



METROPOOLREGIO
ROTTERDAM DEN HAAG
VERVOERSAUTORITEIT



Metropoolregio Rotterdam Den Haag

Beleidslijn Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer

Definitief vastgesteld

16 november 2016

Jolanda Weijdt (MRDH)

Mirjam Brussen (Twynstra Gudde)

Samenvatting

De Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) is de opdrachtgever van het openbaar vervoer in de regio Rotterdam en Den Haag, bestaande uit 23 gemeenten met in totaal ongeveer 2,2 miljoen inwoners. Het is een wettelijke taak dat elke vervoersautoriteit (kwaliteits)eisen verbindt aan de concessies die worden verleend, onder meer over het waarborgen van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Sociale veiligheid gaat over de bescherming of het beschermd voelen tegen gevaar dat veroorzaakt wordt door of dreigt van het menselijk handelen in de openbare ruimte, in dit plan specifiek gericht op sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

Aanleiding en doel beleidslijn

Door de samenvoeging van de stadsregio Rotterdam en het Stadsgebied Haaglanden ontbrak het aan gezamenlijk eenduidig beleid voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer. De beleidslijn legt vast:

- welk kader wij voor ogen hebben met sociale veiligheid en de hiervoor gereserveerde financiële middelen. Op die manier kan vanuit hetzelfde beleid in lopende en toekomstige aan- en investeringen van vervoersconcessies worden gewerkt (*richting beleid*).
- wat de werkwijze is rond de monitoring en verantwoording van het beleid en de besteding van de financiële middelen tussen ons als vervoersautoriteit en concessieverlener in de rol als opdrachtgever, en de vervoersbedrijven als concessiehouders in de rol van opdrachtnemer (*inrichting beleid*).
- hoe de invulling en samenwerking met vervoerders en partners (zoals politie en het OM) eruit ziet (*verrichting beleid*).

De beleidslijn is van toepassing op alle concessies die de MRDH verleent of in de looptijd van deze beleidslijn gaat verlenen.

Doelstellingen en indicatoren sociale veiligheid in het openbaar vervoer

De centrale opgave voor het openbaar vervoer binnen de metropoolregio is het realiseren van hoogwaardig openbaar vervoer. De centrale opgave is vertaald naar twee doelstellingen voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer:

- het creëren van aantrekkelijk openbaar vervoer en een aangename omgeving.
- het borgen van sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

De twee doelstellingen zijn geoperationaliseerd naar twee meetbare indicatoren met een eis en ambitie per concessie:

- de reizigerswaardering (klantenoordeel uitgedrukt in een cijfer van 1 tot 10) van de totale rit in het openbaar vervoer. Deze waardering geeft een indicatie of er sprake is van een aantrekkelijk openbaar vervoer en een aangename omgeving.
- de reizigerswaardering (klantenoordeel uitgedrukt in een cijfer van 1 tot 10) van de veiligheid in het algemeen in het openbaar vervoer. Deze waardering geeft een indicatie van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

Samenwerking concessieverlener en concessiehouders

Jaarlijks stelt de concessiehouder een uitvoeringsplan sociale veiligheid in het openbaar vervoer op waarin wordt beschreven hoe de doelstellingen gerealiseerd worden. Per kwartaal wordt een kwartaalrapportage geschreven waarin de voortgang en de uitvoering van het uitvoeringsplan worden gemonitord. Er vinden kwartaalgesprekken plaats tussen de MRDH en de concessiehouder.

Elk halfjaar wordt door de MRDH een kennisoverleg georganiseerd tussen alle concessiehouders in de metropoolregio om kennis en ervaring uit te wisselen. De uitkomsten uit dit kennisoverleg worden teruggekoppeld naar de gemeenten via de reguliere overlegcyclus.

Versiebeheer en besluitvormingsroute

Versie	Van reactie voorzien in
Concept 0.1	Begeleidingscommissie (maart 2016) MT MRDH (maart 2016)
Concept 0.2	METROCOV (april 2016) Provincie Zuid-Holland (mei 2016)
Concept 0.3	MT MRDH (augustus 2016) Begeleidingscommissie (augustus 2016)
Concept 0.4	Stuurgroep Veilig Rotterdam (11 oktober 2016) Presidium MRDH (12 oktober 2016) METROCOV (18 oktober 2016) Ambtelijk Overleg Vervoersautoriteit (31 oktober 2016)
Concept 0.5	Definitieve vaststelling in: Bestuurlijke Commissie Vervoersautoriteit (16 november 2016)

Inhoudsopgave

Samenvatting

1. Beleidslijn als richtinggevend kader voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer	1
1.1 Aanleiding en doel beleidslijn	1
1.2 Sociale veiligheid in het openbaar vervoer	1
1.3 Wettelijke taken en verantwoordelijkheden	2
2. Onze visie op sociale veiligheid in het openbaar vervoer	3
2.1 Weerbarstige werkelijkheid van sociale veiligheid in het openbaar vervoer	3
2.2 Maatwerk, afstemming en samenwerking	5
3. Richting voor sociale veiligheid openbaar vervoer	8
3.1 Centrale opgave: op weg naar hoogwaardig openbaar vervoer	8
3.2 Doelstellingen sociale veiligheid in het openbaar vervoer	8
4. Uitvoering beleidslijn sociale veiligheid openbaar vervoer	13
4.1 Beleidscyclus sociale veiligheid in het openbaar vervoer	13
4.2 Overlegmomenten sociale veiligheid in het openbaar vervoer	15
4.3 Toekenning financiële middelen	16
4.4 Communicatie over sociale veiligheid	17

