

Meerjarenplan Sociale Veiligheid 2022 - 2024 Concessie Amsterdam 2012

Versie: 2.0

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar

Colofon

GVB
Arlandaweg 106
1043 HP AMSTERDAM

Stafbureau Sociale Veiligheid

Contactpersoon Bet-ina Zeldenthuis
Hoofd Stafbureau sociale veiligheid
Doorkiesnummer 06 2030 3132
E-mail bet-ina.zeldenthuis@gvb.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
2	Visie op sociale veiligheid	6
3	Sociaal veiligheidsbeleid	8
3.1	Inzet van menselijk toezicht.....	9
3.1.1	Rijdend personeel	9
3.2	Inzet van cameratoezicht.....	10
3.2.1	Camera's in voertuigen	11
3.2.2	Camera's in metrostations en halten	11
3.3	Opleiding van personeel.....	11
3.3.1	Basisopleidingen	12
3.3.2	Opvang en Nazorg	12
3.3.3	Weerbaarheid.....	12
3.3.4	Search Detect React	13
3.4	Nieuwe ontwikkelingen.....	13
3.4.1	Personeelstekort	13
3.4.2	Nieuwe vormen van betalen	14
3.4.3	Uitrusting van de Boa.....	14
4	Maatregelen.....	15
4.1	Informatieknooppunt S&V	15
4.2	Serviceteam Vervoer.....	15
4.2.1	Inzet in de ondergrondse metrostations	17
4.3	Observatie en Communicatie Centrum	18
4.4	Handhaving Wet Personenvervoer	18
4.4.1	Repressieve controle van vervoerbewijzen	19
4.4.2	Het houden van toezicht en de handhaving op basis van de WP2000	20
4.4.3	Het verlenen van assistentie aan rijdend personeel en ondersteunen van de exploitatie.....	20
4.4.4	Het veiligstellen van camerabeelden	21
4.4.5	Het uitvoeren van taken in het kader van de noodplannen GVB.....	22
4.5	Anti graffiti maatregelen.....	22
4.6	Stafbureau Sociale Veiligheid	23
4.7	Doelgroepen voorlichting.....	23
4.7.1	Scholierenvoorlichting	23
4.7.2	Bliksemstage.....	23
5	Samenwerking	24
6	Monitoring Sociale Veiligheid.....	26
6.1	OV-Klantenbarometer	27
6.2	Niet betalende reizigers.....	28
6.3	Incidentenregistratie.....	29

6.3.1	Maximaal toegestaan aantal incidenten	30
6.4	Personeelsmonitor	31
6.5	Beeldbestek voertuigen	33
7	Tot slot	33

1

Inleiding

Het Meerjarenplan Sociale Veiligheid is de uitwerking van het concessiebesluit van de concessie Amsterdam 2012. Het plan voldoet aan de door de Vervoerregio Amsterdam (Vervoerregio) gestelde eisen zoals gesteld in het aangepast Concessiebesluit, de Uitvoeringsovereenkomst en het Programma van Eisen. Het meerjarenplan Sociale Veiligheid 2022 - 2024 sluit aan op het Beleidskader Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2017 - 2021 en het landelijk beleid op het gebied van sociale veiligheid.

Voor het contract sociale veiligheid gelden voor de periode 2014 – 2024 output gestuurde afspraken. Hierdoor is een nieuwe inrichting van verhoudingen en verantwoordelijkheden op het onderwerp sociale veiligheid tussen de Vervoerregio en GVB ontstaan. Uitgangspunt hierbij is dat GVB optimaal de ruimte krijgt om met haar kennis en expertise het sociaal veiligheidsbeleid in te vullen.

De missie van GVB is om Amsterdam voor iedereen bereikbaar te laten zijn en de beste dienstverlener op het gebied van openbaar vervoer te zijn in Nederland. GVB wil de bereikbaarheid, de leefbaarheid en mobiliteit van mensen in Amsterdam en omgeving bevorderen. Daarbij wordt het steeds belangrijker dat reizigers en personeel veilig zijn en zich veilig voelen in en om het openbaar vervoer. Mensen die geen gebruik maken van het openbaar vervoer moeten ervan bewust gemaakt worden dat het Amsterdamse OV een veilig en aantrekkelijk alternatief is voor andere vervoermiddelen.

Sinds 1999 heeft GVB een structureel integraal sociaal veiligheidsbeleid dat in de organisatie is ingebed. Dit heeft in de afgelopen jaren geleid tot een aanzienlijke verbetering van de sociale veiligheid. Het percentage niet betalende reizigers is fors gedaald, het aantal incidenten is afgenomen, de reizigerswaardering op het gebied van sociale veiligheid is gestegen en het rapportcijfer voor sociale veiligheid bij GVB in de Personeelsmonitor stegen. Vanaf 2018 is er een kentering zichtbaar die tijdens en na de Corona periode is doorgezet. Er ontstond een stijging in het percentage niet betalende reizigers, een toename van het aantal incidenten en het rapportcijfer voor sociale veiligheid is afgenomen.

De diverse, aan elkaar complementaire, maatregelen die GVB neemt om het huidige niveau van sociale veiligheid te verbeteren en terug te brengen tot het niveau van voor Corona. De kern van de aanpak is om steeds meer en beter in te kunnen spelen op de behoeftes van (groepen) reizigers. Er moet steeds meer maatwerk geleverd worden. Ook de samenwerking met de ketenpartners is van structurele aard en wordt daar waar mogelijk steeds verder uitgebreid. Dit alles is erop gericht om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te blijven verbeteren.

Met de Vervoerregio is afgesproken om het eerdere concept meerjarenplan 2021-2023 te actualiseren en dit in te dienen als het meerjarenplan 2022-2024, deze periode wordt gebruikt om ons te richten op een volgende concessieperiode en de herijking. Dit plan vormt tot en met 2024 de basis voor de jaarlijks op te stellen actieplannen voor sociale veiligheid. Het bevat de visie en ambities ten aanzien van sociale veiligheid en de daaruit volgende beleidslijn. De maatregelen om deze ambities te realiseren, de samenwerking met ketenpartners en de wijze waarop de effecten gemonitord worden zijn ook beschreven in dit meerjarenplan

2

Visie op sociale veiligheid

Sociale veiligheid gaat over de mate waarin mensen beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen persoonlijk leed door misdrijven, overtredingen en overlast door anderen. Sociale veiligheid bestaat uit objectieve en subjectieve veiligheid. Hierbij wordt gericht op de voertuigen en voorzieningen zoals gedefinieerd in de Wet personenvervoer 2000. In de jaren 2020, 2021 en het begin van 2022 hebben de coronamaatregelen een grote impact en een negatieve invloed op reizigersaantallen en de veiligheidsbeleving van personeel en reizigers gehad.

Sociale veiligheid is een belangrijk kwaliteitsaspect in het openbaar vervoer. Het is een randvoorwaarde die op orde moet zijn, omdat reizigers anders mogelijk het openbaar vervoer gaan mijden. De afgelopen jaren is een succesvol sociaal veiligheidsbeleid neergezet dat in ontwikkeling blijft omdat sociale veiligheid een dynamisch onderwerp is, beïnvloedt door incidenten en mediaberichtgeving, ook als die geen relatie hebben met openbaar vervoer. De ervaringen in de afgelopen jaren tonen aan dat samenwerking op het gebied van sociale veiligheid noodzakelijk is en resultaat oplevert.

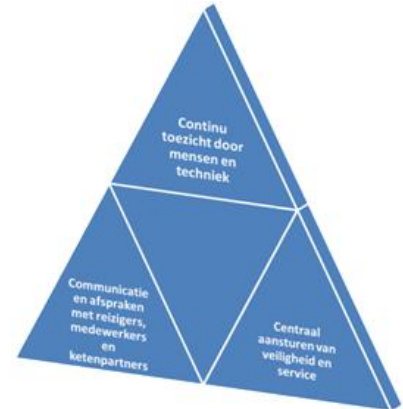
GVB wil dat Amsterdam bereikbaar is voor iedereen en GVB wil de beste dienstverlener zijn op het gebied van openbaar vervoer in Nederland. Dit betekent dat de inzet van mensen en middelen in hoge mate afgestemd moet worden op de behoefte van de reiziger. Aanwezig zijn op die tijden en plaatsen wanneer onze reiziger daar de meeste behoefte aan heeft. GVB kijkt daarom kritisch naar de inzet van de beschikbare middelen om zo veel mogelijk de juiste oplossing bij een probleem te zoeken. Om daarmee het kleine klein te houden en grote problemen in te dammen.

GVB is op het gebied van sociale veiligheid verantwoordelijk voor:

- a. Orde, rust, veiligheid en een goede bedrijfsgang. Door de-escalerend op te treden bij incidenten wordt voorkomen dat een incident verergert en daardoor de exploitatie meer wordt verstoord en daarmee de kans bestaat dat ook de openbare orde wordt verstoord;
- b. door ondersteuning van de exploitatie kan de reiziger bij verstoringen zo snel mogelijk de reis vervolgen, of worden reizigers bij verstoringen naar alternatief vervoer verwezen en daarmee worden extra frustraties voorkomen;
- c. toezicht houden op - en service verlenen aan de reiziger, op die tijden en plaatsen dat de reiziger daar de meeste behoefte aan heeft. Dit draagt bij aan het veiligheidsgevoel in het openbaar vervoer;
- d. controle van vervoerbewijzen ter bestrijding en voorkoming van niet betaald gebruik maken van het OV;
- e. het toezicht houden op de staat van onderhoud (veilig, heel en schoon) van stations, haltes en vervoermiddelen;
- f. veilige arbeidsomstandigheden voor het eigen personeel, omdat personeel dat zich minder veilig voelt, de veiligheid van reizigers niet optimaal kan borgen.

GVB heeft haar visie op de sociale veiligheid visueel vervaardigd in bouwstenen, de zogenaamde 3 C's. Deze vullen elkaar aan en versterken elkaar en hierbinnen is er ruimte voor en sprake van preventieve en repressieve maatregelen, dit gebeurt zoveel mogelijk informatie gestuurd.

- **Continu toezicht door mensen en techniek:** toezicht door zowel mensen als techniek versterkt elkaar. Camera's en een goede reactieorganisatie in combinatie met menselijk toezicht werkt.
- **Communicatie en afspraken met reizigers, medewerkers en ketenpartners:** duidelijkheid over de rollen en verantwoordelijkheden, zowel naar reizigers (via huisregels en voorlichting), naar personeel (door middel van bijvoorbeeld opleidingen) en met ketenpartners (door bijvoorbeeld convenanten en voorlichting) heeft een positief effect op de sociale veiligheid.
- **Centraal aansturen van veiligheid en service:** taken niet versnipperen over een organisatie. Juist door overzicht te houden op het grote geheel kunnen gekozen maatregelen, zelfs bij verschillende modaliteiten, complementair aan elkaar zijn.



Op dit moment levert GVB ondersteuning aan de enkele streekvervoerders in de gemeente Amsterdam bij incidenten en calamiteiten. De ondersteuning van GVB houdt niet op bij de stadsgrenzen van Amsterdam. Diverse GVB-lijnen zijn gemeentegrens overschrijdend. Tot en met december 2023 ondersteunt personeel van GVB het busvervoer in de concessie Waterland bij bus vervoerder EBS op het gebied van sociale veiligheid. Daarna worden de concessiegebieden Zaanstreek en Waterland samengevoegd tot een concessie die gereden gaat worden door EBS. Er is nog geen duidelijkheid hoe EBS vanaf december 2023 de sociale veiligheid invult.

