

## **Bijlage: Voortgangsrapportage integraal Actieprogramma Sociale Veiligheid**

Agressie tegen personen die werken in de publieke sector, zoals het openbaar vervoer (ov), wordt niet getolereerd. Reizigers en medewerkers in het ov moeten veilig kunnen reizen en werken. Iedereen moet zich veilig voelen in de bus, tram, metro en trein. De Rijksoverheid en alle betrokken partijen in de ov-sector vinden het erg belangrijk de veiligheid van reizigers en personeel in het ov te vergroten. Daarom bestaan er verschillende acties en maatregelen zoals het integraal actieprogramma Sociale Veiligheid.

Op 25 oktober 2016 is het integraal actieprogramma sociale veiligheid in het openbaar vervoer door alle partijen uit de sector vastgesteld, dat wil zeggen het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV), het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW), de decentrale overheden, de streekvervoerders, de stadsvervoerders, NS en de vakbonden. Het actieprogramma is opgesteld aan de hand van de high impact crime aanpak (hic-aanpak). Dit is een succesvolle aanpak die JenV gebruikt bij delicten die een grote indruk achterlaten bij het slachtoffer zoals overvallen, straatroof, geweld en woninginbraak. In het actieprogramma zijn 23 maatregelen opgenomen die een bijdrage zullen leveren aan de sociale veiligheid voor reizigers en personeel.

### **Samenwerking vanuit ieders rol en verantwoordelijkheid**

Voorop staat dat de inspanning om gestelde doelen te bereiken in goede samenwerking tussen vervoerders, (Rijks)overheden, politie en bonden, wordt geleverd. Alle partijen waarderen dat er op verschillende niveaus periodiek over dit onderwerp wordt overlegd. Het actieprogramma heeft concrete doelstellingen, waar samen naar toe wordt gewerkt.

De primaire verantwoordelijkheid voor sociale veiligheid in het ov ligt bij de vervoerders. De veiligheid van het personeel maakt integraal onderdeel uit van het arbeidsomstandighedenbeleid. De invulling en uitvoering van het beleid voor sociale veiligheid van reizigers wordt hoofdzakelijk vormgegeven door de vervoerders in opdracht van de concessieverleners. Concessieverleners hebben een bepalende rol bij het neerzetten van de kaders voor het sociale veiligheidsbeleid. IenW zorgt voor de kaders waarbinnen decentrale overheden en vervoerders kunnen werken. En JenV is verantwoordelijk voor het beleid rondom de bestrijding van geweldscriminaliteit. De politie heeft tot taak in ondergeschiktheid aan het bevoegd gezag en in overeenstemming met de geldende rechtsregels te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven. Strafvervolging ligt bij het Openbaar Ministerie.

### **Doelstelling**

We maken onderscheid tussen objectieve en subjectieve veiligheid. Met objectieve veiligheid wordt het aantal incidenten bedoeld en met subjectieve veiligheid de veiligheidsbeleving van personeel en reizigers. In het actieprogramma is gesteld dat het aantal incidenten per vervoerder in 2018 niet hoger mag zijn dan het laagste aantal van die vervoerder in de periode 2008-2015<sup>1</sup>. Verder is het de ambitie de veiligheidsbeleving te laten stijgen van een 7,7 naar een 8,0 voor de veiligheidsbeleving van de reiziger en van een 7,0 naar een 7,5 voor de veiligheidsbeleving van het personeel in het ov.

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de cijfers die op dit moment beschikbaar zijn. Gelet op de startdatum van de uitvoering van het actieprogramma en de doorlooptijd er van, kunnen uit deze cijfers geen conclusies worden getrokken over de effectiviteit van de maatregelen voor de objectieve en subjectieve veiligheid.

