

Beleidskader Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2017-2021





Beleidskader Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer **2017-2021**

Behorende bij de concessies openbaar vervoer van de
Stadsregio Amsterdam

Versie: definitief 1 november 2016

Vastgesteld door Regioraad: 13 december 2016

Auteur: Stadsregio Amsterdam in samenwerking met MuConsult

(in overleg met vervoerders EBS, Connexxion en GVB, de gemeenten uit de stadsregio Amsterdam, de politie en de RAR)

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1	4. Procedures en stakeholders	25
Samenvatting	2	4.1 Vertaling naar Programma van Eisen, meerjaren- en actieplannen van concessies	25
Aanleiding	3	4.2 Overlegstructuur	26
1. Inleiding	4	4.3 Subsidie voor sociale veiligheid	28
1.1 Aanleiding en achtergrond	4	4.4 Implementatie van het beleidskader	29
1.2 Wat verstaan we onder sociale veiligheid?	5	5. Monitoring van de sociale veiligheid in Stadsregio Amsterdam	30
1.3 Doelstelling van het beleidskader	6	5.1 Doelstelling	30
1.4 Juridisch en bestuurlijke status van het beleidskader	6	5.2 Monitoringsinstrumenten	30
1.5 Inhoudelijke positie van het beleidskader	6	5.3 Wijze van monitoren streefcijfers	31
1.6 Verantwoordelijkheden van de betrokken stakeholders	8	5.4 Incidentregistratie	33
1.7 Leeswijzer	11	5.5 Specifieke projectevaluaties	33
2. Historie en ontwikkeling van sociale veiligheid	12	5.6 Beoordeling van de resultaten	34
2.1 Landelijke ontwikkelingen rond sociale veiligheid	12	Bijlagen	35
2.2 Situatieschets stadsregio Amsterdam	13	Bijlage 1: Overzicht van de sessies met belanghebbende partijen	35
3. Ambities en uitgangspunten van de Stadsregio Amsterdam	18	Bijlage 2: Definities en afkortingen	36
3.1 Ambities en uitgangspunten op hoofdlijnen	18	Bijlage 3: Overzicht van gesprekspartners	38
3.2 Streefcijfers	19		
3.3 Level Playing Field	20		
3.4 Samenwerking tussen vervoerders	21		
3.5 Samenwerking in de veiligheidsketen	22		
3.6 Preventie	23		
3.7 Informatie gestuurde inzet	23		
3.8 Innovatie en betrokkenheid doelgroep	23		

Samenvatting

PM WORDT TOEGEVOEGD NA VASTSTELLING CONCEPT

BELEIDSKADER

Aanleiding

***PM WORDT TOEGEVOEGD NA VASTSTELLING CONCEPT
BELEIDSKADER***

Inleiding

SOCIALE VEILIGHEID IS EEN KRITISCHE SUCCESFACTOR VOOR HET OPENBAAR VERVOER, OOK BINNEN DE STADSREGIO AMSTERDAM. WANNEER REIZIGERS ZICH ONVEILIG VOELEN, WANNEER ER VEEL INCIDENTEN PLAATSVINDEN OF WANNEER HET BEELD ONTSTAAT DAT HET OPENBAAR VERVOER ONVEILIG IS, ZULLEN REIZIGERS HET OPENBAAR VERVOER MIJDEN. DE STADSREGIO WERKT DAAROM SAMEN MET DE PARTNERS IN DE VEILIGHEIDSKETEN AAN HET VERBETEREN VAN DE SOCIALE VEILIGHEID. IN DIT DOCUMENT ZIJN DE KADERS VOOR DIT BELEID VASTGELEGD.

1.1 Aanleiding en achtergrond

Als opdrachtgever voor het openbaar vervoer is de Stadsregio Amsterdam op basis van de Wet personenvervoer 2000 verantwoordelijk voor het opnemen van voorschriften, normen en doelstellingen om een verantwoorde mate van veiligheid te waarborgen. In dit beleidskader zijn, met het oog op de actuele ontwikkelingen, de ambities van de Stadsregio opgenomen voor de komende jaren.

Het bouwt door op het Beleidskader Sociale Veiligheid 2011-2014. Sinds 2011 dienden zich nieuwe (landelijke) ontwikkelingen aan met invloed op sociale veiligheid(beleid). Dit vraagt om actualisatie van het beleid van de Stadsregio. Een van de belangrijkste landelijke ontwikkelingen is het uit de concurrentie halen van sociale veiligheid. Voorheen waren maatregelen op het gebied van sociale veiligheid een

onderdeel van het aanbod van de inschrijvende vervoerders bij aanbestedingen en was daarmee een onderwerp waarmee de verschillende vervoerders elkaar beconcurrerden.

De Stadsregio en andere decentrale overheden hebben samen met vervoerders, vakbonden en het Rijk in 2012 een convenant afgesloten waarbij de afspraak is gemaakt dat er niet langer wordt geconcurrerd op het onderwerp, maar juist vol wordt ingezet op samenwerking. Sociale veiligheid is een actueel maatschappelijk vraagstuk, waarmee ook het openbaar vervoer te maken heeft. Dit maakt dat een groot aantal partijen direct en/of indirect betrokken is bij het onderwerp. Iedere partij kent zijn eigen verantwoordelijkheden, taken en belangen.

In het openbaar vervoer hebben vervoerders de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van het sociale veiligheidsbeleid. Hierbij werken zij samen met andere partners in de veiligheidsketen. Gedacht kan worden aan gemeenten, politie, het Openbaar Ministerie (OM) en in het geval van Amsterdam ook het Veiligheidsteam Openbaar Vervoer (VOV). Maar ook maatschappelijke instellingen als scholen en jongerenwerkers spelen een belangrijke rol.

De Stadsregio neemt een coördinerende rol op zich om samen met de betrokken partijen (vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid) te verbinden met als doel de sociale veiligheid te verbeteren. Dit beleidskader is daarom ook samen met de betrokken stakeholders opgesteld.

Dit beleidskader legt de hoofdlijnen vast voor het beleid. Concrete uitwerking van het beleid vindt plaats in

meerjarenplannen, actieplannen, veiligheidsarrangementen en afspraken met partijen.

1.2 Wat verstaan we onder sociale veiligheid?

1.2.1 Definitie sociale veiligheid

Binnen de stadsregio Amsterdam wordt gewerkt aan het verbeteren van de sociale veiligheid voor reizigers en personeel in en rond het openbaar vervoer. 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.

- ▶ Met objectieve veiligheid wordt de mate waarin reizigers en personeel geconfronteerd worden met (persoonsgerelateerde) incidenten bedoeld. Voorbeelden hiervan zijn bedreigingen, diefstal of geweld.
- ▶ Met subjectieve veiligheid worden de gevoelens van (on)veiligheid van reizigers of personeel bedoeld. Deze gevoelens worden ook wel omgevingsgerelateerde incidenten genoemd. Het gevoel van onveiligheid is persoonsafhankelijk. De subjectieve veiligheid wordt o.a. beïnvloed door de uitstraling van het station, de

aanwezigheid van personeel, het voertuig of door berichten in de media.

Bij veiligheid van het openbaar vervoer gaat het om:

- ▶ veiligheid in het voertuig (bus, tram, metro en veren¹)
- ▶ veiligheid op de haltes en de stations
- ▶ veiligheid van de openbare ruimte direct rondom de haltes en stations

1.2.2 Factoren die de het veiligheidsbeleid beïnvloeden

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

Sociale veiligheid wordt beïnvloed door veel verschillende aspecten. Deze kunnen direct te maken hebben met de aanwezigheid van het personeel, kunnen gerelateerd zijn aan de inrichting van de openbare ruimte, kunnen voortkomen uit gebeurtenissen elders (aanslagen of incidenten die elders hebben plaatsgevonden) of onzekerheid over de toekomst. Goed beleid of veel inspanningen zullen dan ook niet automatisch resulteren in een hoger oordeel op het veiligheidsbeleid.

Net als bij andere veiligheidsonderwerpen krijgt ook het onderwerp sociale veiligheid in het stads- en streekvervoer bij

¹ Veren zijn formeel geen openbaar vervoer en valt daarmee niet onder de opdrachtgeverschap van de Stadsregio.

vlagen uitgebreide aandacht in de media. Zeker de gewelddadige incidenten worden vaak opgepikt door de traditionele en sociale media. Aan de andere kant worden initiatieven die een bijdrage leveren aan de veiligheid ook breed in de kranten uitgemeten en kan sociale media een belangrijke rol spelen bij het betrekken van reizigers voor de verbetering van het sociale veiligheidsbeleid.

1.3 Doelstelling van het beleidskader

Dit beleidskader legt de hoofdlijnen en ambities vast voor het sociale veiligheidsbeleid van de Stadsregio. Het beleidskader geeft daarmee duidelijkheid over de rollen en verantwoordelijkheden zoals deze door de Stadsregio worden gezien. Het beleidskader is de basis waarin afspraken over sociale veiligheid tussen opdrachtgever en vervoerder geborgd zijn, het formuleert de manier waarop meerjarenplannen en actieplannen worden opgesteld. De doelstelling wordt vertaald in een aantal ambities welke worden uitgewerkt in hoofdstuk 3.

1.4 Juridisch en bestuurlijke status van het beleidskader

Het beleidskader is opgesteld in nauwe samenwerking met de huidige vervoerders die binnen de stadsregio Amsterdam actief zijn (Connexxion, EBS en GVB). Daarnaast zijn alle gemeenten binnen de stadsregio, alle overige vervoerders die in Nederland actief zijn, de politie en Schiphol actief om input gevraagd.

De RAR heeft aan de voorkant haar input meegegeven en daarnaast op 10 november het beleidskader van advies voorzien. Het beleidskader is op 3 november vastgesteld door het dagelijks bestuur van de Stadsregio en op 13 december door de Regioraad.