De GVB-visie op sociale veiligheid sluit aan bij de ambities van de Vervoerregio uit het Beleidskader Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2017 – 2021. Deze ambities zijn:

1. Streefcijfers. Ten aanzien van het oordeel van reizigers en personeel over de sociale veiligheid en over de meldingsbereidheid van personeel;
2. Level Playing Field. Landelijke afspraken moeten worden gevolgd en Sociale Veiligheid is geen onderwerp van de concurrentie;
3. Samenwerking tussen vervoerders. Vervoerbedrijven werken samen. Bij uitvoeren van hun sociale veiligheidsbeleid zijn zij transparant over de ontwikkelingen rond sociale veiligheid;
4. Samenwerking in de veiligheidsketen. Samenwerking tussen vervoerders, politie, gemeenten en OM is essentieel in het behalen van het gewenste niveau van sociale veiligheid.
5. Preventie. Bij het vormgeven en uitvoeren van het sociale veiligheidsbeleid moet er naast de repressieve maatregelen ook aandacht voor preventie zijn;
6. Informatie gestuurde inzet. Er moet zoveel mogelijk informatie gestuurd worden gewerkt bij het vormgeven en het uitvoeren van het sociale veiligheidsbeleid.
7. Innovatie en betrokkenheid doelgroep. Innovatie wordt gestimuleerd en personeel en reizigers moeten hierbij betrokken worden.

3 Sociaal veiligheidsbeleid

Om de visie op sociale veiligheid te vertalen naar concrete maatregelen is het van belang een integraal beleid te ontwikkelen waarbij rekening wordt gehouden met de verschillen tussen de modaliteiten. Als het gaat om het nemen van concrete maatregelen en het aanpakken van specifieke, bedrijfsorde overschrijdende overlast, lopen wij er als vervoerbedrijf tegen aan dat er beperkingen zijn ten aanzien van de bevoegdheden van de handhavers van GVB. Daardoor kan GVB niet in alle situaties zelf optreden.

De actualiteit en veel trends in de maatschappij vragen continue om bijstelling van beleid en afstemming met andere vervoerders en ketenpartners zoals de Vervoerregio, de gemeente Amsterdam, politie en justitie. Maar er is soms ook sprake van landelijke problematiek die door de vervoerders niet is op te lossen. Daarvoor zijn mede inspanningen van de ministeries Infrastructuur en Waterstaat en Justitie en Veiligheid noodzakelijk. Op gebied van sociale veiligheid maken we het onderscheid is de objectieve- en de subjectieve sociale veiligheid.

De objectieve veiligheid brengt GVB in beeld aan de hand van monitoring van een percentage niet betalende reizigers in het OV, maar ook de aantallen gemelde incidenten en de mate waarin onze reizigers en personeel geconfronteerd worden met incidenten.

Om de stroom van data te kunnen analyseren en dat te vertalen naar inzet en beleid heeft GVB sinds 2021 een informatieknooppunt. Hier wordt de beschikbare informatie verzameld en doorlopend gekeken welke nieuwe bronnen er aan zijn te boren om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen over de sociale veiligheid in het OV. Op basis van die informatie wordt wekelijks de inzet bepaald en met ketenpartners besproken.

Subjectieve veiligheid gaat over het gevoel van (on)veiligheid van reizigers of personeel. Deze gevoelens zijn veel lastiger om te interpreteren. Het gaat vaak om omgeving gerelateerde incidenten. En het gevoel van onveiligheid is persoonsafhankelijk. Dit gevoel kan worden beïnvloed door de uitstraling, de verlichting, de overzichtelijkheid van een halte of station. Ook de aanwezigheid van herkenbaar personeel in bedrijfskleding, de reinheid van materieel en berichten in de media hebben invloed op dit gevoel.

Om het veiligheidsgevoel onder reizigers te meten zijn er jaarlijks een aantal meetmomenten waarbij onze reizigers een enquête voor de OV Klantenbarometer invullen. Hen wordt dan gevraagd naar de veiligheid:

- In het voertuig;
- op de haltes en de stations;
- van de openbare ruimte in de directe omgeving van een halte of station.

Uit deze monitor volgt een rapportcijfer voor sociale veiligheid waarvoor een bonus-/ malusregeling geldt. Dit is verder beschreven in hoofdstuk monitoring.

Het middel om het veiligheidsgevoel onder het personeel in het OV te meten is de tweejaarlijkse Personeelsmonitor. Hierin wordt stil gestaan bij de mate van slachtofferschap, de meldingsbereidheid en de bekendheid onder personeel met het sociale veiligheidsbeleid.

3.1 Inzet van menselijk toezicht

Een belangrijk aspect dat een positieve invloed heeft op het veiligheidsgevoel van reizigers is de aanwezigheid van herkenbaar menselijk toezicht:

“Menselijk toezicht is een van de belangrijkste en veelvuldig toegepaste maatregel voor betere sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

Het kan bijdragen aan betere subjectieve- en objectieve veiligheid.

Reizigers die zich niet veilig voelen, geven aan behoefte te hebben aan (meer) menselijk toezicht ¹”

Daarom is aanwezigheid van menselijk toezicht in en om het openbaar vervoer is één van de pijlers van het sociaal veiligheidsbeleid van GVB. De medewerkers leveren, elk vanuit de eigen rol, een aandeel aan de sociale veiligheid.

- Rijdend personeel zijn 1) personenvervoerders met de primaire taak om reizigers te vervoeren en 2) conducteurs die vervoerbewijzen verkopen en zicht houden op betaalgedrag van onze reizigers. Rijdend personeel zijn de extra ogen en oren in het OV met zicht op gedrag van onze reizigers;
- Toezichthouders houden (toe)zicht op sociale veiligheid en gedrag van onze reizigers. Omdat zij geen repressieve bevoegdheden is hun werkwijze vooral service gericht;
- Handhavers worden ingezet om de bedrijfsorde te handhaven op basis van de Wet personenvervoer 2000, noodhulp te verlenen, vervoerbewijzen te controleren en de exploitatie te ondersteunen bij verstoringen. Zij mogen zo nodig repressief optreden.

Op basis van analyses van incidentcijfers, zwartrijdcijfers, reizigersaantallen, evenementen en de inzet bij verstoringen in het verleden wordt doorlopende gekeken naar de beste manier om onze medewerkers in te zetten. Maatwerk is van essentieel belang om kostenbewust en reizigersgericht te werken.

Ook is een deel van het werk incident gestuurd. Waarbij medewerkers worden ingezet bij verstoringen en activiteiten om de reiziger weer op weg te helpen. De handhavers en toezichthouders rijden ook aan op incidenten waarbij reizigers en/of collega's hulp of ondersteuning nodig hebben. De inzet van menselijk toezicht in en om het openbaar vervoer kan niet los gezien worden van de overige maatregelen die worden getroffen in het kader van sociale veiligheid.

3.1.1 Rijdend personeel

Personenvervoerders worden primair ingezet om reizigers te vervoeren, maar hebben wel zicht op de reizigers en kunnen in geval van misstanden assistentie inroepen. Inmiddels is het verkopen van vervoerbewijzen uit het takenpakket van de personenvervoerder geschrapt. Dat geeft een vermindering van contactmomenten en verminderde betrokkenheid bij het instappen van reizigers.

¹ Van www.kenniscentrumsv.nl, onderdeel van CROW/KPVV.

Waar zij in het verleden een toezichthoudende rol vervulden, ligt de focus nu vooral op de fysieke- en verkeersveiligheid en punctualiteit. Dat verminderde toezicht kan een stijging van niet betalend reizen bij bus tot gevolg hebben. Komend jaar wordt dit gemonitord aan de hand van de meting van niet betalende reizigers.

De rol van de conducteur is de afgelopen jaren flink veranderd en gaat komende jaar mogelijk nog meer veranderen. De kaartverkoop in de tram neemt af door de introductie van OVpay in het OV. De verandering van het takenpakket is nog niet helemaal uitgewerkt. Met het oog op sociale veiligheid is er een groot belang om de conducteur waar mogelijk in te blijven zetten.

Inmiddels rijden er twee tramlijnen zonder conducteur. Op die lijnen is een toename van het aantal niet betalende reizigers te zien. Het voornemen om de conducteur in de stille ochtend en de avonduren van de tram te halen, kan een negatief effect hebben op de sociale veiligheidsbeleving van onze reizigers. Juist omdat onze reizigers zich op die tijdstippen veiliger voelen als er een conducteur in de tram aanwezig is. Zo zijn er al een aantal ideeën over de inzet van de conducteur de revue gepasseerd, maar zijn er nog geen concrete stappen ondernomen.

Op gebied van sociale veiligheid is de inzet van de conducteur essentieel omdat het betaalgedrag van reizigers op die lijnen significant beter is en reizigers geven aan dat zij zich veiliger te voelen als er personeel aanwezig is. De inzet van de conducteur en hun takenpakket zal komende jaar zeker nog punt van discussie zijn.

3.2 Inzet van cameratoezicht

Cameratoezicht is een technische maatregel die aanvullend kan zijn op menselijk toezicht en kan bijdragen aan de opsporing van daders van strafbare feiten. Gezien de privacy gevoeligheid van camerabeelden is het van belang en wettelijke verplicht om duidelijke protocollen te hebben waarin wordt beschreven wanneer, hoelang en waarvoor camerabeelden opgeslagen, bekeken en veiliggesteld mogen worden. Het cameratoezicht bij GVB voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hieraan stelt.

De maatregel cameratoezicht omvat meer dan alleen het technische aspect. Beheer en onderhoud en opvolging moeten goed geborgd zijn in de organisatie, wil een dergelijk maatregel zijn meerwaarde gaan bewijzen. Aan de hand van cameraprotocollen kunnen beelden van camera's, op verzoek van politie en/of justitie of als ondersteunend bewijs bij een aangifte van GVB (personeel), worden veiliggesteld. Beeldmateriaal wordt hoe dan ook altijd veiliggesteld door de handhavers van GVB. Het uitlezen van de beelden gebeurt door een kleine groep specialisten die beelden bekijken en de benodigde beelden op een beeldrager overzetten. Deze beeldragers worden door handhavers aan de politie overgedragen om bij de aangifte te laten voegen.

Met betrekking tot strafrecht is in de protocollen van GVB vastgelegd dat beeldmateriaal uit voertuigen en stations alleen veiliggesteld mag worden als er aangifte wordt gedaan van een strafbaar feit en bij een aangifte van een reizigers vordert de politie onze beelden. Bij aangifte van personeel kan dat variëren, politie kan vorderen of GVB levert uit eigen beweging de beelden bij de aan de politie. Er wordt geen beeldmateriaal veiliggesteld met betrekking tot niet betaald reizen, misbruik van voorzieningen of tailgaten omdat dit geen aangiftewaardige zaken zijn.

3.2.1 Camera's in voertuigen

Alle bussen, trams en de nieuwe metrovoertuigen (M5 en M7) zijn voorzien van camera's. In de voertuigen zijn alle zitplaatsen in beeld van een camera. Deze beelden worden continu opgenomen en 24 uur lang bewaard. Dan worden zij vanzelf overschreven. Dit is het principe dat het zijn eigen staart opeet.