Bijlagen

1. Bijlage 1 - Overzicht concessies MRDH
2. Bijlage 2 - Wettelijke taken en verantwoordelijkheden
3. Bijlage 3 – Kenmerken sociale veiligheid in het openbaar vervoer per gemeente
4. Bijlage 4 - Format Kwartaalrapportage
5. Bijlage 5 – Begrippenlijst
6. Bijlage 6 – Literatuuroverzicht

1. Beleidslijn als richtinggevend kader voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer

1.1 Aanleiding en doel beleidslijn

Wij, Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH), zijn de opdrachtgever van het openbaar vervoer in de metropoolregio Rotterdam en Den Haag. Onze regio bestaat uit 23 gemeenten met in totaal ongeveer 2,2 miljoen inwoners. Onze ambitie is om kwalitatief hoogwaardig openbaar vervoer te realiseren. Dat lukt alleen als het openbaar vervoer veilig, aantrekkelijk, betrouwbaar, snel en gemakkelijk is. Niet voor niets investeren wij jaarlijks meer dan € 55 miljoen in sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

Door de samenvoeging van de stadsregio Rotterdam en het Stadsgewest Haaglanden ontbrak het aan gezamenlijk en eenduidig beleid voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Deze voorliggende beleidslijn voorziet in duidelijke kaders als de basis voor de aanpak van sociale (on)veiligheid in het openbaar vervoer. De beleidslijn legt vast:

- welk kader wij als vervoersautoriteit en concessieverlener voor ogen hebben met sociale veiligheid en de hiervoor gereserveerde financiële middelen. Op die manier kan vanuit hetzelfde beleid in lopende en toekomstige aan- en inbestedingen van vervoersconcessies worden gewerkt (*richting van het beleid*)
- wat de werkwijze is rond de monitoring en verantwoording van het beleid en de besteding van de financiële middelen tussen ons als vervoersautoriteit en concessieverlener in de rol als opdrachtgever en de vervoersbedrijven als concessiehouders in de rol van opdrachtnemer (*inrichting van het beleid*)
- hoe de invulling en de samenwerking met vervoersbedrijven en veiligheidspartners (zoals politie en het OM) eruit ziet (*verrichting van het beleid*).

Door de beleidslijn kunnen wij op hoofdlijnen monitoren en sturen, als ook de financiële middelen beschikbaar stellen. De beleidslijn is voor de vervoerders een richtinggevend document voor de uitvoering van het sociale veiligheidsbeleid, bijvoorbeeld om passende maatregelen te kiezen voor het bereiken van de gestelde doelen. Voor de gemeenten, politie en het Openbaar Ministerie (OM) is de beleidslijn een handvat voor de gewenste richting die de MRDH op wil gaan als ook de basis voor de onderlinge samenwerking om onveiligheid terug te dringen.

De beleidslijn is van toepassing op alle concessies die wij reeds verleend hebben (zie bijlage 1) of in de komende periode gaan verlenen. In het programma van eisen van elke concessie kunnen aanvullende specifieke wensen en eisen worden opgenomen ten behoeve van maatwerk en/of de lokale situatie binnen de betreffende concessie.

1.2 Sociale veiligheid in het openbaar vervoer

Wij vinden sociale veiligheid in het openbaar vervoer een belangrijk maatschappelijk thema. Sociale veiligheid gaat over de bescherming of het beschermd voelen tegen gevaar dat veroorzaakt wordt door of dreigt van het menselijk handelen in de openbare ruimte. Gevaar in het openbaar vervoer heeft bijvoorbeeld te maken met overlast of agressie op haltes of geweld in het vervoermiddel.

Mensen zien vanuit hun eigen perspectief bepaalde risico's, vormen op basis daarvan een beeld en maken een inschatting of zij daar persoonlijk mee om kunnen gaan. Op basis van deze persoonlijke beleving wordt een afweging gemaakt of en hoe men met het openbaar vervoer reist.

Veiligheid wordt veelal onderscheiden in objectieve en subjectieve veiligheid.

De *objectieve veiligheid* gaat over veiligheid die objectief vast te stellen is, bijvoorbeeld het aantal keer dat mishandeling heeft plaatsgevonden of het aantal keer dat mensen beroofd zijn.

Subjectieve veiligheid gaat over de waarneming en de beleving van veiligheid. Het gevoel dat je in angstige en/of bedreigende situaties terecht kunt komen en daarvan de risico's niet kunt hanteren, is van invloed op de bewegingsvrijheid. Beide begrippen samen geven inzicht in de sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

De afweging om met de tram, metro of bus te gaan, mag niet afhangen van angst of beeldvorming dat het openbaar vervoer niet veilig is. Wij willen juist dat iedereen in en buiten onze metropoolregio zich prettig voelt in het openbaar vervoer, omdat het een veilige openbare plek is. Waarborgen van sociale veiligheid bezien wij vanuit een breed perspectief op slachtofferschap. Wij willen bescherming organiseren gericht op het voorkomen van daadwerkelijk persoonlijk lichamelijk letsel (objectieve veiligheid), maar ook op het voorkomen van onveiligheidsgevoelens (gedachten, percepties en emoties) die onbehagen oproepen (subjectieve veiligheid).

De afgelopen jaren hebben wij met andere (overheids)instanties samengewerkt aan het realiseren van een veilig openbaar vervoer voor reizigers en personeel. Ons gezamenlijk streven is dat reizigers en het personeel in het openbaar vervoer zich veilig weten, steun ervaren en vertrouwen hebben om zich in vrijheid te bewegen door de metropoolregio en andere delen in Nederland.

