



provincie **HOLLAND**
ZUID

Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer

Vastgesteld door Gedeputeerde Staten
d.d. 3 december 2019

Provincie Zuid-Holland

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Doelstelling	3
1.3 Implementatie van het Uitvoeringsprogramma	4
1.4 Leeswijzer	4
2 Wenselijke situatie	5
3 Doelstellingen	6
3.1 Hoofddoelstelling	6
3.2 Verbetering subjectieve veiligheid	6
3.3 Verbetering objectieve veiligheid door vermindering slachtofferschap en aantal incidenten 7	
3.4 Overzicht streefwaarden, monitoring en maatregelen	10
4 Maatregelenpakket	11
Maatregel 1: Toezichthouders en BOA's	12
Maatregel 2: Constructief meewerken aan landelijke uniforme registratie van incidenten	13
Maatregel 3: Veiligheidsarrangement voor het versterken van de samenwerking	14
Maatregel 4: Opstellen van een incidentenprotocol	15
Maatregel 5: Cameratoezicht	16
Maatregel 6: Gerichte opleiding en begeleiding van personeel	17
Maatregel 8: Schoon en heel houden van de voertuigen	20
Maatregel 9: Zorgdragen voor sociaal veilige (bus)halteplaatsen en (bus)stations	21
5 Voortgangsrapportage sociale veiligheid	22
5.1 Meerjarenplan sociale veiligheid	22
5.2 Actieplan sociale veiligheid	22
5.3 Voortgangsrapportages sociale veiligheid	22
5.4 Voortgangsgesprekken sociale veiligheid	23
5.5 Inzet middelen sociale veiligheid	23
5.6 Financiële paragraaf	24
5.7 Overgangs-/slotbepalingen	24
6 Taken en verantwoordelijkheden	25
7 Bijlage	28
Bijlage 1. A, B en C incidentenmethodiek	28

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Sociale veiligheid in het openbaar vervoer is een belangrijk maatschappelijk thema. De provincie Zuid-Holland, regionale vervoerders, politie en gemeenten hebben zich de afgelopen jaren ingespannen om het openbaar vervoer zo sociaal veilig mogelijk te maken en te houden. Enerzijds door het beperken en voorkomen van incidenten die van invloed zijn op de beeldvorming van het openbaar vervoer en die gevoelens oproepen van onveiligheid. Anderzijds door het verbeteren van de veiligheidsbeleving van de reizigers en het OV personeel.

In 2012 is een Koepelconvenant “Naar een veilige Publieke Taak” door de Rijksoverheid, OV- autoriteiten, vervoerders en vakbonden ondertekend.

Dit convenant omvatte twee deelconvenanten. Een deelconvenant richt zich op de arbeidsomstandigheden van het personeel in het openbaar vervoer en het andere deelconvenant richt zich op de wijze waarop sociale veiligheid in de OV-concessies is geregeld. Uitgangspunt van dit laatste deelconvenant is dat sociale veiligheid uit de concurrentiesfeer gehaald moet worden bij de aanbesteding van OV-concessies. OV-autoriteiten moeten daartoe basisnormen vaststellen voor sociale veiligheid.

De provincie Zuid-Holland heeft er voor gekozen deze basisnormen voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer vast te leggen en uit te werken in het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer (verder te noemen Uitvoeringsprogramma). Het Uitvoeringsprogramma is een vervolg op het eerdere Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid in het openbaar vervoer 2016 – 2019.

Met het voorliggende Uitvoeringsprogramma gaat de provincie met haar concessiehouders verder op de ingeslagen weg om het openbaar vervoer zo sociaal veilig mogelijk te houden en waar mogelijk nog veiliger te maken. Het Uitvoeringsprogramma is, naast het gestelde in de Programma's van eisen en de landelijke afspraken het provinciale toetsingskader voor de uitvoering van deze taak door onze Concessiehouders.

Daarnaast wordt de samenwerking tussen eerdergenoemde partijen voortgezet. Dit krijgt vorm door landelijke afspraken over sociale veiligheid in het openbaar vervoer opnieuw te borgen in een convenant. Deze landelijke afspraken zijn ook van toepassing op de Zuid-Hollandse concessies en contracten.

1.2 Doelstelling

De hoofddoelstelling voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer in de provincie Zuid-Holland luidt als volgt:

De provincie zet zich samen met concessiehouders, de politie en gemeenten in om reizigers in het openbaar vervoer een reiservaring zonder overlast en agressie te bezorgen. Dit doet zij door het verminderen van het slachtofferschap (objectief) en het verbeteren van de veiligheidsgevoelens (subjectief) van reizigers en personeel in en rond het openbaar vervoer.

De provincie Zuid-Holland zet met het Uitvoeringsprogramma in op het verbeteren van de sociale veiligheid in haar openbaar vervoerconcessies. In het Uitvoeringsprogramma zijn de doelstellingen van de provincie vertaald naar indicatoren en streefwaarden ten aanzien van zowel objectieve als subjectieve veiligheid. We onderscheiden twee typen indicatoren: effect-indicatoren en prestatie-indicatoren. De effectindicatoren hebben betrekking op de waardering van de reiziger, incidenten en veiligheidsbeleving. De prestatie-indicatoren hebben betrekking op meer objectieve gegevens.

Het belangrijkste uitgangspunt van dit Uitvoeringsprogramma is het bieden van een kader waarbinnen van Concessiehouders verwacht wordt dat zij hun taken op het gebied van sociale veiligheid uitvoeren en de verdere samenwerking. Het gaat dan niet alleen om samenwerking met en tussen concessiehouders, maar ook om samenwerking met andere overheden. Het Uitvoeringsprogramma biedt ruimte om deze kaders en samenwerking nader in te vullen. Deze flexibiliteit van het Uitvoeringsprogramma is essentieel om toekomstgericht te kunnen (samen)werken. Iedere nieuwe collegeperiode wordt bezien of het Uitvoeringsprogramma nog voldoet aan de maatschappelijke en/of bestuurlijke ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid. Aan de hand van deze afweging kan het Uitvoeringsprogramma worden bijgesteld. Ook blijft de mogelijkheid bestaan om tussendoor het Uitvoeringsprogramma te wijzigen als de actualiteit hiertoe aanleiding geeft.

1.3 Implementatie van het Uitvoeringsprogramma

Het Uitvoeringsprogramma vormt de basis voor de aanpak van de sociale veiligheid in alle lopende en nieuwe concessies van de provincie Zuid-Holland. Hiermee geeft de provincie duidelijke kaders aan. Concessiehouders kunnen vervolgens het Uitvoeringsprogramma implementeren door:

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

Het Uitvoeringsprogramma gaat in per 1 januari 2020, na vaststelling door Gedeputeerde Staten van de provincie Zuid-Holland. De sociale veiligheidsplannen van de concessies die na deze datum ingaan nemen dit Uitvoeringsprogramma als uitgangspunt. De jaarlijkse actieplannen van nieuwe en reeds bestaande concessies volgen ook dit Uitvoeringsprogramma. In hoofdstuk 5 wordt verder ingegaan op de implementatie van dit programma.