#### *Objectieve veiligheid*

Per 1 januari 2017 registreren alle vervoerders volgens een verscherpte en geactualiseerde abc-methodiek, ook geven ze aan wat de aanleiding voor het incident was. Daarbij is er structureel aandacht bij vervoerders voor het melden van incidenten om te zorgen dat de incidenten in beeld zijn. Zo heeft NS een management briefing ter beschikking gesteld om meldingsbereidheid en aangifte van incidenten tegen ov-personeel te stimuleren en ook heeft de NS een animatie meldingsbereidheid en aangifte ter beschikking gesteld aan de ov-sector. Dezeis ov-breed

---

<sup>1</sup> De cijfers van HTM in de periode 2008-2010 zijn niet meegenomen in het bepalen van hun ambitie, omdat in die periode de ABC-methodiek nog niet werd gehanteerd en er vanaf 2011 is gestart met een nieuw registratiesysteem. Hierdoor is de jaren daarna het aantal meldingen zeer sterk gestegen. Er is daarom in overleg met HTM gekozen voor een andere meer realistische doelstelling dan het jaar met het laagste cijfer.

aangepast en zal worden gebruikt. Ook de andere vervoerders hebben maatregelen genomen om de meldingsbereidheid en aangifte van incidenten tegen ov-personeel te stimuleren. Er wordt met name ingezet op een verbetering van de communicatie over hoe je incidenten kan melden en is er extra aandacht voor opvang en nazorg.

De cijfers over het eerste half jaar van 2017 zijn als volgt:

<b>Vervoerder</b>	<b>Streven te behalen over 2018</b> <i>aantal geregistreeerde A-incidenten</i>	<b>Eerste 6 maanden 2017</b> <i>aantal geregistreeerde A-incidenten</i>
Streekvervoer (bus en trein totaal)	1404	576
GVB	229	123
RET	602	179
HTM	617	80 <sup>2</sup>
NS <sup>3</sup> (trein en station totaal)	579	297

Zoals in het actieplan beschreven is, zullen de cijfers 2017 dienen als 0-meting. Echter, de cijfers laten naar verwachting toch al een daling zien van het aantal geregistreeerde incidenten ten opzichte van het uitgangspunt (cijfers over 2015) in het actieprogramma. De verklaring hiervoor verschilt per vervoerder. Zo stellen onder andere Connexxion en HTM dat de nieuwe, meer uniforme, categorisering een daling van de A- en C-incidenten en een forse stijging van de B-categorie veroorzaakt. We zien dat de focus op de juiste registratie van incidenten er ook voor zorgt dat veel A-incidenten bij nader onderzoek toch een B-incident zijn. Een voorbeeld is dat drugs en drank gerelateerde incidenten niet langer A-incidenten zijn. Arriva rapporteert naast een toename van de B-incidenten eveneens een toename van de C-incidenten. Dit is deels toe te schrijven aan de toevoeging van categorie C3,abri vernieling. RET stelt dat het aantal A-incidenten weliswaar daalt, maar dat deze incidenten in ernst toenemen. In de cijfers van NS valt op dat er alleen een afname is van fysieke agressie en geweld in de trein, niet op het station. Aanvullend rapporteert Connexxion een toename van de meldingsbereidheid. Connexxion rapporteert alle incidenten maandelijks aan het management en de chauffeurs. Zo is duidelijk zichtbaar dat deze serieus genomen worden.

#### *Subjectieve veiligheid*

Om de subjectieve veiligheid onder reizigers en personeel in het stad- en streekvervoer te meten, maken we gebruik van de ov-klantenbarometer en de personeelsmonitor. Voor de veiligheidsbeleving van personeel en reizigers op het hoofdrailnet wordt gebruik gemaakt van de belevingsonderzoeken van NS. Vanaf 2018 zal ook NS meedoen met de personeelsmonitor en het voornemen is ook dat ze vanaf 2018 meedoen met de ov-klantenbarometer. Hiermee kan vanaf dat moment een integraal beeld over de veiligheidsbeleving onder reizigers en het personeel voor het hele ov worden gegeven.

De personeelsmonitor laat in 2016 een daling van het oordeel over de sociale veiligheid zien bij stad- en streekvervoer, namelijk van een 7,0 in 2014 naar een 6,8 in 2016. In de personeelsmonitor staat dat het gevoel van onveiligheid volgens medewerkers vooral een gevolg is van minder toezicht en controle en minder efficiënte assistentie, gecombineerd met een toename van criminaliteit en agressie en een toename van randfiguren en zwartrijders. De ov-

<sup>2</sup> De nieuwe categorisering veroorzaakt een daling van de A- en C-incidenten en een forse stijging van de B-categorie. De A-categorie daalt voornamelijk door de verschuiving van de incidenten "drugsoverlast/gebruik verdoovende middelen" naar de B-categorie (de categorie B4 "verdacht pakket, gedrag of situatie" en de categorie B5 "overlast").

