

Aan:

De directie van GVB

Cc:

**Het dagelijks bestuur van
de Vervoerregio Amsterdam**

Datum 16 december 2024
Uw kenmerk
Ons kenmerk 20231216/RAR/SV-GVB2025

Onderwerp Advies over het Actieplan Sociale
Veiligheid GVB 2025

Geachte directie van GVB,

Graag gaat de Reizigers Advies Raad (RAR) in op uw verzoek om een advies uit te brengen over het Actieplan Sociale Veiligheid GVB 2025. Wij danken GVB ook voor de toelichting in een werkgroepsbijeenkomst van de RAR. De RAR waardeert dat er veel gebeurt en dat er veel gedaan wordt om jongeren mee te nemen door voorlichting op scholen en bliksemstages.

De RAR richt het advies op de onderstaande punten.

1. Niet betalende passagiers

- a. Het valt op dat het reizen zonder geldig vervoerbewijs van oudsher op de metro en de open tram (zonder conducteur) het hoogst is, maar bij beide spectaculair is gedaald van 4,1 naar 1,7% bij de metro en van 6,2 naar 1,9% bij de open tram. Een verklaring hiervoor ontbreekt. De RAR veronderstelt dat de gepubliceerde cijfers over niet-betalen gebaseerd zijn op controles. Maar het aantal controles is zeer beperkt en dus geen betrouwbare indicator. De RAR vermoedt dat hierdoor deze cijfers veel te laag zijn, vooral in trams zonder conducteur.
- b. De RAR vindt de controle op en de pakkans voor het niet beschikken van een geldig vervoerbewijs veel te gering. Dit lokt niet-betalen uit. Dat is niet alleen slecht voor de sociale veiligheid, maar ook een derving aan inkomsten. De RAR adviseert om allereerst de controles fors op te voeren.
- c. De RAR adviseert GVB om een aantal trams en bussen met meetapparatuur uit te rusten om een veel realistischer beeld te krijgen van het aantal niet-betalende reizigers, naar lijn, trajecten en tijdstippen en daarmee prioriteiten te bepalen voor de controle. Dit advies heeft de RAR ook over het Actieplan 2024 gegeven. We begrijpen dat GVB hier aan werkt. De RAR ziet de implementatie graag in 2025 geëffectueerd.
- d. Daarbij adviseert de RAR prioriteit te geven aan controle op lijnen, trajecten en tijdstippen waarop de kans op niet-betalen het grootst is. Daarbij wijst de RAR ook op situaties waarin controle een voorbeeldwerking heeft en bijdraagt aan het gevoel van sociale veiligheid. Dat vraagt mede om aandacht voor lijnen of trajecten waar de reiziger de sociale veiligheid laag waardeert.

- e. De RAR acht de kans op niet-betalen groter in bussen en trams die overvol zijn. Situaties die regelmatig voorkomen. Daar is controle op dat moment niet goed mogelijk, maar de inkomstenderving hoog. De RAR adviseert om allereerst de frequenties op die lijnen en tijdstippen te verhogen.
- f. Binnen de prioriteiten adviseert de RAR om met name controles uit te voeren op tramlijnen zonder conducteur (zie ook punt 2). Daarbij dient GVB de lijnen 25 en 26 ook tot die categorie te rekenen. Op lijn 26 heeft de voorste wagen geen conducteur. Die wagen lijkt in praktijk meer reizigers te trekken dan de tweede wagen, met daarin de conducteur. De conducteur in de tweede wagen op lijn 25 is volstrekt onzichtbaar en op deze wijze niet effectief.
- g. Verder adviseert de RAR om meer controle uit te voeren op het meenemen van de fiets in de metro. Zowel voor de betaling, alsmede de handhaving van het verbod om fietsen in de spits mee te nemen.
- h. Er is vooral een toegenomen overlast van fatbikes. Er is ook altijd de mogelijkheid dat een accu vlam vat en dan is het leed niet te overzien. Temeer daar veel fatbikes illegaal zijn of niet (meer) aan de eisen voor e-bikes voldoen. Wij adviseren om fatbikes niet meer toe te laten in de metro en tramlijn 26. Mocht het weren van alleen fatbikes niet kunnen, dan komt de vraag aan de orde naar het brandveiligheidsrisico van het meenemen van alle e-bikes op de metro of tramlijn 26.

2. Betekenis van de conducteur in de tram

- a. Reeds eerder heeft de RAR aangegeven waarde te hechten aan de aanwezigheid van de conducteur in de tram voor het tegengaan van niet-betalen, het verhogen van het gevoel van sociale veiligheid en de informatie aan passagiers. De RAR adviseert om in dit Actieplan meer aandacht te besteden aan de bijdrage van de conducteur.
- b. De RAR adviseert om daarbij een betere invulling aan de rol van de conducteur te geven, wat betreft toezicht, service en informatieverstrekking, nu deze minder tijd hoeft te besteden aan kaartverkoop. Gelet op de vele opbrekingen, omleidingen en stremmingen door demonstraties in de stad is meer informatie over de route en overstapmogelijkheden door de conducteur wenselijk.

