

# **Naar een veiliger openbaar vervoer voor werknemers**

Een maatregelenpakket van de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer

*9 september 2009*

*Definitief*



# **Naar een veiliger openbaar vervoer voor werknemers**

Een maatregelenpakket van de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer

Beleids- en Stuurgroep Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer

Den Haag, 9 september 2009  
525146/MJB/BRN



## Voorwoord

Op 2 april 2009 hebben de Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Verkeer en Waterstaat besloten tot de oprichting van de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer. De Ministers hebben de Taskforce de opdracht gegeven om met alle betrokkenen uit het openbaar vervoer te komen tot een pakket van maatregelen om de recente en ernstige incidenten tegen werknemers in het openbaar vervoer terug te dringen.

In het stads- en streekvervoer en bij de Nederlandse Spoorwegen werken ruim 28.500 werknemers als buschauffeurs, tram- en metrobestuurders, treinmachinisten, conducteurs, boa's, toezichthouders en servicemedewerkers. Het zijn werknemers met een publieke taak die veel contact hebben met reizigers en daardoor gemakkelijk geconfronteerd kunnen worden met agressie en geweld.

De stuurgroepleden hebben in gezamenlijkheid de ambitie uitgesproken om te komen tot een concreet en resultaatgericht maatregelenpakket waarmee de onveiligheid in het openbaar vervoer daadwerkelijk wordt teruggedrongen en tot merkbare effecten leiden voor deze ruim 28.500 werknemers.

De voorgestelde maatregelen bevatten *structurele oplossingen*, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, om de risico's op incidenten en de gevolgen hiervan tot een minimum te beperken. Daarnaast is ingezet op een aantal *specifieke maatregelen* gericht op vervoersmodaliteiten en gebieden waar een toename van incidenten te constateren valt.

De stuurgroep is er van overtuigd dat met de gezamenlijke inzet van alle betrokkenen én een voortvarende uitvoering van de voorgestelde maatregelen de incidenten in het openbaar vervoer afnemen.

Namens de stuurgroep,

Voorzitter Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer  
Dhr. Dr. R.L. Vreeman

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

<b>1</b>	<b>Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer</b>	<b>1</b>
1.1	Aanleiding oprichting Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer	1
1.2	Doelstelling Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer	2
1.3	Aansluiting bij (vervolg) Aanvalsplan SVOV	2
1.4	Aansluiting bij programma Veilige Publieke Taak	3
<b>2</b>	<b>Sociale veiligheid in het openbaar vervoer</b>	<b>4</b>
2.1	Wettelijk kader sociale veiligheid in het openbaar vervoer	4
2.2	Investerings in sociale veiligheid in het openbaar vervoer	5
2.3	Registraties van incidenten in het openbaar vervoer niet vergelijkbaar en eenduidig	6
<b>3</b>	<b>Sociale veiligheid van de werknemers in het openbaar vervoer</b>	<b>8</b>
3.1	Algemene kenmerken sociale veiligheid in het openbaar vervoer	8
3.2	Beeld sociale veiligheid in het stadsvervoer	9
3.3	Beeld sociale veiligheid in het streekvervoer <sup>1</sup>	10
3.4	Beeld sociale veiligheid in het spoorvervoer	11
3.5	Verklaringen incidenten in het openbaar vervoer	12
<b>4</b>	<b>Maatregelen voor het verbeteren van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer</b>	<b>14</b>
4.1	Minimale eisen voor het terugdringen van incidenten	14
4.2	Uitgangspunten van de voorgestelde maatregelen	15
4.3	Maatregelen ter vermindering van het aantal incidenten	16
<b>5</b>	<b>Beschrijving voorgestelde maatregelen</b>	<b>18</b>
5.1	Verankeren van sociale veiligheid in concessies	18
5.2	Afspraken maken over sociale veiligheid tussen werknemers en werkgevers	19
5.3	Strafbaar stellen van een opgelegd reisverbod en vergroten van mogelijkheid om verblijfsverbod op te leggen en te handhaven	20
5.4	Versterken van de bevoegdheden buitengewoon opsporingsambtenaar	21
5.5	Verbeteren uniforme registratie van incidenten in het openbaar vervoer	22
5.6	Verbeteren overlegstructuur en informatie-uitwisseling tussen stads- en streekvervoerders en politie	23
5.7	Uitbreiden en verbeteren cameratoezicht in het openbaar vervoer op probleemlijnen	24
5.8	Efficiëntere en slimmere inzet van toezichthoudend personeel in gebieden waar verschillende vervoerders vervoeren	26



5.9	Uitbreiding menselijk toezicht in het stads- en streekvervoer	27
5.10	Informatie over en ondersteuning bij het opstellen van lokale veiligheidsarrangementen plus overlegstructuur	29
5.11	Opleiden van buschauffeurs in het streekvervoer in gastheerschap en het de-escaleren van agressie	30
5.12	Het verbeteren van het verhalen van schade	31
5.13	Oprichting shared services schadeverhaal voor werkgevers	32
5.14	Vereenvoudiging van het aangifteproces	33
5.15	Campagne waarden en normen voor de hele OV-sector	34
5.16	Pilot 'Weekendje weg' in het openbaar vervoer	36

### **Bijlagen**

1. Incidentregistratie conform A-B-C-methodiek
2. Stuurgroep Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer<sup>1</sup>
3. Beleidsgroep Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer
4. Regionaal openbaar vervoer per 1 januari 2009<sup>1</sup>

# 1 Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer

*In dit hoofdstuk wordt de oprichting van de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer nader toegelicht, evenals de doelstelling en de relatie met het aanvalsplan sociale veiligheid en het programma Veilige Publieke Taak.*

*In 2008 ontstond landelijke commotie na incidenten rond bussen in Gouda en Arnhem. In Gouda werd een chauffeur beroofd onder bedreiging van een mes, in Arnhem werden bussen met stenen bekogeld.*

*Rond de jaarwisseling werd een chauffeur van Veolia in Tilburg door een agressieve passagier in elkaar geslagen. Een vrouwelijke buschauffeur werd in Purmerend beroofd en mishandeld, toen ze naar haar bus liep. Zij liep kneuzingen en een ribkwaetsuur op. Twee jongens van 14 en 15 jaar werden gearresteerd toen ze thuis de buit ter waarde van duizend euro aan strippenkaarten zaten te verdelen. In Almere werd een chauffeur met een mes bedreigd en gedwongen om zijn geld af te geven. In Spijkenisse werd een buschauffeur van Connexxion mishandeld door een 45-jarige automobilist. Het vermoeden bestaat dat hieraan een verkeersruzie vooraf is gegaan.*

*Begin februari 2009 kreeg een buschauffeuse tussen Amersfoort en Soest van een jongeman een klap op haar arm. Dat deed hij toen hij uit de bus werd gezet, nadat hij op herhaald verzoek had geweigerd zijn luid klinkende muziek uit te zetten.*

*In maart 2009 werden twee NS-medewerkers op station Almere Centrum mishandeld. Zes mannen sloegen en schopten de NS'ers volgens de politie zonder enige aanleiding. Eén van hen liep ernstig letsel op in het gezicht. Ook in maart 2009 werd een NS-medewerker – op dat moment niet in uniform en buiten dienst – ernstig mishandeld nadat hij een wildplasser op zijn gedrag aansprak.*

## 1.1 Aanleiding oprichting Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer

Het algemene beeld is dat de veiligheid in het openbaar vervoer de afgelopen jaren niet achteruit is gegaan, maar dat de incidenten wel ernstiger worden. Dit beeld is ontstaan door een aantal recente, ernstige incidenten in het openbaar vervoer.

Om die reden hebben de Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Verkeer & Waterstaat (V&W) tijdens een spoedoverleg met alle betrokkenen op 2 april 2009 afgesproken dat er een Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer (TVOV) wordt opgericht. Alle sectoren van het openbaar vervoer (stad, streek en NS), vakbonden, politie en Openbaar Ministerie, OV-autoriteiten (provincies en stadsregio's) en de betrokken Ministeries zijn hierin vertegenwoordigd.

## 1.2 Doelstelling Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer

De Taskforce heeft als doelstelling om te komen tot een pakket van maatregelen om het aantal incidenten in het openbaar vervoer te verminderen. De focus ligt op het vergroten van de persoonlijke veiligheid van werknemers in het openbaar vervoer. Naast het vergroten van de veiligheid van werknemers is het vergroten van de veiligheid van de reiziger van belang<sup>1)</sup>.

Het pakket van maatregelen bevat in ieder geval de maatregelen die benoemd zijn tijdens het overleg met de ministers op 2 april 2009 en sluit aan bij het vervolg van het aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (SVOV).

- het uniform registreren van agressie en geweld in het openbaar vervoer
- het onderzoeken van de mogelijkheid om de positie van boa's en andere werknemers in het openbaar vervoer te versterken
- het opnemen van een basisniveau van veiligheid in concessieverlening en aanbesteding van openbaar vervoer
- het verhogen van de pakkans van de daders door het breder en slimmer inzetten van camera's en de (spoorweg)politie
- naast het strafrechtelijk vervolgen moet alle schade op de daders verhaald worden
- om de afschrikwekkende werking van straffen te vergroten zullen de aanpak en de straffen breder gecommuniceerd worden.

De leden van de Taskforce hebben de ambitie om te komen tot een concreet en resultaatgericht maatregelenpakket waardoor de onveiligheid in het openbaar vervoer vooral voor werknemers met een publieke taak daadwerkelijk wordt teruggedrongen. Het doel is om maatregelen in te zetten die tot merkbare effecten leiden voor buschauffeurs, toezichthoudend personeel, conducteurs enzovoort.

## 1.3 Aansluiting bij (vervolg) Aanvalsplan SVOV

In 2002 is het *aanvalsplan SVOV* opgesteld waarin met alle betrokkenen 22 maatregelen zijn beschreven om de onveiligheid in het openbaar vervoer voor werknemers en reizigers terug te dringen (zie kader).

1 Invoering chipkaart	2 Toegangspoortjes op stations
3 Versterking inzet politie	4 Uitbreiding toezicht tram/metro
5 Cameratoezicht	6 Bevoegdheden toezichthouders
7 Schone stations	8 Elektronische aangifte
9 Proef elektronisch betalen taxi	10 Betere reisinformatie
11 Campagne <i>doe iets, riskeer niets</i>	12 Handreiking veiligheidsarrangement

<sup>1)</sup> De doelstelling van de Taskforce VOV focust met name op veiligheid van werknemers in het openbaar vervoer. Dit veronderstelt niet dat bij incidenten meer prioriteit wordt toegekend aan werknemers dan aan de reizigers in het openbaar vervoer.

13 Veiligheidsarrangement NS	14 Afspraken V&W/NS
15 Richtlijn bestrijden zwartrijden	16 Richtlijn cameratoezicht
17 Handleiding reis-verblijfsverbod	18 Specifieke BOA-OV opleiding
19 Handreiking concessieverlening	20 Kenniscentrum SVOV
21 Meerjarenplannen/streefcijfers	22 Monitoren

In 2006 is het aanvalsplan geëvalueerd en is het beleid doorgelicht<sup>2)</sup>. De conclusie is dat het aanvalsplan heeft geleid tot verbetering (en weer ‘in control’ krijgen) van de sociale veiligheid. Vooral de maatregelen ter versterking van het toezicht en de handhaving en de maatregelen gericht op het verbeteren van de samenwerking op regionaal en lokaal niveau hebben bijgedragen aan het succes van het aanvalsplan.

Deze maatregelen zijn ingezet binnen het openbaar vervoer waar de problematiek op dat moment het grootste was, te weten:

- bij de tram en de metro in de grote steden
- bij de spoorwegen waar extra politieteams voor spoorwegen zijn ingezet
- rond grotere treinstations en spoorlijnen waar regionale samenwerkingsverbanden zijn afgesloten.

Op verzoek van de Kamer is in oktober 2007 een beperkt *vervolg Aanvalsplan* opgesteld. Het doel is om de verbetering van de veiligheid in het openbaar vervoer door te zetten en specifieke onderdelen een extra impuls te geven.

#### 1.4 Aansluiting bij programma Veilige Publieke Taak

Het Ministerie van BZK heeft in 2007 het programma Veilige Publieke Taak ingesteld met als doel om agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen (waaronder ook het openbaar vervoer). Binnen het programma zijn acht punten opgesteld voor het tegengaan van agressie en geweld.

