarometer 2022, Vervoerregio Amsterdam

6.2 Personeelsmonitor

Dit is een tweejaarlijkse landelijke monitor waarbij zowel de subjectieve als de objectieve veiligheidsgevoelens van het OV-personeel met direct klantcontact worden gemeten. Voor GVB wordt er een bedrijfsspecifieke monitor uitgebracht waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de modaliteiten. Naast deze bedrijfsspecifieke monitor wordt er een landelijke monitor uitgebracht, die vergelijking met de andere concessies van stadsvervoerders mogelijk maakt.

De respons op de enquête is met 17% ingevulde toegenomen ten opzichte van de 11% in 2020. Dat is een kleine vooruitgang, maar we zijn hiermee nog niet terug op het niveau van de jaren daarvoor. Het gemiddeld rapportcijfer is gedaald. Bij bus een ligt het cijfer onder het landelijk gemiddeld, maar alle overige modaliteiten scoren boven het landelijk gemiddelde. Evengoed zijn de rapportcijfers te laag. Zoals te zien is in tabel 6.3.

Melding	Ik meld altijd	Ik meld meestal	Ik meld soms	Ik meld niet	
Mishandeling	44%	8%	6%	6%	38%
Bedreiging met wapen	48%	2%	1%	2%	51%
Bedreiging zonder wapen	32%	17%	15%	15%	21%
Diefstal/ Beroving	44%	6%	2%	2%	49%
Optreden bij drugsoverlast	34%	13%	10%	12%	32%
Vandalisme/ brandstichting/ graffiti	49%	11%	6%	4%	32%
Hinderen/ lastigvallen	28%	19%	18%	18%	16%
Treiteren/ pesten	19%	14%	17%	20%	30%
Vernieling	51%	14%	5%	5%	26%
Spugen	48%	5%	5%	5%	38%
Overige incidenten	30%	19%	18%	8%	26%

Bron: Personeelsmonitor 2022, Antea group.

Incidenten als treiteren/pesten (19%) en hinderen/lastigvallen (28%) worden het minst vaak gemeld. Het verhogen van de meldingsbereidheid is een van de speerpunten die is beschreven in het thema 2024 in Hoofdstuk 4.

6.3 Monitor sociale veiligheid OV Amsterdam

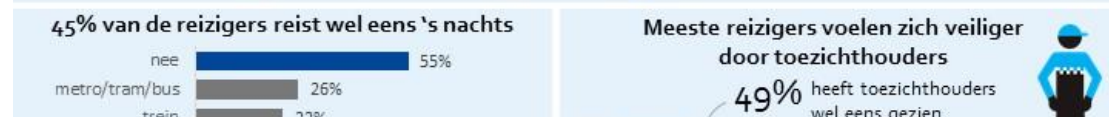
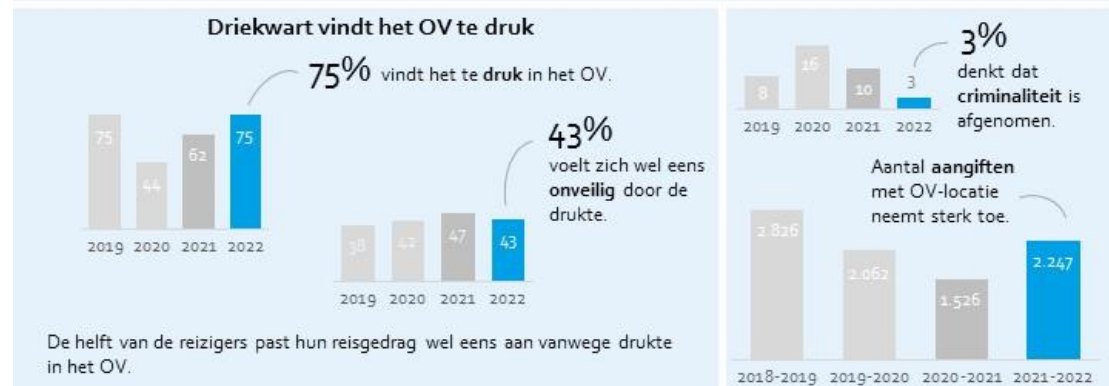
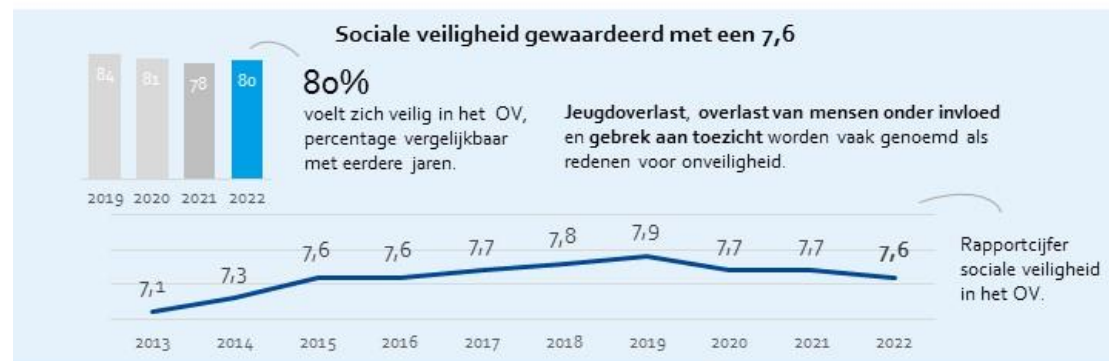
De resultaten van de Monitor sociale veiligheid Openbaar Vervoer (MSVOV) over 2022 verscheen in het eerste kwartaal van 2023. Deze brengt in kaart hoe veilig Amsterdammers zich voelen in het OV. In het onderzoek wordt Amsterdammers gevraagd naar de veiligheidsbeleving, criminaliteit, vermijdingsgedrag, ervaren overlast, mate van toezicht en drukte in het OV. Er hebben 928 Amsterdammers aan het onderzoek meegedaan, dat is een respons van 9,3%. Dat is een daling ten opzichte van de voorgaande jaren.