1.4 Leeswijzer

Na deze inleiding volgt hoofdstuk 2 dat ingaat op het wensbeeld van de provincie op het gebied van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Het wensbeeld is in hoofdstuk 3 vertaald in doelstellingen met prestatie-indicatoren. Om de doelstellingen te realiseren is in hoofdstuk 4 een pakket van maatregelen opgenomen. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de implementatie van dit programma. Hoofdstuk 6 eindigt met een overzicht van de wederzijdse verwachtingen van de provincie Zuid-Holland en de concessiehouders ten aanzien van sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

2 Wenselijke situatie

De provincie zet in op een stevige samenwerking met concessiehouders en mede-overheden om te zorgen voor sociaal veilig openbaar vervoer. Niet alleen om van elkaar te leren, maar ook om te bezien of samenwerking kan ontstaan waar het gaat om de inzet van toezichthouders. Dit moet uiteindelijk leiden tot de volgende gewenste situatie:

- er is een duidelijk geformuleerd beleid met doelstellingen die ambitieus zijn, maar dat tegelijk ook realiseerbaar is door de concessiehouders en meetbaar is;
- de nadruk ligt primair op gastheerschap en secundair op kaartcontrole en repressie;
- het openbaar vervoer heeft een verzorgde uitstraling door schoon, onbeschadigd en veilig materieel, overzichtelijke stationspleinen, busstations en haltes en toevoerroutes;
- er is voldoende menselijk toezicht op de juiste tijd en plaats;
- de concessiehouders kunnen voor handhaving beschikken over toezichthoudend personeel dat een adequate opleiding heeft gehad, goed weet om te gaan met conflicten en agressie en zo nodig gebruik kan maken van additionele hulpmiddelen of ondersteuning door de politie;
- reizigers betalen op de juiste wijze voor hun reis, waarbij zij gepast gebruik maken van de daarvoor geldende betaalmethoden;
- reizigers zijn zich ervan bewust dat zij te gast zijn in het voertuig, weten welke regels gelden bij gebruik van het openbaar vervoer, respecteren deze regels en handelen ernaar;
- reizigers en personeel voelen zich veilig in het openbaar vervoer en de daarvoor bestemde (openbare) ruimte;
- de overlast die plaatsvindt en de schade als gevolg van vandalisme zijn minimaal, waarbij ernstige incidenten uitzondering zijn;
- het slachtofferschap in de provincie Zuid-Holland vertoont een dalende lijn;
- de provincie Zuid-Holland voert regelmatig overleg met de concessiehouders over het sociale veiligheidssituatie in de concessiegebieden en stemt haar sociale veiligheidsbeleid en bijbehorende maatregelen af op de actuele situatie. Sociale veiligheid is immers een dynamisch proces;
- Afstemming met in- en omliggende vervoerautoriteiten wordt gestimuleerd.

Bovenstaand wensbeeld wordt in de volgende hoofdstukken uitgewerkt in kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen en een maatregelenpakket.

Landelijke afspraken die worden vastgelegd tussen overheden, OV-autoriteiten en vervoerders, waarbij de provincie Zuid-Holland mede-ondertekenaar is, zijn van toepassing op de Zuid-Hollandse OV-concessies/-contracten.

3 Doelstellingen

3.1 Hoofddoelstelling

De hoofddoelstelling voor de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in de provincie Zuid-Holland luidt als volgt:

De provincie zet zich samen met concessiehouders, de politie en gemeenten in om reizigers in het openbaar vervoer een reiservaring zonder overlast en agressie te bezorgen. Dit doet zij door het verminderen van het slachtofferschap (objectief) en het verbeteren van de veiligheidsgevoelens (subjectief) van reizigers en personeel in en rond het openbaar vervoer.

Deze hoofddoelstelling wordt hieronder geconcretiseerd in een aantal kwantitatieve en kwalitatieve subdoelstellingen, op te vatten als subjectieve en objectieve veiligheidsindicatoren. Per indicator volgt hieronder de streefwaarde, de manier waarop de indicator wordt gemonitord en wat de provincie van de concessiehouders verwacht.

We onderscheiden twee typen indicatoren: effect-indicatoren en prestatie-indicatoren. De effectindicatoren hebben betrekking op de waardering en veiligheidsbeleving van de reiziger en het personeel. De prestatie-indicatoren hebben betrekking op meer objectieve gegevens.

3.2 Verbetering subjectieve veiligheid

Bij de subjectieve veiligheid gaat het om beleving. Dit kan per persoon verschillen. Toch zijn er wel manieren om de subjectieve beleving in kaart te brengen en te monitoren. Landelijk gebeurt dat in de OV Klantenbarometer van het Kennisplatform CROW, aan de hand van de waardering van de reizigers voor de veiligheid in het algemeen, de veiligheid in het voertuig, de veiligheid op de opstaphalte en de netheid van het voertuig. De provincie Zuid-Holland heeft deze vier indicatoren overgenomen. Ten aanzien van de eerste vier indicatoren hanteert de provincie onderstaande streefwaarden.

- 1. De waardering voor de sociale veiligheid in het algemeen bedraagt per concessiegebied hoger dan of gelijk aan het landelijke gemiddelde (ten minste 7,5).*
- 2. De waardering voor de sociale veiligheid in het voertuig bedraagt per concessiegebied hoger dan of gelijk aan het landelijke gemiddelde (ten minste 7,5).*
- 3. De waardering voor de sociale veiligheid bij de halte bedraagt per concessiegebied hoger dan of gelijk aan het landelijke gemiddelde (ten minste 7,5).*
- 4. De waardering voor de netheid van het voertuig bedraagt per concessiegebied hoger dan of gelijk aan het landelijke gemiddelde (ten minste 7,5).*

Ten aanzien van de indicatoren 1 tot en met 4 verwacht de provincie Zuid-Holland van de concessiehouders dat zij:

- maatregelen nemen dan wel meewerken aan maatregelen om de veiligheid in het algemeen te waarborgen;
- maatregelen nemen om de veiligheid in het voertuig op het gewenste niveau te handhaven;
- signalen van onveilige halteplaatsen en stations doorgeven aan de concessieverlener, de beheerders (gemeenten, NS en ProRail) en de Politie;
- maatregelen nemen om de netheid in het voertuig op het gewenste niveau te behouden.

3.3 Verbetering objectieve veiligheid door vermindering slachtofferschap en aantal incidenten

Objectieve veiligheid heeft betrekking op feitelijke incidenten en bestaat uit persoonsgerelateerde criminaliteit en overlast. Objectieve onveiligheid wordt met name bepaald door de kans om slachtoffer te worden van delicten of incidenten. Het Uitvoeringsprogramma heeft vijf indicatoren geformuleerd om de objectieve veiligheid te kunnen meten.

5. Het percentage van aantal reizigers dat aangeeft slachtoffer te zijn geweest bedraagt per categorie en per concessiegebied lager dan of gelijk aan het landelijke gemiddelde.

Deze indicator wordt gemeten in de landelijke OV Klantenbarometer. De uitkomsten worden per OV autoriteit gepresenteerd in een factsheet door het Kennisplatform CROW. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende concessiegebieden.

De aandacht gaat met name uit naar het soort incidenten waarvan reizigers aangeven slachtoffer te zijn geweest

6. De waardering voor veiligheid in de Personeelsmonitor bedraagt per concessiegebied hoger dan of gelijk aan het landelijke gemiddelde.

De provincie Zuid-Holland volgt de ontwikkelingen ten aanzien van het percentage personeelsleden dat aangeeft slachtoffer te zijn geweest van strafbare en niet strafbare feiten via de Personeelsmonitor en eist van de concessiehouders dat zij zorgdragen voor een bedrijfsspecifieke rapportage op concessieniveau. Dit is mogelijk mits er voldoende ingevulde enquêteformulieren voorhanden zijn. Het vergt van een concessiehouder dus extra inspanningen om het personeel te motiveren om mee te doen.

Het voordeel van bedrijfsspecifieke rapportages is dat de provincie Zuid-Holland kan beoordelen of de situatie in de concessiegebieden afwijkt van het landelijke gemiddelde. Ook is een vergelijking mogelijk tussen de concessiehouders onderling.