1.3 Wettelijke taken en verantwoordelijkheden

In de Wet personenvervoer 2000 is vastgelegd dat aan elke concessie voor het openbaar vervoer 'voorschriften' moeten worden verbonden om een verantwoorde mate van veiligheid te waarborgen voor zowel de reizigers als het personeel binnen het openbaar vervoer. Als vervoersautoriteit en concessieverlener stellen wij deze voorschriften op. Vervoersbedrijven als concessiehouders voeren deze voorschriften uit (zie ook bijlage 2).

Een vervoerder is primair verantwoordelijk voor de handhaving van de 'bedrijfsorde' in het openbaar vervoer waardoor sociale veiligheid in het openbaar vervoer ontstaat en wordt ervaren. In de dagelijkse praktijk wordt de vervoerder geconfronteerd met onveiligheid in en rond het voertuig en op en rond haltes en stations. De vervoerder heeft daardoor goed zicht op het onveiligheidsbeeld in het openbaar vervoer en bouwt kennis op over oplossingen en maatregelen die onveiligheid kunnen terugdringen. De veiligheid van het personeel van de vervoerder maakt deel uit van het arbeidsomstandighedenbeleid van het vervoersbedrijf.

Waar de onveiligheid in het openbaar vervoer ook de openbare orde raakt, verschuift de verantwoordelijkheid van de vervoerder naar de gemeente en de politie. De burgemeester is belast met de handhaving van de openbare orde en bedient zich daarbij van de onder zijn gezag staande politie. De politie zorgt voor daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze hulp behoeven. Voor de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde is het OM verantwoordelijk. De gemeente en de politie hebben goed zicht op het onveiligheidsbeeld in de gemeente waar onveiligheid in het openbaar vervoer deel van uit maakt.

2. Onze visie op sociale veiligheid in het openbaar vervoer

2.1 Weerbarstige werkelijkheid van sociale veiligheid in het openbaar vervoer

Hoewel op papier de verantwoordelijkheden rond sociale veiligheid helder lijken, weten we inmiddels uit ervaring dat de dagelijkse praktijk weerbarstiger is. Daar liggen verschillende oorzaken aan ten grondslag. We schetsen in deze paragraaf de dynamiek waarin wij met elkaar werken, om vanuit daar in de volgende paragraaf speerpunten te benoemen die wij belangrijk vinden voor de komende jaren.

Ordeverstoringen houden zich niet aan de op papier beschreven grenzen

Ordeverstoringen in het openbaar vervoer houden zich niet aan de op papier vastgelegde grenzen en scheidslijnen; ze vinden plaats in of rond het voertuig en verplaatsen zich naar de stationsomgeving of daarbuiten of ontstaan op looproutes op weg naar haltes en zetten zich voort in het voertuig. Bij een incident zijn daardoor al snel meerdere 'verantwoordelijken' betrokken en is samenwerking gewenst om het incident op te lossen over grenzen van gemeenten, concessies en eenheden heen.

Deze overlap tussen lokale veiligheid en sociale veiligheid in het openbaar vervoer leidt ook tot een lastig samenspel in de voorbereiding ter voorkoming van incidenten. Wij zijn als vervoersautoriteit van 23 gemeenten verantwoordelijk voor het stads- en streekvervoer in de metropoolregio waaronder het borgen van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Tegelijkertijd zijn de afzonderlijke gemeenten wettelijk eindverantwoordelijk voor de handhaving van de openbare orde en veiligheid. Wij maken vanuit onze verantwoordelijkheid afspraken met de vervoerders over sociale veiligheid in het openbaar vervoer, de gemeenten maken lokale afspraken over handhaving van de openbare orde en veiligheid waar sociale veiligheid in het openbaar vervoer deel van uit maakt. Wij zijn voor onze richting en beleid rond sociale veiligheid in het openbaar vervoer deels afhankelijk van keuzen en prioriteiten die elke gemeente afzonderlijk maakt in haar lokale veiligheidsbeleid en vice versa. Daarbij geldt dat de gekozen richting vanuit ons als MRDH of een gemeente in sommige gevallen met spoed bijgesteld kan worden, bijvoorbeeld door lokaal maatwerk vanwege een onverwachte toename van incidenten. Van de vervoerder vergt dit flexibiliteit en aanpassingsvermogen, wat niet altijd gemakkelijk is. Het kan leiden tot onduidelijkheid over wat wij als opdrachtgever vragen en een individuele gemeente wenst of tot gemeentelijke verschillen binnen hetzelfde concessiegebied.

Generieke aanpak voor zo'n divers gebied volstaat niet

De metropoolregio omvat een groot gebied bestaande uit grote en kleine steden en dorpen met eigen economische, demografische en sociaal-geografische kenmerken. De diversiteit in het openbaar vervoer per gemeente in de metropoolregio is groot. Van bus tot boot, van tram, lightrail tot metro. Zo is er een gemeente met één buslijn, maar ook een gemeente waar (water)bus, tram, metro samenkomen op verschillende drukke knooppunten. Het maakt dan ook dat de ervaren onveiligheidsproblematiek per gemeente verschilt. In sommige gemeenten is nauwelijks overlast, terwijl in andere gemeenten verschillende plaatsen zijn aangewezen als hotspot of risicogebied. Hierdoor verschillen accenten in lokaal veiligheidsbeleid en wensen rond sociale veiligheid in het openbaar vervoer (zie bijlage 3). Tot slot verschilt in elke gemeente de politieke en bestuurlijke dynamiek en daarmee de aandacht voor veiligheidsvraagstukken. Gezien deze verschillen en eigen identiteit van elke gemeente is een generieke aanpak rond sociale veiligheid in het openbaar vervoer niet gewenst. Maatwerk is nodig, passend bij de context waar het vraagstuk speelt.