Op de volgende pagina is de factsheet van deze monitor te zien.

Afbeelding 6.1. Factsheet MSVOV, Bron gemeente Amsterdam



Monitor Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer | 2022



6.4 Aantal betaalafwijkingen

Het aantal betaalafwijkingen ten opzichte van het aantal reizigers geeft een zwartrijpercentage. Dit wordt twee keer per jaar door een extern bureau, Mu Consult, gemeten. Dit percentage kan niet simpelweg berekend worden door het aantal zwartrijders te delen door het aantal gecontroleerde reizigers. Voor een accuraat beeld van het zwartrijpercentage is het namelijk belangrijk dat bij de berekening rekening wordt gehouden met het feit dat:

- Op bepaalde dagdelen en trajecten meer of minder mensen reizen;
- Het aantal gecontroleerde reizigers niet altijd evenredig is met de verdeling van reizigersaantallen;
- GVB de inzet van het controlepersoneel deels afstemt op de omvang van de zwartrijproblematiek op bepaalde locaties (= hotspots).

Om met deze effectenrekening te houden, zijn bij de berekening van het zwartrijpercentage de resultaten van de controles per dagdeel en traject gewogen naar de reizigersaantallen. In tabel 6.4 staan de percentages zwartrijders per modaliteit ten opzichte van voorgaande jaren.

Tabel 6.4. Resultaten zwartrijmeting eerste half jaar, vergelijking 2020-2023.

Gewogen percentage zwartrijden per modaliteit 1e half jaar 2020-2023				
Modaliteit	2020	2021	2022	2023
Bus	0,2%	2,2%	0,8%	0,5%
Metro	1,5%	4,1%	2,4%	1,6%
Tram totaal	1,1%	2,9%	1,6%	2,1%
Tram (open)	3,2%	6,2%	4,9%	6,2%
Tram (gesloten)	0,6%	2,3%	0,8%	1,2%
Totaal	1,1%	3,2%	1,8%	1,6%

Bron: Zwartrijmeting MuConsult

De toename van reizigersaantallen na de Corona periode geeft meer sociale controle, waardoor er toch een natuurlijke drempel tegen niet betalend reizen ontstond. In het eerste halfjaar van 2023 is bij Metro en Bus een afname van de aantallen niet betalende reizigers te zien. De komst van OVpay en het afsluiten van de servicedeuren op de meeste metrostations heeft hier zeker aan bijgedragen.