<sup>3</sup> NS rapporteert vooralsnog 'fysieke agressie'. Dat wil zeggen dat A1 (mishandeling), A2 (bedreiging met wapen), A3 (bedreiging zonder wapen) en A7 (overige overtredingen: duwen, trekken, spugen, etc.) zijn meegenomen en A4 (diefstal/beroving), A5 (optreden bij drugsoverlast) en A6 (vandalisme, brandstichting, graffiti) niet.

klantenbarometer toont dat reizigers de veiligheid in het ov in 2016 met een 7,7 beoordeelden, dit cijfer is gelijk aan het cijfer in 2015.

Het NS-belevingsonderzoek onder reizigers in het tweede kwartaal van 2017 laat zien dat 88,8 procent van de reizigers de sociale veiligheid in de trein met een rapportcijfer 7 of hoger waardeert. In de trein na 19.00 uur is het cijfer 93,9% en in de trein overdag 93,1%. Op het station na 19.00 uur geeft 83,3% van de reiziger een 7 of hoger en overdag waardeert 84,6% de sociale veiligheid met 7 of hoger.

De klantenbarometer 2016 is in maart 2017 gepubliceerd, de personeelsmonitor 2016 in mei 2017. Onderstaande tabel vergelijkt de cijfers van 2014 met de laatst gemeten cijfers.

Soort		Ambitie	2014	2016
Reiziger (via klantenbarometer)	Algemene veiligheid	8.0	7.7	7.7
	Laatste rit	8.0	8.0	8.0
	Opstaphalte	8.0	7.8	7.8
Medewerker (via personeelsmonitor)	Algemene veiligheid	7.5	7.0	6.8

In 2014 voelde 63 procent van de medewerkers zich (zeer) veilig, in 2016 is dat aandeel gedaald naar 56 procent. 6 procent (2 procentpunt meer dan in 2014) voelt zich tijdens het werk (zeer) onveilig. Het aantal medewerkers dat zich soms veilig en soms onveilig voelt, steeg in 2016 naar 37 procent (in 2014 was dit 33%).

Het cijfer dat het personeel in 2016 geeft aan het veiligheidsbeleid is gelijk aan 2014: een 6,4.

In de NS Quickscan Sociale Veiligheidsbeleving van personeel loopt de antwoordschaal van 1 (zeer onveilig) tot 5 (zeer veilig). De Quickscan toont dat het operationeel NS-personeel zich redelijk veilig voelt, dat onveiligheid met name door hoofdconducteurs en Veiligheid & Service-medewerkers wordt ervaren en dat er met name angst is voor verbaal geweld.

Operationeel NS personeel	2016	2017
<i>Hoe veilig voel jij je...</i>		
... in het algemeen	3,96	3,94
... in het openbaar vervoer	3,61	3,61
... tijdens het werk	3,59	3,58
<i>Hoe veilig voel jij je tijdens je werk?</i>		
Hoofdconductor	3,35	3,37
Medewerker Veiligheid & Service	3,51	3,50
Medewerker Tickets & Service	3,63	3,74
Procesleider Perron	3,76	3,70
Machinist	3,80	3,77
Coördinator Wal	3,88	3,83
Trainmanager	3,92	3,63
<i>Hoe groot schat je de kans dat je de komende maanden tijdens je werk</i>		
... verbaal bedreigd wordt door een reiziger	3,76	3,80
... fysiek bedreigt wordt door een reiziger	2,97	3,02
... fysiek aangevallen wordt door een reiziger	2,49	2,60

### Voortgang maatregelen

In het actieplan voor de integrale aanpak zijn de maatregelen schematisch weergegeven. De voortgang per maatregel treft u in onderstaand overzicht.

