

Reizigers Advies Raad
Postbus 626
1000 AP Amsterdam

GVB Exploitatie BV
Postbus 2131
1000 CC AMSTERDAM
T 020 4606060
www.gvb.nl
KvK 34259721

Contactpersoon 
Afdeling ICCM
E-mailadres 

Datum 9 januari 2025
Onderwerp Reactie GVB op RAR advies Actieplan
Sociale Veiligheid 2025

Geachte heer Drenth/ Beste Bart,

Via uw brief van 16 december 2024 heeft GVB kennisgenomen van uw advies met betrekking tot het Actieplan sociale veiligheid 2025. Wij danken u voor uw uitgebreide advies. In deze brief vindt u onze reactie op het door de RAR uitgebrachte advies. Voor de leesbaarheid hebben wij de antwoorden en opmerkingen in het blauw onder uw vragen geschreven.

De RAR wordt eens per jaar formeel aangesloten op Sociale Veiligheid, rondom het aanleveren van het Actieplan sociale veiligheid. Daarnaast komt het onderwerp terug in de kwartaalrapportages en bij concrete onderwerpen in overleggen tussen GVB en de RAR. Wij willen u graag uitnodigen bij de afdeling Service en Veiligheid voor een kijkje in de keuken. Daarnaast kan Sociale Veiligheid toegevoegd worden aan de onderwerpen die besproken worden in de reguliere overleggen tussen GVB en RAR.

De RAR adviseert om meer aandacht te besteden aan een aantal onderwerpen. In deze reactie hebben we de vragen en opmerkingen van de RAR overgenomen en per onderwerp de opmerkingen en antwoorden van GVB toegevoegd.

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.

Reactie GVB: In de kwartaalrapportage Q2 2024 is gerapporteerd over de aantallen en percentages van het eerste halfjaar. Wat daar opviel was de afname van niet betalende reizigers op de open tramlijnen ten opzichte van het eerste half jaar in 2023 (een daling van 6,2% naar 1,9%). Er is onderzoek gedaan naar een verklaring, maar niet direct gevonden. De methodiek en werkwijze is al sinds 2012 onveranderd. De cijfers over geheel 2024 geven mogelijk nieuwe inzichten. Bij de metro is sprake van een geleidelijke daling. Van 4,9% in 2021 naar 1,7% in de eerste helft van 2024. De verklaring hiervoor ligt in het feit dat de servicedeuren zijn gesloten waardoor de drempel om niet te betalen aanzienlijk is verhoogd.

Bezoekadres Arlandaweg 106
1043 HP AMSTERDAM

- 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.

Reactie GVB: In 2024 zijn naar verwachting circa een miljoen reizigers gecontroleerd. Als we dit afzetten tegen het totaal aantal reisbewegingen bij GVB komen we inderdaad op een relatief lage controlekans. Er zijn diverse verklaringen te vinden in de wijze waarop wij ons personeel kunnen inzetten:

- In verband met de veiligheid van het controle personeel zijn er afspraken gemaakt over de minimale groepsgrootte van een controleploeg per modaliteit;
- Bij repressieve controle komen we er niet onderuit dat er toch nog veel niet betalende reizigers niet in bezit zijn van een geldig ID. Om van deze reizigers de identiteit vast te stellen is er vaak politieassistentie nodig. Dit kost veel tijd.
- Er is voor de afgelopen concessie (tot en met 2024) een minimale steekproef afgesproken over alle modaliteiten in alle zones, verdeel over 4 tijdblokken en in week- of weekenddagen. Daarmee gaat veel capaciteit verloren op stille uitlopers van de lijnen. Daardoor worden er vooral op die trajecten minder reizigers gecontroleerd door hetzelfde aantal controleurs. Dit is een punt van gesprek in de nieuwe meetmethodiek met de Vervoerregio en MuConsult.

- 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 hieraan werkt. De RAR ziet de implementatie graag in 2025 geëffectueerd.

Reactie GVB: Er zijn in 2024 testen uitgevoerd met telsystemen. Zoals u al uiteenzet, kan het inzetten van betrouwbare telsystemen ons helpen te bepalen om waar het betaalgedrag beter of slechter is op die plekken/lijnen gericht kaartcontrole in te zetten. We kunnen helaas niet op voorhand garanderen dat we in 2025 al volledig operationele telsystemen in tram en bus hebben.