Tram breed is er in 2023 jammer genoeg wel een stijging te zien in het percentage wanbetalers ten opzichte van het eerste halfjaar van 2022. Bij de open trams is er geen conducteur en geen standaard toezicht aanwezig. Het is zeer wel aan te nemen dat de toenemende inflatie en normvervaging redenen zijn voor reizigers om er eerder voor te kiezen niet te betalen voor het OV.

Aan de hand van de beschikbare informatie worden steeds vaker toezichthouders gestuurd naar ov-locaties. Zij staan bij de voertuigen om te zien of de reizigers bij het instappen inchecken. Er is vanuit het project “meer betalende reizigers” aandacht gevraagd om weer telapparatuur in de voertuigen in te bouwen. Hiermee is het mogelijk om de bezetting in een voertuig te vergelijken met het aantal check-ins. Dat kan een beeld geven op welke lijnen en tijden er een hoger percentage niet betalende reizigers gebruik maken van het OV. Wij verwachten dat dit op zijn vroegst eind 2024 voor een deel gerealiseerd gaat worden. Maar dan kan de data worden gebruikt om gerichte acties te houden.

6.5 Incidenten

6.5.1 Uniforme incidentregistratie in het OV

GVB registreert de incidenten op basis van de ABC-methodiek van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Deze aantallen worden gebruikt voor het wekelijkse overleg met Politie en Thor. Daarnaast levert de data-analist van het stafbureau maandelijks de aantallen incidenten in de drie categorieën aan DOVA, het samenwerkingsverband van decentrale OV-autoriteiten.

Door deze eenduidige registratie heeft het genoemde ministerie inzicht in de aantallen incidenten in het OV en daarmee in de sociale veiligheid in het OV. Zo kunnen zij tot een betere, gezamenlijke aanpak van problemen komen en de vervoerderbedrijven en de gebieden met elkaar vergelijken. Het systeem dat hiervoor wordt gebruikt is SVOVDA (sociale veiligheid in het OV data). De data-analist voert hier maandelijks rechtstreeks de incidentaantallen van GVB in.

6.5.2 Aantallen incidenten

GVB levert in iedere kwartaalrapportage een tabel met daarin de cumulatieve aantallen van de incidenten vergeleken met het voorgaande jaar. In tabel 6.5a staan de A-incidenten in aantallen van de eerste 9 maanden van 2023, vergeleken met dezelfde periode in 2022.

Tabel 6.5a: A-Incidenten GVB tot en met Q3 2023, vergeleken met dezelfde periode in 2022

Categorie A – Strafrecht			
Cat.	Omschrijving	t/m Q3 2022	t/m Q3 2023
A1a	Mishandeling personeel	14	12
A1b	<i>Mishandeling reiziger</i>	5	10
A2a	Bedreiging met wapen personeel	2	0
A2b	<i>Bedreiging met wapen reiziger</i>	1	1
A3a	Bedreiging personeel	20	9
A3b	<i>Bedreiging reiziger</i>	1	0
A4a	Diefstal personeel	0	2
A4b	<i>Diefstal reiziger</i>	1	1
A5	(Dreigen met) terreur/aanslag	0	0
A6	Vernieling heterdaad	102	89
A7a	Overige strafbare feiten	17	22
A7b	<i>Overige strafbare feiten</i>	1	1
A8	Overtreden reisverbod	0	0
A9	Seksueel overschrijdend gedrag	8	7
Totaal categorie A		172	154

Bron: Stafbureau sociale veiligheid

In deze categorie is bijna over de gehele breedte een afname te zien van het aantal incidenten. Dat is goed nieuws omdat de A-incidenten de zwaardere incidenten zijn en kunnen we tevreden zijn met een afname van ruim 10%. Er is als het incidenten tegen personeel betreft alleen een toename van de ‘overige strafbare feiten’, waaronder aangiftewaardige belediging, discriminatie en spugen. Over de toename van de ‘mishandeling reiziger’ is lastig te beoordelen of er een toename is in het aantal of dat het eerder gemeld wordt aan personeel van GVB die dat dan doorgeven aan het CCV. Het lijkt de meer gestructureerde aanpak tegen graffiti leidt tot minder meldingen in de categorie A6.

In onderstaande tabellen 6.5b en 6.5c zijn de gemelde incidenten uit de B- en C-categorie te zien.