Sturingsinformatie kent allerlei praktische dilemma's

Inzicht in aantal en soorten incidenten in het openbaar vervoer binnen onze regio is belangrijk, omdat het informatie bevat die nodig is om tot passende maatregelen over te gaan. En zo zijn er meer indicatoren die belangrijke informatie geven. Ervaring van de afgelopen jaren leert echter dat het 'meten' van (sociale) veiligheid niet eenvoudig is. Dat heeft diverse oorzaken, zoals:

- het meldingsbeleid van incidenten tussen vervoerders verschilt evenals de mogelijkheden en daarmee de toegankelijkheid om te melden (papier of digitaal, telefonisch of via WhatsApp)
- de meldingsbereidheid na incidenten verschilt onder personeel en reizigers. Wat reiziger A tijdens zijn reis als incident ervaart of als onveilig beleeft, kan reiziger B op dezelfde reis juist niet ervaren als incident of onveilig
- de landelijke A-B-C-methodiek om incidenten te categoriseren wordt verschillend geïnterpreteerd en gehanteerd door vervoerders waardoor onderlinge vergelijking tussen concessiegebieden binnen en buiten onze regio moeizaam is
- er maar beperkt een relatie is tussen objectieve veiligheid (aantal incidenten) en subjectieve veiligheid (beleving)¹. Mensen kunnen zich erg onveilig voelen op plekken waar nauwelijks incidenten plaatsvinden. Het onveilig voelen kan reizigers weerhouden om gebruik te maken van het openbaar vervoer. Veiligheidsbeleving gaat altijd over de perceptie van de individuele reiziger – en die kan erg verschillen
- de verschillende partners, als gemeenten, politie en vervoerders, werken met verschillende informatiesystemen die niet aan elkaar gekoppeld zijn en ieder op een andere manier incidenten registreren. Het analyseren van onveiligheidsproblematiek in het openbaar vervoer is het meest volledig als informatie wordt samengevoegd of gesynchroniseerd met de registratie van partners, zoals politie, en gezamenlijk een analyse van deze informatie plaatsvindt om tot juiste duiding te komen (zo kan een plek met incidenten in een kleine gemeente als hotspot worden aangemerkt, terwijl een plek met hetzelfde aantal incidenten in een grotere gemeente niet als hotspot wordt aangemerkt). In de eerste Veiligheidsscan Openbaar Vervoer (september 2015) is geprobeerd per gemeente een beeld te geven van de veiligheidssituatie. Momenteel worden aanpassingen doorgevoerd om uit deze analyse betere sturingsinformatie te verkrijgen.

Structurele aandacht voor sociale veiligheid is en blijft steeds noodzakelijk

Ervaring leert dat er momenten zijn waarop het aantal incidenten redelijk stabiel is, maar er zijn ook momenten dat incidenten op specifieke plekken toenemen. Er wordt weleens gesproken van het 'waterbedeffect': inzet van (extra) maatregelen in het ene gebied leiden tot afname aldaar, maar tot verplaatsing en dus toename van incidenten elders. Ook tussen tijdstippen (avond, overdag, 's nachts) en perioden (zomer, winter) zitten verschillen. Wat we in ieder geval weten, is dat incidenten helaas blijven voorkomen. Structurele aandacht is en blijft daardoor noodzakelijk. Juist omdat incidenten altijd met impact gepaard gaan en complex zijn om adequaat te bestrijden. De Monitor Veilige Publieke Taak (TNO, 2015) laat dit ook zien. Er zijn verschillen tussen sectoren in het aantal slachtoffers van agressie en geweld door derden. Agressie en geweld komt het meest voor bij werknemers met een publieke taak in de gezondheidszorg, maar ook bij de politie en in het openbaar vervoer. Mede daarom hebben wij het Convenant Veilige Publieke taak ondertekend (2012).

¹ Zie bijvoorbeeld Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid of wetenschappelijke bronnen als van het Sociaal Cultureel Planbureau (2008). Sociale veiligheid ontsleuteld; veronderstelde en werkelijke effecten van sociaal veiligheidsbeleid of Vanderveen, G.N.G. (2006). Interpreting fear, crime, risk and unsafety. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

Samenwerken als partner en concurrent is niet eenvoudig

Tot slot, de onderlinge samenwerking tussen vervoerders tijdens perioden van aanbestedingen van vervoersconcessies kan soms extra spanning opleveren. Vervoersbedrijven zijn naast samenwerkingspartners op die momenten ook directe concurrenten van elkaar. De ervaring leert wel dat vervoerders hier ten aanzien van het uitwisselen van kennis en kunde rond sociale veiligheid professioneel mee omgaan.

2.2 Maatwerk, afstemming en samenwerking

Bovenstaande dynamiek maakt dat wij als vervoersautoriteit speerpunten zien die belangrijk zijn voor een goed sociaal veiligheidsbeleid in onze regio. Speerpunten die met elkaar samenhangen. Als vervoersautoriteit willen wij zelf aan deze speerpunten werken, als ook vervoerders en veiligheidspartners stimuleren de handschoen op te pakken.

Samenwerking als absolute must

De ervaring van de betrokkenen in de afgelopen jaren leert dat daadwerkelijke ordehandhaving en daarmee de waarborging voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer, alleen slaagt door onderlinge samenwerking tussen de vervoerder, gemeenten en de MRDH, maar ook de politie en het OM. Ieder heeft informatie over de veiligheidssituatie en samenvoeging en samenwerking leiden tot het best mogelijke beeld en passend handelen. Wij als MRDH zien het belang hiervan en stimuleren onderlinge samenwerking waar mogelijk. Het gezamenlijke belang van alle betrokkenen staat tenslotte voorop. Dat is het realiseren van een bereikbare, toegankelijke en veilige metropoolregio waarin het openbaar vervoer een aantrekkelijke en plezierige mogelijkheid is om je te verplaatsen binnen en buiten de regio. Elk incident vinden wij er één te veel.