We zijn tevens aan het testen met data uit de poortjessoftware bij de metro om te kunnen bepalen wanneer er misbruik van poortjes wordt gemaakt. Het streven is dat deze data medio 2025 beschikbaar is en waardevolle informatie oplevert over betaalgedrag op de metrolocaties.

- 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. 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.

Reactie GVB: We zijn hierover in gesprek met de Vervoerregio en MuConsult. We willen de data van controles van de 12 afgelopen jaren gebruiken, samen met andere data, om daarmee de hotspots en gebieden te bepalen waar het niet betalen voor de reis het meest voorkomt. Hervorming van de kaartcontrolemethodiek en inzet is het speerpunt voor 2025.

- e. 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.

Reactie GVB: Het bepalen van de open en gesloten lijnen heeft de volle aandacht in de uitwerking van de nieuwe concessie. Dit gaat gepaard met de verdere ontwikkeling van het serviceconcept en de rol en inzet van servicepersoneel en de conducteur in onze voertuigen.

- f. 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.

Reactie GVB: Het meenemen van fietsen in de spits heeft de aandacht. Controleploegen treden hier in beginsel altijd repressief tegen op. Ook zijn er het hele jaar door acties waar het speerpunt voor de handhavers van GVB tweeledig is; betaalmoraal en fietsen in de spits. Het optreden tegen fietsenoverlast hangt samen met de controles op vervoerbewijzen.

- g. 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 wettelijk niet kunnen, dan komt de vraag aan de orde naar het brandveiligheidsrisico van het meenemen van alle ebikes op de metro of tramlijn 26.

Reactie GVB: Fatbikes in het openbaar vervoer hebben de aandacht van GVB en de Vervoerregio. Voorop staat dat de fatbikes groter zijn dan reguliere (elektrische) fietsen en daarmee al zelf overlast gevend zijn. Ook zien we dat fatbikebestuurders met hun gedrag overlast veroorzaken, onder andere door het fietsen over het perron. Dat deze fietsen minder veilig zijn dan reguliere (elektrische) fietsen is een volgende nare bijkomstigheid en ook onder de aandacht bij GVB. Helaas is de wetgeving en de maatschappij niet altijd voor te bereiden op dergelijke nieuwe ontwikkelingen die opeens een ware rage worden. Binnen GVB wordt hard nagedacht over maatregelen om overlast van elektrische privévoertuigen (waaronder fatbikes) te verminderen en de veiligheid te blijven waarborgen. Een eventueel verbod van de fatbike in het openbaar vervoer moet goed onderbouwd worden. Op dit moment wordt daar verder onderzoek naar gedaan.

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.

Reactie GVB: Als antwoord voor 2a en 2b geldt dat de rol van de conducteur en het bepalen van de inzet valt binnen het nieuwe veiligheid/ toezicht & serviceconcept in de aanbidding van GVB om de concessie gegund te krijgen. Helaas kunnen we daar niet op vooruitlopen.

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.

Reactie GVB: Ja, dat klopt zeker. Aan het vak van handhaver kleven vele verantwoordelijkheden. Helaas zijn dit veelal wettelijke voorschriften. Alleen al aan de wettelijk verplichte opleidingen van de handhavers (allen buitengewoon opsporingsambtenaar OV) om bekwaam en geoefend te blijven zijn we jaarlijks veel praktijkuren kwijt.

Daarnaast kleven er een groot aantal administratieve verplichtingen aan het optreden van de handhavers om ervoor te zorgen dat we voor de politie en het OM een betrouwbare partij zijn. Dat geldt ook voor het gebruik van de opnames van de bodycam. Ook het wachten op de politie om de identiteit van een verdachte vast te stellen kost veel tijd. Dat is een landelijk Boa probleem.

Een goede ontwikkeling is dat minister Madlener van Infrastructuur en Waterstaat op 27 november 2024 een brief aan de Tweede Kamer heeft toegestuurd waarin hij aankondigt om het rijbewijzenregister versneld open te stellen voor boa's in het OV. Het vorige kabinet had hier al toe besloten, maar wilde eerst de gemeentelijke boa's hiermee ervaring op laten doen. Het huidige kabinet heeft besloten dit verschil niet te maken en boa's in het OV zo snel mogelijk toegang te geven. Ongetwijfeld zal de invoering enkele maanden duren en dit zal ook leiden tot extra ICT en WPG-maatregelen (Wet politiegegevens).