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Formuleren van een duidelijke norm van acceptabel gedrag in de organisatie</i></li> <li>- <i>Altijd melden van voorvallen van agressie en geweld</i></li> <li>- <i>Altijd registreren van deze voorvallen</i></li> <li>- <i>Binnen 48 uur geeft de werkgever een reactie naar de dader</i></li> <li>- <i>Bevorderen dat werknemer aangifte doet of dat werkgever bij fysiek geweld en bedreiging aangifte doet</i></li> <li>- <i>Zorgen voor training en/of scholing van leidinggevenden en werknemers</i></li> <li>- <i>Verhalen van schade op de dader</i></li> <li>- <i>Altijd zorgen voor nazorg</i></li> </ul> |
|---|

De Taskforce sluit aan bij deze acht punten en onderschrijven daarmee het tegengaan van agressie en geweld tegen werknemers in het openbaar vervoer.

<sup>2)</sup> Zie [www.kenniscentrumsv.nl](http://www.kenniscentrumsv.nl) voor de evaluatie van het Aanvalsplan SVOV.



## 2 Sociale veiligheid in het openbaar vervoer

*Hoofdstuk twee beschrijft de wettelijke context, de investeringen in de sociale veiligheid en de wijze waarop de beeldvorming van de sociale veiligheidssituatie in het openbaar vervoer bepaald wordt.*

### 2.1 Wettelijk kader sociale veiligheid in het openbaar vervoer

In de huidige marktordening van het openbaar vervoer is gekozen voor het concessiemodel. De rijksoverheid is concessieverlener voor het hoofdrailnet. De twaalf provincies en zeven stadsregio's (OV-autoriteiten) zijn concessieverlener voor het stads- en streekvervoer. Het vervoer wordt door de vervoersbedrijven uitgevoerd.

De primaire verantwoordelijkheid voor de handhaving van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer ligt in eerste aanleg bij de vervoersbedrijven. De veiligheid van het personeel maakt integraal onderdeel uit van het arbeidsomstandighedenbeleid. Vervoersbedrijven zijn verantwoordelijk voor de bedrijfsorde. Wanneer de openbare orde en veiligheid in het geding komt, is de politie verantwoordelijk.

De invulling en uitvoering van het beleid voor sociale veiligheid wordt hoofdzakelijk vormgegeven door de vervoersbedrijven in opdracht van de OV-autoriteiten. In een enkel geval wordt een deel van de veiligheid anders georganiseerd, bijvoorbeeld door toezichthouders bij de provincie onder te brengen of bij de politie, zoals de veiligheidsteams openbaar vervoer in Amsterdam.

De Minister van V&W zorgt voor kaders waarbinnen decentrale OV-autoriteiten en de vervoersbedrijven kunnen werken. Op grond van de 'Wet Personenvervoer 2000' dienen aan concessies voor openbaar vervoer voorschriften te worden verbonden ten aanzien van het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid.

Het wettelijk kader van sociale veiligheid in het openbaar vervoer ligt ten grondslag in de Wet en Besluit personenvervoer 2000 (Wp2000 en Bp2000). Op hoofdlijnen wordt gesteld dat:

- sociale veiligheid een wettelijk verplicht onderwerp is in de concessievoorschriften (Wp2000, artikel 32, lid 1 en 2).
- de vervoerder verplicht is de consumentenorganisaties om advies te vragen over getroffen voorzieningen op het gebied van sociale veiligheid (BP2000, artikel 33, lid 1).
- als waarborging voor (de handhaving van) de sociale veiligheid in het openbaar vervoer is aan de gebruikers hiervan een aantal verplichtingen opgelegd:

- . een verbod om gebruik te maken van het openbaar vervoer en de daartoe behorende voorzieningen op zodanige wijze dat orde, rust veiligheid en/of een goede bedrijfsgang wordt of kan worden verstoord (Wp2000, artikel 72).
- . de verplichting voor de gebruiker van het openbaar vervoer om de aanwijzingen betreffende de orde, rust, veiligheid en een goede bedrijfsgang op te volgen mits deze aanwijzingen duidelijk kenbaar zijn gemaakt (Wp2000, artikel 73)<sup>3)</sup>.

Daarnaast worden in de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) verplichtingen opgelegd aan werkgevers om gezondheid en welzijn van werknemers te bevorderen om uitval van werknemers door werkomstandigheden te voorkomen (artikel 3).

De uitvoering van deze voorschriften is in handen van de vervoerder. De overheid ziet mede toe op de naleving en handhaving van de voorschriften.

## 2.2 Investerings in sociale veiligheid in het openbaar vervoer

Voor het stads- en streekvervoer geldt dat de financiering van het vervoer inclusief de sociale veiligheid plaatsvindt door de decentrale OV-autoriteiten (twaalf provincies en zeven stadsregio's). Vanuit het rijk wordt daartoe de Brede Doeluitkering (BDU) Verkeer en Vervoer verstrekt. Bij de invoering van de BDU is een bedrag van 24 miljoen euro opgenomen dat voorheen als geoormerkt geld voor sociale veiligheid werd toebedeeld aan vervoerders. In het kader van het aanvalsplan sociale veiligheid (zie paragraaf 1.3) zijn aanvullende gelden door het Rijk beschikbaar gesteld voor extra toezicht in de tram en de metro, te weten 27 miljoen euro per jaar voor de vier grote steden<sup>4)</sup>. Het totaal van 51 miljoen euro is in de BDU opgegaan en niet meer geoormerkt. De OV-autoriteiten maken ten aanzien van de ontvangen BDU-gelden zelf afwegingen hoe de gelden worden besteed. Soms wordt door de OV-autoriteiten ook uit andere bronnen geld voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer ingezet.

Hieruit blijkt dat gerichte investeringen in sociale veiligheid vooral plaatsgevonden hebben in de vier grote steden, Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht.

Daarnaast heeft het Ministerie van V&W eenmalig 4 miljoen euro geïnvesteerd om door middel van innovatieve experimenten in het spoorvervoer sociale veiligheid te verbeteren. Hiertoe is in 2005 door ProRail en NS een proeftuin ingericht om nieuwe en bestaande technieken te combineren. Behalve de proeftuinen heeft NS zelf ook in haar veiligheidsbeleid geïnvesteerd door het oprichten van eigen veiligheidsteams.

<sup>3)</sup> Deze paragraaf is gebaseerd op paragraaf 3.1. van het document 'Een gids voor concessieverleners van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer.

<sup>4)</sup> Alle bedragen zijn jaarlijkse geïndexeerde bijdragen.

### 2.3 Registraties van incidenten in het openbaar vervoer niet vergelijkbaar en eenduidig

*Voor een succesvolle aanpak van de sociale onveiligheid in het openbaar vervoer is informatie nodig over de aard en omvang van het veiligheidsproblemen. Goed inzicht in de sociale onveiligheid maakt een gerichte aanpak mogelijk.*

*Een belangrijke bron om de sociale onveiligheid in kaart te brengen zijn meldingen die door het rijdend, toezichhoudend en controlerend personeel worden gedaan. Er kunnen zich een breed scala van incidenten voordoen in en rond de bus: van eenvoudige overtredingen van huisregels (voeten op de bank, baldadigheid) tot ernstige gevallen van geweld of agressie tegen werknemers of reiziger. Alle meldingen, van klein tot groot worden gemeld in een incidentenregistratiesysteem, immers ook kleine veelvoorkomende incidenten kunnen een groot gevoel van onveiligheid geven.*

Bron: Verdieping analyse sociale veiligheid Federatie Mobiliteit Nederland

Om te komen tot een adequate aanpak van de recente ernstige incidenten is het voor de Taskforce belangrijk om op basis van de beschikbare informatie te komen tot een beeld hoe de sociale veiligheid in het openbaar vervoer ervoor staat. Op basis van deze beelden kunnen vervolgens passende maatregelen worden voorgesteld om, zoals verzocht door de Ministers van BZK en V&W, de problematiek te verminderen.

Om een beeld te krijgen van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in Nederland kan gebruik worden gemaakt van:

- de Personeelsmonitor ‘Sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer’ (sinds 1992) en Reizigersmonitor ‘Sociale veiligheid van de ov-reiziger’ (sinds 2001) van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV). De Personeelsmonitor heeft betrekking op het stads- en streekvervoer (exclusief NS), de reizigersmonitor zowel het stad- en streek- en spoorvervoer van de NS. In de monitor wordt onder andere aan de werknemers en reizigers gevraagd hoe zij de veiligheid waarden en/of men zelf slachtoffer is geweest van incidenten.
- de incidentregistraties door de vervoersbedrijven. De vervoerders houden zelf een incidentenregistratie bij waar incidenten gemeld en geregistreerd worden volgens de landelijke A-B-C methodiek (zie bijlage 1).

Een aantal jaren geleden is meerdere malen geprobeerd om op basis van de incidentregistraties een beeld te genereren per vervoerder, per OV-autoriteit en een overkoepelend landelijk beeld. Deze pogingen zijn niet gelukt. Hier liggen enkele oorzaken aan ten grondslag:

- ondanks de landelijke afspraken over het registreren van incidenten conform de A-B-C methodiek bestaan er interpretatieverschillen tussen de categorieën en zijn deze categorieën onvoldoende dekkend voor de problematiek die wordt geconstateerd (bijvoorbeeld voor het stenen en eieren gooien). Hierdoor is de wijze van registreren tussen vervoerders verschillend en onderling niet vergelijkbaar

- de indruk bestaat dat veel (lichtere) incidenten niet worden gemeld door werknemers. Daarnaast is er tussen vervoerders een verschil in het aanmoedigen van werknemers om incidenten te melden
- de stedelijke vervoerders en de NS hebben aangegeven hun huidige systematiek liever niet te wijzigen omdat anders continuïteit en vergelijkbaarheid van gegevens van voorgaande jaren verloren gaat. De vervoersbedrijven binnen de Federatie Mobiliteit Nederland (Arriva, Connexion, Veolia en Syntus) hebben aangegeven te willen toewerken naar een uniforme registratie.

In het volgende hoofdstuk wordt, op basis van de monitoren, de incidentregistraties en de ervaringen van de betrokkenen bij de Taskforce een beeld geschetst van de huidige situatie.

### 3 Sociale veiligheid van de werknemers in het openbaar vervoer

*In dit hoofdstuk wordt op hoofdlijnen een beeld geschetst van het huidige beeld van de sociale (on)veiligheid in het openbaar vervoer. In de laatste paragraaf worden mogelijke verklaringen voor de incidenten beschreven.*

*'Ik sprak een passagier aan die met één strip wilde meereizen. Na te hebben uitgelegd dat hij echt een kaartje moest bijkopen rochelde hij mij midden in mijn gezicht. Daarna verliet hij rennend de bus. De noodknop gebruik ik niet voor dit soort gevallen. Maar mij valt wel op dat die soort van agressie steeds vaker voorkomt. Schelden door schooljeugd, niet willen strippen en ouderen die niet willen strippen in verband met vrij reizen.*

Uit zwartboek FNV Bondgenoten, Chauffeur Connexxion, Haaglanden, september '08

#### 3.1 Algemene kenmerken sociale veiligheid in het openbaar vervoer

- Er zijn ruim 28.500 werknemers werkzaam in het openbaar vervoer die regelmatig klantcontact hebben met reizigers en andere personen die zich in of rond het openbaar vervoer ophouden.
- Van al het toezichthoudend en controlerend personeel in het stads- en streekvervoer is 85% werkzaam in de vier grote steden (G4) bij de RET, het GVB, de HTM en het GVVU.
- Er is een duidelijk verband tussen de functie van een werknemer in het openbaar vervoer en het risico om slachtoffer te worden. Zo loopt toezichthoudend personeel het grootste risico om slachtoffer te worden.
- De veiligheidsproblematiek in het openbaar vervoer verschilt sterk naar plaats en tijd. Er zijn duidelijke 'hotspots' en 'hottimes': locaties en tijdstippen waar relatief veel incidenten voorkomen. Incidenten doen zich gedurende de hele week voor, maar de piek van incidenten ligt vooral op de vrijdag en zaterdag. Hoe later de avond, hoe groter de kans op een incident.
- Veel voorkomende 'lichtere' incidenten worden nauwelijks geregistreerd. Van lastigvallen en pesten wordt minder dan de helft van de gevallen geregistreerd.
- Als wordt ingezet op het verminderen van incidenten hoeft dit niet direct te betekenen dat veiligheidsgevoelens toenemen. Behalve bij de bus is in bijna alle modaliteiten het gevoel van veiligheid van werknemers de laatste jaren (sinds 2002) toegenomen, terwijl incidenten niet of een geringe daling laten zien. De verbetering van de objectieve veiligheid gaat niet vanzelfsprekend gepaard met een toename van de subjectieve veiligheid. Er zijn naast het werkelijke aantal incidenten ook andere variabelen die subjectieve veiligheid beïnvloeden.