Regelmatige afstemming om tot afspraken te komen

Ook veelgehoord vanuit gemeenten en vervoerders is dat op specifieke tijden ineens veel mensen gebruik maken van het openbaar vervoer waardoor het wachten of door drukte de kans op overlast en agressie vergroot wordt. Denk bijvoorbeeld aan lessen op middelbare scholengemeenschappen die tegelijkertijd uitgaan of grote evenementen die tot een piek aan reizigers leiden op sommige momenten. Reizigersstromen monitoren en spreiden vinden wij gewenst. Goede contacten, afspraken en het uitwisselen van informatie tussen vervoerders, gemeenten en politie rond evenementen, of met scholengemeenschappen, horecagebieden en dergelijke zijn van grote meerwaarde. Wij zullen in gesprekken met onze partners, als gemeenten, politie en OM, steeds benadrukken hoe belangrijk wij onderlinge afstemming met vervoerders vinden ter voorbereiding op en ter voorkoming van sociaal onveilige situaties. Dit geldt eveneens voor het samenvoegen van informatie om gezamenlijk een zo goed als mogelijk beeld van de veiligheidssituatie te verkrijgen – ongeacht welk informatie- en registratiesysteem daarvoor wordt gebruikt.

Toch leiden deze maatregelen helaas niet in alle gevallen tot het voorkomen van (ernstige) incidenten waarbij reizigers of personeel betrokken zijn. In dergelijke situaties is het voor ons van groot belang dat het personeel steun krijgt en kan terugvallen op de politie en het OM. Wederom geldt hier dat samenwerking cruciaal is. Regelmatige afstemming tussen vervoerders en politie om onderlinge samenwerking in tijden van nood goed te laten verlopen, vinden wij belangrijk. Net als afspraken over passende vervolging als daders worden gepakt – ongeacht of slachtoffers reizigers of personeel betreffen. Informeren en terugkoppelen over het verloop van een zaak hoort daar in onze optiek vanzelfsprekend bij. Wij zullen dit blijven adresseren als vervoersautoriteit.

Ruimte voor maatwerk en een risicogerichte inzet

Een generieke aanpak van maatregelen die werken in alle concessies achten wij niet wenselijk. Er moet in onze optiek ruimte zijn om steeds per situatie te kijken wat de passende maatregelen zijn. Daarbij vinden wij het van belang dat de focus ligt op plekken waar de kans op incidenten groot is of plekken die op grond van eerdere ervaringen als hotspot zijn aan te merken.

De afgelopen jaren hebben de vervoerders hier reeds op ingezet en deze risicogerichte inzet wordt de komende jaren vanuit ons gestimuleerd. Wij vinden het belangrijk dat vervoerders inspelen op de actualiteit. Goede risicoanalyses en dataverzameling helpen om tot passende inzet te komen. Daarbij geldt ook dat gebruikelijke maatregelen of 'meer' maatregelen, zoals meer camera's of meer toezicht, ook niet altijd tot minder incidenten leiden. Het gericht, verspreider of flexibeler inzetten van het reeds aanwezige personeel kan soms net zo effectief zijn (Transtec Adviseurs, 2015; Twynstra Gudde, 2012). Ook de inzet van meer financiële middelen leidt niet per definitie tot minder incidenten of een hogere veiligheidsbeleving.

Combinaties van maatregelen gericht op onveiligheid en veiligheid

Eerder onderzoek laat zien dat combinaties van maatregelen elkaar kunnen versterken (zie bijvoorbeeld Transtec Adviseurs, 2015, Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer, 2009). Wij willen dat maatregelen niet op zichzelf staan maar aanvullend zijn op de bestaande reguliere maatregelen die een vervoerder reeds inzet. Daarbij stimuleren wij preventieve en repressieve maatregelen om incidenten te voorkomen, dan wel te bestrijden.

Wat in veel verschillende gemeenten terugkeert als probleem is dat stationsomgevingen of halten soms rommelig ogen door foutgeparkeerde fietsen of vuil. Een rommelige aanblik kan bij reizigers invloed hebben op veiligheidsgevoelens. Wij onderschrijven het adagium van veel gemeenten, maar ook de vervoerders in onze regio: schoon en heel is veiliger. Wij moedigen verzorgde, onbeschadigde, overzichtelijke stationsomgevingen, busstations, halten en toevoerroutes van harte aan en brengen dit onder de aandacht bij gemeenten.

Uit voorbeelden van vervoerders van de afgelopen jaren weten we hoe belangrijk het klantvriendelijk bejegenen van reizigers is. Door hen te ontvangen en te behandelen als 'gasten' in het openbaar vervoer wordt de kans op agressie en overlast verkleind en gaat daar een de-escalerend werking vanuit. Zoals vervoerders ervaren: 'reizigers die zich als gast behandeld voelen, gedragen zich ook als gast.' Regels worden gerespecteerd, materiaal wordt met respect gebruikt. De komende jaren willen wij de maatregelen rond gastheerschap blijven aanmoedigen. Kaartcontrole en repressie blijft uiteraard noodzakelijk, maar gaat ten alle tijde gepaard met een vriendelijke en behulpzame houding van personeel dat weet om te gaan met conflicten en agressie.