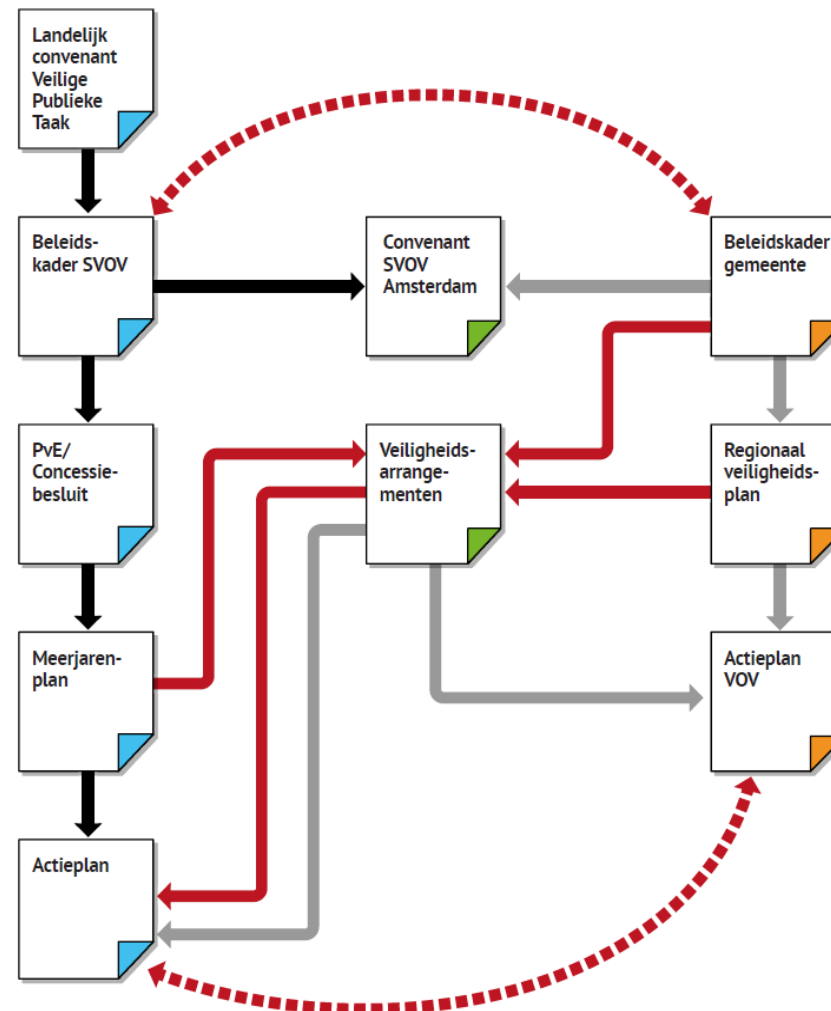
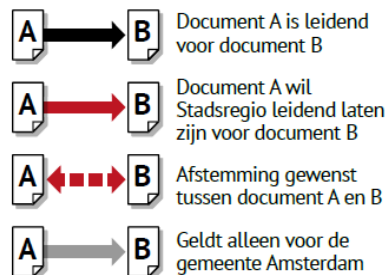
Het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017 – 2021 is geschreven voor vier jaar. Jaarlijks vindt er een toetsing plaats waarbij wordt vastgesteld of het beleidskader nog aan de uitgangspunten voldoet in relatie met de veranderende omstandigheden. Wanneer (maatschappelijke) ontwikkelingen daarom vragen, kan het beleidskader tussentijds worden bijgesteld. Na afloop van het beleidskader in 2021 wordt het jaarlijks stilzwijgend verlengd voor de duur van maximaal 3 jaar (tot 2024).

1.5 Inhoudelijke positie van het beleidskader

Het beleidskader zelf is leidend voor het opstellen van het PvE voor de concessies van de Stadsregio en daarbij de meerjaren- en actieplannen, en het convenant sociale veiligheid met de gemeente Amsterdam. Het geeft daarbij richting aan de manier

waarop het beleid rondom sociale veiligheid in het openbaar vervoer wordt uitgezet. Het landelijk convenant 'Veilige publieke taak' is richtinggevend voor de inhoud van het beleidskader van de Stadsregio Amsterdam.

Samenhang beleidsdocumenten Sociale veiligheid



In figuur 1.1 staat schematisch weergegeven hoe het beleidskader zich verhoudt tot de andere plannen en arrangementen.

Een doorgetrokken pijl geeft aan of het ene document leidend is voor het andere.

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

Een rode pijl geeft aan dat er een samenhang gewenst is. Een rode gestippelde lijn met pijlen aan beide kanten betekent dat er sprake is van een gewenste wederzijdse afstemming tussen documenten.

1.6 Verantwoordelijkheden van de betrokken stakeholders

Tijdens het proces om te komen tot dit beleidskader zijn gezamenlijk de volgende rollen en verantwoordelijkheden beschreven:

- ▶ De Stadsregio Amsterdam is de opdrachtgever voor de openbaar vervoerconcessies in de stadsregio. Ze stelt kaders op voor het sociale veiligheidsbeleid.
- ▶ De vervoerders zijn verantwoordelijk voor de handhaving van de bedrijfsorde in het openbaar vervoer; in de voertuigen en op de haltes en metrostations.
- ▶ De gemeenten zijn eindverantwoordelijk voor de openbare orde en zijn gezagdrager van de politie.

- ▶ De politie is verantwoordelijk voor de uitvoering van handhaving van de openbare orde in de voertuigen, op de haltes en in de directe omgeving van de haltes en (metro)stations.
- ▶ Schiphol is verantwoordelijk voor de openbare orde op het terrein van de luchthaven.
- ▶ Het OM is verantwoordelijk voor het borgen van de wetgeving en het vervolgen van overtredingen en daders.

Zoals hierboven beschreven is de politie (samen met de gemeente) verantwoordelijk voor de uitvoering van de handhaving op het gebied van de openbare orde. De vervoeder is verantwoordelijk voor de handhaving van de bedrijfsorde. In figuur 1.2 worden deze verantwoordelijkheden gevisualiseerd.

Bovenstaande stakeholders zijn bij diverse van de in figuur 1.1 benoemde documenten betrokken. De betrokkenheid van de stakeholders is in figuur 1.3 weergegeven².

² Het OM is niet in dit schema opgenomen omdat het bij de uitvoering van het beleid niet direct betrokken is.

Figuur 1.2: De verantwoordelijkheden van de verschillende partijen in modaliteiten en de openbare ruimte

Verantwoordelijkheden van de verschillende partijen

Bus en Tram

De vervoerder is verantwoordelijk voor de bedrijfsorde in het voertuig en op de halte

Metro

Bij de metro heeft de vervoerder de verantwoordelijkheid voor de bedrijfsorde in de voertuigen en op de afgesloten perrons

Incidenten

Bij incidenten in de voertuigen of op de haltes (perrons) zijn de gemeente en politie verantwoordelijk

Handhavers

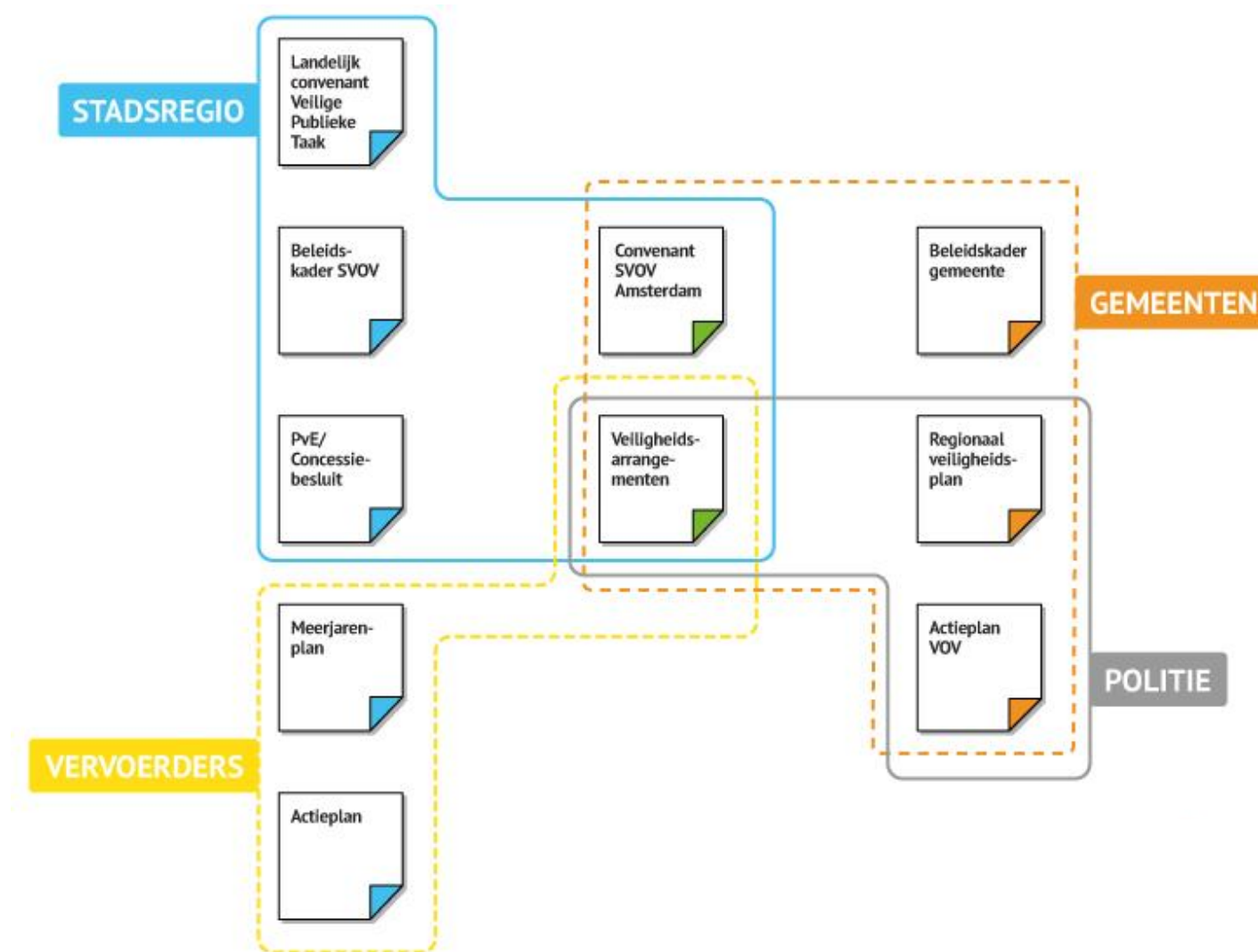
BOA's
Gemeente

Agenten
Politie

Publieke ruimte

Gemeente en politie zijn verantwoordelijk voor de openbare orde in de publieke ruimte, waaronder ook de haltes vallen

Figuur 1.3: Schematische weergave van de betrokkenheid van diverse stakeholders bij de diverse beleidsdocumenten op het gebied van sociale veiligheid in het openbaar vervoer³.