3.2.2 Camera's in metrostations en halten

De metrostations, haltes in Amstelveen, de halte Rietlandpark, de Piet Heintramtunnel en busstation IJsei zijn uitgerust met camera's. Deze camera's registreren 24 uur per dag beelden die, exploitatie dekkend, live worden bekeken door medewerkers van het Observatie en Communicatie Centrum (OCC). Als een centralist OCC een automatische melding krijgt van bijvoorbeeld een SOS-/informatieknop, een ontruimingsknop of een liftopsluiting, dan worden direct de beelden bijgeschakeld en is er de mogelijkheid om via de intercom met de reiziger te communiceren. Alle beelden van de camera's, ook de beelden waar de centralist OCC niet naar kijkt, worden opgenomen en maximaal 28 dagen bewaard.

In 2023 start GVB met een proef waarbij een handhaver, die niet in de buitendienst inzetbaar is, met het Live cameratoezicht meekijkt. Die kan aan de handhavers op locatie doorgeven als er sprake is van een overtreding, bijvoorbeeld zonder inchecken doorlopen door poortjes of tailgaten en een signalement doorgeven. Dan kunnen de medewerkers op locatie de betrokken persoon staande houden en verbaliseren.

GVB volgt al jaren de ontwikkelingen van het gebruik van intelligente camera's op de voet. Er wordt wel gebruik gemaakt van cameratoezicht in combinatie met bewegingsdetectie. Dat is vooral in de strijd tegen graffiti en bescherming van de gebouwen. Verder is GVB van mening dat intelligent cameratoezicht nog onvoldoende toevoegt aan het gevoel van sociale veiligheid. Maar de ontwikkelingen worden gevolgd en waar mogelijk en nodig kan GVB de keuze maken om intelligente toepassingen te gaan gebruiken.

3.3 Opleiding van personeel

Deskundigheid van personeel wordt steeds belangrijker omdat er steeds meer van de medewerkers verwacht wordt in een steeds veranderende maatschappij. Alle medewerkers die dagelijks contact hebben met reizigers of medeweggebruikers worden opgeleid om professioneel en klantvriendelijk hun werkzaamheden uit te voeren.

Naast de benodigde basisopleidingen, die nodig en/ of wettelijk verplicht zijn voor het uitvoeren van de diverse functies binnen GVB zijn er ook aanvullende opleidingen. Een aantal opleidingen zijn hieronder beschreven. Jaarlijks wordt het pakket aan opleidingen geëvalueerd en aangepast aan de behoeften van dat jaar. De opleidingen in het kader van sociale veiligheid worden jaarlijks in het actieplan sociale veiligheid beschreven.

3.3.1 Basisopleidingen

De basisopleidingen worden in principe per afdeling of modaliteit georganiseerd omdat ze verschillend zijn voor de diverse functies. Zo gelden voor personenvervoerders en conducteurs opleidingen gericht op vervoeren van reizigers, verkeersveiligheid en exploitatie.

Voor de handhavers van S&V zijn er een aantal wettelijk verplichte opleidingen zoals Buitengewoon Opsporingsambtenaar Openbaar Vervoer (Boa OV) en de Regeling Toetsing Geweldsbeheersing Boa (RTGB). Verder is voor de handhavers een flink aantal opleidingen belangrijk voor de taakuitoefening als handhaver bij GVB. Dit zijn onder meer de opleiding Verkeersregelaar en een training voor het gebruik van de Spuugkit.

De toezichthouders volgen een training lijnen en vervoerbewijzen, zich veilig bewegen in het metrobeheersgebied, omgaan met minder valide reizigers en de training toezichthouden. Verder is al het S&V-personeel getraind in levensreddende eerste hulp, reanimatie, gebruik van de AED en het herkennen van afwijkend gedrag en hoe daar mee om te gaan.

3.3.2 Opvang en Nazorg

Leidinggevenden van vervoer, techniek en Service & Tickets en handhavers van S&V worden opgeleid om personeel na een traumatische gebeurtenis acute en eerste opvang te kunnen geven en nazorg te kunnen bieden. Deze wordt in de meeste gevallen gedaan door de handhavers die als eerste bij een vervelend voorval of incident ter plekke zijn. Dit is gericht op de korte periode tussen de gebeurtenis en het moment van de warme overdracht en opvang door de leidinggevende. Leidinggevenden nemen dan het getroffen personeel onder hun hoede. Tijdens de opleiding worden zij getraind om signalen van vastlopende verwerking te (h)erkennen en indien nodig de medewerker door te verwijzen naar (externe) professionele hulpverlening.

Voor medewerkers van het CCV is er een variant Opvang op Afstand. Zij hebben vaak het eerste contact via de mobiele telefoon met het slachtoffer totdat de fysieke ondersteuning ter plaatse is. Voor de medewerkers die de camerabeelden na een incident verwerken (bekijken en veiligstellen) vindt er jaarlijks intervisie plaats met een gespecialiseerde traumapsycholoog om de impact van de beelden op deze medewerkers te monitoren. Elke twee jaar wordt de inhoud van de opleidingen aangepast aan de ervaringen en vragen uit de afgelopen twee jaar en de nieuwe inzichten op het gebied van trauma opvang.

3.3.3 Weerbaarheid

Alle medewerkers met direct klantcontact volgen gemiddeld eens per 2 jaar een module gericht op weerbaarheid en reizigersgericht werken. Het voorkomen van incidenten en het sturen op de-escalerend gedrag vormen de basis voor deze opleidingen. Per modaliteit of zelfs per lijn kan de focus van de opleiding verschillen omdat ieder bedrijfsonderdeel haar eigen specifieke problematiek kent. De opleiding weerbaarheid maakt bij de onderdelen binnen vervoer deel uit van de permanente her- en bijscholing. Met de opleider wordt vooraf een programma besproken waarin wordt gekeken naar trends in de maatschappij, verandering in de arbeidsomstandigheden en de ervaringen en vragen van de medewerkers.

3.3.4 Search Detect React

Deze training, “Kijken, Waarnemen en Reageren” is bedoeld voor de medewerkers van S&V en de observanten van de Observatie en Communicatie centrale van CCV. Het doel van deze training is het vakmanschap van de medewerkers in het OV te verbreden met betrekking tot het herkennen van afwijkend gedrag in het OV en hoe daar met om te gaan. De training wordt voorafgegaan door een e-learning. Tijdens de training krijgen de medewerkers de theoretische kennis en praktijkvaardigheden aangeleerd van de SDR-methode. Hierbij ligt de nadruk op het opdoen van praktijkervaring binnen de eigen werkomgeving waarin de aspecten waarnemen, beoordelen, reageren en rapporteren worden geoefend.

3.4 Nieuwe ontwikkelingen

Het sociaal veiligheidsbeleid sluit aan bij en speelt in op de ontwikkelingen en trends in de maatschappij. Er zijn een aantal specifieke factoren waarmee GVB rekening houdt als er nieuwe ontwikkelingen zijn. De eerste vraag die wij ons moeten stellen is of een maatregel daadwerkelijk een bijdrage levert aan verbetering van de sociale veiligheid voor reizigers en personeel.

Vervolgens zijn zaken als draagvlak bij personeel, reizigers en ketenpartners van belang. Tot slot is er altijd de afweging of de kosten in verhouding zijn met het te verwachten resultaat en het effect op de sociale veiligheid. Naast de ontwikkelingen in het kader van de sociale veiligheid, zijn er ook ontwikkelingen die noodzakelijk zijn voor GVB en die in meer of mindere mate effect hebben op de sociale veiligheid of waardoor trends kunnen ontstaan die van belang zijn voor de sociale veiligheidsbeleving van onze reizigers. In onderstaande paragrafen zijn een aantal nieuwe ontwikkelingen beschreven die effect (kunnen) hebben op sociale veiligheid en de afdeling S&V.

3.4.1 Personeelstekort

Bij openbaarvervoerbedrijven zijn er sinds Corona grote personele problemen. Het lukt niet om alle vacatures op te vullen en daarmee de roosters dicht te krijgen. Zo ook bij de afdeling S&V van GVB. Komende jaren ontkomen we er niet aan, om naast de reguliere werving en selectie Boa medewerkers in te huren.

Want er is in deze beroepsgroep grote krapte op de arbeidsmarkt en het lukt mede daardoor niet om de openstaande vacatures allemaal in te vullen. Daarom is ervoor gekozen om naast de werving van personeel (ook intern), medewerkers in te huren. Deze medewerkers zijn elders Boa geweest of nog in opleiding en mogen na zeven maanden goed functioneren bij GVB als handhaver in dienst komen. Wij verwachten dat deze medewerkers vanaf het tweede kwartaal 2023 inzetbaar zijn als inhuur handhaver Boa OV voor GVB.

Deze ontwikkeling geeft komende jaren meer druk op de bestaande groep medewerkers. De stad wordt groter, de drukte in het OV neemt langzamerhand weer toe en er is een toenemende normvervaging in de maatschappij. Dat geeft een hogere werkdruk. Om zoveel mogelijk het tekort tegen te gaan staat de vacature doorlopend open en worden het hele jaar door nieuwe medewerkers aangenomen.

3.4.2 Nieuwe vormen van betalen

Op gebied van betalen voor het OV zijn er de afgelopen jaren flinke stappen gemaakt. Sinds de invoering van de landelijke OV-chipkaart zijn we, om het voor ons personeel veiliger te maken, enkele jaren geleden gestopt met de cash kaartverkoop. Een volgende stap was het gebruiken van niet gewaardeerde vervoerbewijzen die pas waarde krijgen nadat er een geldelijke pintransactie is geweest.

Nu blijkt dat het erg kostbaar is om de huidige ov-chipkaartapparatuur in de lucht te houden. Er zijn vanaf de zomer 2022 uitgebreide testen gedaan om het mogelijk te maken om met de bankpas in te checken. Nu alleen nog voor enkele ritten, straks moet het ook voor abonneementhouders mogelijk zijn om een product op de bankpas te laden.

Dit heeft wel consequenties voor het controleren van vervoerbewijzen, Dit is technisch complexer geworden en kost meer tijd per gecontroleerde reiziger. Want op de ov-chipkaart werden transacties en producten op de kaart geschreven en dat is op een bankpas niet mogelijk. Dus de controle gebeurt (elektronisch) via de bank. Ook kunnen andere apparaten waarmee pin betalen mogelijk is, worden gebruikt om in te checken. Bijvoorbeeld een telefoon of een horloge.

3.4.3 Uitrusting van de Boa

De functie van de Buitengewoon opsporingsambtenaar (Boa) staat onder druk. De politie heeft onvoldoende capaciteit en daardoor wordt er vaker een beroep gedaan op de Boa. Ook verschuift de prioriteit van politie naar zwaardere zaken, waardoor de Boa steeds ruimere bevoegdheid krijgt. Hierdoor ontstaat er bij de Boa's een behoefte aan meer geweldsmiddelen. Zo geven de handhavers van GVB, die Boa-OV zijn, aan dat er behoefte is aan een korte wapenstok. Management van GVB kiest er niet voor om over te gaan tot het uitrusten van handhavers met een wapenstok. Wel zijn alle handhavers uitgerust met een steek werend vest waarvoor tijdens acties en tijdens afloop van evenementen een draagplicht geldt.