Sturen op vertrouwen in kennis en expertise

Deze beleidslijn beoogt vast te leggen welk kader wij als MRDH voor ogen hebben en de hiervoor gereserveerde middelen. We willen doelstellingen meegeven die wij willen bereiken en te monitoren zijn met streefcijfers (zie ook volgende hoofdstuk). Tegelijkertijd willen we naast verantwoording van cijfers ook oog en oor houden voor het verhaal. Wij willen met de vervoerders samenwerken en in gesprek blijven om op die manier het verhaal achter de cijfers ook goed te kennen.

Een ander belangrijk punt is dat we kiezen om in deze beleidslijn geen maatregelen uit te werken die wij willen zien of verwachten van vervoerders. Wij willen de richting geven, maar vertrouwen op de kennis en expertise van de vervoerders in het uitwerken van een passend maatregelenpakket voor het concessiegebied. Door hun dagelijkse ervaring achten wij hen in staat de richting te vertalen. Daarnaast beschrijven de vervoerders bij de aan- of investering al hun voornemens rond sociale veiligheid op grond van opgedane kennis en ervaring.

Belangrijk hierbij te noemen is dat we uit eerder onderzoek weten dat het evalueren van veiligheidsbeleid niet eenvoudig is (bijvoorbeeld Sociaal Cultureel Planbureau, 2008, Kwink Groep/ TU Delft, 2015). Het verband tussen beleid, maatregelen, resultaten en effecten is niet tot nauwelijks te leggen (doeltreffendheid en doelmatigheid). Effecten van veiligheidsbeleid laten zich moeilijk meten. Ook toerekenbaarheid van de prestatie aan alleen de vervoerder is lastig als de prestatie het resultaat van samenwerking tussen verschillende partijen is. Eveneens geldt dat de verantwoording van financiële middelen niet eenvoudig is. Er is bekend welke middelen beschikbaar zijn en hoe zij besteed zijn, maar het effect daarvan op één modaliteit of concessiegebied is bijna niet mogelijk.

Al met al kunnen we dus concluderen dat prestaties moeilijk kwantificeerbaar zijn. We zoeken daarom naar een goede balans tussen meetbare doelstellingen gecombineerd met een gesprek waarin verantwoording, leren en ontwikkelen hand in hand gaan. We kiezen nadrukkelijk voor het stimuleren van samenwerking om sociale veiligheid te borgen in het openbaar vervoer. Daar zullen we in de evaluatie van het beleid nadrukkelijk bij stilstaan.

Inspelen op actualiteit

Tot slot kunnen we concluderen dat we de afgelopen jaren te maken hebben gekregen met crisissituaties die we vooraf niet hadden bedacht en konden overzien, denk bijvoorbeeld aan terrorisme in het openbaar vervoer (zoals in Brussel in 2016). Onze inschatting is dat dit de komende jaren helaas niet anders zal zijn. Ook hiervoor geldt dat onderlinge samenwerking en afstemming cruciaal zijn en blijven om op dergelijke (crisis)situaties adequaat in te spelen. Wij houden zelf actief de ontwikkelingen en actualiteiten bij, maar sporen vervoerders, gemeenten en veiligheidspartners aan dit tevens actief te doen en te delen.

3. Richting voor sociale veiligheid openbaar vervoer

3.1 Centrale opgave: op weg naar hoogwaardig openbaar vervoer

De hoofdpoging van onze metropoolregio is het realiseren van een duurzaam, compleet en robuust metropolitain netwerk van openbaar vervoer, auto en fiets. Het streven is dat economische toplocaties, woningen, arbeidsplaatsen en voorzieningen snel bereikbaar zijn en de reis met het openbaar vervoer concurrerend is qua reistijd ten opzichte van dezelfde reis met de auto tijdens de spits. Ook is het van belang dat de metropoolregio qua openbaar vervoer snel en goed is verbonden met omliggende gebieden als de Metropoolregio Amsterdam, Utrecht, Zuid-Holland, Noord-Brabant, de Vlaamse Ruit en Rhein-Ruhr-gebied. De komende periode worden de richtlijnen voor het openbaar vervoersnetwerk binnen de MRDH uitgewerkt in de Kadernota Openbaar Vervoer (zie voor meer informatie Ontwerp uitvoeringsagenda bereikbaarheid 2016 -2025, MRDH, februari 2016).

De ambitie is om te komen tot één integraal openbaar-vervoersysteem binnen de metropoolregio dat optimaal voorziet in de deur-tot-deurreis. De centrale doelstelling is dat het openbaar vervoer hoogwaardiger wordt. Dat wil zeggen dat het openbaar vervoer uitstekende kwaliteit biedt, want het is:

- aantrekkelijk (toegankelijk, comfortabel)
- sociaal veilig (beschermd voelen, geen gevaar)
- betrouwbaar (nooit lang wachten, goede en actuele informatievoorzieningen, voldoende zitplaatsen)
- snel (sneller dan auto en fiets, frequent, snelle aansluitingen)
- gemakkelijk (herkenbaar en samenhangend).

Door dit integrale openbaar vervoersysteem kan de reiziger met gemak door de hele metropoolregio reizen en eenvoudig overstappen op andere knooppunten/hoofdverbindingen om met het openbaar vervoer (zoals een Sprinter, Intercity of ICE) interregionale of internationale bestemmingen te bereiken. Het belang van en de aandacht voor sociale veiligheid staat dan ook niet ter discussie bij het realiseren van deze ambitie.