³ In het schema staat aangegeven dat de gemeente en de politie betrokken zijn bij het opstellen van het Actieplan VOV. Dit geldt alleen voor de gemeente Amsterdam en het politiecurs van Amsterdam.

1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de ontwikkelingen rond sociale veiligheid op landelijke en stadsregionale schaal toegelicht. Hoofdstuk 3 beschrijft de ambities van de Stadsregio Amsterdam. In Hoofdstuk 4 zijn de procedures voor de uitvoering van het sociale veiligheidsbeleid uitgewerkt en hoofdstuk 5 beschrijft op welke wijze de sociale veiligheid wordt gemonitord.

Het beleidskader heeft drie bijlages: Bijlage 1 geeft een schematisch overzicht van de overlegstructuur binnen de stadsregio Amsterdam. Bijlage 2 overzicht van de definities en afkortingen die in dit document worden gebruikt. Bijlage 3 geeft een overzicht van de sessies die in het kader van het opstellen van dit beleidskader zijn gehouden en de gesprekspartners.

2. Historie en ontwikkeling van sociale veiligheid

IN DIT HOOFDSTUK WORDEN DE LANDELIJKE ONTWIKKELINGEN OP HET GEBIED VAN SOCIALE VEILIGHEID BESPROKEN. VERVOLGENS WORDEN DE ONTWIKKELINGEN IN DE STADSREGIO AMSTERDAM PROCESMATIG EN IN CIJFERS OMSCHREVEN.

2.1 Landelijke ontwikkelingen rond sociale veiligheid

Uit de OV-Klantenbarometer (reizigers) en Personeelsmonitor (personeel) blijkt dat het landelijke oordeel over sociale veiligheid de afgelopen jaren in grote lijnen stabiel is.

De OV klantenbarometer is het jaarlijkse klanttevredenheids-onderzoek voor het stads- en streekvervoer. Alle vervoerders en alle lijnen doen mee. Sociale veiligheid is een van de onderzoeksgebieden. In 2015 hebben de reizigers de sociale veiligheid van het stads- en streekvervoer gemiddeld met een 7,5 beoordeeld. Dit is gelijk aan het oordeel in 2014 en 0,1 procentpunt lager dan 2013.

Het oordeel van het personeel in het stads- en streekvervoer wordt tweejaarlijks gemeten in de Personeelsmonitor. Het personeel beoordeelt de sociale veiligheid in het OV in 2014 gemiddeld met een 7,0. Ook dit oordeel is de afgelopen jaren constant gebleven.

De incidenten die plaatsvinden, hebben wel meer impact dan voorheen. Vervoerders geven op basis van hun incident-registraties aan dat het geweld tegen medewerkers steeds heftiger wordt. Sociale veiligheid is een maatschappelijk probleem dat vraagt om een gezamenlijke aanpak. Samenwerking tussen de Stadsregio, vervoerders, gemeenten, politie en OM is noodzakelijk voor het aanpakken van de problematiek. In eerste instantie worden oplossingen gezocht in proactieve maatregelen om structurele oorzaken van onveiligheid weg te nemen en preventieve maatregelen om directe oorzaken van onveiligheid te voorkomen.

In 2012 is, zoals in hoofdstuk 1 is aangestipt, door decentrale overheden (waaronder de Stadsregio), vervoerders en vakbonden een convenant afgesloten; Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer: 'Veilige Publieke Taak'. Eén van de belangrijkste doelen van het convenant is om sociale veiligheid uit de concurrentie te halen. De ondertekenaars van het convenant hebben de ambitie afgesproken om op de verschillende onderdelen van sociale veiligheid (nog) intensiever samen te werken en bij aanbestedingen geen gunningscriteria te hangen aan eisen rond het onderwerp.

Tabel 2.1: Afspraken landelijke convenant Sociale Veiligheid

Onderdeel	Aandachtspunten
Registratie	Meldingsbereidheid en uniforme registratie.
Risico-inventarisatie per concessie	Inventarisatie risico's op basis van objectieve criteria vormt de basis voor de jaarlijkse actieplannen.
Preventie	Nadruk op preventieve maatregelen.
Landelijke basisnorm techniek en afspraken	Camera's en noodknopvoorziening.
Toezichthouders	Normen over het aantal toezichthouders en afspraken over de inzet.
Convenant	Meewerken aan samenwerkingsverbanden en convenanten.
Streefcijfers	Op basis van de klanten-barometer en personeelsmonitor worden afspraken gemaakt over streefcijfers binnen de concessie.

De Stadsregio bouwt in dit beleidskader door op het convenant. De onderwerpen zijn vertaald naar de specifieke situatie van de Stadsregio en uitgewerkt in de ambities in het volgende hoofdstuk.

Een andere relevante landelijke ontwikkeling is de grotere aandacht voor samenwerking en de uitwisseling van informatie. De kwaliteit van de monitoringsinformatie is in de afgelopen jaren sterk verbeterd: de Personeelsmonitor wordt per concessie gemeten. Dat is een verandering ten opzichte van

het vorige beleidskader. Daarnaast is in 2014 voor het eerst een risico-inventarisatie (de Veiligheidsscan) gemaakt door het CROW-KpVV en het ministerie van Infrastructuur en Milieu.

Vervoerders delen informatie steeds vaker onderling en delen dit ook met bijvoorbeeld de politie. Dit is noodzakelijk omdat de politie, net als vervoerbedrijven zelf steeds meer informatie gestuurd gaat werken en een integrale benadering van sociale veiligheid in het algemeen wenselijk is.

2.2 Situatieschets stadsregio Amsterdam

Binnen de stadsregio is een duidelijk verschil tussen de concessie Amsterdam en de streekconcessies (Waterland, Zaanstreek en Amstelland-Meerlanden). De issues verschillen evenals de samenwerking(smogelijkheden).

Binnen de concessie Amsterdam zijn naast bussen ook metro's en trams aanwezig. Reizigers waarderen deze modaliteiten anders. Met name in de metro wordt de subjectieve veiligheid onder andere beïnvloed door (de recente) aanslagen in andere Europese hoofdsteden, of het feit dat men zich onder de grond begeeft. In de veiligheidsketen is het VOV een belangrijke schakel met de politie en is de samenwerking met de gemeente Amsterdam en andere stakeholders geborgd in het Veiligheidsarrangement. Met GVB zijn outputafspraken gemaakt voor de uitvoering van het sociale veiligheidsbeleid.

In de Streekconcessies is er sprake van andere problematiek en is de samenwerking met gemeenten minder intensief. Het is echter niet zo dat de streekconcessies minder aandacht behoeven. In deze concessies werken de vervoerders intensief samen met onder andere scholen om eventuele overlast voor te zijn. Voor alle concessies geldt dat de vervoerders jaarlijks een actieplan maken dat voldoet aan de voorwaarden van dit beleidskader (zie hoofdstuk 4).

“EBS en GVB werken intensief samen op het gebied van sociale veiligheid. Bijvoorbeeld met de inzet van BOA’s”

Hans Boshuisen - EBS

In deze paragraaf worden de belangrijkste ontwikkelingen binnen de Stadsregio in kaart gebracht aan de hand van de beschikbare monitoringsinformatie.

2.2.1 Incidentregistratie

Het aantal incidenten dat in de bus, tram en metro in de stadsregio Amsterdam in 2015 is gemeld, is weergegeven in tabel 2.2. Deze cijfers zijn geregistreerd volgens de landelijke ABC-methodiek die in het OV gehanteerd wordt.

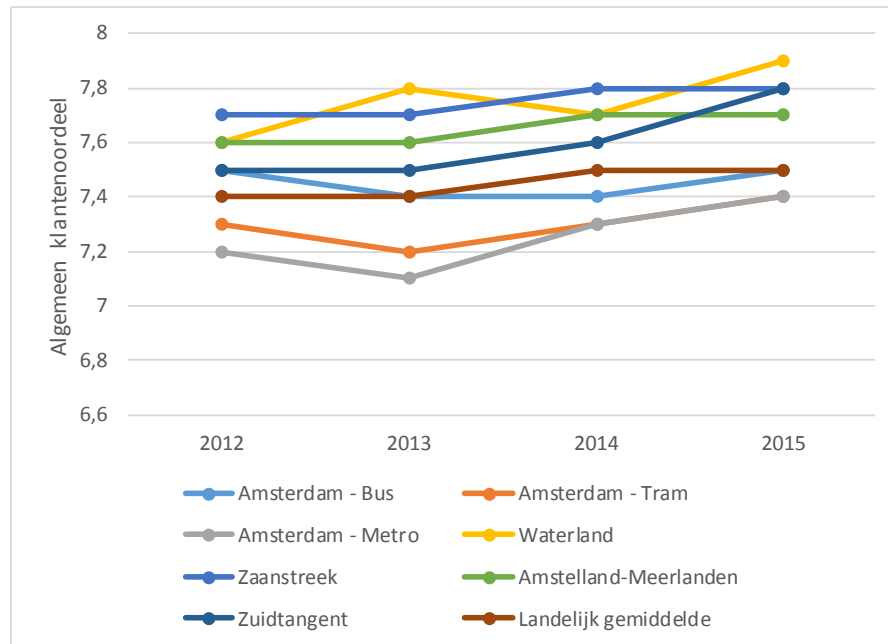
Tabel 2.2: Aantal gemelde incidenten in het regionaal openbaar vervoer van de stadsregio Amsterdam in 2015. (Bron: incidentenregistraties van de vervoerders)

Incident	Omschrijving	Aantal in 2015
A	Incidenten die onder het strafrecht of APV (algemene plaatselijke verordening) vallen.	561
B	Overtredingen van de Wet Personenvervoer 2000	1799
C	Overtredingen van de huisregels van de vervoerders	526