- b. Bij de metro is kennelijk veel toezichtpersoneel 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.

Reactie GVB: Vanaf 1 januari 2024 verviel de verplichting om op deze stations exploitatie dekkend toezichthouders in te zetten. We weten dat de aanwezigheid van herkenbaar personeel sterk bijdraagt aan het sociale veiligheidsgevoel van reizigers. Daarom hebben de Vervoerregio en GVB afgesproken om deze medewerkers voor sociale veiligheid in ieder geval tot 1 april 2025 te behouden en verspreid over alle stations in te zetten. Over de toekomst van deze inzet en aanwezigheid van dit toezichtpersoneel zijn we in gesprek, en daar nemen we uw advies in mee.

- c. In vervolg hierop adviseert de RAR om dit toezichtpersoneel 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.

Reactie GVB: Er is een inzetplan ontwikkeld, zodat zij gericht worden ingezet binnen het gehele metrogebied. Daarbij is gebruik gemaakt van de meest recente praktijkervaringen en is gekeken naar evenementen, de rol van een station, het aantal incidenten, de mate en de vormen van overlast en de piekmomenten. Dit zijn over het algemeen de drukste stations die ook een ov-knooppunt zijn. Deze toezichthouders mogen en 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 uitloop van scholen.

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.

Reactie GVB: Als antwoord op 4 a. en 4b. kunnen we melden dat dit de volle aandacht heeft. Wij delen uw mogelijke oplossingsrichtingen. Gesprekken tussen gemeente, politie en GVB hierover zijn gaande, en wordt vervolgd. Wel is en blijft het zo dat GVB moet blijven voldoen aan de wettelijke verplichting bussen ter beschikking te stellen op het moment dat de politie dit vordert.

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. Reactie GVB: Iedere mishandeling is er een teveel. We zien dat de maatschappij harder wordt, er sprake is van normvervaging. Dat merken we vooral in de toename van incidenten tussen reizigers onderling. In veel gevallen gaat het om overlast door groepen of verwarde personen, wat uitmondt in mishandeling (dit heeft samenhang met besparingen op en tekorten in de GGZ).

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.

Reactie GVB: We werken momenteel aan het kunne vesturen van stille meldingen via het GIVA-systeem. Dat levert zoals u beschrijft veel meer informatie op over lijn- en wijk gebonden problematiek. Dit kan ons helpen bij de inzet van ons handhavend en toezichtpersoneel, maar ook in de samenwerking met de politie en Thor OV van de gemeente.

Wij zijn er, vanuit gesprekken met medewerkers, van overtuigd dat meldingsbereidheid nauw samenhangt met gebruikersvriendelijkheid van de systemen. Uit gesprekken met medewerkers is gebleken dat het systeem duidelijk moet zijn en een terugkoppeling over de opvolging belangrijk is.

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.

Naar verwachting wordt de overeenkomst tussen EBS en GVB in het eerste kwartaal van 2025 formeel bekrachtigd. Dit leidt tevens tot een operationeel plan waarin de inzet van GVB voor EBS wordt beschreven.

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. Wij zullen in het Actieplan benoemen dat defecte stationsinventaris, waaronder roltrappen en liften, niet bijdraagt aan toegankelijkheid en aan het gevoel van sociale veiligheid. De medewerkers krijgen voor hun surveillance een meldcode mee. Hen wordt gevraagd om alle bijzonderheden te melden. Tevens zullen we intern GVB op zoek gaan of we hierover actuele data kunnen ontvangen, zodat we hier in de kwartaalrapportages bij stil kunnen staan. Wellicht ten overvloede: S&V speelt een rol in het actief melden van niet werkend stationsinventaris, maar de vervolgacties met betrekking tot reparatie en vervanging ligt bij het Rail Infra Bedrijf van GVB.

GVB dankt u voor uw advies en hoopt u hiermee op de vragen antwoord te hebben gegeven.