- Het algemene beeld dat incidenten ernstiger worden is niet te generaliseren en het is verschillend per vervoerder en vervoersmodaliteit. In het streekvervoer wordt wel nadrukkelijk een toename van ernstige geregistreerde incidenten geconstateerd. De politiecijfers tonen aan dat het gebruik van geweld in het algemeen een stijging vertoont.
- Voor zover het mogelijk is om informatie te geven over daders van geweld kan geconcludeerd worden dat het veelal mannen tussen de 18 en 34 jaar uit de lagere sociale milieus zijn met een laag opleidingsniveau. Daders treden vaak solo op en zijn eerder in aanraking geweest met de politie. Drank en drugs spelen in ongeveer de helft van de situaties een rol.<sup>5)</sup>
- Daar waar grote groepen mensen samenkomen, voor bijvoorbeeld vervoer naar scholengemeenschappen, voetbalwedstrijden en discotheken, lijken zich meer incidenten voor te doen. Het beeld bestaat dat vaker dan voorheen oudere reizigers agressie en geweld veroorzaken.
- Ook wordt het openbaar vervoer geconfronteerd met vandalisme, agressief en baldadig gedrag gericht op het voertuig, zoals het gooien van stenen en eieren op bussen in het landelijke gebied.

### 3.2 Beeld sociale veiligheid in het stadsvervoer

*Een mevrouw heeft een klacht. Zij voelt zich in de metro totaal niet meer veilig, vooral 's avonds maar toch ook wel overdag. Vorige week heeft zij meegemaakt dat er in het metrostel een groep Antilliaanse jongeren aan het vechten waren, hierdoor is er een ruit gebroken.*

*Bron: Melding aan RET klantenservice*

- Het aantal strafbare en niet-strafbare incidenten neemt af binnen de G4. Het gevoel van veiligheid bij het personeel binnen de G4 is gestegen.
- De werknemers binnen de G4 maken meer incidenten mee dan buiten de G4, maar dit verschil wordt kleiner door een toename van incidenten buiten G4.
- Bij de RET is sprake van een afname van het aantal A-, B- en C- incidenten in 2008 ten opzichte van 2007. Opvallend is dat de incidenten op de metrostations zijn gedaald, terwijl er sprake is van een stijging van het gevoel van onveiligheid en het aantal incidenten in de metrovoertuigen vooral in de avonduren. Zorgwekkend is dat de incidenten een toename laten zien van agressie (spugen, schelden) en daadwerkelijk geweld tegen RET personeel.

<sup>5)</sup> Op basis van negentien wetenschappelijke onderzoeken naar daders van geweld heeft het programma Veilige Publieke Taak de contouren van een daderprofiel opgesteld van mensen die agressie en geweld plegen tegen werknemers met een publieke taak. Werknemers in het openbaar vervoer maken hier onderdeel van uit.

- Voor de HTM geldt dat de incidenten in 2008 ten opzichte van 2007 zijn gestegen, vooral voor de categorie C-incidenten. Op de Randstad Rail wordt eveneens een forse stijging van het aantal incidenten gesignaleerd. De stijging van het aantal incidenten wordt voornamelijk toegeschreven aan een sterk verbeterd registratiesysteem, alsmede de energie die gestoken is in het vergroten van de meldingsbereidheid van de werknemers. De indruk is dat er geen sprake is van een feitelijke toename van incidenten. Wel is de toename van de incidenten in categorie C, zoals lastig vallen en pesten, opvallend. Er is hier geen eenduidige verklaring voor te geven.
- Voor het GVB geldt dat er sprake is van een daling van incidenten in het openbaar vervoer, vooral in de A-categorie. De incidenten in de metro en de tram zijn gedaald in 2008, de incidenten in de bus ook, maar minder fors dan in de metro en de tram. Ondanks de daling van het aantal geregistreerde incidenten waren het afgelopen jaar regelmatig signalen dat er in de bus, tram en metro sprake was van overlastgevend gedrag, veelal door groepen jongeren. Het gedrag was niet ernstig genoeg om te melden, maar de jongeren gaan wel steeds verder met het zoeken van grenzen.<sup>6)</sup>
- De A-incidenten bij de GVVU kennen een stijging in 2008 van 10% ten opzichte van 2007, evenals de categorie B-incidenten met een stijging van 8%. Wel laat het laatste kwartaal van 2008 een grote daling zien door onder meer de controles, opvolging en de geprofessionaliseerde toezichhoudende teams. C-incidenten waren in 2007 niet geregistreerd, waardoor geen goede vergelijking is te maken met de gegevens uit 2008. In 2008 is het aantal gemelde incidenten licht gestegen ten opzichte van 2007. De stijging is deels te verklaren door de aandacht vanuit het GVVU voor het melden van incidenten.

### 3.3 Beeld sociale veiligheid in het streekvervoer<sup>7)</sup>

- Het slachtofferschap van incidenten onder het personeel is gestegen, zowel het aantal strafbare en niet-strafbare incidenten neemt toe buiten de G4. Het percentage strafbare incidenten neemt vooral toe in de bus.

---

<sup>6)</sup> GVB is als reactie daarop gestart met het 'Adoptielijnenproject'. Een tweetal boas 'adopteert' een lijn of gebied waar structurele problemen zijn. Zij gaan in overleg met het lijnmanagement, spreken bestuurders en conducteurs en benaderen externe betrokken partijen, zoals scholen, politie en stadsdelen. Op basis van alle informatie stellen zij een Plan van Aanpak op, specifiek op maat voor de problemen. Dit is veelal een combinatie van preventieve en repressieve maatregelen, variërend van scholierenvoorlichting, posters op scholen hangen, tot extra kaartcontroles op specifieke tijdstippen en controles in burger. Uit de eerste tussentijdse evaluatie blijkt dat de aanpak effect heeft. Bestuurders en conducteurs voelen zich serieuzer genomen en veiliger. Mogelijk is deze maatregel op basis van eerste evaluatie toepasbaar voor andere vervoerders.

<sup>7)</sup> De Personeelsmonitor en de incidentregistraties van vervoerders geven deels hetzelfde beeld weer, namelijk een stijging van het aantal incidenten buiten de G4. De percentages van de stijgingen van het aantal incidenten die worden genoemd in de incidentregistraties zijn vaak groter dan gevonden in de Personeelsmonitor.

- Het veiligheidsgevoel bij het personeel buiten de G4 is gedaald, met name buschauffeurs zijn zich onveiliger gaan voelen.
- Met uitzondering van Syntus, waar sprake is van een daling, melden alle andere streekvervoerders die aangesloten zijn bij FMN (Arriva, Veolia, Connexxion) een stijging van incidenten.<sup>8)</sup> Daar waar in 2007 nog sprake was van 3.869 incidenten, is dat aantal in 2008 gestegen naar 4.711 incidenten. Dit is een stijging van bijna 22% ten opzichte van 2007. Deze trend lijkt zich door te zetten in 2009. Volgens de streekvervoerders is de stijging vooral te wijten aan het aantal ernstige incidenten waarbij agressief gedrag een rol speelt. Verklaringen hiervoor lopen uiteen; van toename van alcohol en drugsgebruik door reizigers, het gemak en de bereidheid van de chauffeurs om incidenten te melden, toename van het aantal reizigers en de media-aandacht voor veiligheid in het openbaar vervoer.

### **3.4 Beeld sociale veiligheid in het spoorvervoer**

- Het personeel van de spoorwegen heeft in 2008 iets meer incidenten (0,8%) gemeld dan in voorgaande jaren. Deze lichte stijging is vooral te wijten aan de toename van het aantal personeelsleden dat incidenten kunnen melden via Railpocket (18,5%). Vergeleken met 2004 is er sprake van een daling van 22% van het aantal incidenten.
- De gemelde incidenten hebben in de helft van de gevallen te maken met het vervoersbewijs, gevolgd door het aanspreken van de reiziger door de werknemer op zijn of haar gedrag. Vooral verbale agressie is het gevolg. Hoewel NS-werknemers redelijk tevreden zijn over het sociale veiligheidsbeleid van NS, geven zij ook aan dat sociale veiligheid wel meer prioriteit binnen het bedrijf mag krijgen.
- Het aantal ernstige incidenten, waarbij EHBO of ziekenhuisbehandeling van de werknemer als gevolg van het incident nodig is, bedragen plusminus 150 per jaar.
- De reizigers maakten in 2008 minder incidenten mee dan in 2004. Ook het percentage reizigers dat een zeven of hoger geeft is gestegen.
- De piek van de incidenten ligt op vrijdag- en zaterdagavond en kent een duidelijke relatie met het uitgaansgeweld.
- Bij de spoorwepolitie is een dalende trend waar te nemen voor zowel het aantal aangiften als meldingen.

---

<sup>8)</sup> Deze vervoerders worden aangemerkt als streekvervoerders, omdat hoofdzakelijk vervoer plaatsvindt buiten de G4.



### 3.5 Verklaringen incidenten in het openbaar vervoer

*Er leven verschillende beelden ten aanzien van de verklaringen van incidenten in het openbaar vervoer. De Taskforce is gekomen tot een aantal mogelijke verklaringen van incidenten. De verklaringen kunnen hierdoor meer of minder toegesneden zijn op een specifieke situatie.*

#### Waarden en normen veranderen

Het ontbreekt in situaties aan een gezamenlijk verantwoordelijkheidsgevoel voor openbare orde en veiligheid. Enkele voorbeelden zijn:

- onvoorzichtige omgang met materiaal en het gebruik van gemeenschappelijke ruimten
- vermindering van de sociale controle; ongewenst gedrag wordt minder snel gecorrigeerd door medereizigers.

#### Imago openbaar vervoer is onduidelijk

Het openbaar vervoer heeft geen duidelijk imago. Vaak wordt openbaar vervoer in verband gebracht met 'gratis' reizen en 'openbare ruimte'. Met de komst van de OV-chipkaart en toegangspoorten wijzigt dit mogelijk. De verwachtingen van reizigers zijn door woordkeuze en verscheidenheid aan modaliteiten en vervoerders niet eenduidig.

#### Randvoorwaarden van het vervoeren van reizigers niet goed geborgd

- *Gebrek aan informatie aan de reizigers:* agressie en geweld ontstaat ook als gevolg van irritatie door het ontbreken van duidelijke informatie aan de reiziger. Bijvoorbeeld over een gewijzigde dienstregeling en bij vertraging.
- *Het niet op tijd rijden* kan ook een voedingsbodem zijn en tot irritatie leiden bij de werknemers en reizigers waardoor ongenoegen kan ontstaan.
- *Het ontbreken van menselijk toezicht* kan leiden tot een gebrek aan controle om mensen aan te spreken op hun gedrag en escalatie van incidenten te voorkomen. Ook zijn reizigers minder in de gelegenheid om vragen te stellen aan werknemers van het openbaar vervoer.
- *Teveel verschillende kaartsoorten:* genoemd is dat er veel verschillende kaartsoorten bestaan waardoor het betalen en controleren van vervoersbewijzen niet eenvoudig is en tot onduidelijkheid en onbegrip kan leiden bij de werknemer en de reiziger. (Het effect van de komst van de OV-chipkaart in delen van Nederland wordt dan ook met belangstelling gevolgd).

#### Houding/bejegening van reizigers door werknemers niet altijd passend

- Incidenten kunnen ook ontstaan doordat werknemers in het openbaar vervoer niet altijd een juiste bejegening en servicegerichte houding hebben om incidenten tijdig te voorkomen en niet te laten escaleren.
- In bepaalde functies worden veel uiteenlopende taken gevraagd van werknemers en verenigd binnen één functie waardoor belasting hoog kan zijn (op tijd rijden, kaartjes controleren en toezicht houden in en om het voertuig).