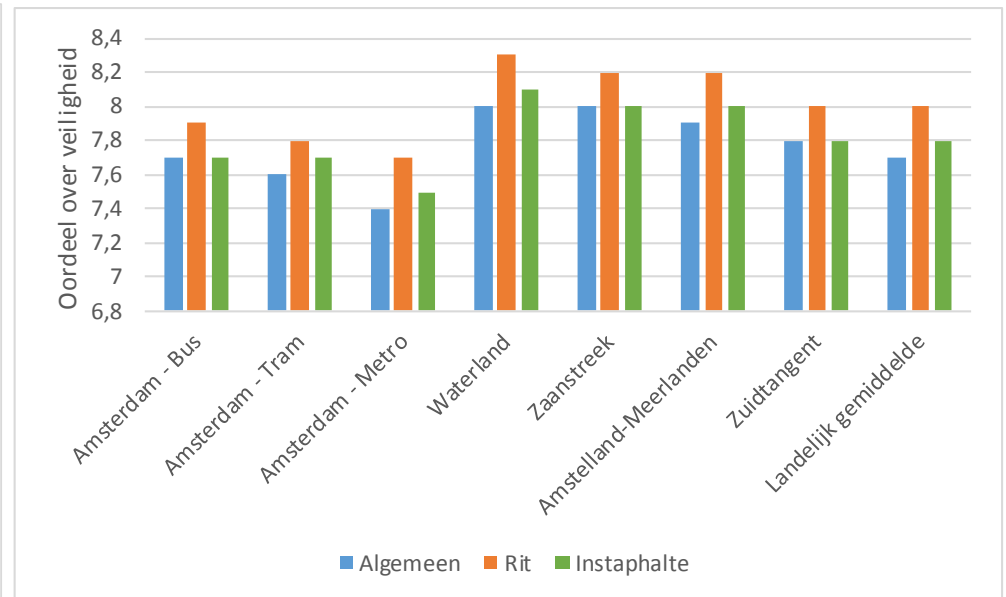
2.2.2 OV Klantenbarometer en Personeelsmonitor

De OV klantenbarometer en de Personeelsmonitor geven cijfers over de beleving van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer van reizigers en personeel. De beleving van reizigers wordt jaarlijks onderzocht in de OV klantenbarometer. In figuur 2.1 is het algemeen klantenoordeel gegeven per concessie, vergeleken met het landelijk gemiddelde van de bus-, tram-, metro- en regionale treindiensten. In figuur 2.2 zijn de waardering in het algemeen, van de rit en van de opstaphalte apart weergegeven voor de concessies in het jaar 2015.

Figuur 2.1: Algemeen klantenoordeel landelijk en in de concessies van Stadsregio Amsterdam in de jaren 2012 t/m 2015. (bron: OV-klantenbarometer 2015)



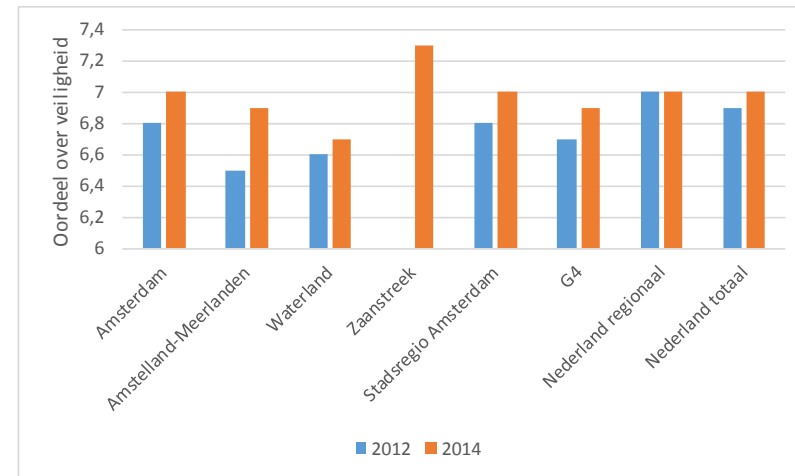
Figuur 2.2: Oordeel van de reiziger over het gevoel van veiligheid in het algemeen, tijdens de rit en van de instaphalte in 2015. (bron: OV-klantenbarometer 2015)



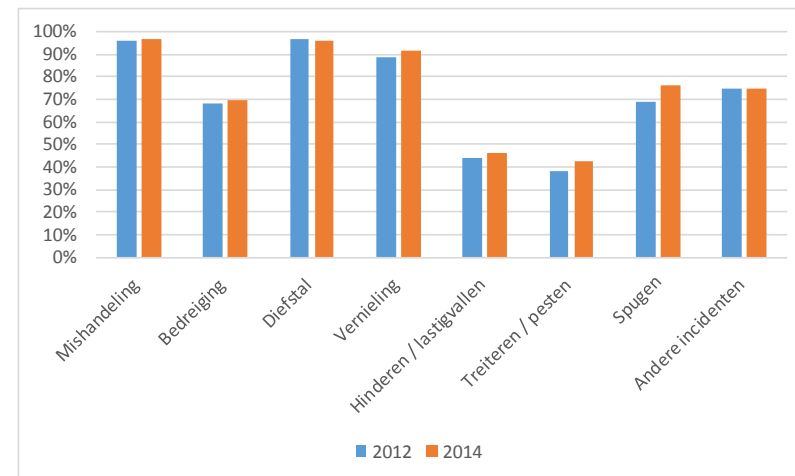
De beleving van personeel is weergegeven in figuur 2.3; dit zijn gegevens van de tweejaarlijkse Personeelsmonitor uit 2012 en 2014. De concessies zijn vergeleken met het oordeel in de vier grote steden van Nederland, het oordeel binnen de regionale vervoerders en het oordeel van het personeel in al het OV in Nederland. In figuur 2.4 is de meldingsbereidheid weergegeven voor diverse incidenten in de stadsregio Amsterdam.

In de Veiligheidsscan worden alle monitoringsgegevens op een integrale wijze samengebracht. Op basis van alle onderzoeken die landelijk worden gehouden, wordt een sociale veiligheidsindex per gemeente opgesteld. De index varieert van 1 tot 5 waarbij een 1 betekent dat de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in vergelijking met de openbare ruimte een aandachtsgebied is en een 5 betekent dat het in verhouding goed gaat. In de stadsregio Amsterdam komen de hoogste en laagste cijfers niet voor. Landelijk scoren Rotterdam en Den Haag lager dan Amsterdam. In figuur 2.5 staan de cijfers weergegeven op een kaart van het concessiegebied.

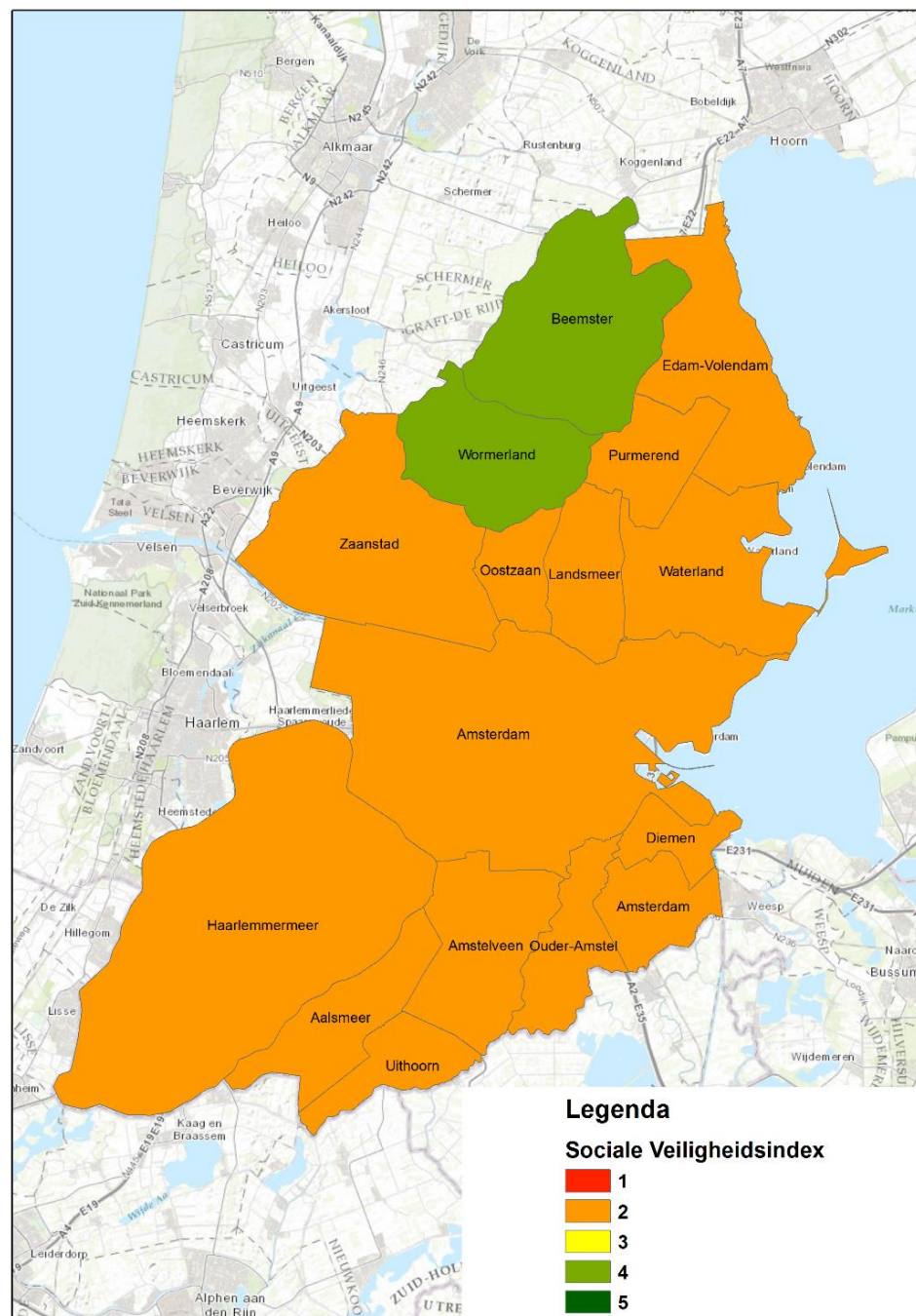
Figuur 2.3: Oordeel van het personeel over de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer in 2012 en 2014. (Bron: gegevens van de Personeelsmonitor, weergegeven in de veiligheidsscan, maart 2016)



Figuur 2.4: Percentage werknemers dat aangeeft incidenten altijd of meestal te melden in 2012 en 2014. (Bron: gegevens van de Personeelsmonitor, weergegeven in de veiligheidsscan, maart 2016)



Figuur 2.5: Veiligheidsindex per gemeente in de stadsregio Amsterdam (bron: Veiligheidsscan Stadsregio Amsterdam, 2016).