Tabel 6.5b: B-Incidenten GVB tot en met Q3 2023, vergeleken met dezelfde periode in 2022

Categorie B – Wet personenvervoer 2000			
Cat.	Omschrijving	t/m Q3 2022	t/m Q3 2023
B1a	Oneigenlijke omgang met personeel	99	108
B1b	<i>Oneigenlijke omgang met reiziger</i>	9	11
B2	Misbruik van voorzieningen	126	215
B3	Optreden bij betalingsprobleem	280	376
B4	Verdacht gedrag/ situatie	5	2
B5	Overlast	746	925
B6	Overige verstoringen	45	35
Totaal categorie B		1310	1672

Bron: Stafbureau sociale veiligheid

In de B-categorie is overall een flinke toename van de meldingen. In 2B Misbruik van voorzieningen gaat hier om personen die de lift als slaapplek gebruiken of zich laten insluiten in metrostations om daar te bivakkeren. Ook voorwerpen die op de rails worden gegooid en het lopen in het spoor is in die categorie toegenomen. Naar verwachting gaat in deze categorie vanaf het derde kwartaal in 2023 nog meer toenemen, want opentrappen van prullenbakken op zoek naar een PET-fles of statiegeldblikje neemt enorm toe en valt in deze categorie.

De toename in B3 gaat niet alleen maar om wanbetalers bij de personenvervoerder, De kaartcontroleurs hadden aanzienlijk meer aanhoudingen die in deze categorie vallen. De voorvaltypes in categorie B5 zit vooral in een grote toename van slapers, dronken reizigers en drugs-/ drankgebruikers. Dat is mogelijk een uitvloeisel zijn van toenemende armoede en van dak- en thuislozen in de stad.

Tabel 6.5c: C-Incidenten GVB tot en met Q3 2023, vergeleken met dezelfde periode in 2022

Categorie C – Huisregels			
Cat.	Omschrijving	t/m Q3 2022	t/m Q3 2023
C1	Overtreding huisregels	15	21
C2	Constatering vernieling GVB	4	9
C3	Constatering vernieling derden	19	16
C4	Constateren gezichtsbedekking	0	0
Totaal categorie C		38	46

Bron: Stafbureau Sociale Veiligheid

In de C-categorie zien we een lichte toename in C1 van de meldingen van fiets overlast en geluidsoverlast.

6.5.3 Maximaal toegestaan aantal incidenten

Met het instellen van een plafond van incidenten is destijds geen rekening gehouden met reizigersaantallen. Ook wil GVB juist het melden door rijdend personeel stimuleren en wordt de mogelijkheid om het melden van reizigers makkelijker te maken. Op zoek naar andere bronnen waar incidenten en voorvallen laagdrempeliger en makkelijker gemeld kunnen worden gaat een toename van het aantal meldingen teweegbrengen.

In het Meerjarenplan sociale veiligheid tot 2019 is een afspraak gemaakt over het maximaal aantal toegestane incidenten per categorie GVB breed. In tabel 6.5. staan de behaalde aantallen ten opzichte van de maximum aantallen per categorie.

Tabel 6.5: Maximaal toegestane incidenten 2023 tot en met Q3

Plafond van incidenten			
	Maximum 2023	Maximum t/m Q3	Meldingen t/m Q3 2023
A	243	182	154
B	1812	1359	1672
C	99	74	46
Totaal	2154	1616	1872

Bron: Stafbureau Sociale Veiligheid

In het totaal is het aantal meldingen tot en met het derde kwartaal 16% hoger. Het verschil in percentage binnen de A- en de B-categorie ten opzichte van het plafond loopt ver uit elkaar. Ruim 10% minder A-incidenten ten opzichte van 28% meer B-incidenten.

Bijlage I – Opleidingen 2024

In deze bijlage staan zowel de GVB-brede opleidingen als de specifieke opleidingen voor de afdeling S&V. Voor de toezichthouders en de handhavers zijn een aantal opleidingen verplicht voor het uitoefenen van hun functie.

In onderstaande tabel zijn de opleidingen 2024 weergegeven met een korte beschrijving van de opleiding, de duur en welke GVB-medewerkers deze opleiding volgen.