#### Beleid voor sociale veiligheid is niet altijd consequent en compleet

- *Uitvoering van beleid is niet altijd consequent*: het uitvoeren van protocollen en procedures om problemen aan te pakken wordt niet altijd goed opgepakt en verschilt per vervoerder.
- *Sociale veiligheid is vaak een sluitpost*: voor vervoerders en OV-autoriteiten zijn er soms andere prioriteiten die dichterbij de kerntaak van het vervoeren aanliggen (zoals uitbreiding van dienstregelingsuren) dan sociale veiligheid. Het investeren in sociale veiligheid is veelal een sluitpost.
- *Sluitend maken van veiligheidsketen*: in een aantal gevallen is de veiligheidsketen niet sluitend en is er minder aandacht voor preventieve maatregelen en maatregelen gericht op de opvang en nazorg van werknemers.

#### Ondersteuning tijdens incidenten door technische mankementen

- Het incidenteel niet werken van een noodknopvoorziening, het niet altijd direct kunnen bereiken van de verkeersleiding en het niet goed afhandelen van een melding door de verkeerscentrale leiden ook tot escalatie van incidenten en afname van veiligheidsgevoelens van werknemers en reizigers.

In het volgende hoofdstuk worden op basis van het huidige beeld over de problematiek in het openbaar vervoer passende maatregelen voorgesteld.

## 4 Maatregelen voor het verbeteren van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer

*In dit hoofdstuk wordt de totstandkoming en de keuze van de maatregelen nader toegelicht. In paragraaf 4.3 worden de voorgestelde maatregelen weergegeven die de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer op 14 september 2009 wil voorleggen aan de Ministers van BZK, V&W en Justitie gepresenteerd.*

### 4.1 Minimale eisen voor het terugdringen van incidenten in het openbaar vervoer

Het beeld is dat de sociale veiligheid bij de Nederlandse Spoorwegen en het stedelijk openbaar vervoer (G4) zich sinds 2002 stabiel tot positief heeft ontwikkeld. In het streekvervoer is vooral sinds 2006 sprake van een toename van het aantal incidenten en hier daalt de veiligheidsbeleving van de werknemers, vooral bij buschauffeurs. Verder is bij het stads-, streekvervoer en spoorvervoer sprake van een aantal ernstige heftige incidenten (beroving, stenen gooien en 'door het lint gaan'), die grote impact hebben op werknemers.

Het beeld van sociale veiligheid leiden tot minimale eisen voor het op te stellen pakket van maatregelen ter verbetering van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer voor de werknemers:

- De maatregelen moeten gericht zijn op het structureel verbeteren van de sociale veiligheid voor alle vervoersmodaliteiten in Nederland om de excessen die zich voordoen in tram, metro, bus en trein een halt toe te roepen. Het generaliseren van de problematiek (en daarmee de maatregelen) is niet wenselijk en ook niet effectief.
- Om tot een snelle en adequate aanpak te komen moeten de maatregelen gericht zijn op de problematiek zoals blijkt uit de monitoren, incidentregistraties en ervaringen van vervoerders en werknemers. Dit betekent een onderscheid in vervoersmodaliteiten (vooral voor streekvervoer), gebieden/locaties en tijdstippen ('hotspots' en 'hottimes').
- Een probleemgerichte aanpak is alleen effectief als dit in een samenhangend pakket van maatregelen met en door lokale en regionale betrokkenen wordt vormgegeven en uitgevoerd. Een gebiedsgebonden aanpak van de problematiek is noodzakelijk, omdat elke stad en streek eigen kenmerken heeft.
- Het pakket van maatregelen richt zich niet alleen op de bestrijding van incidenten (repressie), maar ook op preventie en nazorg.

- Het verbeteren van de incidentregistraties tussen vervoerders is belangrijk, omdat de huidige problematiek gefragmenteerd is per vervoerder en niet gekoppeld met de registratiesystemen van de politie. Het eenduidig melden van incidenten draagt bij aan een vergelijkbaar beeld van de problematiek. Daarbij is het belangrijk om ook lichtere veel voorkomende incidenten, zoals lastigvallen en pesten, te melden en te registreren. Zij vormen vaak een indicatie voor een toename van de onveiligheid in het openbaar vervoer.
- Ook maatregelen voor nazorg en schadeafhandeling zijn wenselijk. Voor werknemers geldt dat het uiterst belangrijk is om in geval van een incident op ondersteuning van de werkgever te kunnen rekenen. Daarvoor moet de techniek en het proces (alarmering via noodknop van de veiligheidscentrale, snelheid en vakbekwaamheid in afhandeling van de melding door verkeerscentrale, afspraken met veiligheidsteams en politie) op orde zijn. In het pakket van maatregelen moet ook aandacht zijn voor het verhalen van de schade op de daders.
- Tot slot is het wenselijk om in het pakket van maatregelen te onderzoeken hoe een gezamenlijke en gedeelde norm voor het openbaar vervoer opgesteld kan worden om waarden en normen te verbeteren. Aandacht voor houding en bejegening van werknemers naar reizigers in het openbaar vervoer maakt hier onderdeel van uit.

#### 4.2 Uitgangspunten van de voorgestelde maatregelen

Op basis van de beelden over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer zijn door de beleidsgroep en de stuurgroep van de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer de volgende uitgangspunten opgesteld waar het pakket van maatregelen aan moet voldoen, om de ernstige incidenten van begin 2009 aan te pakken.

##### 1. De aanpak kent een probleemgerichte focus

De voorgestelde maatregelen bevatten *specifieke maatregelen* gericht op vervoersmodaliteiten en plaatsen waar een toename van het aantal incidenten te constateren is. Zo blijkt dat het streekvervoer, waar aanvankelijk de problemen beperkter waren, momenteel geconfronteerd wordt met een toename van incidenten, evenals een toename van incidenten in de metro's. Daarnaast zijn er *structurele maatregelen* opgenomen die van belang zijn voor elke vervoerder, zoals het aanpassen van wet- en regelgeving en het vereenvoudigen van aangifte en het verhalen van schade.

##### 2. 'Op sociale veiligheid in het openbaar vervoer wordt niet geconcurrereerd'

Partijen in het openbaar vervoer zien de sociale veiligheid als een gezamenlijke inspanning waar in beginsel *niet op wordt geconcurrereerd*. Een veilige werkomgeving voor werknemers staat voorop, evenals een veilige reis voor reizigers. De voorgestelde maatregelen willen concurrentie op sociale veiligheid uitsluiten.

### 3. De (keten)samenwerking wordt verbeterd

Sociale veiligheid is niet alleen een onderwerp voor vervoersbedrijven. Het is ook een maatschappelijk verschijnsel waarbij diverse betrokkenen hun eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden hebben. *Om de incidenten in het openbaar vervoer effectief aan te pakken is samenwerking tussen de verschillende partijen noodzakelijk evenals samenhang tussen de activiteiten.* De effectiviteit van de maatregelen hangt voor een belangrijk deel samen met de wijze waarop de problematiek door lokale en regionale samenwerking wordt opgepakt. De voorgestelde maatregelen stimuleren en bevorderen deze samenwerking.

### 4. Werkbare maatregelen worden geïntensiveerd

De door betrokkenen voorgestelde maatregelen bevorderen *het toepassen van maatregelen die tot goede effecten hebben geleid.* Het delen van informatie, het toepassen van best-practices en het leren van de aanpak van sociale veiligheid van elkaar staat centraal bij de maatregelen die worden voorgesteld. Ook worden uitkomsten en handreikingen van bestaande projecten en programma's (zoals Veilige Publieke Taak en het Kenniscentrum Sociale Veiligheid en Mobiliteit van het KpVV) optimaal benut.

### 5. Handelingswijzen in het openbaar vervoer worden geüniformeerd

De voorgestelde maatregelen beogen de handelingswijzen door werknemers in het openbaar vervoer te *uniformeren voor meer duidelijkheid en meer begrip naar de reizigers* (zoals het aanspreken op waarden en normen in het openbaar vervoer, communiceren richting reizigers, servicegerichtheid). Het uniformeren van de werkwijze heeft tevens als doel om een sterker imago van het openbaar vervoer te realiseren.

## **4.3 Maatregelen ter vermindering van het aantal incidenten in het openbaar vervoer**

De voorgestelde maatregelen om de incidenten in het openbaar vervoer terug te dringen zijn als volgt ingedeeld:

- Preventieve maatregelen: maatregelen gericht op het zo klein mogelijk houden van de risico's en de (soort) gevolgen van incidenten te beperken. Te denken valt aan activiteiten als normstelling, wetgeving, voorlichting, eisen te stellen in contracten en toezicht en handhaving op naleving van afspraken.
- Preparatieve maatregelen: maatregelen gericht op het voorkomen van incidenten en het goed afhandelen van incidenten in het openbaar vervoer. Belangrijke onderdelen hiervan zijn planvorming, informatievoorziening, oefenen en opleiden en de aanschaf van materiaal en middelen.
- Nazorg maatregelen: maatregelen gericht op het zo goed mogelijk afronden van het incident om weer terug te kunnen keren naar de normale situatie, zoals het evalueren van het incident, het aanbieden van zorg aan slachtoffers en schadeafhandeling.

In tabel 1 worden de voorgestelde maatregelen weergegeven.

*Tabel 1: Voorgestelde maatregelen door de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer*

<b>Maatregelen</b>	<b>Voorgestelde maatregelen door de Taskforce</b>
<b>Preventieve maatregelen</b>	Verankeren van sociale veiligheid in concessies (5.1)
	Afspraken maken over sociale veiligheid tussen werknemers en werkgevers (5.2)
	Stafbaar stellen van een opgelegd reisverbod en vergroten van de mogelijkheid om verblijfsverbod op te leggen en te handhaven (5.3)
	Versterken van bevoegdheden van de buitengewoon opsporingsambtenaar (5.4)
	Verbeteren uniforme registratie van incidenten in het openbaar vervoer (5.5)
	Verbeteren overlegstructuur en informatie-uitwisseling tussen stads- en streekvervoerders en politie (5.6)
	Campagne waarden en normen voor de hele openbaar vervoersector (5.15)
<b>Preparatieve maatregelen</b>	Uitbreiden en verbeteren van cameratoezicht in het openbaar vervoer op probleemlijnen (inclusief pilot doorkoppelen camerabeelden verkeerscentrale en politie) (5.7)
	Efficiëntere en slimmere inzet van toezichthoudend personeel in het gebieden waar verschillende vervoerders vervoeren (5.8)
	Uitbreiding menselijk toezicht in het stads- en streekvervoer (5.9)
	Informatie over en ondersteuning bij het opstellen van lokale veiligheidsarrangementen plus overlegstructuur (5.10)
	Opleiden van buschauffeurs in het streekvervoer in gastheerschap en de-escalatie van agressie en geweld (5.11)
<b>Nazorg maatregelen</b>	Het verbeteren van het verhalen van schade (5.12)
	Het oprichten van shared services schadeverhaal voor werkgevers (5.13)
	Het vereenvoudigen van het aangifteproces (5.14)
	Pilot 'Weekendje weg' in het openbaar vervoer (5.16)

In het volgende hoofdstuk wordt per maatregelen een beschrijving gegeven van het knelpunt, de doelstelling, de betrokkenen, de financiering en het realisatie-termijn.

## 5 Beschrijving voorgestelde maatregelen

In dit hoofdstuk worden de maatregelen nader beschreven.