#### 1. Technische en preparatie maatregelen

Maatregel	Planning start	Voortgang
1.1 1.1a. Evaluatie pilots en kennisdeling met gebruik pinapparaten in stad- en	Q4 2016	De ervaringen uit de pilots met cash uit de bus zijn positief. Alle vervoerders hebben aangegeven over te willen stappen op pinapparatuur. De streefdatum hiervoor is door

	streekvervoer 1.1b. Niet langer cash in de bus		vervoerders en vakbonden vastgesteld op 1 januari 2018. De decentrale overheden hebben hun actieve medewerking toegezegd. De streefdatum is niet in alle concessies haalbaar.
1.2	Pilot bodycams risicolijn per sector en kennisdeling	Q1 2017	Bij het stadsvervoer (RET) en streekvervoer (Qbuzz) zijn in de eerste helft van dit jaar pilots met het gebruik van bodycams gestart. NS stelt enkele bodycams ter beschikking gedurende de draagproef in het streekvervoer. De ervaringen worden breed gedeeld met de sector. Ook NS stelt de uitkomsten van haar project bodycam ter beschikking aan de gehele ov-sector. De RET rapporteert positieve eerste resultaten en laat een afname van het aantal geregistreerde persoonsgerichte incidenten zien.
1.3	Benutten beelden bodycams - voor jonge geweldplegers - opsporingsdoeleinden - trainingsdoeleinden	Q1 2017	Deze maatregel volgt op maatregel 1.2. De RET stelt het beeldmateriaal (op verzoek) reeds veilig indien noodzakelijk voor opsporingsdoeleinden. Ten aanzien van het gebruik van beelden, lopen de gesprekken met het Openbaar Ministerie.
1.4	Doorontwikkelen app NS digitaal handhaven, zodat BOA's in het gehele openbaar vervoer toegang hebben tot gegevens uit het GBA en RDW	Q4 2016	Er is door NS een bijeenkomst georganiseerd over de doorontwikkeling van de app NS digitaal handhaven. Het directieteam van NS heeft ingestemd met een vervolg. De aanbestedingsdocumenten zijn opgesteld en de app zal eind 2018 ontwikkeld zijn. Uiteindelijk zullen alle vervoerders de app kunnen gebruiken.

## 2. Repressieve maatregelen

	Maatregel	Planning start	Voortgang
2.1a	Intentie landelijk convenant onderlinge samenwerking OV-BOA's	Q1 2017	Er wordt door de vervoerders een concept gemaakt voor onderlinge samenwerking tussen alle vervoerders onderling. Dit concept is verspreid en zal op korte termijn afgerond worden.
2.1b	Verkennen mogelijkheden derden inhuur BOA's in het OV-domein	Q1 2017	Deze verkenning is afgerond. Per juli van dit jaar is inhuur van BOA's mogelijk gemaakt. Actie afgerond.
2.2	Top X notoire geweldplegers in het OV	Q2 2017	Deze is per vervoerder beschikbaar. Vanwege privacywetgeving is het waarschijnlijk niet mogelijk om persoonsgegevens te delen tussen vervoerders. Hier wordt nog naar gekeken. In het kader van het onderzoek data uitwisseling politie en vervoerders wordt gekeken waar de samenwerking kan worden versterkt (actie 5.2).
2.3	Persoonsgerichte aanpak top X notoire geweldplegers	Q4 2017	Deze actie is gekoppeld en volgend op 2.2.
2.4	OV-bedrijven stimuleren aangifte, onder andere door inzet eigen BOA's en door de werknemer o.v.v. 'VPT code' <sup>4</sup>	Q4 2016	NS heeft eerder genoemde animatie meldingsbereidheid en aangifte ter beschikking OV-breed beschikbaar gesteld. Actie afgerond.
2.5	Verbeteren standaard binnen 14dgn terugkoppeling over de	Q1 2017	Verbeteren standaard binnen 14 dagen terugkoppeling over de stand van zaken aangifte is opgenomen in de opleiding van de medewerkers Intake en Service. In de eenheid Den

<sup>4</sup> NB: cijfers hierover kunnen niet separaat voor de ov-sector worden gefilterd uit het politiesysteem. Veilige Publieke Taak is een breed kader dat ziet op geweld tegen medewerkers die een publieke functie uitoefenen, zoals hulpverleners op een ambulance of brandweerlieden.