3.2 Doelstellingen sociale veiligheid in het openbaar vervoer

Het streven naar veilig openbaar vervoer is een middel en een voorwaarde om tot hoogwaardig openbaar vervoer binnen de metropoolregio te komen. Een reiziger waardeert zijn reis als *goed* als er geen incidenten zijn en hij of zij zich veilig voelt. Een reiziger voelt zich veilig en beleeft een veilige reis als de fysieke factoren rond het openbaar vervoer aantrekkelijk zijn ingericht en onderhouden. Denk bijvoorbeeld aan het ontwerp en de inrichting (*zoals een overzichtelijke en toegankelijke stationsomgeving*), maar ook het beheer (*zoals schoon, heel en onderhouden*).

Het terugdringen van het aantal incidenten in het openbaar vervoer en het verhogen van de veiligheidsbeleving vraagt daarmee om inzet die gericht is op het voorkomen en bestrijden van onveiligheid en om inzet, gericht op het verhogen van de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer en haar omgeving.

3.2.1 Terugblik sociale veiligheid afgelopen jaren

Wanneer wij terugkijken op de inzet van de vervoerders in onze regio, maar ook gemeenten, politie en OM de afgelopen jaren, kunnen wij op basis van de cijfers vaststellen dat er succesvol is gewerkt aan het verbeteren van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

De waardering die reizigers toekennen aan de *veiligheid in het algemeen* in de concessies is een ruime voldoende voor alle vervoersmodaliteiten over de afgelopen jaren en is stabiel dan wel stijgend (OV-klientenbarometer 2015).

Tabel 2. Reizigerswaardering veiligheid algemeen (bron: OV-klientenbarometer 2015)

Concessie	2011	2012	2013	2014	2015
Stadsvervoer Den Haag, bus (HTMbuzz)	7,6	7,6	7,7	7,6	7,6
Concessie bus Rotterdam e.o. (RET)	7,7	7,4	7,6	7,6	7,6
Regiovervoer Haaglanden (Veolia)	7,8	7,7	7,8	7,8	7,9
Bus Voorne-Putten/Rozenburg (Connexxion)	7,5	7,4	7,6	7,7	7,8
Stadsvervoer Den Haag, tram (HTM)	6,8	7,0	6,9	7,2	7,2
RandstadRail tram Haaglanden (HTM)	7,1	7,2	7,2	7,2	7,5
Stadsvervoer Rotterdam, tram (RET)	7,2	7,1	7,4	7,5	7,6
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail (RET)	7,1	7,0	7,1	7,2	7,1
Trein Rotterdam-Hoek van Holland (NS)	7,3	7,2	7,3	7,3	7,2

Ook de *aantrekkelijkheid van de reis* is de afgelopen jaren binnen onze concessies als ruim voldoende beoordeeld en voor de bus, tram en metro zelfs met tienden gestegen (OV-klientenbarometer 2015). De waardering voor de aantrekkelijkheid van de reis van de totale rit komt voort uit de gemiddelde waardering op items als zitplaats, netheid, vriendelijkheid, gemak instappen en kopen, punctualiteit, tarief, overstaptijd, frequentie et cetera.

Tabel 3. Reizigerswaardering totale rit (bron: OV-klientenbarometer 2015)

Concessie	2011	2012	2013	2014	2015
Stadsvervoer Den Haag, bus (HTMbuzz)	7,4	7,5	7,5	7,5	7,7
Concessie bus Rotterdam e.o. (RET)	7,5	7,3	7,5	7,7	7,6
Regiovervoer Haaglanden (Veolia)	7,5	7,4	7,4	7,7	7,6
Bus Voorne-Putten/Rozenburg (Connexxion)	7,4	7,4	7,5	7,6	7,6
Stadsvervoer Den Haag, tram (HTM)	7,1	7,2	7,1	7,3	7,4
RandstadRail tram Haaglanden (HTM)	7,2	7,4	7,4	7,4	7,5
Stadsvervoer Rotterdam, tram (RET)	7,2	7,3	7,6	7,7	7,8
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail (RET)	7,2	7,4	7,5	7,5	7,6
Trein Rotterdam-Hoek van Holland (NS)	7,4	7,4	7,2	7,2	7,2

3.2.2 Doelstellingen en meetbare indicatoren

Wij beogen een hoogwaardig openbaar vervoer in de metropoolregio. Wij vertalen dit naar twee doelstellingen voor sociale veiligheid:

- het creëren van aantrekkelijk openbaar vervoer en een aangename omgeving. Wij streven naar een reiservaring waarin reizigers en personeel zich prettig en beschermd voelen en zich met plezier bewegen door de metropoolregio.
- het borgen van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Wij streven naar een reiservaring waarin reizigers of personeel geen slachtoffer worden van overlast en agressie in en rond het OV

De twee doelstellingen zijn geoperationaliseerd naar twee indicatoren:

- de reizigerswaardering (klantenoordeel uitgedrukt in een cijfer van 1 tot 10) van de totale rit in het openbaar vervoer, bestaande uit verschillende deeltitels als zitplaats, netheid, vriendelijkheid, punctualiteit, frequentie et cetera. Deze waardering geeft een indicatie of er sprake is van een aantrekkelijk openbaar vervoer en een aangename omgeving.
- de reizigerswaardering (klantenoordeel uitgedrukt in een cijfer van 1 tot 10) van de veiligheid in het algemeen in het openbaar vervoer. Deze waardering geeft een indicatie van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

Voor beide indicatoren geldt dat wij een eis en een ambitie stellen (zie tabel 4).

- De eis betreft het minimaal behalen van de gestelde cijfers op beide indicatoren die zijn vastgelegd in het Programma van Eisen voorafgaand aan de gunning van elke concessie². Deze eis is een ondergrens.
- De ambitie betreft het minimaal behouden van het cijfer op beide indicatoren per concessie zoals behaald in de OV-klientenbarometer 2015. De ambitie is in bijna alle gevallen hoger dan de gestelde eis en past tevens bij de huidige subsidie sociale veiligheid.