### 5.1 Verankeren van sociale veiligheid in concessies

Verankeren van sociale veiligheid in concessies stads- en streekvervoer	
<b>Knelpunt</b>	Er is momenteel een grote mate van diversiteit in de wijze waarop sociale veiligheid in concessies is geregeld. Daarnaast is in de meeste concessies sociale veiligheid een onderbelicht element.
<b>Voorstel Taskforce</b>	<p>Door nader te expliciteren welke normen voor sociale veiligheid minimaal in concessie geregeld worden, ontstaat een basisniveau sociale veiligheid waarin minimuminzet (input) of minimumresultaat (outcome) kunnen worden vastgelegd. Tevens kan worden opgenomen hoe met – onvoorziene – ontwikkelingen worden omgegaan.</p> <p>Door de Taskforce is inmiddels een eerste aanzet gegeven voor input en outcome eisen. Het komende half jaar zullen de OV-autoriteiten samen met het KpVV dit voorstel nader uitwerken en tot concrete afspraken komen. Hierbij wordt aangesloten op het KpVV programma “Beter Bestek”.</p>
<b>Doelstelling maatregel</b>	<p>Wanneer een basisnorm in de concessie wordt afgesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wordt sociale veiligheid uit de concurrentie gehaald en wordt structurele aandacht voor sociale veiligheid niet meer van ondergeschikt belang.</li> <li>- wordt gekozen voor een vorm waarbij basisnormen worden vastgelegd, maar blijft er ook ruimte voor ondernemerschap van vervoerders om innovatieve oplossingen niet in de weg te staan.</li> <li>- wordt gekozen voor zowel input- als outputsturing tussen OV-autoriteiten en vervoerders. De OV-autoriteit verkrijgt enerzijds zicht op de inzet van de vervoerder op sociale veiligheid, terwijl anderzijds de invulling daarvan wordt overgelaten aan de vervoerder zelf. Een voorbeeld is het maken van afspraken over medewerkerstevredenheid.</li> </ul>
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<p><i>Verantwoordelijk:</i> OV-autoriteiten (provincies en stadsregio's)</p> <p><i>Betrokkenen:</i> IPO, SkVV en KpVV.</p>
<b>Financiering van de maatregel</b>	De maatregel vergt vooral organisatie inzet. De afgelopen periode is in werkgroep verband een start gemaakt met de uitwerking van de mogelijkheid te komen tot basisnormen. Voorgesteld wordt om hier verder invulling aan te geven.
<b>Opmerkingen</b>	FMN acht het wenselijk dat de inzet van BOA's per DRU een onbetwistbaar onderdeel vormen van het basispakket van veiligheidsmaatregelen waarover bij de gunning van een concessie geen concurrentie op wordt geleverd.
<b>Realisatietermijn</b>	Uitwerking kan binnen een half jaar tot een jaar plaatsvinden. Vervolgens zal het opgenomen worden in de nieuwe concessies.

## 5.2 Afspraken maken over sociale veiligheid tussen werknemers en werkgevers

<b>Afspraken maken over sociale veiligheid tussen werknemers (vakbonden) en werkgevers (vervoerders)</b>	
<b>Knelpunt</b>	Sociale veiligheid is in CAO's een beperkt element.
<b>Voorstel Taskforce</b>	<p>Het opnemen van voorwaarden in CAO leidt ertoe dat werkgevers en werknemers expliciete afspraken maken en dat er prioriteit wordt toegekend aan sociale veiligheid.</p> <p>Bij NS zijn, in het kader van de CAO, afspraken vastgelegd over de aanpak van de sociale veiligheid. Bij de RET is er het geweldsprotocol waardoor alle zaken voor de werknemers die te maken hebben met een geweldsincident uit handen worden genomen. Op deze wijze kan de werknemer zich volledig richten op herstel en is er geen omkijken naar aansprakelijkheden.</p> <p>De Taskforce stelt voor dat de andere vervoerders ook soortgelijke afspraken maken in de CAO of aanvullende afspraken, zoals in een Arbo-catalogus, tussen de werkgevers (vervoerders) en werknemers (vakbonden) in het stads- en streekvervoer.</p>
<b>Doelstelling maatregel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Borgen van structurele aandacht voor sociale veiligheid</li> <li>- Uniformeren van uitgangspunten voor werknemers</li> <li>- Inzichtelijk maken van inzet die werkgevers plegen op sociale veiligheid.</li> </ul>
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<i>Verantwoordelijk:</i> Werkgevers (vervoerders) en werknemers (vakbonden).
<b>Financiering van de maatregel</b>	Door vervoerders en vakbonden.
<b>Realisatietermijn</b>	Binnen een jaar.



### 5.3 Strafbaar stellen van een opgelegd reisverbod en vergroten van mogelijkheid om verblijfsverbod op te leggen en te handhaven

<b>Strafbaar stellen van een opgelegd reisverbod en vergroten van mogelijkheid om verblijfsverbod op te leggen en te handhaven</b>	
<b>Knelpunt</b>	<p>Ervaring met de toepassing van het reis- en verblijfsverbod (o.a. RET en NS) leert dat de duur van een reis- en verblijfsverbod en de sanctie op overtreding van een verbod momenteel onvoldoende juridische grondslag biedt om een opgelegd verbod strafrechtelijk te handhaven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het overtreden van een opgelegd <i>reisverbod</i> is niet automatisch een strafbaar feit</li> <li>- het opleggen en handhaven van een <i>verblijfsverbod</i> is onduidelijk. Een verblijfsverbod is gewenst om overlastgevers in en rond het stationsgebied te weren.</li> </ul>
<b>Voorstel Taskforce</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Reisverbod</i>: Het aanpassen van de WP2000 om de handhaving van de reis- en verblijfsverboden te verbeteren. De procedure hiervoor is reeds in gang gezet en naar verwachting binnen een half jaar gerealiseerd.</li> <li>- <i>Verblijfsverbod</i>: Het instellen van een werkgroep om voor eind 2009 de mogelijkheden voor het opleggen en handhaven van een verblijfsverbod in kaart te brengen. Vervolgens kan daarna een formele regeling voor juridische aanpassing starten.</li> <li>- <i>Actualiseren van de handreiking</i>. In het eerste Aanvalsplan (2002) was reis- en verblijfsverboden één van de 22 maatregelen. Er is toen een handreiking opgesteld. In het vervolg aanvalsplan SVOV is opgenomen dat de handreiking wordt geactualiseerd, de Taskforce adviseert dit na de aanpassingen uit te voeren.</li> </ul>
<b>Doelstelling maatregel</b>	<p>Het doel van de maatregel is het verbeteren van de handhaving van reis- en verblijfsverboden. Deze verboden zijn zowel gewenst voor de plegers van ernstige incidenten als voor notoire overlastgevers. De praktijk bij de RET op tramlijn 2 leert dat van het communiceren van deze aanpak preventieve werking uitgaat.</p>
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<p><i>Verantwoordelijke</i>: Ministeried van V&amp;W en Justitie. <i>Betrokkenen</i>: Openbaar Ministerie, vervoerders en politie.</p>
<b>Financiering van de maatregel</b>	<p>Er zijn wettechnische aanpassingen nodig die geen extra financiering vergen.</p>
<b>Realisatietermijn</b>	<p>Het reisverbod binnen een half jaar en de verblijfsverboden binnen één jaar.</p>

#### 5.4 Versterken van de bevoegdheden buitengewoon opsporingsambtenaar

<b>Versterken van de bevoegdheden van de buitengewoon opsporingsambtenaar (boa's)</b>	
<b>Knelpunt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De handhaving van artikel 72 en 73 kan door de boa in tegenstelling tot artikel 71 (zwartrijden) niet zelfstandig worden afgehandeld, zodat een uitgeschreven boete via het OM en Justitie loopt. Dit betekent vertraging in het feitelijk opleggen van de sanctie.</li> <li>- Deze vertraging gaat ten koste van de effectiviteit van het optreden (geen lik-op-stuk beleid) en ondermijning van het gezag van de boa's.</li> </ul>
<b>Voorstel Taskforce</b>	De Taskforce beveelt aan te onderzoeken of de bevoegdheden voor de boa's kunnen worden verruimd voor afhandeling van overtredingen genoemd in de art.72 en 73. De Taskforce adviseert om deze overtredingen volgens dezelfde systematiek af te handelen als artikel 71 (zwartrijden). Dit vergt nadere uitwerking en verkenning. Voorgesteld wordt om dit te betrekken in de werkgroep voor het verblijfsverbod (zie paragraaf 5.3). Daarbij is ook aandacht nodig voor goede afspraken met politie en OM over de kwaliteit van het procesverbaal.
<b>Doelstelling maatregel</b>	<p>Het handhaven van artikel 72 en 73 door boa's, waardoor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de bevoegdheid van boa's wordt uitgebreid waardoor het gezag van boa's wordt versterkt doordat voor meer overtredingen direct kan worden opgetreden. Hierdoor wordt ook de positie van de boa's verbeterd</li> <li>- vervoerders effectief kunnen optreden tegen overtredingen van deze artikelen en een langdurig juridisch traject wordt voorkomen, waardoor de afhandeling van deze overtredingen wordt vereenvoudigd en het politieel en justitieel apparaat wordt ontlast</li> <li>- de pakkans van overtredders van deze artikelen wordt vergroot.</li> </ul>
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<p><i>Verantwoordelijk:</i> Ministerie van V&amp;W in samenwerking met Justitie.</p> <p><i>Betrokkenen:</i> vervoerders (voor uitvoering), Openbaar Ministerie en politie.</p>
<b>Financiering van de maatregel</b>	Het betreft mogelijk een aanpassing van de regelgeving en bevoegdheden door de Ministeries van Justitie en V&W. Hier gaat geen aanvullende financiering mee gepaard. Vervoerders zijn voor de uitvoering verantwoordelijk.
<b>Realisatietermijn</b>	De in te stellen werkgroep dient binnen een half jaar concrete voorstellen uit te werken, waarna het traject voor aanpassing van WP2000 en eventueel andere wetten kan aanvangen.

## 5.5 Verbeteren uniforme registratie van incidenten in het openbaar vervoer

Verbeteren uniforme registratie incidenten in het openbaar vervoer	
<b>Knelpunt</b>	De incidentregistraties van vervoerders blijken ondanks de afspraken over de A-B-C-methodiek onderling niet vergelijkbaar. De terminologie wordt verschillend ingevuld en geïnterpreteerd door vervoerders. Hierdoor ontbreekt een landelijk beeld van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Ook is vergelijking tussen vervoersmodaliteiten, vervoersbedrijven en OV-autoriteiten niet mogelijk.
<b>Voorstel Taskforce</b>	<p>De Taskforce stelt voor om de verschillen tussen de incidentregistraties te verminderen door de afspraken over de registratie van de A-B-C-systematiek te herwaarderen en waar nodig, aan te passen. Vervolgens kunnen de vervoerssectoren geleidelijk naar elkaar toe groeien om een beter landelijk beeld te krijgen over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer (gefaseerd groeimodel). Het in een keer overgaan op een andere wijze van registreren is niet wenselijk, omdat daarmee de continuïteit van de bestaande registratiemethodiek verloren gaat.</p> <p>Het voorstel is om in een werkgroep de interpretatieverschillen in de huidige A-B-C-systematiek opnieuw te bekijken en indien nodig aan te passen. Vervolgens moet een ontwerp worden opgesteld hoe volgens een groeimodel wordt toegewerkt naar uniforme registratie.</p>
<b>Doelstelling maatregel</b>	Het doel van de maatregel is om beter inzicht te krijgen in de ontwikkeling van sociale veiligheid in het openbaar vervoer per vervoerder en per OV- autoriteit en het genereren van een landelijk beeld per vervoersmodaliteit. Op basis van dit beeld kunnen gerichter maatregelen voor een veilig openbaar vervoer worden ingezet.
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<p><i>Verantwoordelijk:</i> vervoersbedrijven (stads-, streek- en spoorvervoer) en OV-autoriteiten.</p> <p><i>Betrokkenen:</i> Ministeries BZK en V&amp;W.</p>
<b>Financiering van de maatregel</b>	Er moeten landelijke afspraken worden gemaakt. Dit hoeft in principe geen geld te kosten.
<b>Realisatietermijn</b>	Voorstellen voor afstemming kunnen binnen maximaal een jaar gereed zijn. Daarna zal een groeitraject van maximaal vier jaar nodig zijn. Tot die tijd geeft de personeelsmonitor van het KpVV voor het stads- en streekvervoer een totaalbeeld, met de kanttekening dat deze monitor op beleving en niet op registraties is gebaseerd.