3. Inzet personeel

- a. Het valt op dat veel tijd verloren gaat aan andere zaken dan feitelijke controle en handhaving. Zoals voor de afhandeling van veel activiteiten waar het personeel voor ingezet wordt. Er gaat veel tijd verloren met het wachten op de politie bij ID-controle. Bij gebruik van de bodycam maakt de handhaver een verslag, wat extra administratie is. De RAR adviseert om deze processen nog eens tegen het licht te houden om tot tijdsbesparing voor de inzet van GVB-personeel te komen.
- b. Bij de metro is kennelijk veel toezichtspersoneel nodig, dat bovendien voor een groot deel ingehuurd is. Vorig jaar werd de indruk gewekt dat er minder extern personeel ingehuurd zou worden. Uit dit Actieplan blijkt dat niet. De RAR adviseert allereerst om dit personeel in dienst te nemen bij GVB en een takenpakket te geven dat past bij service en toezicht, zodat deze medewerkers ook breder inzetbaar zijn.
- c. In vervolg hierop adviseert de RAR om dit toezichtspersoneel gericht in te zetten op metrostation waar de sociale veiligheid slecht scoort en de kans op niet-betalen groot is, maar ook om dit personeel in te zetten op knooppunten van tram en bus en ov-locaties waar de sociale veiligheid slecht scoort.

4. Inzet GVB-bussen en personeel bij demonstraties in Amsterdam

- a. De RAR constateert dat bij een aantal demonstraties de politie bussen en personeel van GVB vordert om demonstranten weg te voeren naar de rand van de stad of een politiebureau. Dit gaat gepaard met het onttrekken van bussen aan de lijndienst, waardoor reizigers gedupeerd worden. Bovendien creëert dit in toenemende mate een situatie waarbij buschauffeurs en veiligheidspersoneel zich bedreigd voelen of ook worden. Met fysieke en mentale gevolgen voor het personeel. Alsook schade aan voertuigen, die dan niet meer inzetbaar zijn voor de lijndienst. Het vereist veel van de schaarse capaciteit van het GVB-personeel, terwijl het Actieplan aangeeft dat er elders veel inzet nodig is. De RAR adviseert om met politie, justitie en burgemeester tot een ander concept te komen.
- b. Het eerste uitgangspunt hierbij zou moeten zijn dat de politie zelf personeel beschikbaar stelt dat bevoegd is om een bus te besturen. Ten tweede dat bussen niet meer uit de lijndienst worden gehaald, maar uit garages. Ten derde ten principale de vraag te stellen, waarom bussen van GVB worden ingezet en niet elders ingehuurd worden.

5. Signaleren van problemen met sociale veiligheid

- a. Het valt op dat mishandeling naar het personeel wat is afgenomen, maar de mishandeling naar de reizigers is toegenomen en nu hoger is dan naar het personeel. Dat baart de RAR zorgen. Wij adviseren u hier een nadere analyse van te maken.
- b. De meldingsbereidheid van het personeel voor alle incidenten moet omhoog, maar de vraag is of de systemen hier wel voldoende op zijn toegerust. De gebruikersvriendelijkheid van de systemen zou dan de belemmering zijn en dat zou niet moeten mogen. De RAR adviseert u om meer aandacht te besteden aan de zogenaamde 'stille meldingen', waarmee het personeel op een simpele manier te kennen kan geven dat er een bepaalde mate van overlast is, zonder dat er assistentie wordt verwacht. Dit kan helpen om de acties in uw plan beter te prioriteren.

6. Ondersteuning van EBS (en Connexxion)

- a. In het Actieplan 2024 werd opgemerkt dat er nieuwe afspraken zouden worden gemaakt over de toen bestaande ondersteuning door de service- en veiligheidsteams van GVB aan EBS en Connexxion in Amsterdam. Ook werd gemeld dat GVB ondersteuning bood aan EBS in het concessiegebied Waterland. De RAR waardeert het dat de vervoerders binnen de Vervoerregio Amsterdam samenwerken om de sociale veiligheid te bevorderen. Dat is een gemeenschappelijk belang. Veel reizigers maken ook van meerdere vervoerders gebruik.
- b. De RAR adviseert om in het Actieplan 2025 te verduidelijken wat de afspraken thans zijn over die samenwerking en ondersteuning. Tevens om aan te geven wat die ondersteuning vanuit GVB dan concreet inhoudt en of die effectief in zo'n groot gebied kan worden aangeboden.

7. Liften

- a. De RAR blijft van mening dat het goed functioneren van liften (en roltrappen), snelle reparaties en alternatief vervoer bij kapotte liften een belangrijke bijdrage levert aan de sociale veiligheid. De RAR weet dat daarop actie wordt ingezet, ook in andere kaders zoals onderhoud en beheer.
- b. De RAR adviseert u de gegevens hierover en acties ook mee te nemen in het Actieplan Sociale Veiligheid.

Graag blijft de RAR in gesprek met GVB over de bevordering van de sociale veiligheid en ziet met belangstelling uw reactie op dit advies tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens de Reizigers Advies Raad



Bart Drenth
Voorzitter