7. Concessiehouders zorgen voor een betrouwbare registratie van incidenten.

De verantwoordelijkheid voor het registreren van incidenten ligt bij de concessiehouders. In 2012 hebben vervoerders, OV-autoriteiten en vakbonden een koepelconvenant Veilige Publieke Taak ondertekend, waarbij in een deelconvenant de afspraak is vastgelegd de landelijke methodiek van de ABC incidentenregistratie in het OV toe te passen. In deze methodiek onderscheiden we drie hoofdcategorieën:

A overtreding waarbij optreden van de politie is vereist: mishandeling, bedreiging, diefstal, drugsoverlast;

B overtreding waarbij handhaving door de concessiehouder vereist is: schelden, beledigen, lastig vallen, betalingsproblemen, hinderlijk gedrag;

C overige overtredingen besluit personenvervoer en huisregels: voeten op de bank, roken in het voertuig, etc.

Belangrijk is dat incidenten worden gemeld en geregistreerd conform de categorisering, zoals weergegeven in bijlage 1. Voor die incidenten waarbij om politieoptreden of assistentie van collega's is gevraagd, is dat meestal wel het geval. Dit betreft de categorie A- en een deel B-incidenten. De registratie is van belang omdat de impact van deze incidenten op de veiligheidsgevoelens van reizigers en personeel groot is. Incidenten waarbij sprake is van politieoptreden krijgen bovendien doorgaans veel aandacht in de media en ook dat heeft zijn weerslag op het gevoel van veiligheid van de reizigers.

De mate van registratie van alle overige incidenten is afhankelijk van de registratiebereidheid van de chauffeurs en het toezichthoudend personeel en stewards. Van belang is dat de concessiehouders de chauffeurs en het toezichthoudend personeel en stewards zo veel mogelijk motiveren om overtredingen, ook de minder ernstige, te registreren.

Voor het aantal incidenten is geen streefwaarde benoemd. Wat hierbij meespeelt is dat aandacht voor sociale veiligheid en met name zwartrijden het aantal incidenten op korte termijn kan laten stijgen. Het is dus niet zo dat een dalend aantal incidenten altijd als positief kan worden beschouwd.

Het hanteren van het totaal aantal geregistreerde incidenten als indicator voor een succesvol sociale veiligheidsbeleid is discutabel. Daarom wordt er gekeken naar specifieke categorieën van (zwaardere) incidenten uit de A-, B-, C-methodiek om de mate van succes te bepalen.

8. De totale omvang van de vandalismeschade aan materieel, uitgedrukt in het totale schadebedrag per concessie per jaar, wordt door de vervoerder geregistreerd en neemt per jaar af.

Vandalisme en graffiti zijn belangrijke issues voor sociale veiligheid. Vernielingen en graffiti lokken nieuwe vernielingen en nog meer graffiti uit en leiden tot verloedering van het openbaar vervoer. Ook leiden vandalisme en graffiti tot onveiligheidsgevoelens bij reizigers.

De provincie Zuid-Holland wil derhalve dat vernielingen snel worden hersteld en dat graffiti snel wordt verwijderd.

De provincie Zuid-Holland verwacht/eist van iedere concessiehouder dat zij:

- schadebedragen registreert, die bedragen afzet tegen het aantal reizigers en/of dienstregelingsuren en hierover halfjaarlijks rapporteert;
- de wijze van registreren dient uniform te zijn zodat een onderlinge vergelijking tussen de concessiehouders mogelijk is;
- aangeeft in de sociale veiligheidsplannen welke maatregelen worden ondernomen om de schadebedragen te verminderen;
- schade door vandalisme, vernieling en graffiti zo snel mogelijk herstelt, volgens de met de provincie af te spreken termijnen.

9. Het percentage reizigers zonder geldig vervoersbewijs bedraagt voor het busvervoer niet meer dan 1% en voor het treinvervoer niet meer dan 2 %.

Rijden zonder geldig vervoersbewijs wordt doorgaans aangeduid met zwartrijden (rijden zonder plaatsbewijs) en grijsrijden (rijden met een plaatsbewijs dat slechts geldig is voor een deel van de rit). Zwart- en grijsrijden is een belangrijk aandachtspunt in het openbaar vervoer. Dit heeft te maken met het causale verband tussen zwart- en grijsrijden en agressie tegen het rijdend en controlerend personeel. Het zwart- en grijsrijdpercentage wordt dan ook door de provincie Zuid-Holland als een belangrijke indicator gezien voor sociale veiligheid.

Zwartrijden is vooral een probleem in het treinvervoer en minder in het busvervoer en vervoer over water. In het busvervoer en vervoer over water geldt namelijk een zogenaamd gesloten instapregime. Dit betekent dat de chauffeur of steward alle plaatsbewijzen controleert. Zwartrijden is uitzondering. Desalniettemin blijft zwartrijden door onoplettendheid van de chauffeur of steward, dat vooral voorkomt bij grote drukte, mogelijk.

Grijsrijden komt wel vaker voor en is een probleem dat zich overal in het openbaar vervoer voordoet. Behalve zwart- en grijsrijden, komt ook fraude met plaatsbewijzen voor door bijvoorbeeld vroegtijdig uit te checken. Een groot aantal reizigers zonder geldig vervoersbewijs draagt indirect bij aan een gevoel van sociale onveiligheid. Ook neemt de kans op incidenten bij handhaving toe, wanneer het zwart- en grijsrijdpercentage hoger is. In principe is grijsrijden een vorm van zwartrijden en zijn de sancties gelijk.

De provincie Zuid-Holland heeft, in overleg met de concessiehouders, afgesproken om de streefwaarden voor het bus- en treinvervoer vast te stellen op respectievelijk 1% en 2%.

De provincie Zuid-Holland verwacht/eist van de concessiehouders dat zij:

- maatregelen opnemen in hun sociale veiligheidsplan ter voorkoming van zwart- en grijsrijden;
- maatregelen nemen om het percentage zwartrijden in het bus- en treinvervoer niet hoger te laten worden dan streefwaarde van respectievelijk 1 en 2%;
- op een klantvriendelijke manier controles uitvoeren waarbij gastheerschap centraal staat;
- jaarlijks aan de provincie rapporteren over zwart- en grijsrijden;
- aantallen en ontwikkelingen in kaart brengen.

3.4 Overzicht streefwaarden, monitoring en maatregelen

Indicator	Streefwaarde	Verantwoordelijk	Monitoring	Maatregel
1. Waardering veiligheid in het algemeen	Hoger dan of gelijk aan landelijke gemiddelde (ten minste 7,5)	Concessiehouders en Politie	Landelijke OV-klientenbarometer	Alle maatregelen
2. Waardering veiligheid in het voertuig	Hoger dan of gelijk aan landelijke gemiddelde (ten minste 7,5)	Concessiehouders	Landelijke OV-klientenbarometer	1, 4, 5, 6, 7 en 8
3. Waardering veiligheid op de halteplaats	Hoger dan of gelijk aan landelijke gemiddelde (ten minste 7,5)	Wegbeheerders en Concessiehouders	Landelijke OV-klientenbarometer	1, 3, 5 en 9
4. Waardering voor de netheid van het voertuig	Hoger dan of gelijk aan landelijke gemiddelde (ten minste 7,5)	Concessiehouders	Landelijke OV-klientenbarometer	1, 5 en 8
5. Aantal reizigers dat aangeeft slachtoffer te zijn geweest per categorie	Lager of gelijk aan landelijke gemiddelde	Concessiehouders	Landelijke OV-klientenbarometer	1 en 4
6. Waardering veiligheid door personeel Concessiehouders	Hoger dan of gelijk aan landelijke gemiddelde (ten minste 7,5)	Concessiehouders	Personeelsmonitor Stads- en streekvervoer	1, 4, 5, 6 en 7
7. Concessiehouders zorgen voor een betrouwbare registratie van incidenten	Toetsing betrouwbaarheid registratie	Concessiehouders	Concessiehouders	1 en 2
8. Vandalismeschade aan materieel (totaalbedrag per concessie per jaar)	Jaarlijkse afname (per concessiegebied)	Concessiehouders	Concessiehouders	1, 2, 5 en 8
9. Percentage reizigers zonder geldig vervoersbewijs	Bus: max. 1% Trein: max. 2%	Concessiehouders	Concessiehouders	1, 2 en 3

4 Maatregelenpakket

Om de doelstellingen uit hoofdstuk 3 te realiseren heeft de provincie een maatregelenpakket opgesteld.