## 5.6 Verbeteren overlegstructuur en informatie-uitwisseling tussen stads- en streekvervoerders en politie

<b>Verbeteren overlegstructuur en informatie-uitwisseling tussen de stads- en streekvervoerders en politie</b>	
<b>Knelpunten</b>	Uitwisseling van informatie over incidenten in het openbaar vervoer tussen het stads- en streekvervoer en de politie is op dit moment onvoldoende gewaarborgd, zoals het verschil tussen openbare orde en bedrijfsorde.
<b>Voorstel Taskforce</b>	Begin 2009 is een OV-contactfunctionaris Politie ingesteld. Deze functionaris stimuleert onder andere het verbeteren van de informatie-uitwisseling tussen de stads- en streekvervoerders en de politie en organiseert een bijpassende overlegstructuur. Door middel van pilots van de OV-contactfunctionaris wordt gewerkt aan een verbetering van de uitwisseling van informatie en overlegstructuur.
<b>Doelstelling maatregel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een goede (informatie-)uitwisseling tussen stads- en streekvervoerders, zodat de concrete problematiek duidelijk wordt. Op basis daarvan kan worden voorzien in een effectieve en uniforme (gewelds)aanpak.</li> <li>- Het positioneren van de vervoersbedrijven als ketenpartner bij de veiligheidsaanpak van lokaal en regionaal niveau (zoals de lokale veiligheidsarrangementen).</li> <li>- Het maken van landelijke afspraken tussen politiekorpsen, vervoerders en het Openbaar Ministerie, zodat een effectieve en uniforme aanpak van incidenten in het openbaar vervoer als vervolging hiervan plaatsvindt.</li> </ul>
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<i>Verantwoordelijk:</i> politie-, stads- en streekvervoerders. <i>Betrokkenen:</i> KPVV en gemeenten.
<b>Financiering van de maatregel</b>	De OV-contactfunctionaris is reeds gestart en wordt gefinancierd door de Ministeries van BZK en V&W. De pilots zijn overwegend van organisatorische aard en de hieruit voortvloeiende kosten worden door de partijen zelf opgebracht. Indien dit niet het geval is, wordt over de financiële consequenties apart door de betrokken deelnemers met de Ministeries van BZK en V&W besproken.
<b>Opmerking</b>	Voor de politie wordt een toezichts- en handavingsbrochure ontwikkeld waarin de ervaringen uit de pilots staan verwoord. Ook zal het digitale platform van het KpVV en de politie worden benut om kennis en informatie te delen.
<b>Realisatietermijn</b>	Binnen twee jaar.

## 5.7 Uitbreiden en verbeteren cameratoezicht in het openbaar vervoer op probleemlijnen

Uitbreiden en verbeteren cameratoezicht in het openbaar vervoer op probleemlijnen	
<b>Knelpunt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toename van onveiligheidsgevoelens bij buschauffeurs buiten de G4.</li> <li>- Het ontbreken van daderinformatie en –profiel.</li> </ul>
<b>Voorstel Taskforce</b>	<p>Het voorstel is om probleemlijnen in het openbaar vervoer gefaseerd te voorzien van camera's. Verwacht wordt dat op termijn alle voertuigen uitgerust zijn met camera's – al dan niet op basis van concessie-eisen. Waar op probleemlijnen nog vervoersmodaliteiten zonder camera's rijden, beveelt de stuurgroep aan om deze voertuigen versneld met camera's uit te rusten. Belangrijk hierbij is dat het niet alleen gaat om de aanschaf van camera's als middel, maar ook om het proces daarom heen, zoals het uitlezen van camerabeelden, het bevorderen van aangiftebereidheid van chauffeurs, et cetera.</p> <p>Gezien de uitkomsten van de analyse van de sociale veiligheid stelt de Taskforce voor om versneld camera's in te voeren op probleemlijnen in het streekvervoer op plusminus 400 bussen. In een later stadium zal ook voor de treinen naar eventuele versnelde inzet van camera's worden gekeken. Voor de stadsvervoerders geldt dat bijna alle vervoersmiddelen inmiddels voorzien zijn van camera's.</p> <p>De Taskforce stelt tevens voor om een pilot in de regio Ede te houden met het doorkoppelen van camerabeelden na noodknopgebruik naar verkeerscentrale en politie. De pilot moet inzicht bieden of dit een positief effect heeft op de veiligheid (het vergroten van de pakkans en bewijsvoering tegen de verdachte) en/of de kosten verantwoord zijn in relatie tot de eventuele meerwaarde.</p>
<b>Doelstelling maatregel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidenten terugdringen als gevolg van de preventieve werking van camera's.</li> <li>- De bewijslast in geval van een incident vereenvoudigen.</li> <li>- Het veiligheidsgevoel van werknemers én reiziger vergroten.</li> <li>- Effectiever optreden van politie en assistentieteams, doordat camerabeelden live beschikbaar zijn.</li> </ul>
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<p><i>Verantwoordelijk:</i> vervoerders en OV-autoriteiten.  <i>Betrokkenen:</i> politie.</p>
<b>Financiering van de maatregel</b>	<p>Voor streekbussen bedragen de kosten van camera's ongeveer € 5.000,- per bus. Van de 4.000 streekbussen zijn ongeveer 2.000 bussen al uitgerust met camera's. Een inhaalslag op probleemlijnen omvat naar raming 400 voertuigen (€ 2 miljoen). De kosten als gevolg van het uitlezen van camerabeelden worden gedragen door de vervoerders.</p> <p>De kosten van de pilot met doorkoppelen van camerabeelden bedragen naar raming € 0,8 miljoen.</p>

<b>Overige opmerkingen</b>	<p>FMN acht het wenselijk dat cameratoezicht in elke bus een onbetwistbaar onderdeel vormt van het basispakket van veiligheidsmaatregelen waarover bij de gunning van een concessie geen concurrentie wordt geleverd. Tot die tijd zullen de leden van FMN op basis van de informatie die zij hebben over risicolijnen de beschikbare bussen met camera's zo efficiënt mogelijk inzetten.</p> <p>De eerste voorzichtige resultaten van het gebruik van camera's bij de HTM in Den Haag laten zien dat er meer informatie en bewijslast is op grond waarvan preventieve of repressieve maatregelen kunnen worden ingezet. Dit draagt positief bij aan sociale veiligheid in het openbaar vervoer.</p>
<b>Realisatietermijn</b>	Binnen twee jaar.

## 5.8 Efficiëntere en slimmere inzet van toezichthoudend personeel in gebieden waar verschillende vervoerders vervoeren

Efficiëntere en slimmere inzet van toezichthoudend personeel in gebieden waar verschillende vervoerders vervoeren	
<b>Knelpunt</b>	Tekort aan toezichthoudend personeel
<b>Voorstel Taskforce</b>	<p>In de G4 hebben de stedelijke OV-bedrijven de beschikking over veiligheidsteams (toezichthoudend en controlerend personeel). De streekvervoerders die in datzelfde gebied rijden, hebben nauwelijks tot geen toezichthoudend en controlerend personeel.</p> <p>De Taskforce beveelt aan om de inzet en effectiviteit van menselijk toezicht te vergroten door de veiligheidsteams integraal in te zetten voor zowel het stedelijk als het streekvervoersbedrijf. Als voorbeeld kan worden verwezen naar de RET die met streekvervoerder Q-buzz hiervoor een convenant heeft afgesloten. Ook in andere grote steden waar meerdere vervoerders tegelijkertijd opereren, is het gewenst combinaties te maken om het toezicht te versterken in het openbaar vervoer. Dit leidt tot sneller en effectiever toezicht dan wanneer elke vervoerder zelfstandig optreedt.</p> <p>Het voorstel is dat in Amsterdam en Den Haag wordt onderzocht op welke wijze de samenwerking kan worden verbeterd (In Utrecht is zowel het streek- als stadsvervoer onderdeel van Connexxion waardoor samenwerking is verzekerd).</p> <p>In aansluiting hierop wordt voorgesteld om -waar dat nog niet is geregeld middels convenanten- de samenwerking in stationsomgevingen, waar verschillende vervoerders samenkomen, te versterken en te optimaliseren.</p>
<b>Doelstelling maatregel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Slimmer en efficiënter inzetten van toezichthoudend personeel.</li> <li>- Samenwerking tussen vervoerders in dezelfde gebieden versterken.</li> </ul>
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<i>Verantwoordelijk:</i> GVB, HTM en de lokale streekvervoerders in Amsterdam en Den Haag.
<b>Financiering van de maatregel</b>	Met het efficiënter inzetten van menselijk toezicht gaan in principe geen extra kosten gepaard.
<b>Realisatietermijn</b>	Binnen één jaar.

## 5.9 Uitbreiding menselijk toezicht in het stads- en streekvervoer

Uitbreiding menselijk toezicht in het stads- en streekvervoer	
<p><b>Knelpunt</b></p>	<p>1. <i>Streekvervoer</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In het streekvervoer is de beschikbaarheid van capaciteit voor toezicht en handhaving beperkt en tevens nog zeer verschillend per concessie. Deze verschillen per concessie in het streekvervoer (uiteenlopend van twee tot veertig boa's per concessie) zijn niet verklaarbaar op basis van de veiligheidssituatie, maar zijn vooral ingegeven door de keuze van de concessieverlener.</li> <li>- Uit de analyse blijkt dat het aantal incidenten in het streekvervoer toeneemt en de veiligheidsbeleving van chauffeurs afneemt.</li> </ul> <p>2. <i>Stadsvervoer</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In het stadsvervoer is in de metro in Rotterdam sprake van een lage en afnemende waardering van de veiligheid vooral in de avonduren.</li> </ul>
<p><b>Voorstel Taskforce</b></p>	<p>1. <i>Streekvervoer</i></p> <p>Voor het streekvervoer adviseert de Taskforce om een pilot te starten in twee regio's bestaande uit middelgrote steden waar sprake is van veel incidenten waar extra menselijk toezicht wordt ingezet. Per pilotregio worden twee veiligheidsteams van elk 18 personen met boa bevoegdheden ingesteld, lijkend op de service en veiligheidsteams van de NS, de teams in de steden en de units probleemgerichte inzet (UPI) van de KLDP spoorwegpolitie. Dit aantal personen is nodig om gedurende de week continue bezetting te kunnen realiseren (gebaseerd op de RET teams van 18 personen). De extra inzet vindt plaats op probleem- en risicolijnen, maar ook bij groepsvervoer, scholierenvervoer, uitgaanslijnen en supportervervoer. De definitieve keuze voor de gebieden dient mede bepaald te worden op basis van overleg en afstemming met de OV-autoriteiten en vervoerbedrijven, opties zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a. Den Helder – Alkmaar</li> <li>- b. Tilburg – Den Bosch – Eindhoven</li> <li>- c. Almere – Lelystad – Hilversum – Amsterdam</li> <li>- d. Veluwe – Arnhem – Nijmegen</li> </ul> <p>Voor opbouw en aansturing van deze teams kan gebruik gemaakt worden van de expertise van de RET en NS. Voorgesteld wordt dat de RET en NS als 'coach' optreden voor een pilotregio.</p> <p>2. <i>Stadsvervoer</i></p> <p>Voor de metro in Rotterdam wordt voorgesteld om extra toezichthoudend personeel in te zetten vanaf 17.00 uur tot het einde van de dienstregeling, zodat de veiligheid in de avondperiode een extra impuls krijgt. De inzet is om te zorgen dat elk metrostel een bezetting krijgt van twee toezichthouders.</p>



<b>Doelstelling maatregel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extra toezicht op probleem- en risicolijnen.</li> <li>- Het bevorderen van de samenwerking tussen vervoerders.</li> <li>- Het leren van de expertise van vervoerders (NS en RET) die hier veel ervaring mee hebben opgedaan.</li> <li>- Het optreden tegen overlastgevers ten einde onveiligheidsgevoelens van werknemers en reizigers te verminderen.</li> <li>- Het voorkomen van uitval van werknemers door geweldsincidenten.</li> <li>- Het voorkomen van het mijden van het openbaar vervoer door reizigers.</li> </ul>
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<p><i>Verantwoordelijken:</i></p> <p>1. <i>Streekvervoer.</i> De streekvervoerders binnen de pilotregio in nauwe samenwerking met de politie en de regionale en lokale overheid.</p> <p>2. <i>Stadsvervoer.</i> De RET en stadsregio Rotterdam voor het toezicht in de metro.</p> <p><i>Betrokkenen:</i></p> <p>Voor de pilot in het streekvervoer expertise het KLPD, de RET en NS.</p>
<b>Financiering van de maatregel</b>	<p>1. <i>Streekvervoer.</i> De kosten voor de pilots in het streekvervoer bedragen, inclusief evaluatie en begeleiding, naar schatting € 4,5 miljoen.</p> <p>2. <i>Stadsvervoer.</i> De kosten voor uitbreiding van toezicht in de metro Rotterdam vanaf 2010 bij bezetting van elke metrostel met twee toezicht-houders bedragen € 6 miljoen.</p> <p>De financiering van de pilots van het extra toezicht in het streekvervoer en het stadsvervoer (metro) zal in afstemming tussen vervoersbedrijven, OV-autoriteiten en de rijksoverheid dienen te worden uitgewerkt.</p>
<b>Overige opmerkingen</b>	<p>De ervaring leert dat een aanpak met tijdelijke extra inzet in probleemsituaties goede resultaten oplevert.</p> <p>Er zijn OV-autoriteiten die liever zelf boa's in dienst willen nemen. Zij willen dat niet uitbesteden aan de vervoerder, maar de mogelijkheid krijgen om zelf handhavingstaken – onder andere voor het openbaar vervoer – te organiseren.</p> <p>Bij Randstadrail en op sommige trajecten de NS spelen tevens problemen waarvoor extra inzet van personeel – in avonduren - gewenst is. De Taskforce beveelt aan om waar nodig ook deze problemen te specificeren en met een voorstel te komen op welke wijze hier invulling aan kan worden gegeven</p>
<b>Realisatietermijn</b>	<p>Beide pilots kunnen, inclusief de opleiding van boa's, binnen één jaar worden gerealiseerd.</p>