Tabel 7.1: opleidingen met betrekking tot sociale veiligheid GVB

Naam opleiding	Inhoud	Wie en wanneer
Weerbaarheid	De inhoud van de training kan per functie en modaliteit verschillen. Door het volgen van deze training wordt de medewerker zich bewust van zijn/haar eigen gedrag en de uitwerking hiervan op de reiziger. Ook leren medewerkers vormen van agressie te herkennen en hoe zij daarmee om kunnen gaan.	Alle GVB-medewerkers met publiekscontact. Eens per twee jaar.
Opvang en Nazorg	Tijdens deze tweedaagse training leren cursisten hoe zij een collega die een traumatisch incident heeft meemaakt direct goed op te vangen. De training spitst zich toe op drie facetten van opvang; de acute opvang, de eerste opvang en een nazorggesprek. Acute opvang is direct na een traumatische gebeurtenis en gebeurt veelal door de handhavers. Daarna volgt warme overdracht aan een Teammanager Operatie voor een eerste opvang gesprek. Na enkele weken volgt zo nodig een nazorggesprek, alwaar wordt ingeschat of er professionele hulp nodig is.	Leidinggevenden van Techniek & Operatie, Verkoop & Service. Handhavers, Medewerkers CCV en Instructeurs rijopleiding van Tram en Metro. De herhaling is één keer in de twee jaar en duurt twee dagdelen.

	De trainingen worden toegespitst op de rol die de medewerkers vervullen, bijvoorbeeld voor de medewerkers van het CCV een training “opvang op afstand”.	
Levensreddend hulp, reanimatie en AED	In afwachting van de hulpdiensten kunnen deelnemers levensreddende handelingen te verrichten. Nieuwe medewerkers volgen deze training twee dagdelen. De training richt op reanimatie, het aansluiten en gebruiken van de AED, herkennen van acute ziektebeelden en stelpen van actieve bloedingen.	Handhavers Toezichthouders. Jaarlijkse training van een dagdeel
Brandveiligheid	Dit is een training van één dagdeel waarin medewerkers leren hoe om te gaan met een kleine, beginnende brand (in het metrosysteem) en wanneer zij hulp moeten invoeren van de noodhulpdiensten. Ook wordt tijdens deze opleiding aandacht besteed aan de gevaren van brand bij elektrische bussen.	PV-Metro, Handhavers. Eens per twee jaar herhalen.
Persoonlijke veiligheid	De medewerkers leren in deze opleiding om zelfstandig en zonder enig risico voor zichzelf en anderen zich langs het metrospoor te bewegen. Ook worden zij opgeleid om “veilig voorwerpen uit de metrobaan te kunnen verwijderen” en leren zij hoe je veilig emplacementen en tailtrack kunt betreden. De handhavers betreden het spoor, met inachtneming van de veiligheidsvoorschriften, om de OHD langs de baan te begeleiden.	PV-Metro, Handhavers. Eens per drie jaar herhalen.
Doelgerichte instructie	Deze basistraining duurt één dagdeel en de medewerkers leren zelfstandig, met minimaal risico voor zichzelf en anderen, welke regels er verbonden zijn aan het werken in het metrobeheersgebied. De opleiding wordt gegeven via het Train de Trainer principe.	Combi-kaartcontroleur, Toezichthouders. Eens in de drie jaar herhalen

Noodplan metro	Hoe GVB met calamiteiten in het metrosysteem omgaat. Het doel hiervan is om de omvang en gevolgen van een calamiteit in het Amsterdamse Metrosysteem te beperken. Zij kunnen een station ontruimen en kunnen de OHD opvangen en begeleiden.	PV-Metro, Handhavers, Toezichthouders. Jaarlijks herhalen twee dagdelen.
Officier van dienst	Het doel van deze opleiding is dat de senior handhavers tijdens de noodorganisatie kunnen optreden als aanspreekpunt voor het CCV en de ter plaatse gekomen hulpdiensten. In deze training worden de senior handhavers getraind in “effectief communiceren”, leidinggeven zonder macht” en “begeleiden en instrueren van collega’s”. Eén dagdeel worden richtlijnen van de veiligheidsregio bij een veiligheidsincident besproken.	Nieuwe senior handhavers. Deze training is eenmalig en duurt 9 dagdelen.
Verkeersregelaar	Om in geval van calamiteiten op de openbare weg als verkeersregelaar op te treden.	Handhavers. Eenmalig.
Basisopleiding Boa-OV	Dit is een wettelijk verplichte opleiding voor de handhavers en combi-kaartcontroleurs van GVB die Boa-OV zijn. Zij hebben hiervoor een Akte van opsporingsbevoegdheid nodig en worden beëdigd. Hiervoor moeten zij slagen voor drie examens, te weten Rechts- en Wetskennis, het maken van een combibon en gedrags- en benaderingstechniek.	Handhavers, Combi-kaartcontroleur. Eens per vijf jaar.
Modulaire Boa-OV	Het verkrijgen van het certificaat voor verlenging van de Akte van opsporingsbevoegdheid gebeurt niet op basis van één langdurige opleiding per vijf jaar, maar op basis van vijf modules, verdeeld over vijf jaar. Het goed afsluiten van een module levert een modulecertificaat op, deze vijf certificaten worden na het voltooien van alle modules ingewisseld voor een getuigschrift Boa-OV.	Handhavers, Combi-kaartcontroleur. Jaarlijks een module.