Het integraal inzetten van maatregelen op het gebied van toezicht, handhaving, beheer, inrichting en communicatie biedt de meeste garantie voor een verbetering dan wel behoud van de waardering (objectief en subjectief) van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. De concessiehouders worden dan ook gevraagd om daar waar binnen hun concessiegebied problemen spelen, de desbetreffende maatregelen jaarlijks in hun sociale veiligheidsplannen over te nemen, voor zover zij voor de oplossing van deze problemen verantwoordelijk zijn. Het is uiteraard niet de bedoeling dat de concessiehouders jaarlijks alle maatregelen aanpakken, maar slechts inzetten op die maatregelen die de bestaande problematiek binnen het concessiegebied oplossen. Het onderstaande pakket van maatregelen is een weergave van de belangrijkste aandachtsgebieden die de provincie Zuid-Holland heeft geïdentificeerd. De concessiehouders putten uit deze inventarisatie bij het opstellen van het jaarlijkse plan ter verbetering van de sociale veiligheid. De provincie Zuid-Holland toetst de plannen en de uitvoering ervan vervolgens aan de hand van dit pakket aan maatregelen.

Per maatregel wordt hierna aangegeven:

- problematiek waar de maatregel een oplossing voor moet bieden;
- doelstelling waaraan de maatregel moet bijdragen en het beoogde resultaat;
- partij waarbij de verantwoordelijkheid voor de maatregel ligt.

Maatregel 1: Toezichthouders en BOA's

Problematiek

Inzet van toezichthouders is een effectieve maatregel om het aantal incidenten te verminderen en het veiligheidsgevoel van de reiziger en het personeel te verbeteren. De sociale veiligheidssituatie in de provincie Zuid-Holland voldoet in de meeste concessiegebieden voor het merendeel van de streefwaarden aan de norm. Toch kunnen zich op verschillende locaties en tijdstippen probleemsituaties voordoen. Te denken valt aan scholierenlijnen, onbemande stations, horeca-avonden en (grootschalige) evenementen. Deze vormen een risico voor de sociale veiligheid. De vervoerder zet in dat geval gericht toezichthouders in om overlast te voorkomen dan wel te verminderen.

Inhoud van de maatregel

Per concessie hebben de concessiehouders een vaste kern van toezichthouders en een flexibele schil. De concessiehouders houden bij waar en wanneer zich regelmatig problemen voordoen. Dit vindt plaats aan de hand van betrouwbare registraties van incidenten en meldingen van het OV personeel. Daar waar zich regelmatig problemen voordoen, zet de concessiehouder gericht extra toezichthoudend personeel in vanuit de flexibele schil. Een op de situatie toegespitste combinatie van beide maatregelen (vast toezicht op hoge risicolijnen, flexibel toezicht op lagere risicolijnen) lijkt daarom de meest effectieve oplossing.

Doelstelling en beoogd resultaat

De maatregelen gericht op plekken waar en tijdstippen waarop zich probleemsituaties (kunnen) voordoen dienen bij te dragen aan de volgende doelstellingen:

- vermindering van het slachtofferschap;
- verbetering van de veiligheidsbeleving op halteplaatsen/stations en in de voertuigen.

Verantwoordelijkheid

De concessiehouders zijn verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in het voertuig. Op halteplaatsen en stations deelt de concessiehouder die verantwoordelijkheid met politie en gemeente en in geval van stations met NS, ProRail en eventuele andere vervoerders. De concessiehouder stelt een lijst op van met voorrang aan te pakken locaties en ritten. Bij problemen op bushalteplaatsen werkt de concessiehouder samen met de gemeente en de politie. Bij problemen op stations werkt de concessiehouder samen met de gemeente, politie, NS en ProRail.

Maatregel 2: Constructief meewerken aan landelijke uniforme registratie van incidenten

Probleemstelling

De registratie van incidenten vindt niet of niet volledig plaats, conform de landelijke ABC-methodiek. Het komt voor dat het rijdend personeel incidenten niet registreert. Het is de taak van de vervoerder om het rijdend personeel te motiveren incidenten te melden.

Inhoud van de maatregel

De concessiehouder voert een incidentenregistratie in de ABC-systematiek, zoals beschreven in bijlage 1 en levert deze cijfers minimaal jaarlijks aan de concessieverlener. De vervoerbedrijven werken desgevraagd mee aan landelijke werkgroepen met betrekking tot eventuele actualisatie van deze methodiek.

Doelstelling en beoogd resultaat

De landelijke afspraken over een uniforme en betrouwbare registratie van incidenten in het openbaar vervoer worden nageleefd. Doel is om een beter zicht te krijgen op de ontwikkeling van aantallen en soorten incidenten in het openbaar vervoer, per vervoerder en per OV autoriteit en het genereren van een landelijk beeld per vervoersmodaliteit. Zo ontstaat een beter beeld over waar zich problemen voordoen, wie daarvoor verantwoordelijk is en waar deze problemen mee samenhangen. Op basis van dit beeld kunnen gerichte maatregelen worden ingezet voor een veiliger openbaar vervoer.

Verantwoordelijkheid

De concessiehouders zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een uniforme registratie van incidenten. Tevens zijn de concessiehouders in operationele zin ook verantwoordelijk om hun personeel te stimuleren en op te leiden om incidenten te melden en te registreren. Van de concessiehouders wordt ook verwacht dat zij participeren in een eventueel landelijk werkgroep en dat zij zich conformeren aan de landelijke afspraken.

Maatregel 3: Veiligheidsarrangement voor het versterken van de samenwerking

Problematiek

Aanpak van onveiligheid vergt goede afspraken tussen partijen. Een halteplaats die als onveilig te boek staat straalt af op de andere halteplaatsen langs een spoor- of buslijn. Juist doordat bij het verbeteren van de sociale veiligheid veel partijen invloed hebben op het uiteindelijke resultaat is een goede afstemming van belang. Deze afstemming wordt bij voorkeur geformaliseerd in een veiligheidsarrangement. Daarin worden taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en gezamenlijke afspraken vastgelegd. Het gaat om het invullen van het gehele traject van preventie tot en met vervolging.

Veiligheidsarrangementen kunnen er zijn voor een bepaalde spoor- of buslijn, het openbaar vervoer in een gemeente of een ander bepaald OV-gebied. Veiligheidsarrangementen leiden namelijk tot een efficiënter toezicht, meer samenhang tussen de maatregelen en aantoonbaar tot minder incidenten en een verbeterd veiligheidsgevoel bij reizigers en personeel.

Inhoud van de maatregel

De provincie Zuid-Holland verwacht van de concessiehouders dat zij constructief meewerken aan bestaande veiligheidsarrangementen en de eventuele realisatie van nieuwe veiligheidsarrangementen. Ook verwacht de provincie dat de concessiehouders zelf met voorstellen komen voor de realisatie van veiligheidsarrangementen daar waar sprake is van ernstige problematiek.

Doelstelling en beoogd resultaat

Deze maatregel bevordert een efficiënte aanpak van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer en leidt tot een vermindering van het aantal incidenten en de ernst daarvan. Ook bevordert de aanpak de veiligheidsgevoelens van de reiziger en het OV-personeel.