GVB is verantwoordelijk voor de bedrijfsorde, de openbare orde is een zaak van de politie. GVB streeft ernaar om deze verdeling zoveel mogelijk in stand te houden en is daarom terughoudend in het uitrusten van de Boa met geweldsmiddelen. De landelijke ontwikkelingen in het algemeen en bij de andere vervoerbedrijven worden op de voet gevolgd.

Bodycam

In 2023 wordt het onderzoek naar gebruik van een bodycam door handhavers van GVB uitgebreid op basis van het vooronderzoek dat eind 2022 is gestart. Waarin de randvoorwaarden en de toegevoegde waarde worden onderzocht.

In 2023 wordt dit onderzoek verder uitgebreid. Er wordt gekeken naar de personele kant, wel of geen draagplicht. En de juridische kant zoals de AVG en zodra er beelden zijn waarop een verdachte is vastgelegd ook de WPG en de protocollen cameratoezicht die aangepast moeten worden. Ook het creëren van draagvlak onder de medewerkers wordt hierin meegenomen.

4 Maatregelen

In dit hoofdstuk staan de diverse aan elkaar complementaire maatregelen die GVB neemt om het huidig niveau van sociale veiligheid te handhaven en daar waar nodig en mogelijk te verbeteren. Deze maatregelen vloeien logischerwijs voort uit de visie die GVB heeft op het verbeteren van de sociale veiligheid. Veel van de personele maatregelen zijn gericht op inzet van toezichthouders en handhavers van de afdeling Service & Veiligheid (S&V) van GVB.

De aanwezigheid van menselijk toezicht heeft een grote invloed op de sociale veiligheidsbeleving van onze reizigers. Dit is daarom één van de pijlers van het sociale veiligheidsbeleid van GVB. Herkenbare GVB-medewerkers leveren, elk vanuit de eigen rol, een aandeel aan de sociale veiligheid, een korte beschrijving van ons uitvoerend personeel staat in hoofdstuk 3.1.

Toezichthouders en handhavers van de afdeling S&V werken voor een groot deel informatie gestuurd. Op basis van analyses van diverse monitoring wordt wekelijks de inzet bepaald en naar behoefte bijgesteld. Bij de inzet wordt rekening gehouden met de behoefte van de inzet. Want maatwerk is essentieel om de medewerkers zo efficiënt en kostenbewust mogelijk in te zetten. Er kan problematiek zijn die de mogelijkheden van de toezichthouders of de handhavers van GVB overschrijdt omdat het buiten het OV doorzet. Voor die gevallen is er wekelijks overleg met de gemeente, Thor en Politie om samen met hen de inzet op die problematiek te bespreken en waar nodig en mogelijk gezamenlijk in te zetten.

4.1 Informatieknooppunt S&V

Het informatieknooppunt van de afdeling S&V heeft de afgelopen jaren bijgedragen aan meer inzicht in de sociale veiligheidsproblematiek en geleid tot een meer gestructureerde aanpak van problematiek en het opzetten van acties. GVB is steeds beter in staat om in te zetten daar waar nodig, toch is er nog steeds doorontwikkeling hiervan mogelijk.

Komende jaren zal het informatieknooppunt een grote rol blijven invullen als het gaat om verzamelen dan data, monitoring en de inzet van Service & veiligheidspersoneel. Er zijn een aantal ontwikkelingen die komende jaren zullen leiden tot meer en specifiekere informatie over overlast.

- Er komt een app waarin ook toezichthouders van S&V voorvallen en overlast sneller kunnen melden;
- er wordt gewerkt aan een meldingsknop voor rijdend personeel waarmee zij een zogenoemde stille melding kunnen doen;
- er loopt op nationaal vlak met collega vervoerbedrijven een onderzoek naar de mogelijkheid om een meldingsapp voor de reizigers in te stellen.

4.2 Serviceteam Vervoer

De medewerkers van het Serviceteam Vervoer (STV) anticiperen op de behoeften van de reizigers in en om het openbaar vervoer. De medewerkers houden toezicht op gedrag van reizigers vanuit een servicegerichte houding, met als doel de reis van de reiziger zo comfortabel mogelijk te laten verlopen. Door zichtbaar aanwezig te zijn en de reiziger op weg te helpen, wordt indirect een verhoogd veiligheidsgevoel gecreëerd.

De medewerkers van STV werken voor alle GVB modaliteiten en hun kerntaken zijn op hoofdlijnen in drie onderdelen te verdelen:

1. Het houden van toezicht;
2. het verlenen van service;
3. het inspecteren van de inventaris van de metrostations op schoon, heel en veilig.

Ad 1. Het houden van toezicht

De medewerkers houden toezicht op normafwijkend gedrag en grote reizigersstromen. Het is van groot belang dat de veiligheid van reizigers gewaarborgd wordt. De medewerkers zijn aangewezen als toezichthouder zoals bedoeld in de Algemene Wet Bestuursrecht. Zij houden toezicht op naleving van de artikelen 70 t/m 73 van de Wet Personenvervoer 2000, waarin de bepalingen voor de reizigers zijn beschreven. Zij houden toezicht vanuit een servicegerichte houding en hebben alleen een toezichthoudende bevoegdheid, maar geen opsporingsbevoegdheid.

Vanuit de toezichthoudende bevoegdheid mogen zij reizigers aanspreken op normafwijkend en gevaarlijk gedrag en verzoeken aan reizigers om zich te houden aan de bepalingen voor de reizigers. Zij mogen en kunnen een aanwijzing geven namens de vervoerder die de reiziger op moet volgen. In het geval dat de reiziger de aanwijzing niet opvolgt, dan mogen zij niet strafrechtelijk handhaven. Zij roepen dan de hulp van de handhavers of politie in. De medewerkers zijn opgeleid en getraind om de reiziger aan te spreken en ervoor te zorgen dat een situatie niet escaleert. Zij worden ook ingezet om toezicht te houden op de reizigersstromen bij evenementen en/of calamiteiten.

Ad 2. Het verlenen van service

De medewerkers zijn aanwezig om vragen van reizigers te beantwoorden. Deze vragen hebben vooral betrekking op reisinformatie, informatie over de OV-chipkaart (apparatuur) en informatie over de stad Amsterdam. Ook verwijzen zij reizigers wanneer er Tijdelijk Verkeersmaatregelen (TVM) zijn. Zij kunnen personenvervoerders op drukke stations en haltes bij het in- en uitstappen van reizigers, assisteren om de doorstroom positief te beïnvloeden.

Daarnaast worden zij ingezet bij evenementen. Hierbij kan gedacht worden aan congressen in de RAI, de marathon van Amsterdam en de afloop van evenementen bij station Bijlmer Arena. Naast de voetbalwedstrijden is er bijna dagelijks een activiteit in de Ziggo Dome en zeer regelmatig ook in AFAS live. Het komt een paar keer per jaar voor dat de afloop van deze drie samenvalt. Dit vraagt veel inzet van medewerkers. Bij de afloop van evenementen is er dus sprake van een gecombineerde taakuitvoering; het houden van toezicht en het verlenen van service.

Ad 3. Het inspecteren van station inventaris

In de metrostations is veel apparatuur aanwezig. Het gaat hierbij o.a. om OV-chipkaart apparatuur, liften, roltrappen en verlichting. Schoon, heel en veilig hebben een positieve uitwerking op de veiligheidsbeleving van onze reizigers. En ook voor de klanttevredenheid is het van groot belang dat aanwezige apparatuur goed werkt. De Medewerkers controleren tijdens hun aanwezigheid structureel de apparatuur en stations inventaris. Geconstateerde storingen worden gemeld aan de OCC (Observatie en Communicatie Centrale) die de melding intern doorspeelt zodat er voor opvolging wordt gezorgd.

Defecte stations inventaris kan leiden tot een verminderd gevoel van veiligheid in metrostations. Er is na de constatering van een defect een periode nodig om herstelwerk voor te bereiden en uit te voeren. Bij die herstelwerkzaamheden is GVB vaak ook afhankelijk van externe partners. Het streven is om doorlooptijd van reparaties zo kort mogelijk te houden en daarom bij langdurige defecten een signalerende functie te hebben naar de verantwoordelijke partners.

4.2.1 Inzet in de ondergrondse metrostations

De veiligheidssituatie in de ondergrondse stations is wezenlijk anders dan die in de bovengrondse stations. In geval van een calamiteit is het nog belangrijker dan op de bovengrondse stations om snel te kunnen ontruimen. In het huidige concessiebesluit is opgenomen dat er te allen tijde menselijk toezicht in de ondergrondse stations van de Oostlijn aanwezig moet zijn zolang de veiligheidssystemen nog onvoldoende zijn om het menselijk toezicht te vervangen.

Vanuit GVB hechten we veel waarde aan de inzet van personeel in de ondergrondse stations. De aanwezigheid van personeel in deze stations vergroot het veiligheidsgevoel van de reiziger. Door de komst van lijn 52 is het aantal stations verdubbeld zonder verdubbeling van de financiële middelen. Dit vraagt om een andere, meer flexibele inzet, dan de huidige inzet. GVB streeft naar inzet op basis van reizigersbehoefte die kan worden bepaald door analyse van o.a. de aantallen reizigers per tijdseenheid, de grootte van een station, de functie van een station en de kaartsoorten waarmee gereisd wordt.

Voor het houden van toezicht en het verlenen van service op de ondergrondse stations van de Noord-Zuidlijn heeft GVB 12 participatieplekken beschikbaar. Zij mogen vanuit de richtlijnen in de Participatiewet geen reguliere of bestaande functie vervullen, zij worden ingezet in de stations Centraal Station, Station Rokin, Station Vijzelgracht, Station de Pijp en Station Europelein bij de Servicebalie.

Zij zijn namens GVB het eerste fysieke aanspreekpunt voor reizigers. Ondanks de geautomatiseerde veiligheidssystemen in de stations verhoogt het sociale veiligheidsgevoel bij de reizigers door de fysieke aanwezigheid van een medewerker van GVB. Het beschikbaar stellen van participatiebanen draagt bij aan het sociaal verantwoord ondernemen. Deze medewerkers krijgen hierdoor de kans om bij GVB werkervaring op te doen en zij maken een ontwikkeling door; zij bouwen structuur op, en kunnen deze werkervaring op hun CV bijschrijven en krijgen daardoor een beter toekomstperspectief en kunnen weer meedoen op de arbeidsmarkt.

4.3 Observatie en Communicatie Centrum

De metrostations, tramhalten in Amstelveen en halte Rietlandpark van lijn 26 zijn uitgerust met camera's. Deze camera's registreren 24 uur per dag beelden die, exploitatie dekkend, worden uitgelezen en gecontroleerd door medewerkers van het Observatie en Communicatie Centrum (OCC). Deze medewerkers zijn ook het aanspreekpunt voor reizigers die via liften of één van de Service- en Alarmzuilen (op de stations en halten) assistentie of hulp vragen.

Tijdens het live uitkijken van de beelden wordt er gekeken naar Schoon, Heel en Veilig. Bij grootschalige evenementen kunnen de reizigersstromen ook met de camera gevolgd worden. De centralisten OCC hebben rechtstreeks via de portofoon contact met de medewerkers van het Serviceteam die in het metrogebied aanwezig zijn. Indien nodig kunnen zij de medewerkers vragen om naar een bepaald station te gaan. Bijvoorbeeld om reizigers te assisteren of om de roltrap weer op te starten.