	stand van zaken aangifte		Haag heeft een pilot gelopen waarbij de aangifte gevolgd kon worden, dit werd gewaardeerd. Enkele vervoerders geven aan nog geen verbetering in de terugkoppeling te ervaren. Op basis van deze signalen is hier vanuit het Programma Dienstverlening bij de verschillende eenheden aandacht voor gevraagd. Speerpunt daarbij is de terugmelding aan slachtoffers na een aangifte. Het is een voortdurend verbeterproces en aandachtspunt bij de politie.
2.6	Verbeteren en vergroten bekendheid VPT binnen politie	Q4 2016	Binnen de Nationale Politie vindt regulier VPT overleg plaats. Verbeteren van de bekendheid van VPT komt hier aan de orde. Een aantal concrete maatregelen ter bescherming van OV-medewerkers zijn ondermeer: Aangifte op domicilie met VPT code, aangifte anoniem met VPT code, aanpassing van de Toezichthouders- en BOA legitimatie met personalia aan de achterzijde vanwege de bescherming van de persoonsgegevens van de betreffende medewerker.
2.7	Evaluatie OV verbod op kwaliteitscriteria en werkbaarheid.	Q4 2017	Evaluatie is aan de Tweede Kamer aangeboden. Uit de evaluatie blijkt hoeveel reisverboden er sinds de introductie zijn opgelegd, wat de criteria zijn om een reisverbod uit te reiken, wat de procedure is en hoe er wordt gehandhaafd. Actie afgerond.
2.8	Gesprek invoer ISD <sup>5</sup> maatregel voor stelselmatige geweldplegers	Q3 2017	Er zijn gesprekken gevoerd met de Dienst Justitiële Inrichting over de aard en de bedoeling van de maatregel. Geconcludeerd is dat deze maatregel wordt ingezet voor de zwaarste categorie stelselmatige daders. Een reeks aan ernstige delicten gaat vooraf aan de toepassing van deze maatregel. Dit kunnen ook delicten zijn die gepleegd zijn in de context van het ov. Actie afgerond.
2.9	Uitvoering taakstraf gericht op OV	Q4 2017	De gesprekken met Reclassering Nederland zijn opgestart. Er wordt gezocht naar een geschikte regio om ervaring op te doen met de uitvoering van taakstraffen bij ov-bedrijven. Er staat een uitvraag bij de vervoerders voor deelname aan een pilot. Reclassering Nederland ondersteunt het actiepunt en legt graag, daar waar mogelijk, relatie tussen delict en de uitvoering van taakstraf. Dit draagt ook vbij aan de perasoonsgerichte aanpak van de groep notoire plegers (actie 2.2)

### 3. Informatiedeling

	Maatregel	Planning start	Voortgang
3.1	Platform Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer voor kennisuitwisseling, eigenaarschap van data en opleiding. <ul style="list-style-type: none"> <li>- OM</li> <li>- Informatiedeling</li> <li>- Schadefonds geweldsmisdrijven</li> </ul>	Q4 2016	Doel van het platform is om kennis uit te wisselen tussen de verschillende partijen in de ov-sector. Op 16 november 2017 is de eerste bijeenkomst geweest. Deze bijeenkomst stond in het teken van het Living Lab op Stratumseind in Eindhoven. Hier wordt met technische innovaties, zoals met geluidsdetecties en geur, gepoogd deze uitgaansgelegenheid sociaal veiliger te maken. De volgende bijeenkomst is in april 2018.
3.2	Verbinding leggen met OV overstijgende maatschappelijke ontwikkelingen	Q3 2017	- Er is een verbinding gemaakt met de inzet op geweld onder invloed van middelen. De campagne die gepaard gaat met de controles door de politie en de verhoging van de strafeis is eveneens expliciet in het ov getoond. Voorts

<sup>5</sup> ISD-maatregel: plaatsing in een inrichting voor stelselmatige daders

	<p>is het Schakelteam personen met verward gedrag via haar bureauoverleg in contact met maatschappelijk relevante partners, waaronder vervoerders.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ook spraken de partijen met elkaar over overlastgevende asielzoekers op bepaalde trajecten in het ov. Al eerder bood de staatssecretaris van JenV een handelingsperspectief, specifiek gericht op de dagen rondom oud &amp; nieuw 2016. Momenteel wordt er overleg gevoerd over mogelijk structurele maatregelen.</li> <li>- Er is afstemming met het Schakelteam personen met verward gedrag over de overlast die verwarde personen veroorzaken in het ov.</li> </ul>
--	--