Verantwoordelijkheid

Het initiatief voor arrangementen dient te komen van gemeenten en concessiehouders. De provincie Zuid-Holland kan een financiële bijdrage leveren om een arrangement te starten en in stand te houden. Voor de implementatie van de veiligheidsarrangementen zijn de samenwerkende partijen zelf verantwoordelijk.

Maatregel 4: Opstellen van een incidentenprotocol.

Problematiek

Incidenten in het openbaar vervoer zijn niet te voorkomen. Dat verwachten reizigers en personeel ook niet. Wat zij wel (mogen) verwachten is dat de vervoerder, politie en gemeente op een adequate manier op incidenten reageren en de incidenten op een correcte manier afhandelen. Dat wekt vertrouwen bij de reizigers en het personeel en komt het imago van het openbaar vervoer ten goede.

Inhoud van de maatregel

De concessiehouders stellen in overleg met de provincie Zuid-Holland per gemeente samen met de regiopolitie en de korpsbeheerder een incidentenprotocol op waarin nauwkeurig staat omschreven wie wat doet in geval van ernstige incidenten. In eerste instantie gaat de aandacht uit naar het opstellen van een incidentenprotocol voor OV knooppunten en/of gemeenten waar zich regelmatig incidenten voordoen. Ook dient een analyse plaats te vinden van de ernst en de aard van de incidenten. In het incidentenprotocol worden de volgende zaken vastgelegd:

- het alarmeren van de politie / contact opnemen met de meldkamer van de politie;
- het op de hoogte stellen van de korpsbeheerder / burgemeester;
- politieassistentie en aanpak dader;
- de manier waarop er met getuigen wordt omgegaan;
- het zorgdragen voor vervangend personeel;
- nazorg en opvang van de gedupeerden;
- het doen van aangifte;
- het verhalen van de schade op de dader.

Belangrijke voorwaarde voor het welslagen van een incidentenprotocol is de medewerking van de gemeenten. Mocht dat een probleem zijn, dan zal de provincie Zuid-Holland haar invloed aanwenden om de medewerking van gemeenten te bewerkstelligen.

Doelstelling en beoogd resultaat

Een incidentenprotocol waarin helder en duidelijk staat omschreven wie wat doet bij ernstige (gewelds)incidenten draagt bij aan een uniforme en effectieve geweldsaanpak.

Verantwoordelijkheid

Concessiehouders, politie, korpsbeheerder, gemeenten.

Maatregel 5: Cameratoezicht

Problematiek

Op probleemlijnen en/of trajectdelen waar zich regelmatig incidenten voordoen, zijn camera's een nuttig instrument. Niet zozeer vanwege de preventieve werking maar wel vanwege het bewijsmateriaal van de camerabeelden. Voorwaarde is wel dat de camerabeelden worden uitgelezen en dat het OV bedrijf bereid is om aangifte te doen van strafbare feiten. Verder is de inzet van cameratoezicht in bussen of op probleemhaltes alleen zinvol in combinatie met andere maatregelen zoals toezicht, duidelijke gedragsregels, gerichte opleiding van personeel en goede samenwerkingsafspraken met politie en gemeenten.

Inhoud van de maatregel

De concessiehouder zet voertuigen met camera's in op probleemritten en/of probleemlijnen. Voorwaarde is wel dat de vervoerder de camera's in samenhang met andere preventieve maatregelen inzet. Daarnaast draagt de concessiehouder zorg voor een protocol ter bescherming van de aldus verkregen gegevens, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Doelstelling en beoogd resultaat

Aan de hand van de camerabeelden kunnen daders van strafbare feiten efficiënt worden opgepakt en vervolgd. De confrontatie met camerabeelden kan bij verdachten leiden tot een (snellere) bekentenis.

Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid voor het plaatsen van de camera's op het voertuig en het uitlezen van de camerabeelden ligt bij de vervoerder. In alle gevallen dient de concessiehouder in geval van cameratoezicht samen te werken met de regiopolitie en de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht te nemen.

Maatregel 6: Gerichte opleiding en begeleiding van personeel.

Problematiek

Buschauffeurs, toezichhouders, controleurs en loketmedewerkers lopen het risico om slachtoffer van agressie te worden. Agressie en slachtofferschap leiden tot stress, vermindering van plezier in het werk, het oogluikend toelaten van situaties die men niet meer de baas is en een hoger ziekteverzuim. Een betere weerbaarheid van het personeel is daarom gewenst. Bovendien blijkt dat goed opgeleid en professioneel personeel niet alleen beter in staat is om met conflicten in het openbaar vervoer om te gaan maar dat zij door hun houding en gedrag ook veel conflicten kunnen voorkomen. Daarom is het volgen van een adequate opleiding en cursussen van wezenlijk belang voor de veiligheid van het OV- personeel.

Behalve een goede opleiding is ook een goede begeleiding van essentieel belang. Hiermee wordt de begeleiding en opvang van het personeel bedoeld nadat zij slachtoffer is geworden van een (gewelds-)incident. Het personeel dient zich gesteund te voelen door de werkgever bij en na afloop van incidenten.

Inhoud van de maatregel

- De concessiehouder zorgt voor een adequate opleiding, begeleiding en opvang van het personeel;
- De concessiehouder doet samen met het gedupeerde personeel aangifte van overtredingen van het strafrecht bij de politie;
- De concessiehouder zorgt voor een goede nazorg en opvang van gedupeerd personeel. Duidelijk dient te zijn wat het personeelslid kan verwachten van de concessiehouder in deze;
- Daarnaast dient een deel van het personeel zelf te kunnen optreden en daartoe bevoegd te zijn. Dit personeel volgt een opleiding tot BOA (Buitengewoon Opsporingsambtenaar). Na deze opleiding is de medewerker gerechtigd om op te treden bij overtredingen van de Wet Personenvervoer en overtredingen van de huisregels. Hij/zij kan dan een boete opleggen.

Doelstelling en beoogd resultaat

De cursussen en opleidingen, begeleiding en nazorg van personeel dragen bij aan de volgende doelstellingen:

- minder incidenten;
- vermindering van de ernst van de incidenten (conflictbeheersing);
- verbetering van de sfeer en de veiligheidsbeleving in de voertuigen en op de halteplaatsen;
- verbetering van het veiligheidsgevoel van het OV-personeel;
- een betere arbeidssatisfactie, een sneller herstel na ziekte en minder ziekteverzuim onder het OV-personeel.

Verantwoordelijkheid

De concessiehouders zijn zelf verantwoordelijk voor de opleiding, begeleiding en nazorg van hun personeel. Bovenstaande opleidingen en cursussen worden in principe aan alle personeelsleden standaard gegeven in het kader van hun algemene opleiding tot chauffeur, controleur, etc. Herhalingscursussen zijn eveneens standaard zaken die horen bij een goed personeelsbeheer bij de vervoerder.

Maatregel 7: Heldere communicatie over huis- en gedragsregels in voertuigen en over sociale veiligheidsmaatregelen.

Problematiek

De meeste Concessiehouders nemen de veiligheid van hun personeel en passagiers uiterst serieus. Zij doen er alles aan om de reizigers op hun gemak te stellen en de sociale veiligheid in het voertuig en op en nabij halteplaatsen en stations te borgen of te verbeteren. Wat helaas wel eens vergeten wordt, is om over die maatregelen en de bedoelingen daarvan te communiceren. Dat is jammer want van de communicatie over de inspanningen die de vervoerder pleegt voor de sociale veiligheid alleen al kan een geruststellende werking uitgaan. Voorwaarde is wel dat de vervoerder geen verwachtingen schept die niet kunnen worden waargemaakt. Oftewel: 'Wij kunnen incidenten niet voorkomen. Wel doen we onze uiterste best om ervoor te zorgen dat u er als reiziger zo weinig mogelijk last van heeft.'