## 5.10 Informatie over en ondersteuning bij het opstellen van lokale veiligheidsarrangementen plus overlegstructuur

Informatie over en ondersteuning bij het opstellen van lokale veiligheidsarrangementen plus overlegstructuur	
<b>Knelpunt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebrek aan informatie bij onder andere gemeenten over lokale veiligheidsarrangementen waardoor de lokale arrangementen niet of lastig tot stand komen.</li> <li>- Onveiligheid manifesteert zich in sterke mate in de steden, daarom is het gewenst om daar ook extra energie op in te zetten.</li> <li>- Het initiëren of verstevigen van (structureel) overleg tussen betrokken partijen, waarbij ook de werknemers in het openbaar vervoer worden betrokken.</li> </ul>
<b>Voorstel Taskforce</b>	<p>Het KpVV heeft de handreiking lokale veiligheidsarrangementen uit 2004 aangepast. Samen met de VNG wordt bezien welke communicatie-activiteiten worden ondernomen. Gedacht wordt onder andere aan het verspreiden van de nieuwe handreiking, een kennisdag, een melding op de website en via de nieuwsbrief.</p> <p>KpVV zal in het vierde kwartaal 2009 inventariseren of en bij welke gemeente behoefte is aan ondersteuning. Daarnaast kan worden bezien of er een aantal concrete voorbeelden zijn van locaties waar een aantal partijen -zoals vervoerders- wel een arrangement willen afsluiten, maar andere lokale partijen terughoudend zijn.</p> <p>Daarnaast is het belangrijk om het overleg tussen de vervoerders, de politie en de lokale overheid te verstevigen (als onderdeel van het lokale veiligheidsarrangement). De Taskforce beveelt aan om via het G27-overleg de middelgrote steden te stimuleren om een lokaal veiligheidsarrangement af te sluiten en hier een passende overlegstructuur bij te organiseren.</p>
<b>Doelstelling maatregel</b>	Bevorderen van de samenwerking tussen de vervoerders en de lokale partijen om sneller en effectiever op te treden om incidenten in het openbaar vervoer te voorkomen.
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<p><i>Verantwoordelijk:</i> KpVV (voor actualiseren handreiking) en VNG/VOC (voor communicatietraject over veiligheidsarrangementen naar gemeenten).</p> <p><i>Betrokkenen:</i> gemeenten, politie en vervoerders.</p>
<b>Financiering van de maatregel:</b>	<p>Het vernieuwen van de handreiking en het organiseren van een landelijke kennisdag passen binnen het KpVV-budget.</p> <p>De lokale ondersteuning kost per gemeente rond de € 10.000,-.</p>
<b>Opmerkingen</b>	Goede voorbeelden zijn beschikbaar in Tilburg en Gouda (via pilot van FMN). Hierbij wordt het als waardevol beschouwd om de ervaringen van de werknemers in het openbaar vervoer te betrekken in de aanpak. Zo sluiten bij het overleg in Tilburg buschauffeurs aan.
<b>Realisatietermijn</b>	De handreiking is naar verwachting in oktober 2009 gereed. De kennisdag vindt plaats in november 2009.

### 5.11 Opleiden van buschauffeurs in het streekvervoer in gastheerschap en het de-escaleren van agressie

<b>Opleiden van buschauffeurs in het streekvervoer in gastheerschap en het de-escaleren van agressie</b>	
<b>Knelpunt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het opleiden en oefenen in het gastheerschap voor buschauffeurs wordt momenteel incidenteel aangeboden door streekvervoerders, bijvoorbeeld als keuzemodule in de bijscholing vakbekwaamheid.</li> <li>- Agressie- en de-escalatie-training wordt wel door alle streekvervoerders verzorgd, maar op verschillende manieren en frequenties (van eenmaal per jaar tot één keer per drie jaar).</li> <li>- Met name in het streekvervoer is een toename van incidenten en de mate van ernst zichtbaar.</li> </ul>
<b>Voorstel Taskforce</b>	Voorgesteld wordt om een pilot te houden voor buschauffeurs uit het streekvervoer, die meer dan het gemiddelde aantal incidenten hebben, die de NS-training 'omgaan met lastige klanten' of een vergelijkbare training gaan volgen. Op basis van deze ervaring kan worden bezien hoe deze aanpak verder kan worden ontwikkeld en/of die aanpak verankering behoeft in het basispakket van het vakdiploma chauffeurs.
<b>Doelstelling maatregel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De afname van onveiligheidsgevoelens onder buschauffeurs een halt toe roepen.</li> <li>- Chauffeurs beter bekwaam om agressie en geweld vroegtijdig te signaleren, zodat ze incidenten kunnen voorkomen of beperken en zichzelf zekerder voelen waardoor het veiligheidsgevoel toeneemt. Ook de inzet van klantvriendelijk en servicegericht gedrag maakt hier onderdeel van uit.</li> <li>- Aandacht voor houding en bejegening van reizigers door toezichthouders in het streekvervoer.</li> </ul>
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<i>Verantwoordelijk:</i> vervoerders als werkgever van de buschauffeurs. <i>Betrokkenen:</i> OV-autoriteiten en NS (expertise).
<b>Financiering van de maatregel</b>	Door streekvervoerders en OV-autoriteiten.
<b>Realisatietermijn</b>	Binnen een jaar.

## 5.12 Het verbeteren van het verhalen van schade

Het verbeteren van het verhalen van schade	
<b>Knelpunt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het verhalen van de schade op de dader. In de praktijk kan het voorkomen dat (een deel van) de schade niet door voeging in het strafproces kan worden verhaald. Bijvoorbeeld omdat (de omvang van) de schade niet eenvoudig is vast te stellen.</li> <li>- Het verantwoordelijk stellen van de dader voor de gevolgen van zijn of haar gedrag.</li> </ul>
<b>Voorstel Taskforce</b>	<p>Het voorstel is dat het Openbaar Ministerie bij de afdoeningsbeslissing zoveel mogelijk rekening houdt met de schade van de benadeelde partij. Dit betekent dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het OM vraagt aan een transactie zo mogelijk een bijzondere voorwaarde te verbinden, te weten de vergoeding van de schade</li> <li>- de verdachte wordt gedagvaard waarbij de benadeelde partij de gelegenheid krijgt om zich te voegen in het strafproces.</li> </ul>
<b>Doelstelling maatregel</b>	Het verhalen van schade op de dader verbeterd wordt.
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<p><i>Verantwoordelijk:</i> Het Openbaar Ministerie voor wat betreft de tegemoetkoming aan de wensen van het slachtoffer voor het vergoeden van de schade (door transactie met voorwaarden te vorderen of te dagvaarden). De vervoerders voor het in kaart brengen van de schade (zoals het invullen van het voegingsformulier) en het tijdig toezenden van de bijbehorende bewijsstukken.</p> <p><i>Betrokkenen:</i> Ministeries van Justitie en BZK.</p>
<b>Financiering van de maatregel</b>	Aanvullende financiering is niet van toepassing.
<b>Overige opmerkingen</b>	Voeging van het strafproces vereist van de werkgever dat de schade snel en nauwkeurig in kaart wordt gebracht en ook dat de werkgever de instrumenten inzet die hem ter beschikking worden gesteld (conservatoir beslag bijvoorbeeld). Op het moment dat de kosten (nog) niet eenvoudig zijn vast te stellen (bijvoorbeeld bij langdurig ziekteverzuim) dan is het strafrecht niet het geëigende middel om schade te verhalen en zal een civielrechtelijke procedure voor het schadeverhaal gestart moeten worden.
<b>Realisatietermijn</b>	Binnen een jaar.

### 5.13 Oprichting shared services schadeverhaal voor werkgevers

<b>Oprichting van een shared services schadeverhaal voor werkgevers ter ondersteuning van het verhalen van schade op de dader</b>	
<b>Knelpunt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het verhalen van de schade op de dader vindt veelal niet plaats, omdat de kosten niet opwegen tegen de baten.</li> <li>- Het verantwoordelijk stellen van de dader voor de gevolgen van zijn of haar gedrag.</li> </ul>
<b>Voorstel Taskforce</b>	Er komt een shared services schadeverhaal vanuit het programma Veilige Publieke Taak. Het doel is om werkgevers met een publieke taak te adviseren en ondersteunen in het schadeverhaal (waaronder het openbaar vervoer).
<b>Doelstelling maatregel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het adviseren van werkgevers op welke wijze schade verhaald kan worden.</li> <li>- Een signaal afgeven naar de dader en consequenties van zijn of haar gedrag laten ervaren.</li> </ul>
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<i>Verantwoordelijk:</i> Ministerie van BZK (Programma Veilige Publieke Taak). <i>Betrokkenen:</i> vervoerders, Ministerie van Justitie, Openbaar Ministerie.
<b>Financiering van de maatregel</b>	De oprichting van het shared services schadeverhaal wordt gefinancierd vanuit het programma Veilige Publieke Taak. De structurele kosten voor adviesaanvraag zullen door werkgevers in een shared serviceconstructie worden gedragen.
<b>Realisatietermijn</b>	Binnen een half jaar.

#### 5.14 Vereenvoudiging van het aangifteproces

<b>Vereenvoudiging van het aangifteproces</b>	
<b>Knelpunt</b>	Het afzien van aangifte als gevolg van de tijd die het in beslag neemt.
<b>Voorstel Taskforce</b>	<p>De OV-contactfunctionaris gaat onderzoeken op welke wijze het aangifteproces kan worden vereenvoudigd. Het voorstel is om in twee politieregio's een pilot te starten met de vervoerders om het aangifteproces efficiënter te maken voor de vervoerder.</p> <p>Het voorstel van de Taskforce is om altijd bij ernstige bedreiging en/of fysiek geweld aangifte doen bij de politie - voor zover dat al niet plaatsvindt. Werkgevers (vervoerders) bieden daar waar nodig ondersteuning aan hun werknemers. De politie probeert het aangifteproces te vereenvoudigen en daardoor te bespoedigen.</p>
<b>Doelstelling maatregel</b>	Efficiënter inrichten van het aangifteproces waardoor het doen van aangifte van agressie en geweld door werkgevers en/of werknemers in de praktijk eenvoudiger en sneller kan verlopen.
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<p><i>Verantwoordelijk:</i> politie – OV-contactfunctionaris.</p> <p><i>Betrokkenen:</i> Ministerie van BZK, vervoerders en werknemers.</p>
<b>Financiering van de maatregel</b>	Geen financiering nodig.
<b>Realisatietermijn</b>	Binnen twee jaar.