3. Ambities en uitgangspunten van de Stadsregio Amsterdam

DE STADSREGIO HEEFT VANUIT HAAR ROL (HOOFDSTUK 1) EN TEGEN DE ACHTERGROND VAN DE BESCHREVEN (LANDELIJKE) ONTWIKKELINGEN (HOOFDSTUK 2) HAAR AMBITIES GEFORMULEERD. DE AMBITIES WORDEN EERST BENOEMD EN DAARNA TOEGELICHT. DE AMBITIES ZIJN VAN TOEPASSING OP ALLE CONCESSIEGEBIEDEN VAN DE STADSREGIO (STAD EN STREEK), TENZIJ DIT ANDERS IS GEFORMULEERD.

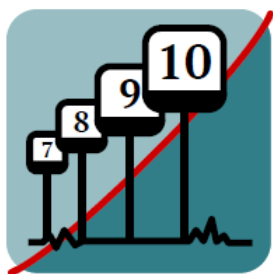
3.1 Ambities en uitgangspunten op hoofdlijnen

De Stadsregio heeft ten aanzien van sociale veiligheid de volgende ambities:

1. **Ambitie: Streecijfers.** De Stadsregio heeft de ambitie om het openbaar vervoer sociaal veilig te houden. De ambitie is vastgelegd in streecijfers. Er wordt zowel gekeken naar het oordeel van reizigers (minimaal een 7,5) als het personeel (minimaal een 7,5 en stijging van meldingsbereidheid).
2. **Ambitie: Level Playing Field.** Om het gewenste niveau van sociale veiligheid te bereiken, hanteert de Stadsregio het uitgangspunt dat nadrukkelijk de landelijke afspraken worden gevolgd: Sociale veiligheid is geen onderwerp van concurrentie.
3. **Ambitie: Samenwerking vervoerders.** Uitgangspunt van de Stadsregio is dat haar vervoerders maximaal transparant zijn over de ontwikkelingen rond sociale veiligheid. Daar waar het meerwaarde heeft, dienen vervoerders met elkaar samen te werken bij het uitwerken en uitvoeren van hun sociale veiligheidsbeleid.
4. **Ambitie: Samenwerking in veiligheidsketen.** Naast samenwerking tussen vervoerders onderling, is samenwerking binnen de veiligheidsketen (vervoerders, politie, gemeenten, OM) in de optiek van de Stadsregio essentieel voor het behalen van het gewenste niveau van sociale veiligheid. Het betreft immers een maatschappelijke opgave die niet enkel door vervoerders kan worden beïnvloed. De Stadsregio heeft de ambitie om een coördinerende rol te spelen om de samenwerking tussen stakeholders te bevorderen en verder uit te bouwen.
5. **Ambitie: Preventie.** De ambitie van de Stadsregio Amsterdam is om te borgen dat bij het vormgeven en uitvoeren van het sociale veiligheidsbeleid zowel aandacht voor repressieve als preventieve maatregelen is.
6. **Ambitie: Informatie gestuurde inzet.** De ambitie van de Stadsregio is dat alle partijen zoveel mogelijk

informatie gestuurd werken bij het vormgeven en uitvoeren van het sociale veiligheidsbeleid.

7. **Ambitie: Innovatie en betrokkenheid doelgroep.** Bij het toekennen van middelen zal de Stadsregio toetsen of de voorgestelde projecten bijdragen aan het behalen van bovenstaande ambities. De Stadsregio stimuleert daarbij nadrukkelijk innovatie en het betrekken van personeel en reizigers zelf.



3.2 Streefcijfers

Landelijk zijn afspraken gemaakt over het gebruik van streefcijfers om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren. Hierbij wordt gekeken naar het oordeel van reizigers en het personeel. Bij de opstelling van dit beleidskader zijn de landelijke monitoren CROW Klantenbarometer en Personeelsmonitor Stads- en Streekvervoer hiervoor de gebruikelijke instrumenten. Medewerking van vervoerders aan deze monitoren is door de Stadsregio in het Concessiebesluit geborgd.

De Stadsregio streeft voor klantwaardering van reizigers naar minimaal een 7,5 voor de concessie Amsterdam en minimaal een 8 voor de streekconcessies Waterland, Amstelland-Meerlanden en Zaanstreek. De Stadsregio streeft voor het

(rijdend en controlerend) personeel naar minimaal een 7,5 als oordeel voor de sociale veiligheid in hun concessiegebied.



Om een goed beeld te krijgen van de sociale veiligheid is het van belang dat de vervoerders incidenten die plaatsvinden goed registreren en analyseren. Van vervoerders wordt door de Stadsregio 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 naar de Stadsregio te voldoen.

De registratie dient plaats te vinden conform de landelijke registratiemethodiek, de ABC-methodiek. Hierbinnen vallen A-incidenten in principe onder de openbare orde (en daarmee de

verantwoordelijkheid van de politie) en B- en C-incidenten onder bedrijfsorde (en daarmee de verantwoordelijkheid van de vervoerder). Landelijk wordt gewerkt aan verbetering van de uniforme registratie. Bij toekomstige wijzigingen verwacht de Stadsregio dat de vervoerders deze lijn zullen volgen en implementeren.

Omdat de incidentregistratie een belangrijke rol speelt bij het vormgeven van het veiligheidsbeleid door de vervoerder, streeft de Stadsregio samen met de vervoerders naar een optimale meldingsbereidheid door het personeel. Gestreefd wordt naar een tweejaarlijkse stijging van de meldingsbereidheid van 2,5% voor de belangrijkste incidenten: mishandeling, bedreiging, diefstal, lastigvallen, pesten en spugen, tot een niveau boven de 95%. De wijze waarop de streefcijfers worden bepaald, wordt toegelicht in hoofdstuk 5.



3.3 Level Playing Field

De Stadsregio onderschrijft de landelijke afspraken⁴ om sociale veiligheid bij het aanbestedingsproces uit de concurrentie te halen. Bij aanbestedingen zal sociale veiligheid binnen de

Stadsregio geen gunningscriterium zijn. De Stadsregio streeft ernaar om in het Programma van Eisen en het Concessiebesluit zo duidelijk mogelijk aan te geven wat zij van de toekomstige vervoerder verwacht. De Stadsregio volgt daarbij de landelijke afspraken zoals de basisnorm techniek en afspraken.

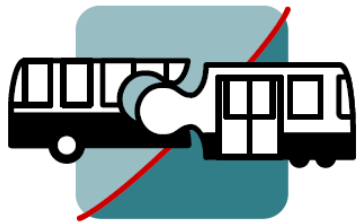
Met het oog op een *Level Playing Field* bij aanbestedingen en om de inspanningen van de vervoerder te kunnen scheiden van maatschappelijke ontwikkelingen zal de Stadsregio periodiek een risico-inventarisatie opstellen voor alle concessies. Hierbij volgt de Stadsregio zoveel mogelijk landelijke initiatieven, zoals bijvoorbeeld de CROW-KpVV Veiligheidsscan. Bij aanbestedingen zal de Stadsregio deze risico-inventarisaties beschikbaar stellen bij de aanbestedingsdocumenten.

De risico-inventarisatie geeft aandachtspunten voor het beleid van de vervoerders per gemeente. De Stadsregio zal deze informatie op verzoek ook beschikbaar stellen voor de partners in de veiligheidsketen waarmee wordt samengewerkt ter verbetering van de sociale veiligheid. Daarnaast dient de risico-inventarisatie voor de vervoerders als basis voor het beschrijven van maatwerk in de actieplannen waarbij deze aandachtspunten aangepakt worden.

De Stadsregio participeert in landelijke overleggen rond het onderwerp en stemt de aanwezigheid af met de vervoerders. De ambitie van de Stadsregio is om bij nieuwe initiatieven als

⁴ Deze ambitie is vastgelegd in het convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer welke is ondertekend op 9 juli 2012.

pilotregio op te treden. De plannen worden tijdens de concessieperiode door de vervoerder uitgewerkt zoals beschreven in hoofdstuk 4.



3.4 Samenwerking tussen vervoerders

De Stadsregio verwacht van de vervoerders maximale transparantie over de ontwikkelingen rond sociale veiligheid. Daar waar het meerwaarde heeft, dienen vervoerders met elkaar samen te werken binnen het sociale veiligheidsbeleid. Projectplannen, evaluaties, en resultaten van projecten waar de Stadsregio een (financiële) bijdrage aan levert, moeten op verzoek onderling worden gedeeld tussen de vervoerders binnen de Stadsregio en beschikbaar zijn voor de Stadsregio zelf.

De vervoerders dienen te zorgen dat de BOA's en toezichthouders aan alle wettelijke eisen voldoen. Gastheerschap is voor de Stadsregio een belangrijk uitgangspunt.

De Stadsregio heeft de ambitie om meer samenwerking te bewerkstelligen tussen vervoerders op het gebied van de inzet van BOA's, de opleidingen van personeel, het registreren en analyseren van incidenten en campagnes richting de reiziger. In de afgelopen jaren hebben vervoerders in Amsterdam en Waterland afspraken gemaakt over uitwisseling van BOA's en

het gebruik van de verkeersleiding (voor het melden van incidenten). De Stadsregio wil dergelijke samenwerking in de komende jaren verder uitbouwen. Minimaal daarbij is dat vervoerders gezamenlijk met het OM afspraken maken over de verruiming van de bevoegdheden met betrekking tot de inzet in elkaars concessiegebieden, zodat BOA's in alle concessiegebieden kunnen worden ingezet en vervoerders elkaar kunnen helpen bij evenementen of snel kunnen optreden bij incidenten. De uitwerking van de samenwerking is aan de vervoerders onderling. De Stadsregio zal hierbij een initiërende rol spelen.

“Samenwerking is belangrijk, maar de vorm moet je niet vastleggen, want daar wil je flexibel in kunnen zijn”

Bet-ina Zeldenthuis - GVB

Een uniforme registratiemethodiek vereenvoudigt de uitwisseling van informatie tussen vervoerders onderling, de politie en overheden. Uitwisseling van deze informatie tussen vervoerders en andere veiligheidspartners is cruciaal voor het verbeteren van de sociale veiligheid in de stadsregio. Landelijk zijn er ontwikkelingen om data van verschillende vervoerders te koppelen in een gezamenlijke database. De Stadsregio is hier groot voorstander van. De Stadsregio wil in de komende jaren minimaal bereiken dat de vervoerders in de Stadsregio

hun incidentregistraties met elkaar delen en is daarnaast voorstander van een landelijk systeem waarbij ook een koppeling wordt gemaakt met de database van de politie (bijvoorbeeld TRIAS).