Wat voor de sociale veiligheidsmaatregelen geldt, is ook van toepassing op de huis- en gedragsregels. Veel huis- en gedragsregels in het openbaar vervoer lijken vanzelfsprekend, behalve als er sprake is van een overtreding of conflict. Dan blijken passagiers vaak niet goed op de hoogte te zijn en geraakt het OV personeel en reizigers makkelijk in een onnodige discussie. Concessiehouders kunnen dit voorkomen door helder te communiceren over de huis- en gedragsregels die van toepassing zijn in het voertuig. Deze regels zorgen namelijk voor rust, orde en duidelijkheid in het voertuig. De reiziger weet wat er van hem/haar wordt verwacht en wat deze van het OV personeel mag verwachten. De functie van huis- en gedragsregels is ook dat de reizigers elkaar kunnen aanspreken op elkaars gedrag.

De meeste huis- en gedragsregels zijn te vinden in wetten (waaronder de Wet Personenvervoer) en de algemene reisvoorwaarden van de vervoerder. Iedere vervoerder dient deze huis- en gedragsregels regelmatig te evalueren en eventueel bij te stellen. Sommige huis- en gedragsregels verdienen extra aandacht, andere minder. Concessiehouders zijn vrij om huis- en gedragsregels aan te passen aan veranderende omstandigheden. Het evalueren en opstellen van huis- en gedragsregels gebeurt bij voorkeur in overleg met de reizigers, bijvoorbeeld in een klantenpanel.

Voor jongeren is het openbaar vervoer bij uitstek een plek waar zij kennis maken met het sociale verkeer waarin ook volwassenen zich bewegen. Dat is anders dan op school waar zij voornamelijk met leeftijdgenoten optrekken. Speciale aandacht voor jongeren is nodig. In de openbare ruimte ervaren zij de dilemma's in het omgaan met elkaar. Dat er verschillende belangen, wensen en verwachtingen zijn en dat men rekening moet houden met elkaar. Ook ontdekken zij dat er vele manieren zijn waarop mensen daarmee omgaan. Tevens ervaren zij in die openbare ruimte de consequenties van eigen gedrag voor anderen en voor henzelf. Het gaat om leren samenleven en leren samen reizen. Jongeren zoeken daarin de grenzen op en spiegelen zich aan het gedrag van ouderen. Ouderen hebben een belangrijke voorbeeldfunctie en de taak om jongeren hierin te begeleiden.

Inhoud van de maatregel

Concessiehouders communiceren helder en op een actieve manier over hun huis- en gedragsregels die gelden voor reizigers en OV personeel. Controleurs en toezichthouders wijzen (nieuwe) reizigers op deze huis- en gedragsregels.

Concessiehouders communiceren helder en op een actieve manier over de maatregelen die zij nemen ter verbetering van de sociale veiligheid in het voertuig en op en nabij de halteplaatsen. Concessiehouders brengen de huisregels en de sociale veiligheidsmaatregelen ook onder de aandacht tijdens eventuele voorlichting op scholen.

Doelstelling en beoogd resultaat

Duidelijke huis- en gedragsregels voorkomen discussie en/of verbaal geweld over en weer en dat bevordert de rust en de subjectieve veiligheid in het voertuig. Reizigers stimuleren om bij te dragen aan een leefbaar, prettig en sociaal veilig openbaar vervoer.

Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid voor het opstellen en communiceren van huis- en gedragsregels ligt bij de concessiehouders. Bij voorkeur gebeurt dit in overleg met de reizigers.

Maatregel 8: Schoon en heel houden van de voertuigen.

Problematiek

Beklad en/of beschadigd materieel nodigt uit tot en versterkt (verder) vandalisme en roept gevoelens van onveiligheid en onbehagen op bij reizigers en personeel. Ditzelfde geldt voor zwerfafval in het voertuig, achterstallig onderhoud zoals kapotte verlichting, niet werkende toegangsdeuren etc.

Inhoud van de maatregel

De concessiehouder zorgt ervoor dat zwerfafval, graffiti en kauwgom snel wordt verwijderd, dat prullenbakken tijdig worden geleegd, dat beschadigd meubilair tijdig wordt vervangen en dat bij de aanschaf van nieuw materieel wordt gelet op vandalismebestendigheid, goed licht en een goed overzicht voor reizigers en personeel.

Doelstelling en beoogd resultaat

Een goed beheer draagt bij aan de gewenste vermindering van de omvang van schade door bijvoorbeeld vandalisme en graffiti en draagt bij aan een betere waardering voor de veiligheid en de netheid in het voertuig. De schade door vandalisme wordt door de concessiehouder geregistreerd en gerapporteerd.

Verantwoordelijkheid

De concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor een goed dagelijks beheer van het voertuig. Tevens dient de concessiehouder vandalisme te registreren en jaarlijks aan de provincie te rapporteren.

Maatregel 9: Zorgdragen voor sociaal veilige (bus)halteplaatsen en (bus)stations.

Problematiek

Wat voor het materieel geldt, geldt ook voor vuile, onoverzichtelijke en verloederde bushaltes, stations en pontons. Deze vergroten het gevoel van onveiligheid en nodigen uit tot verder verval. Ook zijn deze haltes, stations en pontons slecht voor het imago van het openbaar vervoer.

Gemeenten en provincie (wegbeheerders) plaatsen bushaltes ofabri's en zijn om die reden verantwoordelijk voor de locatie en de staat waarin de haltes verkeren. Het onderhoud vindt veelal plaats door reclamebedrijven die deabri's exploiteren voor hun boodschappen. De concessiehouders bemoeien zich meestal niet met het plaatsen vanabri's, maar reizigers kijken de concessiehouders er wel op aan wanneer zaken niet in orde zijn. Daarom is het ook in het belang van de concessiehouder dat haltes op sociaal veilige plekken zijn gesitueerd en schoon en heel zijn.

ProRail en NS zijn verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de stations. Hiervoor geldt hetzelfde als voor de bushaltes. Slecht onderhouden stations en stationsgebouwen stralen af op het imago van het openbaar vervoer en de vervoerder en op de rest van de spoorlijn.

Inhoud van de maatregel

De concessiehouder geeft signalen of meldingen over slecht onderhoudenabri's en stations door aan de beheerders. Afhankelijk van de locatie is dat de provincie, gemeenten, NS of ProRail.

Minimaal een keer per jaar houdt de vervoerder samen met de beheerder op alle bushaltes en -stations een schouw. Dit resulteert in een schouwrapport met verbeterpunten zoals verplaatsing van deabri, eventueel cameratoezicht, herziening abricontract, stallingsmogelijkheden voor de fiets, aanpassing van de verlichting en groenvoorziening et cetera. Tussendoor meldt de concessiehouder schade als gevolg van vandalisme, slijtage of achterstallig en slecht onderhoud aan de beheerder. Een schade moet binnen 24 uur hersteld zijn, hierover zijn afspraken gemaakt tussen de concessiehouder en de wegbeheerder/gemeente/ reclamebedrijf.

Doelstelling en beoogd resultaat

De maatregel draagt bij aan het verhogen van waardering voor de sociale veiligheid op de (bus)haltes en de (bus)stations.

Verantwoordelijkheid

Wegbeheerders.

5 Voortgangsrapportage sociale veiligheid

5.1 Meerjarenplan sociale veiligheid

Bij de inschrijving voor een concessie worden concessiehouders verplicht een meerjarenvisie sociale veiligheid in een plan vast te leggen volgens de richtlijnen van het Uitvoeringsprogramma. Deze visie geldt voor de gehele duur van de concessie. In het meerjarenplan legt de concessiehouder de doelen en prioriteiten vast die hij de komende jaren wil bereiken. Indien gewenst wordt het meerjarenplan tussentijds geactualiseerd.