Een andere taak van de centralisten OCC is het zicht houden op de gates en servicedeuren op de stations. Als er op een station een ontruimingsknop wordt gebruikt, dan schouwen zij het station of er daadwerkelijk een noodsituatie gaande is. Als dat zo is ondersteunen zij de operationele afdelingen met zicht op de calamiteit. Helaas wordt de ontruimingsknop regelmatig misbruikt om alle gates open te zetten, waardoor men zonder gebruik van een vervoerbewijs het station kan verlaten. In die gevallen kan de centralist het station op afstand weer in bedrijf stellen waardoor de gates sluiten. Op de stations van de Noord-Zuidlijn is het ook mogelijk om een opengeduwde servicedeur op afstand te sluiten.

De centralisten OCC maken onderdeel uit van het Communicatie Centrum Vervoer (CCV) waardoor bij incidenten of calamiteiten ook snel assistentie van de Handhavers of de (nood) hulpdiensten kan worden ingeroepen.

4.4 Handhaving Wet Personenvervoer

In Amsterdam is in 2007 een duidelijk scheiding aangebracht in de verantwoordelijkheden van het handhaven van de openbare orde en de bedrijfsorde. GVB is verantwoordelijk voor het handhaven van de bedrijfsorde, de openbare orde is en blijft een zaak van de politie. Bij openbare orde zaken moet gedacht worden aan bedreiging, mishandeling, belediging, diefstal, drugsoverlast en vernieling. Maar ook als het gaat over maatschappelijke problematiek die zich niet alleen tot het OV beperkt, zoals jeugdoverlast en asielproblematiek.

Onder bedrijfsorde verstaan we kaartcontrole, verstoring van orde, rust, veiligheid en een goede bedrijfsgang zoals beschreven in de bepalingen voor de reizigers in de Wet Personenvervoer 2000 artikelen 70 tot en met 73 (WP2000). Bijvoorbeeld zitten met de voeten op de bank, veroorzaken van geluidsoverlast, roken, niet inklappen van een kinderwagen en misbruik maken van de noodrem.

Voor de handhaving van de bedrijfsorde heeft GVB handhavers in dienst. Zij zijn allen beëdigd Buitengewoon opsporingsambtenaar openbaar vervoer (Boa OV). Zij hebben een toezichthoudende taak om vervoerbewijzen te controleren. Zij mogen ook repressief optreden wanneer zij een reiziger aantreffen die de bepalingen voor de reizigers uit de WP2000 overtreedt. Als zij verbaliseren is dat dus doorgaans op basis van de WP2000. De handhavers hebben ook een zogenaamde “passieve” bevoegdheid als het gaat om een aantal misdrijven waaronder belediging en bedreiging. Dit houdt in dat zij mogen optreden als zij rechtstreeks geconfronteerd worden met een dergelijk incident, zij mogen een dader aanhouden en een ambtsedig proces-verbaal van bevindingen opmaken.

Het is niet toegestaan dat GVB haar handhavers inzet op basis van openbare orde taken of actief inzet op zaken waarvoor zij alleen een passieve opsporingsbevoegdheid hebben. Zoals het woord al verradt gaat het niet om een actieve bevoegdheid. Zo worden handhavers van GVB niet actief ingezet om zakkenrollers (diefstal) te betrappen.

De handhavers worden ingezet om proactief en adequaat te reageren op (mogelijke) verstoring van de orde, rust, veiligheid en goede bedrijfsgang zoals bedoeld in de WP2000. Hoofddoel hiervan is het verbeteren van de objectieve en subjectieve veiligheid. Objectief door registreren en repressief optreden tegen overtreder, subjectief door in bedrijfskleding aanwezig te zijn.

De kerntaken van de handhavers zijn:

- Repressieve controle van vervoerbewijzen;
- het houden van toezicht houden op naleving van de WP2000;
- het handhaven van de WP2000;
- het verlenen van assistentie aan rijdend personeel en ondersteunen van de exploitatie;
- het veiligstellen van camerabeelden;
- het uitvoeren van taken in het kader van de noodplannen GVB.

4.4.1 Repressieve controle van vervoerbewijzen

De controles van vervoerbewijzen vinden plaats in het rijdend materieel van bus, tram en metro en binnen het betaalgebied van metrostations en –halten. Door de controle van vervoerbewijzen wordt gestuurd op het verhogen van betaalgedrag van reizigers. Omdat er een causale relatie bestaat tussen niet betalend gebruik maken van het OV en agressie- en geweldsincidenten (tegen personeel van vervoerbedrijven) leidt ophogen van betalend reizen tot een daling van het aantal incidenten. Het meemaken van agressie- en geweldsincidenten heeft daarnaast een bewezen negatieve invloed op het veiligheidsgevoel van reizigers.

De controles worden uitgevoerd zowel in uniform als in burger. De controles vinden voor een groot deel plaats op basis van een inzetplan. Dit inzetplan wordt jaarlijks gemaakt op basis van reizigersaantallen waarbij een evenwichtige spreiding van de controles over de diverse lijnen en tijdstippen wordt bereikt. Dit is de minimale steekproef die is afgesproken met extern bureau Mu consult en de Vervoerregio om betrouwbare percentages over niet betalende reizigers te genereren. Naast de verdeling voor de steekproef vindt er inzet plaats op basis van geconstateerde betaalafwijkingen en incidenten. Ook hier is weer sprake van maatwerk om naast een bepaalde basisinzet op die tijden en plaatsen aanwezig te zijn waar het betaalafwijkingen hoog zijn of er sprake is van overlast.

Bij GVB is aan de hand van ov-chipkaartdata bekend op welke locaties reizigers niet op juiste wijze gebruik maken van het ov-chipkaartsysteem. Bij tram en bus is zichtbaar op welke lijn, tijd en locatie reizigers inchecken en binnen 1 halte uitchecken. Bij metro is zichtbaar op welke tijden en locatie reizigers inchecken en direct op dezelfde plek uitchecken, net zoals bekend is waar er reizigers met andere reizigers meelopen. Deze data wordt gedeeld met de informatiedeskundige van Thor OV en politie. Op basis van deze data vindt gezamenlijke inzet plaats op de Hotspots bij tram, bus en metro.

4.4.2 Het houden van toezicht en de handhaving op basis van de WP2000

De handhavers van de afdeling S&V zijn zoals geschreven boa OV. Zij treden op tegen normafwijkend gedrag van reizigers in het openbaar vervoer. Dit gaat in de regel om strafbare gedragingen die zijn beschreven in de Wet personenvervoer 2000 of overtreden van de huisregels die zijn vastgesteld op basis van diezelfde Wet.

De handhavers kunnen reizigers met normafwijkend aantreffen tijdens controle op vervoerbewijzen. Maar ook tijdens surveillancewerkzaamheden en op basis van informatie. In de briefing aan de handhavers worden de problematieken die zij in hun surveillancegebied kunnen aantreffen besproken en wordt daar extra aandacht voor gevraagd.

Zo zijn er handhavers aanwezig op haltes, locaties en tijdstippen waar scholierenoverlast is, maar ook waar overlast is van bepaalde doelgroepen zoals bij de dak- en thuislozen opvang of sportverenigingen en wijkcentra. Ook worden zij ingezet om reizigers aan te spreken op overtreding van de huisregels zoals het meenemen van fietsen in de metro tijdens de spits of het veroorzaken van geluidsoverlast. Dit optreden leidt tot een positief veiligheidsgevoel bij reizigers.

Adoptielijnen

Een deel van de handhavers participeert in de adoptielijnen aanpak. In tweetallen wordt een specifieke lijn of juist een gebied 'geadopteerd' als er sprake is van meer structurele overlast. Nadat een analyse is gemaakt van de specifieke problematiek in het gebied, worden de betreffende ketenpartners betrokken bij het probleem en de oplossing. Door de verschillen in problematiek per lijn, locatie of lijncluster is er altijd sprake van maatwerk.

Gezamenlijke (repressieve) acties met het Thor OV en/ of politie

Regelmatig vinden er gezamenlijke acties plaats met Thor OV en of politie. Ieder vanuit de eigen rol, GVB voor de bedrijfsorde en Thor/ politie meer voor de openbare orde. De samenwerking wordt besproken in het wekelijkse inzetoverleg waar GVB input geeft voor acties en hotspots.

4.4.3 Het verlenen van assistentie aan rijdend personeel en ondersteunen van de exploitatie

De handhavers verlenen assistentie bij incidenten en calamiteiten aan reizigers, rijdend personeel en Serviceteam medewerkers. Ook bieden zij de eerste opvang aan reizigers en/ of personeel. Hierbij proberen zij de reguliere exploitatie zo snel mogelijk te herstellen. Dit om in het complexe multimodale netwerk zo min mogelijk vertraging op te lopen en eveneens om frustratieagressie van de overige reizigers te voorkomen.

Tijdens de surveillance kan het CCV de handhavers oproepen om te bemiddelen in een conflict tussen ons personeel en de reiziger. De meldingen gericht op misdragingen van reizigers in het kader van de WP2000 zijn geprioriteerde meldingen. Daarvoor is een gemiddelde aanrijdtijd van maximaal 07:00 minuten afgesproken. De stad verandert en vraagt om blijvende vernieuwing. Zo wordt de stad drukker en drukker en breidt zich steeds verder uit naar buitengebieden. Het wordt daardoor steeds lastiger om die doelstelling van 7 minuten te behalen.

De tijd om aan te rijden naar meldingen die binnen openbare orde problematiek die onder het strafrecht vallen, zoals bijvoorbeeld mishandeling en bedreiging wordt niet berekend in de geprioriteerde meldingen voor de handhavers. Op die meldingen wordt politie aangestuurd voor de strafrechtelijke kant van het verhaal. De handhavers van GVB gaan naar de plek van het incident om hand- en spandiensten uit te voeren zoals het veiligstellen van beeldmateriaal, de opvang van personeel etc.

Ook bij voorvallen en calamiteiten die alleen een verstoring van de exploitatie ten gevolg hebben, rijden de handhavers aan. Hierbij moet o.a. gedacht worden aan een breuk van de bovenleiding van de tram, aanrijdingen, problemen met rails of foutparkeerders op haltes. Door naast de sociale veiligheidsincidenten ook deze exploitatie versturende incidenten snel en adequaat af te handelen, leidt dit tot minder frustratieagressie en een betrouwbaarder OV voor de reiziger.

Het project “de Rode loper” van de gemeente Amsterdam streeft naar een autovrije binnenstad in 2025. Dat vraagt ook om aanpassingen van de inzet van handhavers in de ondersteuning van rijdend personeel en exploitatie. De afdeling Verkeersregie van GVB is op deze overleggen aangesloten en haalt informatie op bij de afdeling S&V als het gaat om daarmee ons in de overleggen te vertegenwoordigen. Ook worden de surveillancegebieden onderzocht en kan ook bijvoorbeeld het instellen van een team voetsurveillance, die zich via het OV in het centrumgebied begeven, leiden tot minder inzetbehoefte van een surveillancewagen in dat gebied.

Ondersteuning streekvervoer

Belangrijk voor een reiziger is een tijdige en adequate afhandeling na een incident, waarbij de kleur van een bus niet het verschil mag maken hoe het incident wordt afgehandeld. Daarom is in 2013 een pilot gestart waarbij de handhavers van GVB ook aanrijden op incidenten bij EBS en Connexxion in de concessie Amsterdam. Inmiddels heeft de pilot een structureel karakter gekregen. Met streekvervoerders EBS zijn tot het einde van concessie Waterland afspraken gemaakt. Een uitwas daarvan is dat GVB de controle van vervoerbewijzen bij EBS verzorgt en aan EBS ondersteuning biedt in de exploitatie en daarvoor exploitatie-dekkend een dienstwagen met daarin een koppel handhavers beschikbaar stelt.