3.5 Samenwerking in de veiligheidsketen

De Stadsregio is van mening dat hoewel vervoerders een belangrijke rol spelen in het verbeteren van de sociale veiligheid, de problematiek breder is en niet enkel door vervoerders kan worden beïnvloed. Samenwerking met de partners in de veiligheidsketen (gemeenten, politie, VOV, OM) is daarom van essentieel belang. Met het oog op deze samenwerking is een goede uitwisseling van data over incidenten, terugkoppeling bij (bijvoorbeeld) aangiftes, plannen en campagnes richting reizigers en personeel noodzakelijk.

De Stadsregio stimuleert elke samenwerking tussen vervoerders onderling en andere veiligheidspartners die erop gericht is om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren.

De Stadsregio Amsterdam is een van de partners in het Veiligheidsarrangement Amsterdam. De Stadsregio heeft de

ambitie om deze samenwerking te continueren en wil hier actief aan bij blijven dragen.

Een veiligheidsarrangement is voor de Stadsregio geen doel op zich is, maar een middel om met de partners in de veiligheidsketen samen te werken. De goede ervaringen met het Veiligheidsarrangement Amsterdam hebben gezorgd voor een wens vanuit zowel de Stadsregio als de streekvervoerders om te onderzoeken of een of meerdere veiligheidsarrangementen in de streekconcessies haalbaar zijn. De Stadsregio zal hiertoe het initiatief nemen. Maatwerk is hierbij het uitgangspunt.

“Voor de gemeente Amsterdam is het Veiligheidsarrangement een belangrijk instrument om de samenwerking met partners op het gebied van de veiligheid in het Amsterdamse openbaar vervoer te concretiseren.”

Wouter Roeleveld - Gemeente Amsterdam



3.6 Preventie

De Stadsregio hecht veel waarde aan preventieve maatregelen die aan de voorkant de sociale veiligheid verbeteren en geweld tegen het OV personeel verkleinen. Dit is een belangrijk onderdeel van het sociale veiligheidsbeleid. Het motto hierbij is dat voorkomen beter is dan genezen. Samenwerking met partners, scholen, buurtwerkers, en andere partijen, is hierbij noodzakelijk en wordt door de Stadsregio gewenst.

De Stadsregio heeft als uitgangspunt dat preventieve maatregelen zoals schone en hele voertuigen bijdragen aan de beleving van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Het onderhoud van haltes dient daarom een integraal deel van het haltebeleid te worden. Een voorbeeld van Schoon, Heel en Veilig is bijvoorbeeld de renovatie van de metrostations van de Oostlijn. Ook de aanwezigheid van personeel draagt bij aan het gevoel van sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

“Haltes spelen een cruciale rol in de beleving van sociale veiligheid in het OV”

Allart Lensveld – Schiphol groep



3.7 Informatie gestuurde inzet

Van de vervoerders wordt verwacht dat de inzet van Service en Veiligheidsmedewerkers informatie gestuurd is, gebaseerd op (eigen) incidentregistratie en informatiedeling met andere stakeholders in de veiligheidsketen. Ook de inzet van menselijk toezicht op (ondergrondse) stations, bij evenementen en de rol van controlerend personeel (zoals de conducteurs op de tram) geschiedt op basis van informatie. De samenwerking met partners in de veiligheidsketen is hier cruciaal voor.



3.8 Innovatie en betrokkenheid doelgroep

De ambities van dit beleidskader vormen het uitgangspunt voor vervoerders bij het opstellen van plannen en maatregelen. De Stadsregio stimuleert hierbij nieuwe innovatieve mogelijkheden, zoals nieuwe betaalmethoden die bijdragen aan het

verminderen van de aanleiding om geweld te gebruiken tegen OV personeel.

De Stadsregio heeft als ambitie om reizigers zoveel mogelijk bij de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te betrekken. Dit kan bijvoorbeeld door het opzetten van communities. De Stadsregio ziet graag dat vervoerders deze ontwikkelingen volgen en waar mogelijk toepassen in het openbaar vervoer. Op andere terreinen in de veiligheidsketen zijn bijvoorbeeld experimenten met Apps uitgevoerd waarmee burgers criminaliteit en vernielingen laagdrempelig kunnen melden. De reizigers betrekken bij het opzetten van het beleid rondom sociale veiligheid is een eerste stap in het bewustwordingsproces.

4. Procedures en stakeholders

IN DIT HOOFDSTUK WORDEN DE PROCEDURES VASTGELEGD WAARMEE DE INZET VOOR SOCIALE VEILIGHEID IN HET OPENBAAR VERVOER BINNEN DE CONCESSIONS GEBORGD WORDT. DIT BETREFT NAAST DE MEERJARENPLANNEN, DE ACTIEPLANNEN, DE OVERLEGSTRUCTUREN GEDURENDE DE LOOPTIJD VAN DE CONCESSION EN DE SUBSIDIE, OOK DE IMPLEMENTATIE VAN DE ZAKEN DIE VASTGELEGD ZIJN IN DIT BELEIDSKADER.

4.1 Vertaling naar Programma van Eisen (PvE), meerjaren- en actieplannen van concessies

Dit beleidskader geeft het kader waarbinnen de eisen op het gebied van sociale veiligheid in het openbaar vervoer in het PvE kunnen worden opgesteld. In het PvE worden onder andere de eisen opgesteld over de inhoud van de meerjarenplannen en actieplannen sociale veiligheid voor de concessieduur.

4.1.1 Meerjarenplannen sociale veiligheid

Om in aanmerking te komen voor een concessie is de vervoerder verplicht een meerjarenplan sociale veiligheid op te stellen. Dit meerjarenplan wordt geschreven volgens de richtlijnen van dit beleidskader, met inachtneming van de ambities van de Stadsregio die in hoofdstuk 3 beschreven zijn, en geldt voor de gehele duur van de concessie. Indien gewenst, worden de meerjarenplannen tussentijds geactualiseerd. In de meerjarenplannen legt de vervoerder de doelen en prioriteiten vast die hij de komende jaren wil bereiken. Aan deze prioriteiten ligt een visie ten grondslag, die ook in het meerjarenplan is opgenomen.

4.1.2 Actieplan sociale veiligheid

Elk jaar schrijft de vervoerder een actieplan sociale veiligheid dat voldoet aan het beleidskader, de concessievoorwaarden en het meerjarenplan. De actieplannen kennen globaal de volgende indeling:

1. Ontwikkeling van sociale veiligheid afgelopen jaar(en) van de concessies in het algemeen en ten opzichte van ontwikkelingen in de maatschappij, inclusief analyse van de probleemgebieden, op basis van de monitoringsgegevens die beschreven staan in hoofdstuk 5;
2. Streefcijfers voor het komende jaar. De streefcijfers hebben betrekking op
 - veiligheidsbeleving van reizigers (reizigersmonitor);
 - veiligheidsbeleving van personeel (personeelsmonitor, 2-jaarlijks);

3. Speerpunt(en) voor het komende jaar en onderbouwing daarvan; aansluitend op de ontwikkelingen in het voorgaande jaar en op de ambities van het beleidskader die beschreven zijn in hoofdstuk 3;
4. Maatregelenpakket/ inzet van middelen, projecten sociale veiligheid, bijvoorbeeld:
 - ▶ de inzet van menselijk toezicht;
 - ▶ inzet van materieel (camera's, aanpassingen materieel, etc.);
 - ▶ cursussen/opleiding personeel;
 - ▶ (juridische) begeleiding en nazorg van personeel na ervaring met incidenten;
 - ▶ voorlichting en communicatie richting reizigers en personeel, bewoners, scholen etc.;
5. Overzicht partijen waarmee samengewerkt wordt / afsprakenkaders:
 - ▶ samenwerking met overige vervoerders;
 - ▶ afspraken met derden (politie, justitie, gemeenten, VOV, etc.);
 - ▶ aard van de samenwerking (hoe vaak, waarover);
6. (Verwachting van) effect van maatregelen en wijze van monitoren en evalueren van projecten;
7. Planning op hoofdlijnen en kosten⁵.

De plannen worden beoordeeld op volledigheid, tijdigheid, ambitieniveau en te verwachten resultaat. Beoordeling vindt plaats door in ieder geval de beleidsmedewerker van de Stadsregio die zich bezighoudt met sociale veiligheid en de concessiebeheerder van de desbetreffende concessie.

⁵ Met uitzondering van GVB.

Het actieplan sociale veiligheid wordt elk jaar in concept tussen vervoerder en Stadsregio afgestemd. Vervolgens wordt het ter informatie voorgelegd aan de subdriehoek (gemeente, regiopolitie, openbaar ministerie) en ter advisering aan de Reizigers Advies Raad. Het actieplan en het advies worden uiterlijk 1 oktober formeel aan de Stadsregio ter goedkeuring aangeboden⁶.

4.2 Overlegstructuur

4.2.1 Voortgangsrapportages

Elke vervoerder levert een voortgangsrapportage waarin de algemene ontwikkeling wordt omschreven. Tevens wordt een overzicht verstrekt waarin de stand van zaken voor de punten uit het actieplan toegelicht worden.

Bij het stadsvervoer levert de vervoerder per kwartaal een voortgangsrapportage in de maanden januari, april, juli en oktober. Bij het streekvervoer levert de vervoerder halfjaarlijks een voortgangsrapportage. Deze is inclusief overzicht van incidentenregistratie, uitgesplitst op locatie, per lijn en op het niveau van de gehele concessie (gegevens op maandbasis). De conceptrapportages worden aangeleverd in april en oktober, twee weken voorafgaand aan de voortgangsgesprekken.

⁶ Met uitzondering van GVB, die de actieplannen uiterlijk op 1 februari van het nieuwe jaar aan de Stadsregio aanbiedt.

4.2.2 Voortgangsgesprekken

Vervoerders en Stadsregio

Voor het monitoren van de voortgang houden Stadsregio en vervoerder minimaal twee keer per jaar een voortgangsgesprek. Het initiatief voor deze gesprekken ligt bij de Stadsregio.