5.2 Actieplan sociale veiligheid

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

- a) ontwikkeling van sociale veiligheid afgelopen jaar(en) in het algemeen en ten opzichte van ontwikkelingen in de maatschappij, inclusief analyse van de probleemgebieden;
- b) streefcijfers voor het komende jaar, dit in overleg met de opdrachtgever. De streefcijfers hebben betrekking op:
 - het aantal incidenten (per categorie: A, B, C);
 - veiligheidsbeleving van reizigers (reizigersmonitor);
 - veiligheidsbeleving van personeel (personeelsmonitor);
 - zwartrijden;
- c) speerpunt(en) voor het komende jaar en onderbouwing daarvan; aansluitend op de ontwikkelingen in het voorgaande jaar en op de prioriteiten van het meerjarenplan;
- d) maatregelenpakket/ inzet van middelen, projecten sociale veiligheid, bijvoorbeeld:
 - de inzet van menselijk toezicht;
 - inzet van materieel (camera's, aanpassingen materieel, etc.);
 - cursussen/opleiding personeel;
 - voorlichting en communicatie richting reizigers en personeel en bewoners etc.;
- e) overzicht partijen waarmee samengewerkt wordt / afsprakenkaders:
 - samenwerking met overige Concessiehouders;
 - afspraken met derden (politie, justitie, gemeenten, etc.);
 - aard van de samenwerking (hoe vaak, waarover);
- f) (verwachting van) effect van maatregelen en hoe dit wordt gemonitord;
- g) planning op hoofdlijnen en kosten.

5.3 Voortgangsrapportages sociale veiligheid

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

Deze voortgangsrapportages worden in de maanden januari, april, juli en oktober aangeleverd. Deze zijn inclusief een overzicht van de incidentenregistratie, op het niveau van de gehele concessie (gegevens op maandbasis), desgevraagd uitgesplitst op locatie en per lijn.

5.4 Voortgangsgesprekken sociale veiligheid

Voor het monitoren van de voortgang houden provincie en vervoerder voortgangsgesprekken. Deze splitsen zich uit in een strategisch overleg (Stuurgroepen), een beleidsmatig (tactisch) overleg (met beleidsmedewerker sociale veiligheid PZH) en het operationele overleg (met concessie-manager PZH).

Minimaal twee maal per jaar (april/oktober) vindt overleg plaats op beleidsmatig niveau, waarbij de voortgang van het actieplan wordt besproken.

Daarnaast wordt van de concessiehouders verwacht dat deze onderling afspraken maken en bijeenkomen. Tweemaal per jaar (in juni en december) speelt de provincie hierin een coördinerende rol en organiseert een afstemmingsoverleg met de verschillende concessiehouders over sociale veiligheid. In deze overleggen presenteren de concessiehouders aan elkaar enkele succesvolle eigen ervaringen en formuleren ze gezamenlijke plannen van aanpak voor gemeenschappelijke probleemlocaties of aandachtsgebieden.

De planning van de verschillende onderdelen ziet er als volgt uit.

Soort gesprek	Wie aanwezig	Initiatiefnemer	Periode
Voortgangsrapportages	Schriftelijk	Concessiehouders	Januari, april, juli en oktober
Voortgangsgesprek	Concessieverlener, Concessiehouder	Provincie Zuid-Holland	April en oktober
Afstemmingsoverleg gezamenlijk	Concessieverlener en alle concessiehouders	Provincie Zuid-Holland	Juni en december

*Wanneer er behoefte ontstaat voor een extra overleg, dan is dit uiteraard mogelijk.

De beleidsmedewerker van de provincie, belast met deze taak, bespreekt de uitkomsten van de voortgangsgesprekken met de betreffende concessie-manager van de provincie. Bij de bespreking van de gehele kwartaalrapportages in de reguliere concessie-overleggen tussen concessiehouder en concessie-manager worden de operationele zaken besproken, o.a. de stand van zaken met betrekking tot de A-, B- en C-incidenten en te verwachten inzet bij evenementen.

5.5 Inzet middelen sociale veiligheid

In 2009 zijn door de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer zestien maatregelen aanbevolen. Het convenant Veilig Publieke Taak uit 2012 is de uitwerking van maatregel 1 van de Taskforce, te weten het verankeren van sociale veiligheid in concessies.

Doelstelling is dat wanneer een basisnorm in de concessie wordt afgesproken, daarmee sociale veiligheid uit de concurrentie wordt gehaald en de structurele aandacht voor sociale veiligheid wordt gewaarborgd.

Het Uitvoeringsprogramma is voor de provincie Zuid-Holland de gekozen vorm waarbij basisnormen worden vastgelegd, maar waarbij er ook ruimte blijft voor ondernemerschap van Concessiehouders om innovatieve oplossingen mogelijk te maken.

5.6 Financiële paragraaf

Met het uit de concurrentie halen van sociale veiligheid en het borgen hiervan in de concessies maakt de jaarlijkse bijdrage van de provincie met ingang van elke nieuwe concessie onderdeel uit van de exploitatiebijdragen en wordt daarmee niet meer separaat gefinancierd.

Op basis van maatregel 3 van het Uitvoeringsprogramma waarbij een initiatief voor arrangementen tussen gemeenten en concessiehouder voor verdere samenwerking wordt gestimuleerd kan de provincie Zuid-Holland een financiële bijdrage leveren om een arrangement te starten en in stand te houden. Voor de implementatie van de veiligheidsarrangementen zijn de samenwerkende partijen zelf verantwoordelijk.

In dit kader is er jaarlijks een totaal budget beschikbaar van € 155.000, waarvan € 45.000 jaarlijks is bestemd voor het Platform Sociale Veiligheid Merwedelingelijn, voor zolang dit Platform in stand blijft.

Bestaande concessies en contracten behouden hun recht op het aanvragen van een subsidie voor sociale veiligheid. Het betreft hier specifiek een contract voor Personenvervoer over Water voor een bedrag van € 45.000. Dit recht komt te vervallen bij het ingaan van een nieuwe contractperiode (2022). In dat geval zijn, conform het Uitvoeringsprogramma, de middelen voor sociale veiligheid onderdeel van de exploitatievergoeding.

Dit geeft het volgende beeld:

Waterbus	€	<u>45.000</u>
Subtotaal:	€	45.000

Beschikbaar voor maatregel 3

Merwedelingelijn	€	45.000
Restant budget	€	<u>110.000</u>
Totaal	€	200.000

De voorwaarden voor een dergelijke subsidie zijn opgenomen in de Subsidieregeling Mobiliteit (SRM). Subsidieaanvragen worden conform deze regeling beoordeeld waarbij dit Uitvoeringsprogramma dient als inhoudelijke toets.

5.7 Overgangs-/slotbepalingen

Het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid in het openbaar vervoer wordt iedere nieuwe collegeperiode geëvalueerd. Daarbij wordt gezien of maatschappelijke en/of bestuurlijke ontwikkelingen aanpassingen van het Uitvoeringsprogramma vereisen. Dit laat onverlet dat tussentijdse wijzigingen kunnen worden ingevoerd wanneer de actualiteit hierom vraagt.

6 Taken en verantwoordelijkheden

Diverse actoren in de provincie Zuid-Holland kunnen een bijdrage leveren aan de sociale veiligheid in het openbaar vervoer, te weten:

- de provincie in de rol van concessieverlener en subsidieverstrekker;
- de concessiehouders in hun directe relatie met de klant, maar ook als werkgever naar hun personeel toe;
- de gemeenten en provincie als wegbeheerders;
- politie en justitie voor de handhaving van orde, rust en veiligheid, en allerlei organisaties en instellingen die raakvlakken hebben met sociale veiligheid.

In de huidige situatie heeft de concessiehouder een belangrijke taak in het bevorderen van de sociale veiligheid. De provincie handhaaft dit uitgangspunt. Vanuit haar verantwoordelijkheid als concessieverlener voor het openbaar vervoer ziet zij voor zichzelf wel een rol weggelegd in het sturen of het regisseren van het proces ter bevordering van de sociale veiligheid.