4.4.4 Het veiligstellen van camerabeelden

Camerabeelden uit voertuigen die zijn gevorderd door politie of justitie of die als ondersteunend bewijs bij een aangifte worden gevoegd moeten veiliggesteld worden. De handhavers halen de harde schijf uit het betreffende voertuig en brengen deze naar de camera uitleesruimte. De gespecialiseerde medewerkers die hier werken nemen de betreffende beelden over op een aparte schijf en zorgen dat deze op het politiebureau wordt aangeleverd. Ook verzorgen zij de administratie waarin het veiligstellen van de beelden verantwoord wordt.

De veiliggestelde en verwerkte beelden worden door handhavers, zonder tussenkomst van derden, bij de politie aangeleverd om bij de aangifte te laten voegen.

4.4.5 Het uitvoeren van taken in het kader van de noodplannen GVB

Voor ernstige calamiteiten waarbij snelle ontruiming moet plaatsvinden zijn noodplannen gemaakt voor bus, tram en metro. De handhavers vervullen een cruciale rol in het kader van deze noodplannen. Zij coördineren de GVB taken op de plaats van het incident en overleggen met de overige hulpdiensten.

4.5 Anti graffiti maatregelen

Schoon, heel en veilig: termen die nauw verweven zijn met sociale veiligheid. Vanuit de 'broken window theorie'² (een wanordelijke omgeving zet aan tot wangedrag) is het zaak te zorgen dat de voertuigen, stations en halten schoon, heel en veilig zijn. Een overduidelijk zichtbare en hardnekkige uiting van vandalisme is graffiti. Graffiti brengt niet alleen hoge kosten van reiniging met zich mee, maar draagt vooral bij aan een verloederd straatbeeld en heeft daarmee negatieve invloed op de sociale veiligheid.

De meeste graffiti wordt aangebracht op metrovoertuigen. Anders dan bij Bus en Tram waarvan de voertuigen in gesloten remises en garages geparkeerd worden staan de metrovoertuigen 's nachts op grote opstel terreinen. Metro's zijn een geliefd doelwit voor zowel de nationale als internationale goed georganiseerde graffiti scene. De camera's in de metrostations en op de halten hebben het werkterrein van de graffitiërs doen verplaatsen naar de voertuigen zelf. Op de opstelsporen en bij de eindpunten zijn bewakingscamera's, infrarood detectie en hekwerken aangebracht en wordt gesurveilleerd om de graffitiërs te ontmoedigen.

Het voorkomen van graffiti is vaak een zaak van delicaat evenwicht. Bij te veel druk is de ervaring dat er in toenemende mate veiligheidsrisico's door graffitiërs genomen worden of het spuiten van graffiti zich verplaatst naar de exploitatie waarbij metro's gestopt worden en GVB-personeel bedreigd wordt tijdens het spuiten van graffiti. Als er graffitiërs worden gesignaleerd worden zowel politie als de handhavers aangestuurd om ter plaatse te gaan. Met name de opstel terreinen zijn gevaarlijk terrein waar de politie alleen onder begeleiding van een handhaver of veiligheidsman toegang toe heeft.

Onderdeel van het integrale sociaal veiligheidsbeleid van GVB zijn de maatregelen tegen graffiti. Aanpak van dit (deels maatschappelijke) probleem is gericht op bewaking, opvolging, registratie en reiniging. Doel is vooral ontmoedigen en het beheersbaar maken van het probleem. Alle aangebrachte graffiti wordt gefotografeerd en geregistreerd. Ook wordt er aangifte gedaan, maar voor vervolging moeten daders op heterdaad betrapt worden. Met het inrichten van een database waarin alle gefotografeerde graffiti wordt opgeslagen wordt een belangrijke stap gezet om de schade op de daders te kunnen verhalen. Medio 2023 wordt er een nieuwe verbeterde database in gebruik genomen

² James Wilson en George Kelling, 1982

Als een dader op heterdaad betrapt wordt kan alle graffiti met dezelfde tag bij de aangifte worden gevoegd. GVB streeft ernaar om als ontmoediging alle aangebrachte graffiti binnen 24 uur verwijderd te hebben. Het streven is om de reiziger elke dag via een schoon, heel en veilig station en met schoon materieel te laten reizen.

4.6 Stafbureau Sociale Veiligheid

GVB heeft gekozen voor een integraal sociaal veiligheidsbeleid met een centrale aansturing. Dit houdt in dat de diverse maatregelen op het gebied van sociale veiligheid complementair aan elkaar moeten zijn. Naast de centrale aansturing moet sociale veiligheid zijn verweven met de hele GVB-organisatie.

Bij het Stafbureau Sociale Veiligheid werken een manager stafbureau, twee adviseurs, een data analist en een beleidsmedewerker. Samen met de organisatie wordt beleid gemaakt op het gebied van sociale veiligheid. Centraal worden de grote lijnen bepaald, maar de schaalgrootte van het concessiegebied Amsterdam vereist dat er zowel per modaliteit, geografisch en naar de diverse doelgroepen op microniveau wordt geanalyseerd hoe de sociale veiligheid geoptimaliseerd kan worden.

Door het monitoren van de voortgang van beleidsuitvoering en de effecten van maatregelen en projecten wordt informatie gegenereerd, die wordt omgezet in managementinformatie en aanbevelingen voor te treffen maatregelen. Ook zijn er diverse registratiesystemen ontwikkeld voor waaruit managementinformatie wordt gegenereerd. Het Stafbureau Sociale Veiligheid fungeert als kenniscentrum voor de organisatie. Het biedt ondersteuning aan alle GVB-afdelingen bij het ontwikkelen en uitvoeren van maatregelen en activiteiten op het gebied van sociale veiligheid.

4.7 Doelgroepen voorlichting

4.7.1 Scholierenvoorlichting

Scholieren zijn een specifieke groep reizigers die regelmatig, meestal in groepsverband, overlast veroorzaken voor andere reizigers en GVB-medewerkers. Er is een programma ontwikkeld waarmee GVB-medewerkers (bestuurders en handhavers) voorlichting geven aan leerlingen van brugklassen van middelbare scholen. Het programma heeft als doel om met de leerlingen in gesprek te gaan over veiligheid en gedrag in het openbaar vervoer. Het streven is om alle brugklasleerlingen van de middelbare scholen in Amsterdam het voorlichtingsprogramma aan te bieden.

4.7.2 Bliksemstage

Naast de voorlichting aan middelbare scholieren, vinden er ook Bliksemstages plaats. Tijdens deze stages maken leerlingen van de groepen 7 en 8 van basisscholen in Amsterdam kennis met GVB als mogelijk toekomstige werkgever. Veel van deze leerlingen hebben een beperkt beeld van de arbeidsmarkt. Bij GVB maken zij kennis met verschillende beroepen. Veiligheid is de kapstok aan hand waarvan leerlingen meegenomen worden in het verhaal.

5

Samenwerking

De Vervoerregio heeft in het Beleidskader Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer aangegeven dat er prioriteit wordt gelegd bij samenwerking in de veiligheidsketen en tussen vervoerders met als doel de sociale veiligheid te blijven verbeteren. Sociaal veilig openbaar vervoer is een gedeelde verantwoordelijkheid van veel betrokken partijen binnen en buiten GVB. Daarom wordt er samengewerkt met allerlei partijen zoals ministeries, gemeenten, de afdeling Openbare Orde en Veiligheid van de gemeente Amsterdam, politie, openbaar ministerie, de dienst Toezicht en Openbare Ruimte (THOR), scholen, ondernemersverenigingen, andere vervoerders, de Amsterdam ArenA en andere mogelijke partijen. 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 gesprekspartners te benaderen.

Op vele fronten en in diverse samenwerkingsverbanden wordt op zowel beleidsmatig als operationeel niveau samengewerkt om de sociale veiligheid te handhaven en te verbeteren. Dit op lokaal en landelijk niveau. GVB participeert in diverse overleggen over het onderwerp sociale veiligheid, waaronder:

- Beleidsgroep sociale veiligheid Amsterdam in het kader van het veiligheidsarrangement;
- operationeel overleg in het kader van het veiligheidsarrangement;
- INkrant redactie, voor interne communicatie en berichtgeving over sociale veiligheid;
- de examencommissie, de stuurgroep en de werkgroep Boa OV. De handhavers van de GVB afdeling S&V zijn Boa in domein IV (OV). Deze opleiding is ontwikkeld door en voor de vervoerbedrijven in samenspraak met de ministeries van Justitie en Veiligheid en Infrastructuur en Waterstaat. Binnen GVB valt dit onder de verantwoordelijkheid van het stafbureau;
- de landelijke examencommissie (ExTH) voor Boa algemeen;
- het overleg met Toezichthouder OM en direct toezichthouder Politie;
- overleg met het CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau);
- het Alerteringsoverleg, waarin afspraken worden gemaakt tussen de ov-bedrijven over maatregelen in het kader van terrorisme;
- structureel breed overleg Terrorisme, een overleg tussen de gemeente Amsterdam en ondernemers in de stad;
- landelijk overleg in het kader van de HIC (High Impact Crime) aanpak;
- landelijk Platform sociale veiligheid;
- het project Ketenintensivering Amsterdam-Amstelland met als doel het verbeteren van de samenwerking tussen organisaties met een publieke taak in Amsterdam;
- CTOV (Cameratoezicht Openbaar Vervoer) gericht op het maken van afspraken over de uitwisseling van camerabeelden tussen de ov-bedrijven en de politie;
- het netwerkoeverleg bezoekers en veiligheid georganiseerd door de gemeente Amsterdam.

Sinds 2007 werkte GVB operationeel samen met het Veiligheidsteam Openbaar Vervoer (VOV). Dagelijks werkten tientallen Boa's informatie gestuurd in het openbaar vervoer om de sociale veiligheid te verbeteren.

Inmiddels is in juli 2021 het VOV opgeheven. Hun rol is overgenomen door de afdeling Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte, onderdeel OV (Thor OV). De overlegstructuur is daarmee enigszins gewijzigd omdat de overleggen eerst onder regie van de politie plaats vonden. Nu is die rol overgenomen door de gemeente waar Thor OV onder valt.

Zowel op initiatief van GVB als van het Thor OV worden gezamenlijke controleacties georganiseerd, met name bij de ingangen van metrostations met het accent op doorlopen door de poortjes zonder in te checken. Regelmatig worden deze acties ook in burger uitgevoerd. Dit heeft als voordeel dat het gedrag van de reizigers niet wordt beïnvloed door de aanwezigheid van geüniformeerd personeel. Ook ontstaat er zo een beter zicht op de kern en omvang van het geschetste probleem.

Naast de structurele overleggen en samenwerkingsverbanden wordt GVB ook regelmatig benaderd voor samenwerking op projectmatige basis. Wanneer GVB constateert dat nieuwe structurele of projectmatige samenwerkingsverbanden een meerwaarde kunnen bieden aan sociale veiligheid, neemt zij het initiatief tot het initiëren van een dergelijke samenwerking. Wanneer andere ketenpartners het initiatief hiertoe nemen, zal GVB participeren.