## 5.15 Campagne waarden en normen voor de hele OV-sector

<b>Campagne 'waarden en normen' in het openbaar vervoer voor de hele OV-sector</b>	
<b>Knelpunt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vervaging van waarden en normen van reizigers.</li> <li>- Onvoldoende gezamenlijke verantwoordelijkheid van werknemers en reizigers voor een veilig openbaar vervoer.</li> </ul>
<b>Voorstel Taskforce</b>	<p>Het voorstel is om voor het hele openbaar vervoer een campagne op te richten om de waarden en normen aan de orde te stellen. Samen met de hele OV-sector wordt hier een norm voor vastgesteld.</p> <p>Het Ministerie van BZK neemt hierin de regie om met alle partijen te komen tot een plan om deze norm in één gezamenlijke campagne voor de OV-sector uit te dragen naar de werknemers en reizigers. Diverse bestaande initiatieven die momenteel lopen of gaan starten, zoals de campagne van CNV Bedrijvenbond (is gereed, maar de financiën zijn nog niet rond), FNV en de NS, worden hierbij betrokken.</p> <p>Voor het tweede knelpunt wordt voorgesteld om aan te sluiten bij een campagne die vanuit het programma Veilige Publieke Taak van het Ministerie van BZK in ontwikkeling is. Deze campagne richt zich op het handelingsperspectief van de burgers bij agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak, waaronder de werknemers in het openbaar vervoer. Deze campagne start in het najaar van 2009. De werkgevers (vervoerders) kunnen tevens gebruik maken van de in dit kader ontwikkelde toolboxes.</p>
<b>Doelstelling maatregel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reizigers en werknemers bewust maken van de waarden en normen in het openbaar vervoer</li> <li>- Door een campagne wordt de aandacht gevestigd op de gezamenlijke maatschappelijke verantwoordelijkheid van werknemers en reizigers voor een veilig openbaar vervoer. Ook wordt gewerkt aan het versterken van het imago van de vervoerders in Nederland.</li> <li>- Het communiceren over het versterken van het handhavingsbeleid door werknemers van de vervoersbedrijven</li> <li>- Het uitdragen van de aanpak van incidenten in het openbaar vervoer door te wijzen op hogere straffen bij geweld tegen werknemers waardoor incidenten minder snel plaatsvinden.</li> </ul>
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<p><i>Verantwoordelijk:</i> Ministerie van BZK als regisseur van de campagne, de vervoerders voor de uitvoering.</p> <p><i>Betrokkenen:</i> Ministerie V&amp;W en vakbonden.</p>
<b>Financiering van de maatregel</b>	<p>Over financiering van de campagne 'normen en waarden' zullen de verschillende partijen nog nadere afspraken moeten maken.</p> <p>Het Ministerie van BZK financiert de bij het tweede knelpunt genoemde landelijke campagne waarin het handelingsperspectief voor burgers centraal staat.</p>

<b>Overige opmerkingen</b>	Naast duidelijkheid over bovenstaande is het noodzakelijk dat reizigers weten welke rol en taak de boa's hebben. Om dit te communiceren is vanuit het programma Veilige Publieke Taak inmiddels € 25.000,- begroot voor het opzetten van een campagne naar reizigers over de positie van de boa's.
<b>Realisatietermijn</b>	Binnen één jaar.



## 5.16 Pilot ‘Weekendje weg’ in het openbaar vervoer

Uitbreiding van pilot ‘Weekendje weg’	
<b>Knelpunt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De verdachte wordt niet direct geconfronteerd met de negatieve gevolgen van zijn of haar gedrag en kan in hetzelfde weekend opnieuw voor overlast zorgen.</li> <li>- First offenders hebben het beeld dat zij met lage straffen weggelaten.</li> <li>- Er wordt nauwelijks gecommuniceerd over straffen naar aanleiding van agressie en geweld.</li> </ul>
<b>Voorstel Taskforce</b>	<p>Het voorstel is om in drie middelgrote steden waar het openbaar vervoer ook last heeft van incidenten in de pilot ‘weekendje weg’ in het openbaar vervoer in te voeren.</p> <p>In Amersfoort en Tilburg is naar aanleiding van een stijging van het aantal aanhoudingen voor geweld tegen burgers en tegen politie de pilot ‘weekendje weg’ geïntroduceerd. De toename was vooral zichtbaar in het weekend en rond de nachtelijke uren tijdens het uitgaansleven. Het uitgangspunt van de pilot is dat een meerderjarige verdachte (18+) van geweld direct geconfronteerd wordt met de gevolgen van zijn of haar gedrag. De geweldpleger verlaat het politiebureau met een boete, een taakstraf of een dagvaardiging. Dit betekent dat de politie alle gewelds zaken gedurende het weekend volledig afhandelt tijdens de termijn van de in verzekeringstelling (3 dagen). De verdachte blijft in de cel tot het onderzoek is afgerond en de Officier van Justitie een beslissing heeft genomen. Een belangrijk onderdeel van de pilot is een communicatiecampagne waarin de aanpak bekend wordt gemaakt.</p> <p>Voorgesteld wordt om de pilot ook voor agressie en geweld in het openbaar vervoer te introduceren. Uitbreiding van de pilot in Tilburg en Amersfoort ligt daarbij voor de hand, terwijl de pilot in een derde nog nader te bepalen stad tevens kan worden ingezet. Binnen de VNG VOC wordt geïnventariseerd welke middelgrote stad met centrumfunctie hiervoor in aanmerking komt.</p>
<b>Doelstelling maatregel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lik-op-stuk-beleid doordat verdachte direct wordt opgepakt en gestraft.</li> <li>- Communicatie over straffen als gevolg van incidenten (in het openbaar vervoer) waardoor een preventieve werking wordt beoogd.</li> <li>- Het slachtoffer ervaart duidelijkheid over de afdoening van de zaak</li> <li>- Afname van het aantal incidenten en toename van subjectieve veiligheidsgevoel (uitkomsten van pilot in Tilburg).</li> </ul>
<b>Wie is verantwoordelijk voor de maatregel?</b>	<i>Verantwoordelijk:</i> Pilotgemeente(n), vervoerders, Openbaar Ministerie en politie.
<b>Financiering van de maatregel</b>	De maatregel wordt met de huidige capaciteit van het OM, de gemeente en politie opgepakt. Er zijn geen extra kosten aan verbonden.
<b>Realisatietermijn</b>	Binnen een jaar.



## **Bijlagen**

## Incidentregistratie conform A-B-C-methodiek

<b>Categorie A (strafrecht en APV)</b>
<p>A1. Mishandeling. Mishandeling: fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht werd aan personeel/reiziger.</p>
<p>A2. Bedreiging met wapen Bedreiging met fysiek geweld van personeel/reiziger, met (slag/schiet/steek-)wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt.</p>
<p>A3. Bedreiging zonder wapen Bedreiging met fysiek geweld van personeel/reiziger, zonder wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt.</p>
<p>A4. Diefstal/beroving Diefstal, beroving of zakkenrollerij, waarvan personeel/reiziger slachtoffer werd zonder gebruik van geweld, het kan zowel betrekking hebben op werkmateriaal als op persoonlijke bezittingen.</p>
<p>A5. Optreden bij drugsoverlast Repressief optreden tegen overlast door (vermoedelijke) handel in en/of gebruik van verdovende middelen, bijvoorbeeld indien assistentie politie ingeroepen moet worden.</p>
<p>A6. Vandalisme, brandstichting, graffiti Repressief optreden tegen opzettelijk vernielen, bekladden (graffiti), bekrassen of onbruikbaar maken, brandstichting et cetera. Meldingen betreffende niet constateren schade.</p>
<p>A7. Overige overtredingen: duwen, trekken, spugen, et cetera Onder andere: agressief duwen/trekken, spugen, wederrechtelijk aanraken van persoon, lijf en goed, vechtende passagiers, geweld in het verkeer (zoals moedwillig aanrijden).</p>
<b>Categorie B (overtredingen Wet personenvervoer 2000)</b>
<p>B1. Schelden Verbale agressie tegen personeel/reiziger, inclusief schelden, beledigen, provocatie.</p>
<p>B2. Lastigvallen Hinderlijk aanraken, aanspreken of aankijken van personeel/reiziger, zonder dat daarbij sprake is van agressie, geweld of bedreiging (NIET duwen/trekken of aanranding: zie A7)</p>
<p>B3. Optreden bij betalingsproblemen Reiziger die niet wil (bij)betalen of (bij)stempelen en waarvoor assistentie moet worden ingeroepen.</p>
<p>B4. Overige verstoringen: misbruik voorzieningen/noodrem, et cetera Waaronder: misbruik voorziening, misbruik noodrem, bedelen/muzikanten, baldadigheid, hinderlijk gedrag, onzedelijk gedrag, wildplassers, slapers, aanwijzing personeel niet opvolgen, onenigheid.</p>
<b>Categorie C (overtredingen Besluit personenvervoer en huisregels)</b>
<p>C1. Overtredingen huisregels: voeten op de bank, roken, et cetera Voeten op de bank, roken, geluidsoverlast, gevaarlijk gedrag (surfen), verstoring exploitatie, openhouden/trekken/trappen deuren</p>
<p>C2. Overige overlast: verontreiniging in- en exterieur Overtreden huisregels (voorzover niet genoemd onder C1), verontreiniging interieur, verontreiniging exterieur.</p>

## Stuurgroep Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer<sup>9)</sup>

Organisatie	Functie	Naam
	Voorzitter Stuurgroep	de heer R. Vreeman
NS-reizigers	Directeur NSR Concernveiligheid	de heer F. Reitsma
NS-reizigers	Directeur Operations NSR	mevrouw R. van der Wiel
RET Rotterdam	Algemeen directeur RET NV	de heer P. Peters
Federatie Mobiliteit Nederland	Arriva	de heer J. Politiek
	Secretaris FMN	de heer B. Dobbstein
	Connexion	de heer E. Remmelts
FNV Bondgenoten	Projectleider Sociale Veiligheid	de heer L. Kai Kressin
CNV Bedrijvenbond	Vakgroepbestuurder	de heer B. Anker
SkVV	Secretaris SkVV	de heer J. Leeuwenburgh
Interprovinciaal Overleg	Directeur IPO	de heer J. Ploeger
Openbaar Ministerie	Procureur- Generaal	de heer M. van Nimwegen
Politie	Korpschef Midden West Brabant	de heer F. Heeres
	OV-contactfunctionaris	de heer L. Verver
Ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Directeur Arbeidszaken Publieke Sector	de heer L. Lombaers
Ministerie van Justitie	Directeur Rechtshandhaving en Criminaliteitsbestrijding	de heer A. IJzerman
	Beleidsadviseur	mevrouw C. Beisser- van Spronsen
Ministerie Verkeer & Waterstaat	Plaatsvervangend Directeur Spoorvervoer	mevrouw B. Gijsbers
Gemeente Tilburg -Vereniging Openbaar Vervoer Centrumgemeenten (VOC)	Wethouder	de heer J. van den Hout
Ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Programmamanager Veilige Publieke Taak	de heer S. Krombeen
Ministerie Verkeer & Waterstaat	Voorzitter Beleidsgroep Taskforce	de heer A. Zomerman
Twynstra Gudde	Secretaris Taskforce	mevrouw M. Brussen

<sup>9)</sup> Stuurgroepleden en vervangers zoals aanwezig geweest in de stuurgroepvergaderingen op 24 juni, 8 juli en 2 september 2009.

## Beleidsgroep Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer

Organisatie	Functie	Naam
	Voorzitter beleidsgroep	de heer A. Zomerman
Nederlandse Spoorwegen	Senior Adviseur	de heer J. Dietz
Openbaar Ministerie/Parket Generaal	Beleidsadviseur	de heer E. Lanting
Politie Midden West-Brabant	OV-contactfunctionaris	de heer L. Verver
RET	Manager Sociale Veiligheid	mevrouw B. Lourens
Federatie Mobiliteit Nederland	Bestuurssecretaris	de heer B. Dobbels
Koninklijk Nederlands Vervoer	Coördinator Mobiliteit-Duurzaamheid	de heer A. Vaandrager
SkVV	Secretaris	de heer J. Leeuwenburgh
Kennisplatform Verkeer en Vervoer	Kenniscentrum Sociale Veiligheid en Mobiliteit	de heer G. Hermans
Ministerie van Verkeer & Water- staat	Beleidsadviseur Directie Spoorver- voer	de heer T. van Tilborg
Interprovinciaal Overleg	Adviseur Mobiliteit	de heer B. Edelenbos
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Beleidsadviseur Veilige Publieke Taak	mevrouw M. Basten
Ministerie van Justitie	Beleidsadviseur	de heer A. Timmerman
FNV Bondgenoten	Projectleider Sociale Veiligheid	de heer Lutz Kai Kressin
CNV Bedrijvenbond	Kaderlid	de heer L. Schenk
Vereniging Nederlandse Ge- meenten -Vereniging Openbaar Vervoer Centrumgemeenten (VOC)	Secretaris VOC	de heer A. ter Weeme
Connexxion	Coördinator Sociale Veiligheid	de heer E. Remmelts
Veolia	COO Veolia Transport Brabant	de heer B. Dwars
Arriva	Adviseur Integrale Veiligheid	de heer J. Politiek
KLPD, Dienst Spoorwegpolitie	Adviseur Dienstleiding	de heer J. Molenaar
HTM	Hoofd Klantencentrum	de heer P. Peters
GVB	Beleidsmedewerker Stafbureau Sociale Veiligheid	mevrouw L. Steur
Twynstra Gudde	Secretaris Taskforce	mevrouw M. Brussen