Bij dit Uitvoeringsprogramma zijn vooral de provincie en de concessiehouders betrokken en in mindere mate de gemeenten. Voor de toedeling van de verantwoordelijkheden uit dit Uitvoeringsprogramma is het van belang dat ieders rol duidelijk is omschreven.

Taken provincie Zuid Holland

De provincie vervult een coördinerende taak waar het gaat om sociale veiligheid. Het bevorderen van de samenwerking tussen diverse partijen is daarbij een belangrijke actie. Deze actie moet uiteindelijk leiden tot een betere wisselwerking met mede-overheden en concessiehouders.

Daarnaast is de provincie concessieverlener voor een drietal openbaar vervoerconcessies in Zuid Holland, te weten Zuid-Holland Noord (ZHN), Drechtsteden, Molenwaard en Gorinchem (DMG) en Hoeksche Waard / Goeree Overflakkee (HWGO). Het vervoer met de Waterbus gebeurt op basis van een contract. Tenslotte is de provincie concessieverlener voor de regionale spoorlijnen Alphen aan den Rijn – Gouda (TAG) en de MerwedeLingelijn (onderdeel van de concessie DMG).

De provincie moet vanuit de rol van opdrachtgever aandacht schenken aan de sociale veiligheid in en om het openbaar vervoer en verbeteringen stimuleren. Het gaat hierbij om:

- subsidieverlening en toezien op juist gebruik daarvan;
- in concessies een substantieel niveau van sociale veiligheid waarborgen;
- bij aanbestedingen eisen stellen aan concessiehouders ten aanzien van communicatie met de klanten en klachtenbehandeling;
- bij aanbestedingen eisen stellen ten aanzien van nieuw materieel;
- sociale veiligheidsaspecten betrekken bij de keuze van busroutes en haltes;
- wegbeheerders adviseren over een sociaal veilige inrichting (en goede toegankelijkheid) van haltes en zo nodig ondersteunen bij de realisatie;
- wegbeheerders adviseren om bij de planning van haltes rekening te houden situering van haltes op drukke plaatsen met voldoende publiek;
- als wegbeheerder het goede voorbeeld geven bij de inrichting en situering van haltes;
- ontwikkeling en beheer van real-time informatievoorziening op haltes.

Taken concessiehouder

In alle concessies is een artikel gewijd aan de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Het artikel verschilt enigszins per concessie maar kent globaal de volgende inhoud:

De concessiehouder dient maatregelen te nemen om de veiligheid van de reizigers en het personeel zoveel mogelijk te garanderen. Onder veiligheid wordt onder andere gerekend de sociale veiligheid, de handhaving, exploitatieondersteuning (bij calamiteiten), een noodplan (draaiboek) voor calamiteitengebruik en inzet van controleurs, stewards of wagenbegeleiders. De concessiehouder dient eenmaal per jaar een plan te maken waaruit blijkt welke maatregelen de concessiehouder gaat nemen om de veiligheid te garanderen en de concessiehouder dient ten minste eenmaal per jaar te rapporteren omtrent de stand van zaken en de uitvoering van het veiligheidsplan (met als onderdeel een Arbo-risico inventarisatie ten aanzien van rijdend personeel).

Op grond van de gunning voor de concessie gaat de concessiehouder een inspanningsverplichting aan om maatregelen te nemen die de sociale veiligheid van reizigers en personeel waarborgen. De hiervoor benodigde middelen maken onderdeel uit van de provinciale exploitatiebijdragen, die jaarlijks aan de concessiehouders worden uitgekeerd.

Taken gemeenten

Gemeenten, maar soms ook andere overheden in hun rol als wegbeheerder, hebben ter bevordering van de sociale veiligheid een eigen taak die vooral ligt op het verbeteren van aspecten in het openbare domein. Het gaat hierbij om de volgende taken:

- veiligheidsaspecten betrekken bij de locatiekeuze van haltes, overzichtelijkheid, controleerbaarheid en attractiviteit van de omgeving;
- bij aankleding, inrichting en beheer van haltes sociale veiligheidsaspecten laten mee wegen;
- zorgen voor schone en hele haltes en halte-infrastructuur;
- aanwezigheid van veilige en voldoende voorzieningen voor het stallen van fietsen en auto's;
- zorg voor het onderhoud van groenvoorziening, openbare verlichting en een makkelijke toegang tot de haltes;
- sturende rol in het driehoeksoverleg met OM en politie.

Politie

De politie is verantwoordelijk voor handhaving van de sociale veiligheid in openbare ruimten. De politie speelt een belangrijke rol bij voorkomende geweldsdelicten tegen personeel en/of passagiers.

Justitie/OM

Justitie en het OM hebben een wetgevende en regelgevende taak en spelen een belangrijke rol ten aanzien van de prioriteitstelling van te vervolgen overtredingen. Justitie stelt ook de boetes vast voor zwartrijden.

Overige partijen

Naast bovenvermelde partijen zijn er nog andere partijen die op een of andere wijze te maken hebben met of van invloed zijn op de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. De belangrijkste

daarvan zijn NS, Centrale Opvang Asielzoekers, stichting HALT, ANWB, Consumentenbond en de Reizigersvereniging Rover.

Tot slot

Het treffen van maatregelen zal uiteindelijk resulteren in effecten voor de sociale veiligheid. Volharding in de aanpak en het waarborgen van vervolging, ten minste voor recidivisten, is noodzakelijk gezien de verharding van de incidenten. Daarnaast is het dringend gewenst dat de verscheidene partijen hun aanpak of beleid vanuit een meer integrale benadering opstellen. Sociale veiligheid is een maatschappelijk probleem dat zich niet beperkt tot het openbaarvervoerdomein en kent vele probleemhebbers. Dit vergt samenwerking tussen partijen om te komen tot een ketenbenadering van de problematiek die zorgvuldig, efficiënt en effectief plaatsvindt. De provincie denkt via afspraken in een veiligheidsarrangement een bijdrage te kunnen leveren aan de totstandkoming van een gestructureerde aanpak van het veiligheidsprobleem. Maatregel 3 in hoofdstuk 4 is de uitwerking van deze gedachte.

7 Bijlage

Bijlage 1. A, B en C incidentenmethodiek

De ABC-systematiek voor incidentenregistratie in het OV.

Categorie A (strafrecht en APV)		
A1.	Mishandeling.	Mishandeling: fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht werd aan personeel/reiziger.
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.
A3.	Bedreiging zonder wapen	Bedreiging met fysiek geweld van personeel/reiziger, zonder wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt.
A4.	Diefstal/beroving	Diefstal, beroving of zakkenrollerij, waarvan personeel/reiziger slachtoffer werd zonder gebruik van geweld, het kan zowel betrekking hebben op werk materiaal als op persoonlijke bezittingen.
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.
A6.	Vandalisme, brandstichting, graffiti	Repressief optreden tegen opzettelijk vernielen, bekladden (graffiti), bekrassen of onbruikbaar maken, brandstichting et cetera. Meldingen betreffende niet constateren schade.
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).
Categorie B (overtredingen wet Personenvervoer 2000)		
B1.	Schelden	Verbale agressie tegen personeel/reiziger, inclusief schelden, beledigen, provocatie.
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)
B3.	Optreden bij betalingsproblemen	Reiziger die niet wil (bij)betalen of (bij)stempelen en waarvoor assistentie moet worden ingeroepen.
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.
Categorie C (overtredingen Besluit personenvervoer en huisregels)		
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
C2.	Overige overlast: verontreiniging in- en exterieur	Overtreden huisregels (voorzoover niet genoemd onder C1), verontreiniging interieur, verontreiniging exterieur.