RTGB	De Regeling Toetsing Geweldsbeheersing Boa is wettelijk verplicht voor alle Boa-OV medewerkers (bij GVB) met geweldsbevoegdheid zoals bedoeld in de Politiewet. Deze training bestaat uit 8 dagdelen training en 2 dagdelen examen voor een praktijk- en een theorie-examen. De medewerkers worden getraind op geweldsbeheersing en Aanhoudings- en Zelfverdedigings-vaardigheden. In de opleiding is er één locatie dag training in een vervoermiddel voor het OV en wordt aandacht besteed aan gesprek- en benaderingstechniek.	Handhavers, Combi-kaartcontroleur. Jaarlijks.
Spuug-kit	In de basisopleiding van twee dagdelen worden handhavers opgeleid om speeksel veilig te kunnen stellen na een spuugincident, waarbij de dader niet meer ter plekke is. Dit ten behoeve van het vaststellen van een DNA-profiel door het NFI en daarmee de pakkans van de dader te vergroten., de herhaling eens per twee jaar duurt een dagdeel.	Handhavers Eens in twee jaar een dagdeel herhaling
Intervisie camerabeelden	Een kleine groep Boa's is belast met het uitlezen van camerabeelden. Zij zien soms beelden van traumatische gebeurtenissen en moeten die een aantal keer bekijken. Daarvoor krijgen zij een intervisie.	Inzet coördinatoren Jaarlijks een dagdeel herhaling
Search Detect React (SDR)	De vertaling van Search Detect React is "Kijken, Waarnemen en Reageren". Deze eendaagse training heeft als doel het vakmanschap van de medewerkers te verbreden met betrekking tot het herkennen van afwijkend gedrag in het OV. De training wordt voorafgegaan door een E-learning (ca. 90 min). Een groep van 15 senior handhavers volgt een driedaagse opleiding volgens het "train de trainer" concept, dan kunnen zij zelf nieuwe medewerkers opleiden.	Handhavers, toezichthouders. Herhaling van SDR eens in de drie jaar

Praktijkopleider	Tijdens deze eenmalige, tweedaagse opleiding leren medewerkers van S&V hoe zij op de juiste wijze een aspirant of stagiair kunnen begeleiden bij het werken in de praktijk. De afdeling S&V is een, door SBB, erkend leerbedrijf voor het opleiden van studenten Handhaving, Toezicht en Veiligheid. Binnen de afdeling zijn er 25 medewerkers die praktijkbegeleider zijn	Handhavers, toezichthouders. 25 medewerkers totaal
Training Toezicht	Een interne training waarbij toezichthouders leren op basis waarvan zij toezicht houden en wat daaraan vastzit. Zij leren namens de vervoerder een aanwijzing te geven	Toezichthouders
Omgaan met minder valide reizigers	Een training die vooral gericht is op beleving van minder valide reizigers. Wat wel of niet te doen.	Toezichthouders
Effectief communiceren, begeleiden en instrueren van collega's	Om de regie of de leiding te kunnen nemen zonder dat er sprake is van de hiërarchie. Vooral bedoeld om tijdens een noodplan situatie juiste instructies te kunnen geven die nodig zijn voor de afhandeling van een calamiteit	Senior handhavers, senior toezichthouders

Bron: Stafbureau Sociale Veiligheid