6

Monitoring Sociale Veiligheid

Verschillende sociale veiligheidsmaatregelen vullen elkaar aan en maken deel uit van een integraal sociaal veiligheidsbeleid. Er wordt een effectieve balans gezocht tussen zowel preventieve als repressieve maatregelen en tussen menselijk en technisch toezicht. Door het kiezen voor een integrale benadering is het niet mogelijk de afzonderlijke resultaten van monitoren en registraties exclusief te koppelen aan specifieke maatregelen.

Met ingang van 2014 zijn met betrekking tot sociale veiligheid afspraken gemaakt tussen de Vervoerregio en GVB, die zijn gericht op output. Met de vervoerregio is overeengekomen om te kiezen voor een integraal sturingsmodel op basis van de afspraken in het beleidskader 2017-2021. Hierin ligt de focus op de prestaties die GVB met haar activiteiten weet te bereiken. Binnen dit sturingsmodel bestaat voor de Vervoerregio ruimte om op de prestaties te kunnen sturen. Er zijn drie vormen van sturing afgesproken.

1. Volgen: hierin monitoren Vervoerregio en Gemeente de ontwikkelingen in het Amsterdamse OV. Zij verzamelen informatie waarmee zij de prestaties van GVB kunnen duiden. Zij kunnen met de informatie samen met GVB bijsturen om beter aan te kunnen sluiten bij de ontwikkelingen in het OV. Deze vorm van sturing leidt **niet** tot sancties vanuit de Vervoerregio of Gemeente;
2. Controleren: Bij deze vorm controleert de Vervoerregio of GVB de gemaakte afspraken in het actieplan sociale veiligheid nakomt. Als GVB niet presteert zoals is afgesproken, kan de Vervoerregio besluiten om in te grijpen. Dit kan door het geven van een waarschuwing, eisen om een verbeterplan op te stellen en uit te voeren of een boete opleggen. Er zijn ook een aantal afspraken die onder een bonus/ malus regeling vallen;
3. Stimuleren: Deze vorm van sturing is erop gericht om GVB te prikkelen beter te presteren dan vereist. Hier gaat het om het stimuleren van prestaties die uitstijgen boven het geëiste minimum, bijvoorbeeld door een bonus in het vooruitzicht te stellen of door de subsidie afhankelijk te stellen van de geleverde prestaties.

GVB wil de beste dienstverlener op het gebied van openbaar vervoer in Nederland zijn. Ook op het gebied van sociale veiligheid wil GVB hoger scoren dan de college stadsvervoerbedrijven. Met de Vervoerregio is een basisniveau afgesproken voor sociale veiligheid met een bonus/ malus regeling. GVB heeft de ambitie om op al deze terreinen een bonus te scoren.

Hierbij moet worden opgemerkt dat GVB niet alléén verantwoordelijk is voor de sociale veiligheid in het concessiegebied Amsterdam. Naast een gedeelde verantwoordelijkheid met partijen als bijvoorbeeld de politie, OM, maar ook scholen, kunnen er nog ontwikkelingen plaatsvinden buiten de invloedssfeer van deze genoemde partijen die wel degelijk een groot effect kunnen hebben op het veiligheidsgevoel in het openbaar vervoer. Denk hierbij aan terroristische aanslagen in het OV en uitgebreide media-aandacht naar aanleiding van incidenten.

De Vervoerregio en GVB zijn het eens dat er te weinig bijsturing is als het gaat om de afgesproken doelstellingen. Een voorbeeld van twee afspraken die botsen en een tegengesteld belang hebben is het plafond van ABC-incidenten versus de acties om de meldingsbereidheid te verhogen, wat dan juist meer incidenten oplevert. Er is regelmatig overleg tussen de Vervoerregio en GVB als het gaat om de uitvoering van de actieplannen en de kwartaal- en jaarrapportages

Zo is in 2023 een nieuw sturingsoverzicht ontwikkeld waarmee beter gestuurd kan worden op de geleverde prestaties. Daarin ligt de nadruk enerzijds op de gemaakte doelstellingen maar vooral op ontwikkelingen en actualiteit.

In dit hoofdstuk staan de monitoren beschreven die inzicht geven in de ontwikkeling van de sociale veiligheid in de Concessie Amsterdam. Een aantal van de resultaten van deze monitoren valt onder de bonus/malus regeling.

6.1

OV-Klantenbarometer

De OV-Klantenbarometer is een jaarlijks onderzoek onder reizigers. Hierin wordt de klanttevredenheid gemeten. Er zijn drie vragen in dit onderzoek die worden gebruikt om het sociaal veiligheidsgevoel van 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.

De prestaties genoemd onder de punten 1 en 2 maken deel uit van de bonus/malusregeling. In tabel 6.1. staan de behaalde resultaten van 2017-2022, waarin de rapportcijfers per modaliteit zijn uitgesplitst voor GVB en zijn afgezet tegen het landelijke referentiegebied.

Tabel 6.1: Rapportcijfers 2017 – 2022. Veiligheid algemeen, tijdens 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	8,4
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	8,8	7,5	-	-	7,7	7,5	7,8	-	-	7,9	7,9

Bron: OV-Klantenbarometer 2021

Bij de evaluatie van het (Vervolg) Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer is vastgesteld dat het gemiddelde rapportcijfer van een 7,5 een realistische doelstelling is. Met de vervoerregio zijn daarom de streefcijfers die te zien zijn in tabel 6.2. afgesproken. We streven altijd naar een hoger cijfer als dat realistisch is. Een hoger streefcijfer kan naar verwachting plaatsvinden door een substantieel grotere inspanning waarbij kosten en baten niet meer in verhouding zijn.

Tabel 6.2: 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

Daarom is landelijk de aanbeveling gedaan om meer te focussen op die tijden en plaatsen waar de reiziger zich het minst veilig voelt. Dit is ook het beleid van GVB van de afgelopen jaren dat nog verder geoptimaliseerd zal worden in de komende jaren. De resultaten van dit beleid vertalen zich in rapportcijfers die door de jaren op een goed niveau blijven. Zoals ook in tabel 6.1 zichtbaar is.

6.2 Niet betalende reizigers

Het aantal betaalafwijkingen wordt uitgedrukt in een percentage niet betalende reizigers. Dit percentage is een belangrijke indicator om de sociale veiligheid te monitoren. Dit vanuit de constatering dat de aanwezigheid van veel niet betalende reizigers een negatieve invloed heeft op de veiligheidsbeleving van reizigers en personeel.

Vanaf 2012 is in samenspraak met de vervoerregio en extern bureau “MuConsult” een nieuwe methodiek toegepast om betaalafwijkingen te meten. Dit 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 belangrijk dat bij de berekening rekening wordt gehouden met het feit dat:

- Op bepaalde dagdelen en trajecten meer mensen reizen dan op andere dagdelen en trajecten;
- 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 problematiek van het niet betaald reizen op bepaalde locaties (hotspots), hetgeen invloed heeft op het aantal geregistreerde wanbetalers.

Om met deze effecten van de opzet van de controles rekening te houden, zijn bij de berekening van het percentage de resultaten van de controles per dagdeel en traject gewogen naar de reizigersaantallen. In de volgende tabel staan de percentages van de afgelopen jaren vermeld.

Tabel 6.3 Gewogen resultaten meting betaalafwijkingen 2022, vergelijken met drie voorgaande jaren.

Gewogen percentage niet betalende reizigers per modaliteit jaren 2019-2022				
Modaliteit	2019	2020	2021	2022
Bus	0,6%	0,2%	1,6%	0,8%
Metro	1,5%	1,5%	3,6%	2,2%
Tram totaal	1,2%	1,1%	2,3%	1,8%
Tram (open)	3,8%	3,2%	5,6%	4,5%
Tram (gesloten)	0,6%	0,6%	1,7%	1,1%
Totaal	1,2%	1,1%	2,7%	1,7%

Bron: Zwartrijdmeting MuConsult

Inmiddels zijn er een in de operatie vervoer een aantal maatregelen doorgevoerd die effect kunnen hebben op het betaalgedrag van onze reizigers. Die maatregelen zijn hieronder beschreven.

De tramlijnen 25 en 26 zijn een vorm van hybride geworden. In de gekoppelde voertuigen zit in het voorste deel een personenvervoerder die na half april 2023 ook geen vervoerbewijzen meer verkoopt en in het tweede deel zit de conducteur. Maar personeel heeft geen zicht meer op alle instapdeuren in het voertuig. De toegang tot deze lijnen is daardoor veel meer open.

In de bus is, net als bij de tram, de kaartverkoop bij de personenvervoerder beëindigd. De personenvervoerder gaat zich steeds meer bezighouden met de primaire taak, vervoeren van reizigers en de verkeersveiligheid. Daardoor is er minder zicht op het betaalgedrag van de reiziger. Daarmee wordt ook de bus een minder gesloten modaliteit ten opzichte van afgelopen jaren.

In de loop van 2023 moeten we ervaren hoe het niet betaald reizen bij tram en bus zich gaat ontwikkelen en deze ontwikkelingen met de Vervoerregio bespreken, omdat het percentage niet betalende reizigers deel uitmaakt van de bonus-/ malusregeling. In de huidige concessie is als basisoniveau voor het zwartrijden, waarbij dus geen bonus of malusregeling wordt opgelegd, voor alle modaliteiten gekozen voor een percentage van 2%.

Een hoger percentage per individuele modaliteit leidt tot een malus en voor ieder percentage lager dan 2% ontvangt GVB een bonus. Voor de modaliteit tram is het percentage verdeeld in open en gesloten tramlijnen. De behaalde zwartrijpercentages lieten tot op heden zien dat het mogelijk was om de doelstellingen te behalen. In 2023 moeten we de ontwikkelingen blijven volgen om te kunnen beoordelen in hoeverre de doelstellingen nog realistisch zijn.

GVB gebruikt een controlematrix om de controles van vervoerbewijzen per modaliteit, lijn, zone en in tijdblokken op dag soorten te spreiden. Daarmee ontstaat een evenwichtige verdeling van controles. Om deze matrix te voeden gebruikt GVB een controlekans percentage. Dit percentage drukt de kans uit die een reiziger loopt om gecontroleerd te worden. Dit percentage wordt berekend door het aantal gecontroleerde reizigers te delen door het werkelijke aantal reizigers per modaliteit, lijn etc.

6.3 Incidentenregistratie

GVB volgt voor de registratie de landelijke registratiemethodiek voor openbaar vervoer. Dit is de zogenoemde ABC-methodiek. In deze methodiek vallen de A-incidenten in principe onder de openbare orde incidenten die vallen binnen de werking van het Wetboek van Strafrecht en de verantwoordelijkheid van de politie. De B-categorie gaat over Wet en regelgeving uit de WP2000 en de C-categorie omvat overtreden van de huisregels.

Deze uniforme registratiemethodiek vereenvoudigt de uitwisseling van informatie tussen vervoerders onderling en met de politie. Uitwisseling van deze informatie tussen vervoerders en andere veiligheidspartners is cruciaal voor het verbeteren van de sociale veiligheid in de vervoerregio. Van de vervoerders wordt verwacht dat de incidentregistratie van de eigen concessie actueel is. Dit betekent dat de incidenten periodiek en op korte termijn worden ingevoerd om zodoende aan de afspraken over de verantwoording van incidenten te voldoen.