Van de vervoerders wordt verwacht dat deze onderling afspraken maken en bijeenkomen. Minimaal één keer per jaar speelt de Stadsregio hierin een coördinerende rol en organiseert een afstemmingsoverleg met de verschillende concessiehouders over sociale veiligheid. In deze overleggen presenteren de concessiehouders enkele succesvolle ervaringen aan elkaar en formuleren ze gezamenlijke plannen van aanpak voor gemeenschappelijke probleemlocaties of aandachtsgebieden. Daarnaast worden onderwerpen ten aanzien van samenwerking, operationele inzet, de voortgang van de KPI's en de actieplannen besproken.

“Jaarplannen zorgen voor een goede borging van de ambities en zorgt ervoor dat het onderwerp actueel blijft.”

Ruben Simons- Connexxion

Veiligheidsarrangement

Naast de voortgangsgesprekken tussen concessieverlener en concessiehouders vinden er ook specifieke gesprekken plaats in het kader van het lokaal veiligheidsarrangement van de gemeente Amsterdam. In het lokaal veiligheidsarrangement is aangegeven wie aan deze gesprekken deelneemt en hoe vaak deze zijn. Naast het strategisch overleg (Subdriehoek Verkeer en Vervoer) gaat het om het beleidsmatig overleg (Beleidsgroep) en het operationele overleg (Regiegroep). De Beleidsgroep komt naar behoefte bijeen, maar minstens vier maal per jaar. De Regiegroep komt elke zes weken bijeen. De gemeente Amsterdam is initiatiefnemer voor deze overleggen en is hiervoor ook verantwoordelijk.

Tabel 4.1: Overzicht met voortgangsgesprekken

Soort gesprek	Wie aanwezig	Initiatiefnemer	Periode
Voortgangsgesprek individueel	Concessieverlener, concessiehouder	Stadsregio Amsterdam	April en oktober
Afstemmingsoverleg gezamenlijk	Concessieverlener en alle concessiehouders	Stadsregio Amsterdam	Minimaal eenmalig
Beleidsgroep Veiligheidsarrangement OV	Gemeenten, Stadsregio, politie, vervoerders, overige betrokkenen (zie arrangement)	Gemeente Amsterdam	4x per jaar
Regiegroep Veiligheidsarrangement OV	Gemeenten, Stadsregio, politie, vervoerders, overige betrokkenen (zie arrangement)	Gemeente Amsterdam	8x per jaar

4.2.3 Afstemming met stakeholders

Afstemming tussen vervoerders, Stadsregio en andere stakeholders vindt in de gemeente Amsterdam plaats binnen het veiligheidsarrangement. In paragraaf 4.2.2 staat beschreven hoe deze structuur eruitziet.

In de overige gemeenten is afstemming niet in een veiligheidsarrangement vastgelegd. De ambitie van de Stadsregio is om ook buiten de gemeente Amsterdam met veiligheidsarrangementen te werken. Als dit lukt, zal de afstemming van deze gemeenten in een vergelijkbare, op maat gemaakte structuur, geborgd worden. Mocht een veiligheidsarrangement niet tot stand komen, dient de afstemming tussen vervoerders, de Stadsregio en andere stakeholders op een andere manier geborgd te worden.

4.3 Subsidie voor sociale veiligheid

Binnen de concessie is een apart en vast budget gereserveerd voor sociale veiligheid. De vervoerder kan aanspraak maken op een extra variabel deel van de subsidie op basis van projectplannen en effectschattingen van deze plannen. Deze plannen worden in de actieplannen voorgelegd aan de Stadsregio.

Bovenstaande regeling geldt niet voor GVB. Met GVB heeft de Stadsregio een output-contract afgesloten. Dit betekent dat GVB van de Stadsregio een geoormerkt budget heeft gekregen voor het uitvoeren van het beleid op het gebied van sociale veiligheid, waarbij het behalen van scores volgens KPI's⁷ de hoogte van de subsidie beïnvloedt.

⁷ KPI's voor de GVB zijn zwartrijden, veiligheidsgevoel van de reiziger en het beeldbestek.

4.4 Implementatie van het beleidskader

Dit beleidskader vormt de basis voor de aanpak van de sociale veiligheid in alle lopende en nieuwe concessies van de Stadsregio. Hiermee geeft de Stadsregio duidelijke kaders aan en kunnen de concessiehouders (nog) beter van elkaar leren. Dit wordt gedaan door:

- Het formuleren van acties om op korte termijn uit te voeren,
- Het maken van concrete afspraken door en tussen de vervoerders en
- Het versterken van samenwerking met overige betrokken partijen.

Het beleidskader gaat in per 1 januari 2017, na vaststelling door de Regioraad op 13 december 2016. De meerjarenplannen sociale veiligheid van concessies die na deze datum ingaan, nemen dit beleidskader als uitgangspunt. De jaarlijkse actieplannen van nieuwe en reeds bestaande concessies volgen ook dit beleidskader. De eerste jaarlijkse actieplannen die op dit nieuwe beleidskader gebaseerd zijn, zijn de plannen voor 2017.

De Stadsregio ziet erop toe dat de kaders zoals opgesteld in dit document ook daadwerkelijk verwerkt worden in de meerjarenplannen en actieplannen sociale veiligheid in de stadsregio.

5. Monitoring van de sociale veiligheid in Stadsregio Amsterdam

IN DIT HOOFDSTUK WORDEN DE KADERS RONDOM MONITORING VAN SOCIALE VEILIGHEID VASTGELEGD: AFSPRAKEN OVER DE DOELSTELLING, DE WIJZE WAAROP DE AFGESPROKEN STREEFCIJFERS WORDEN GEMETEN EN WAT ERMEE GEDAAN WORDT.

5.1 Doelstelling

De doelstelling op het gebied van sociale veiligheid is dat

- ▶ De (objectieve en subjectieve) sociale veiligheid binnen de concessie ieder jaar verbetert.
- ▶ De streefcijfers voor sociale veiligheid minimaal behaald worden.

Dit betekent dat niet alleen een vastgesteld niveau van sociale veiligheid behaald dient te worden, maar dat er ook een verbetering ten opzichte van het eigen cijfer van vorig jaar dient te worden behaald.

5.2 Monitoringsinstrumenten

Om de sociale veiligheid te kunnen meten sluit de Stadsregio zo veel als mogelijk aan bij de landelijke monitoren en afspraken. Zoals aangegeven is sociale veiligheid als maatschappelijk probleem van vele factoren afhankelijk. Deze zijn niet allemaal beïnvloedbaar. Desondanks streeft de Stadsregio naar eenduidige monitoren om de trends en ontwikkelingen op langere termijn te kunnen scheiden van incidenten.

Met behulp van referentiegebieden kan een beeld geschetst worden van de ontwikkeling en het niveau van sociale veiligheid in de diverse concessies. Hieruit wordt een balans gemaakt over de subjectieve en objectieve sociale veiligheid per concessie en per gebied. De Stadsregio eist dan ook dat de concessiehouders ieder jaar medewerking verlenen en deelnemen aan deze onderzoeken. Voor de gemeente Amsterdam wordt de structurele ontwikkeling van de sociale veiligheid specifiek gemonitord in de MSVOV (monitor sociale veiligheid openbaar vervoer van Amsterdam).

Tabel 5.1: Overzicht van monitorinstrumenten

Structureel/ Variabel	Wat beoordelen	Naam monitor	Maand van verschijnen
Structureel	Klantwaardering (subjectief en objectief)	OV-klantenbarometer (CROW-KpVV)	Maart
	Oordeel sociale veiligheid personeel (subjectief en objectief)	Personeelsmonitor (CROW-KpVV)	1x per twee jaar in voorjaar
	Incidentgegevens (objectief)	Incidentregistratie	Periodiek
	Zwartrijden	Monitor zwartrijden GVB	Halfjaarlijks
	SVOV Amsterdam	MSVOV	Voorjaar
	Integraal	Risico-inventarisatie	1x per twee jaar in voorjaar
Variabel	Projectgerichte evaluatie	Wijze van evaluatie/ monitor maakt onderdeel uit van projectvoorstel.	-

De gegevens onttrokken aan de monitoring en evaluaties worden gedeeld met de Stadsregio in voortgangsrapportages.

5.3 Wijze van monitoren streefcijfers

In hoofdstuk 3 zijn de ambities van de Stadsregio met betrekking tot de streefcijfers verwoord. De streefcijfers die gebruikt dienen te worden zijn:

- ▶ Met betrekking tot de reizigers: het oordeel van de reiziger over de sociale veiligheid in het algemeen,

tijdens de rit en op de instaphalte (OV-klantenbarometer).

- ▶ Met betrekking tot het personeel: het oordeel van het personeel over de sociale veiligheid in het OV en de meldingsbereidheid van incidenten.

Bij het opstellen van dit beleidskader, en meer specifiek de streefcijfers, heeft de Stadsregio gekeken naar de in hoofdstuk 2 beschreven ontwikkelingen en de in paragraaf 5.2 beschreven monitoringsinstrumenten. De bron voor de benoemde streefcijfers zijn de OV klantenbarometer, de Personeelsmonitor of haar opvolgers.

Tabel 5.2: Resultaten 2015 OV Klantenbarometer

Concessie	Veiligheid algemeen reizigers	Tijdens de rit reizigers	Instaphalte reizigers	Personeel
Amsterdam – bus	7,5	7,5		
Amsterdam – tram	7,5	7,5		7,0
Amsterdam - metro	7,0	7,5		
Waterland	8,0	8,3	8,1	6,7
Zaanstreek	8,0	8,2	8,0	7,3
AML excl. Rnet 300-310	7,9	8,2	8,0	
AML Rnet 300-310	7,8	8,0	7,8	6,9

GVB heeft naast deze streefcijfers, afspraken gemaakt over de mate van zwartrijden. Ambitie van de Stadsregio is dat alle vervoerders dit gaan meten met de methode die GVB reeds toepast. Ook is het beeldbestek als KPI opgenomen in de uitvoeringsovereenkomst van GVB.

De Stadsregio ziet incidentcijfers als onderdeel van de monitoringsgegevens, terwijl ze niet als streefcijfer benoemd zijn. Dit komt doordat de Stadsregio het belangrijk vindt dat deze gegevens goed geregistreerd worden. Daarom is door de Stadsregio wel een streefcijfer bepaald voor de meldingsbereidheid. Wanneer het personeel incidenten meldt, ontstaat een compleet en realistisch beeld van de sociale veiligheid binnen de Stadsregio. De Stadsregio vindt het belangrijk dat deze incidentgegevens tussen de vervoerders onderling gedeeld worden in een gezamenlijke database. Indien mogelijk worden gegevens van de politie aan deze database gekoppeld.