#### 4. Slachtoffer gerichte maatregelen en preparatie

	Maatregel	Planning start	Voortgang
4.1	Leren via een app on the job (i.c.m. BOA app onder 1.4)	Q1 2017	De scope voor de doorontwikkeling leren on the job ligt bij NS. Er dient meer maatwerk plaats te vinden bij de individuele BOA. Deze fase volgt nu.
4.2	Training herkennen en omgaan met personen onder invloed van middelen (alcohol / drugs)	Q3 2017	Deze zal in samenhang met 4.3 worden opgepakt. Via het Trimbos Instituut wordt een training op maat ontwikkeld. Zal naar verwachting begin 2018 breed beschikbaar worden gesteld voor de OV sector. Tevens is er bij Connexxion en de RET een Virtual Reality training deëscalerend werken in ontwikkeling. Hiervoor is de samenwerking met het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving van de VU Amsterdam.
4.3	Training omgaan met personen met verward gedrag	Q4 2016	Er is een expertsessie geweest. Deze heeft een duidelijke opleidingsvraag opgeleverd. Tevens blijkt dat NS dergelijke trainingsmodules heeft. Naar aanleiding van de wensen van de vervoerders en handhavers is aansluiting gezocht bij de training Mental Health First Aid. Hiervoor hebben o.a. NS, Connexxion en GVB zich aangemeld. Deze training is reeds in 23 landen beschikbaar en wordt vertaald en kan geschikt gemaakt worden voor de ov-sector. De training ziet op het herkennen, bejegenen en ondersteunen richting professionele hulp. In Tilburg wordt door Arriva hiermee geëxperimenteerd. JenV stelt aanvullende trainingen beschikbaar, indien dit succesvol is.
4.4	Per sector pilot directe aansprakelijkstelling daders	Q2 2017	Afgelopen voorjaar is gestart met een pilot in Midden-Nederland. Daders kunnen voor €313 aansprakelijk gesteld worden. De resultaten hiervan zullen breed gedeeld worden.

#### 5. Overig

	Maatregel	Planning start	Voortgang
5.1	Uniformering van de terminologie en incidentregistraties	Q4 2016	MuConsult heeft in opdracht van DOVA/CROW een rapport opgeleverd. Vervoerders hebben met terugwerkende kracht per 1 januari 2017 toegezegd volgens de uitkomsten van het rapport op de aangepaste wijze uniform te registreren. Actie afgerond.
5.2	Onderzoek koppeling gegevens incidentregistratie vervoerders en politie	Q1 2017	Er is een verkenning uitgevoerd naar de samenwerking tussen politie en vervoerders in de verschillende concessiegebieden met als focus de huidige samenwerking en een inventarisatie naar behoeften/functionaliteiten. Er is geïnventariseerd wat de

			huidige situatie ten aanzien van informatiedelen is en welke mogelijke wensen hierover bestaan bij politie en vervoerders. Het rapport wordt gelijktijdig met dit voortgangsbericht aan de Kamer gezonden.
5.3	Inzicht in knelpunten bij plaatsing van poortjes en camera's – eventueel in relatie tot de hotspots	Q2 2017	Vervoerders bespreken onderling en met ProRail de knelpunten. Deze worden in gezamenlijkheid opgepakt. Actie afgerond.

### Communicatie

Er is een verkennend onderzoek rondom dit thema uitgevoerd. Hiervoor is een online community onderzoeksgroep ingezet. Dat is een groep van ruim 150 inwoners van Nederland die dagelijkse basis meedenken en -praten. Er worden zes thema's behandeld: algemene verkenning ov; opinie over sociale veiligheid in het ov; persoonlijke ervaringen; eigen verantwoordelijkheid en handelingsperspectief; rol van de overheid en vervoerders en elementen die van invloed zijn op sociale veiligheid in het ov. Zo wordt er onder andere inzicht verkregen in de dynamiek van sociale veiligheid onder reizigers en of het onderwerp leeft. Het rapport bevindt zich momenteel in de afrondende fase.