De kwaliteit van de registratie begint bij de melding door het personeel. GVB besteedt aandacht aan de bereidheid van het personeel om incidenten te melden en neemt maatregelen om de meldingsbereidheid te verhogen. Een mogelijke maatregel is het (juridisch) begeleiden van personeel dat bij een incident betrokken is geweest. Dit betreft niet alleen de ernstige incidenten, maar ook de minder zware incidenten.

Vervoerders binnen de vervoerregio delen wekelijks hun incidentregistraties met elkaar en met gemeente en politie. Het doel hiervan is het verkrijgen van een integraal beeld van de problematiek en gezamenlijk wekelijks inzet te kunnen bepalen, die bijdragen aan het verbeteren van de sociale veiligheid.

In de incidentregistratie van GVB worden alle meldingen meegenomen die ons rijdend personeel meldt aan het CCV en die worden doorgespeeld aan de surveillancewagens met handhavers van de afdeling S&V. Naast deze voorvallen kunnen de toezichthouders en handhavers van de afdeling S&V eigen waarnemingen registreren. Tot slot worden SOS-incidentmeldingen zo nodig handmatig toegevoegd aan de registratie.

GVB participeert in een landelijk project voor een reizigersapp waarin reizigers onveilige situaties via een app met hun telefoon kunnen melden. Binnen GVB wordt gewerkt aan het systeem waarmee personenvervoerders een stille melding van overlast kunnen doen. Voor die meldingen komt er geen directe opvolging, want deze stille meldingen zijn alleen bedoeld voor registratie en informatie-gestuurd werken.

Tabel 6.4: Totaalaantal incidenten laatste van 2019 tot en met 2022

Code en omschrijving	2019	2020	2021	2022
Categorie A: Algemeen Strafrecht en APV	194	187	213	210
Categorie B: Wet Personenvervoer	1.667	1.840	1.610	1.830
Categorie C: Besluit Personenvervoer en huisregels	102	115	70	88
Totaal GVB	1.963	2.142	1.893	2.128

Bron: Stafbureau sociale veiligheid

6.3.1 Maximaal toegestaan aantal incidenten

In het Meerjarenplan Sociale Veiligheid 2016 - 2019 is een afspraak gemaakt over het maximaal aantal toegestane incidenten per categorie GVB breed. Dit aantal is gebaseerd op een aangenomen voortzetting van de daling van het aantal incidenten in het verleden. Zoals in bovenstaande tabel te zien is zijn er enorme fluctuaties in de aantallen incidenten.

Tabel 6.5: Maximaal toegestane incidenten per jaar

Plafond van incidenten	
Categorie	Maximum
Categorie A: Algemeen Strafrecht en APV	243
Categorie B: Wet Personenvervoer	1.812
Categorie C: Besluit Personenvervoer en huisregels	99
Totaal GVB	2.154

Zoals geschreven registreert GVB incidenten, net als andere vervoerders, op basis van het landelijk format voor de uniforme incidentenregistratie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De incidenten die plaatsvinden in de voertuigen en op de haltes van GVB worden hierin vermeld. De incidentenregistratie geeft een beeld van de objectieve veiligheid.

Eind 2022 is er een herijking geweest waarbij de incidenttypes tegen het licht zijn gehouden en ingedeeld in hoofdcategorieën. Vanaf 2023 gebruikt GVB die nieuwe indeling. Het volledige rapport over de herijking is voor de geïnteresseerde lezer in zijn geheel te vinden op de website van rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/11/17/herijking-abc-methodiek-openbaar-vervoer-2022>. In de tabel hieronder zijn op hoofdlijnen de categorieën zichtbaar op basis waarvan vanaf 2023 wordt geregistreerd en gerapporteerd.

Tabel 6.6: Indeling ABC-methodiek vanaf 2023

Cat. A	Beschrijving	Voorvallen
A1a	Mishandeling personeel	Met letsel
A1b	Mishandeling reiziger	Met letsel
A2a	Bedreiging met wapen personeel	Hieronder ook beroving; diefstal met geweld
A2b	Bedreiging met wapen reiziger	Hieronder ook beroving; diefstal met geweld
A3a	Bedreiging personeel	Aangiftewaardig, geen fysiek contact
A3b	Bedreiging reiziger	Aangiftewaardig, geen fysiek contact
A4a	Diefstal personeel	Ook zakkenrollerij
A4b	Diefstal reiziger	Ook zakkenrollerij
A5	(Dreigen met) terreur/aanslag	Daadwerkelijke melding en dreiging
A6	Vernieling heterdaad	Vandalisme, graffiti, brandstichting
A7	Overige strafbare feiten	Alleen aangiftewaardig zoals Spugen etc.
A8	Overtreden reisverbod	
A9	Seksueel overschrijdend gedrag	Aanranding en zedenmisdrijven
Cat. B	Omschrijving	Voorvallen
B1a	Oneigenlijke omgang met personeel	Niet aangiftewaardig beledigen, schelden, duwen etc.
B1b	Oneigenlijke omgang met reiziger	Niet aangiftewaardig Ruzie handgemeen reizigers
B2	Misbruik voorzieningen	
B3	Optreden bij betalingsprobleem	
B4	Verdacht gedrag/situatie	
B5	Overlast	
B6	Overige verstoringen	
Cat. C	Omschrijving	Voorvallen
C1	Overtreding huisregels	
C2	Constatering vernieling GVB	Alleen achteraf
C3	Constatering vernieling derden	Alleen achteraf
C4	Constateren gezichtsbedekking	Als hierdoor de ID niet is vast te stellen

Bron: Stafbureau

6.4

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 verbetering, maar we zijn nog niet terug op het niveau van de jaren daarvoor, in 2016 was het 34% en in 2018 nog 22%. Het gemiddeld rapportcijfer is na de eerdere daling in 2020 verder gedaald. Bij de bus een ligt het cijfer onder het landelijk gemiddeld, alle overige modaliteiten scoren boven het landelijk gemiddelde. De cijfers van 2016 – 2022 zijn te zien in tabel 6.7.

Tabel 6.7 Gemiddelde rapportcijfer veiligheid per functie van 2016 - 2020

Gemiddelde rapportcijfer veiligheid per functie van 2016 - 2022					
Functie	2016	2018	2020	2022	NL 2022
Bus	6,9	7,2	6,4	5,8	6,5
Tram	7	7,2	6,8	6,1	5,8
Metro	6,7	6,7	5,9	5,6	4,5
Toezicht	6,9	7	6,1	6,0	5,5
Tramconducteurs	6,9	6,6	6,1	5,4	5,3
Kaartverkoop	-	-	7,2	6,7	5,9
Kapitein	-	-	7,3	7,3	7,3
Anders	-	-	8	7,3	7,2
Totaal	6,9	7,1	6,5	5,9	6,1

Uit de personeelsmonitor zijn drie conclusies te trekken:

1. De respons is iets gestegen maar is nog steeds laag;
 - Er zijn een aantal redenen voor niet invullen van de personeelsmonitor. Zo is het niet meer mogelijk om een thuisgestuurd papieren formulier in te vullen, maar gaat dat digitaal via e-mail. Er kan geen bioscoopbon meer worden verdiend als compensatie voor het invullen in vrije tijd. En tot slot is er een verminderde betrokkenheid. Daarin is voor de monitor 2022 veel geïnvesteerd door medewerkers van het Stafbureau die op locatie het invullen hebben gepromoot. Dit droeg mogelijk bij in een verbetering in de respons t.o.v. 2020;
2. Men voelt zich minder veilig
 - Dit is niet alleen een trend in het landelijke OV, waarbij GVB ten opzichte van de referentiegebieden zelfs nog hoger scoort. Maar in de hele maatschappij is een groter gevoel van onveiligheid terug te horen en te lezen. Er is een afnemend respect en toenemend normafwijkend gedrag. Hiervoor is landelijk al veel aandacht gevraagd en dat moet leiden tot een intensievere samenwerking op gebied van veiligheid;
3. De meldingsbereidheid en aangiftebereidheid is (te) laag;
 - Er zijn al verschillende initiatieven genomen om de meldingsbereidheid te vergroten. Maar het is voor rijdend personeel nog steeds omslachtig om een stille melding te doen van overlast (als er niet direct opvolging noodzakelijk is, maar om wel een trend te herkennen). Dat is een van de speerpunten voor het komende jaar

6.5

Beeldbestek voertuigen

Schone voertuigen kunnen een positief effect hebben op de sociale veiligheid.

De reinheid van de voertuigen zou vanaf 2016 gemeten gaan worden aan de hand van een beeldbestek voertuigen dat in 2014 is ontwikkeld door KPVV (Kennisplatform Verkeer en Vervoer) in samenwerking met het CROW. In de afgelopen periode is er proefgedraaid met dit beeldbestek. Het bleek lastig om hier een bonus/malusregeling voor af te spreken. GVB heeft hele strakke afspraken met de schoonmaakbedrijven die de voertuigen schoonmaken. Deze afspraken zorgen ervoor dat de voertuigen elke ochtend schoon zijn bij aanvang dienst en daardoor ook schoon blijven.

7

Tot slot

In dit meerjarenplan sociale veiligheid is aangegeven hoe GVB met een integraal pakket aan maatregelen voor sociale veiligheid wil bijdragen aan de doelstelling om de beste (stads)vervoerder in Nederland te worden. Ook om de beste werkgever te zijn is het van belang dat medewerkers zich sociaal veilig voelen. Het aanwezig zijn op die tijden en plaatsen dat de reiziger er de meeste behoefte aan heeft en de samenwerking met ketenpartners blijft van essentieel belang om deze doelstellingen te halen.

De ambities van GVB en de effecten van het beleid en de maatregelen worden regelmatig gemonitord om te controleren of het niveau van sociale veiligheid verbetert. Hierover wordt gerapporteerd in de kwartaalrapportages. Het niveau van sociale veiligheid dat GVB minimaal wil behalen wordt weergegeven in een afgesproken basisniveau voor reizigerstevredenheid ten aanzien van de veiligheid, het zwartrijdpercentage en het beeldbestek voertuigen dat nog in ontwikkeling is. Het afgesproken basisniveau voor de bonus/malusregeling heeft betrekking op de volgende punten.

Tabel 7.1 Afgesproken basisniveau

Onderwerp	Basisniveau Bus	Basisniveau Tram	Basisniveau Metro
Veiligheid algemeen	7,5	7,5	7,0
Veiligheid in het voertuig	7,5	7,5	7,5
Zwartrijdpercentage	2%	2%	2%
Beeldbestek voertuigen	Nog onbekend	Nog onbekend	Nog onbekend

Bron: Stafbureau Sociale Veiligheid

Naast dit basisniveau streeft GVB naar een zo volledig mogelijke incidentenregistratie door een hogere meldingsbereidheid van personeel en informatie-uitwisseling met de politie, zonder dat dit een grote stijging van incidenten laat zien. Het doel is om bij de volgende Personeelsmonitor een hogere respons te halen dan in de andere grote steden en een hoger cijfer voor veiligheid dan het landelijk gemiddelde te blijven halen.

Dit alles moet bereikt worden door centrale regie op integrale maatregelen die een optimale mix vormen van de inzet van mensen en middelen, waarbij de medewerkers opleidingen op maat krijgen, kunnen rekenen op goede opvang en nazorg als zij een incident meemaken. Specifieke doelgroepen voorlichting krijgen en er sprake is van goede samenwerking en informatie-uitwisseling met ketenpartners.