De cijfers die in actieplannen verwacht worden zijn:

- Incidentgegevens (ABC-methodiek),
- Het oordeel van de reiziger over de sociale veiligheid in het algemeen, tijdens de rit en op de instaphalte (OV-klantenbarometer),
- Het oordeel van het personeel over de sociale veiligheid in het OV (personeelsmonitor, 2-jaarlijks),
- De meldingsbereidheid van het personeel (personeelsmonitor),
- Gegevens over zwartrijden (alleen GVB) en
- Het beeldbestek (alleen GVB).

5.4 Incidentregistratie

De Stadsregio volgt de landelijke registratiemethodiek, de ABC-methodiek. Hierbinnen vallen A-incidenten in principe onder de openbare orde (en daarmee de verantwoordelijkheid van de politie) en B- en C-incidenten onder bedrijfsorde (en daarmee de verantwoordelijkheid van de vervoerder). In de praktijk blijkt echter dat de methodiek een grijs gebied bevat waar enkele incidenten in vallen. Over de exacte afbakening van de typen incidenten zullen vervoerders, gemeente en politie een duidelijke afstemming moeten maken om de uniformiteit in de registratie te borgen.

Een 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 stadsregio.

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 naar de Stadsregio te voldoen.

De kwaliteit van de registratie begint bij de melding door het personeel. De vervoerder dient aandacht te besteden aan de bereidheid van het personeel om incidenten te melden en maatregelen in te zetten om de meldingsbereidheid te verbeteren. 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.

De Stadsregio verwacht dat vervoerders maandelijks hun incidentregistraties met elkaar delen. Gestreefd wordt naar een gezamenlijk database waarin alle incidenten van alle vervoerders met elkaar worden gecombineerd. Indien mogelijk worden ook relevante gegevens van de politie in deze database geladen. Doel is het verkrijgen van een integraal beeld van de problematiek zodat gerichte interventies kunnen bijdragen aan het verbeteren van de sociale veiligheid.

De Stadsregio stimuleert en verwacht van vervoerders dat zij op alle mogelijke manieren zoeken naar samenwerking. Gedacht kan worden aan het uitwisselen van BOA's of het gezamenlijk opzetten van de projecten richting specifieke doelgroepen (scholieren, toeristen, ouderen).

5.5 Specifieke projectevaluaties

Voor het opsporen van de probleemlocaties of specifieke problemen met de sociale veiligheid in de concessies is er behoefte aan gegevens die specifiek zijn dan de landelijke monitors. Hiertoe wordt een beroep gedaan op de kennis van de vervoerder om specifieke probleemgebieden in kaart te brengen. In de jaarlijkse actieplannen stellen de vervoerders

projecten voor om problemen aan te pakken. De projectbeschrijvingen gaan gepaard met een voorstel voor de wijze van monitoring en meting van de resultaten. Bij de projectgebonden evaluatie wordt in elk geval meegenomen:

- De ontwikkeling van de subjectieve veiligheid (als gevolg van het project);
- De ontwikkeling van de objectieve veiligheid (als gevolg van het project);
- Verhouding tussen investering en projectresultaat.

5.6 Beoordeling van de resultaten

Monitoring is van groot belang om de ontwikkeling van de sociale veiligheid te blijven volgen. Daarbij staat de Stadsregio op het standpunt dat monitoring is bedoeld om de ontwikkeling en het niveau van sociale veiligheid vast te stellen en problemen in kaart te brengen. Monitoregegevens worden gebruikt om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren, niet om af te rekenen.

Indien uit de monitorresultaten blijkt dat de ontwikkeling van de sociale veiligheid in de concessie niet voldoet aan de doelstellingen zoals genoemd in de beleidsplannen, komt dit in het gesprek met de Stadsregio aan de orde. De Stadsregio vraagt op dat moment om inzicht in de oorzaken waarom de doelstellingen niet zijn gehaald en maatregelen ter verbetering. De Stadsregio verwacht hierbij volledige medewerking en een actieve inzet van de concessiehouder.

Bijlagen

Bijlage 1: Overzicht van de sessies met belanghebbende partijen

Landelijk

Naam overleg	Doel	Deelnemers
Stuurgroep BOA-OV	Bewaken en beheren van de BOA-OV opleiding	Koninklijk Nederlands Vervoer en Vervoerders
Klankbordgroep BOA-OV	Onderhouden van de BOA OV opleiding	Koninklijk Nederlands Vervoer en Vervoerders
Werkgroep alertering	Samenwerking op het gebied van alertering bij incidenten op het gebied van terrorisme	Vervoerders

Gemeente Amsterdam

Naam overleg	Doel	Deelnemers
Overleg strategische zaken sociale veiligheid openbaar vervoer	Afstemming tussen partijen in Amsterdam die relatie hebben met sociale veiligheid in het openbaar vervoer en hotspots bepalen.	RVE Verkeer en Openbare ruimte, Stadsregio Amsterdam, OM, Politie, OOV, RVE handhaving en toezicht, NS, EBS, Connexxion, GVB
Operationeel overleg sociale veiligheid openbaar vervoer	Operationele afstemming tussen de partijen in Amsterdam. Hierbij gaat het over afstemming van de dagelijkse inzet op hotspots.	KLPD, VOV, RVE handhaving en toezicht, GVB, Connexxion, EBS, NS.
Informatieoverleg	Bepalen in welk gebied de meeste incidenten zijn, zodat het VOV in deze gebieden gaat optreden. Het VOV werkt immers informatie-gestuurd.	VOV, GVB, EBS, Connexxion, NS
Overleg met de toezichthouder en direct toezichthouder	Bespreken BOA-Jaarplan en BOA-Jaarverslag, klachten over opsporingsambtenaren en actualiteiten ten aanzien van BOA-beleid.	Bestuurlijke politiezorg, OM en GVB

Bijlage 2: Definities en afkortingen

Definities

Begrip	Uitleg
ABC-methodiek	Landelijke methodiek om incidenten op het gebied van sociale veiligheid in het openbaar vervoer te registreren.
Objectieve sociale veiligheid	Onderdeel van sociale veiligheid: de mate waarin reizigers en personeel geconfronteerd worden met incidenten in het OV.
OV-klantenbarometer	Monitoringsinstrument waarmee de beleving van het OV door reizigers gemeten wordt.
Personeelsmonitor	Monitoringsinstrument waarmee de beleving van werken in het OV gemeten wordt.
Sociale veiligheid in het OV	Sociale veiligheid gaat over de mate waarin reizigers en personeel in het OV beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen persoonlijk leed door misdrijven, overtredingen en overlast door anderen. Sociale veiligheid bestaat uit objectieve en subjectieve sociale veiligheid.
Sociale Veiligheidsindex	De maat van de veiligheidsscan om een algemeen beeld te geven van de mate van sociale veiligheid in het OV per gemeente.
Subjectieve sociale veiligheid	De gevoelens van (on)veiligheid van reizigers en personeel.
Veiligheidsscan	Een monitoringsinstrument waarmee de verschillende concessies aandachtspunten binnen het concessiegebied kunnen identificeren.

Afkortingen

Afkorting	Uitleg
AML	Concessie Amstelland-Meerlanden
APV	Algemene Plaatselijke Verordening
BOA	Buitengewoon Opsporingsambtenaar
BOA-OV	Buitengewoon Opsporingsambtenaar Openbaar Vervoer, domein 4
KPI	Key Performance Indicator
KpVV	Kennisplatform Verkeer en Vervoer (Samengevoegd met het CROW)
MSVOV	Monitoring Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (monitoringsinstrument van de gemeente Amsterdam)
OM	Openbaar Ministerie
OOV	Openbare Orde en Veiligheid (dienst van de gemeente)
OV	Openbaar vervoer

PvE	Programma van Eisen
RAR	Reizigers Advies Raad
Rnet	Een keurmerk voor hoogwaardig openbaar vervoer in de Randstad.
RVE	Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (bijvoorbeeld rve handhaving en toezicht (voorheen dienst Stadstoezicht) en rve Verkeer en Openbare Ruimte) onderdelen van de gemeente Amsterdam
Stadsregio	Stadsregio Amsterdam
SV	Sociale veiligheid
SVOV	Sociale veiligheid openbaar vervoer
VOV	Veiligheidsteams openbaar vervoer, een samenwerkingsverband van politie en rve Handhaving en Toezicht
WP2000	Wet Personenvervoer 2000

Bijlage 3: Overzicht van gesprekspartners

Interviews

Het onderzoek is begonnen met een ronde interviews met de diverse stakeholders die betrokken zijn bij sociale veiligheid in de stadsregio. Uitgenodigd voor een interview zijn:

- Huidige vervoerders binnen de stadsregio (GVB, Connexxion en EBS)
- Overige vervoerders (regionaal en NS)
- Gemeenten binnen de stadsregio
- Politie Amsterdam
- Schiphol
- Reizigers Advies Raad

Tabel B3.1: Overzicht van gehouden (telefonische) interviews

Stakeholder	Contactpersoon
Connexxion	Lody Warmerdam en Ruben Simons
GVB	Bet-ina Zeldenthuis
EBS	Hans Boshuisen
Qbuzz	Martin Kruis
NS	Michel van Bourgonje
Gemeente Amsterdam	Wouter Roeleveld
Gemeente Diemen	Peter van der Meer
Gemeente Ouder-Amstel	Gertrud Poels
Gemeente Purmerend	Hans Smulders
Gemeente Zaanstad	Pascal le Gras
Schiphol	Allart Lensvelt
Politie Amsterdam	Dirk Inpijn
RAR	Harm Miedema en Christiaan Zandstra

Ontwerpatelier

Het ontwerpatelier is gehouden na de ronde van interviews met de Stadsregio en de huidige vervoerders. Deelnemers aan dit ontwerpatelier zijn in onderstaande tabel genoemd.

Tabel B3.2: Deelnemers ontwerpatelier

Stakeholder	Contactpersoon
Connexxion	Lody Warmerdam en Ruben Simons
GVB	Bet-ina Zeldenthuis
EBS	Hans Boshuisen
Stadsregio Amsterdam	Gerard Hellburg en Monique Vloeijberghs
MuConsult	Jan-Derk van 't Rot en Michelle Doumen