Wij onderbouwen graag hoe wij tot deze doelstellingen, indicatoren met eisen en ambities zijn gekomen:

- er is gezocht naar doelstellingen en indicatoren die informatie geven over de veiligheidssituatie in en rond het openbaar vervoer en die **een redelijk beeld** kunnen verstrekken van de werkelijke veiligheidssituatie.
- er is gekozen om te kijken naar **de waardering die reizigers**, klanten van het openbaar vervoer, geven. Het openbaar vervoer is bedoeld en staat ten dienste van de reizigers.
- er is gezocht naar indicatoren die **beïnvloedbaar zijn door de vervoerders** en ook **grotendeels toerekenbaar** zijn als prestatie van de vervoerder. Zoals eerder genoemd, er zal door ons niet alleen naar de cijfers worden gekeken, nader gesprek ter toelichting en duiding van de cijfers hoort bij de afweging of de doelstellingen door de vervoerder zijn bereikt.
- gekozen is voor **twee bestaande** indicatoren die reeds jaarlijks worden gemonitord om onnodige organiseerdructe, bureaucratie en 'afvinken' te voorkomen en zicht te behouden op trends en patronen. Uiteraard zijn er meer indicatoren die informatie kunnen geven over sociale veiligheid in het openbaar vervoer (zoals indicatoren rond veiligheid van de rit of instaphalte, veiligheid van personeel of zwartrijdpercentages). Deze indicatoren worden hier buiten beschouwing gelaten, maar bevatten zeker relevante informatie voor de vervoerder zelf.
- waarborgen voor sociale veiligheid die voor reizigers worden georganiseerd, gelden **natuurlijk ook voor het personeel** van de vervoerders. De zorg voor het personeel valt echter onder het arbeidsomstandighedenbeleid van het vervoersbedrijf. De MRDH monitort om die reden niet actief op de cijfers uit de Personeelsmonitor maar neemt hier alleen kennis van (informatieplicht indien Personeelsmonitor wordt afgenomen door de vervoerder, zie bijlage 4).
- tot slot, de ruim voldoende scores die de afgelopen jaren zijn gegeven door reizigers in de OV-klientenbarometer worden gekoesterd, daarom is de ambitie om deze waardering **minimaal te behouden**.

2) In sommige Programma van Eisen van lopende concessies is geen eis gesteld op deze indicatoren, maar gelden andere eisen (zoals het klantenoordeel op veiligheid rit of instaphalte) of maken de indicatoren onderdeel uit van een gewogen eisenpakket. Daarnaast wordt ter voorbereiding op het verlenen van nieuwe concessies voor het busvervoer momenteel een Programma van Eisen Bus opgesteld. Bij het verlenen van nieuwe busconcessies geldt (net als bij de recent gegunde railconcessies) dat een eis wordt gesteld op beide indicatoren. De ambitie is tenminste het behoud van de klantenwaardering op beide indicatoren van het laatste jaar voorafgaand aan het jaar waarin de nieuwe busconcessie wordt verleend.

Tabel 4. Indicatoren met eis en ambitie per concessie voor de komende jaren startend in 2016

Concessie	Klantenoordeel (reizigersoordeel) van de waardering van de totale rit in het openbaar vervoer. De aantrekkelijkheid van de rit wordt vanaf jaar 2016 en verder gewaardeerd met een		Klantenoordeel (reizigersoordeel) van de waardering van de veiligheid in het algemeen. De veiligheid wordt vanaf jaar 2016 en verder gewaardeerd met een	
	(PvE) Eis	Ambitie	(PvE) Eis	Ambitie
Stadsvervoer Den Haag, bus (HTMbuzz)	-	7,7	-	7,6
Concessie bus Rotterdam e.o. (RET)	7,0	7,6	7,0	7,6
Regiovervoer Haaglanden (Veolia)	7,0	7,6	-	7,9
Bus Voorne-Putten/Rozenburg (Connexxion)	7,0	7,6	-	7,8
Stadsvervoer Den Haag, tram en RandstadRail Haaglanden (Concessie Rail Haaglanden, HTM)	7,5 ³	7,5 ⁴	7,0 ⁵	7,4 ⁶
Stadsvervoer Rotterdam, tram (RET)	7,5 ⁷	7,8	7,0 ⁸	7,6
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail (RET)	7,5 ⁹	7,6	7,0 ¹⁰	7,1
Trein Rotterdam-Hoek van Holland (NS, per 01-04-17 RET)	-	7,2	-	7,2

Tot slot, het is mogelijk dat een extra financiële bijdrage vanuit bijvoorbeeld een gemeente rechtstreeks verstrekt wordt aan een vervoerder. De verstrekende partij maakt in dat geval zelf specifieke prestatieafspraken met de vervoerder over het doel waarvoor de financiële bijdrage wordt ingezet. Het stelt de verstrekker in staat om rechtstreeks te sturen op die gewenste prestaties. Wij vinden het wel gewenst om hierover geïnformeerd te worden.

3) In het PvE concessie Rail Haaglanden wordt als eis ten minste een 7,5 gesteld oplopend tot een 7,8 in 2026.

4) De ambitie is gebaseerd op de gemiddelde reizigerswaardering van de totale rit van de concessie Stadsvervoer Den Haag tram, waardering 7,4, en RandstadRail tram Haaglanden, waardering 7,5 (gemiddelde 7,5).

5) In het PvE concessie Rail Haaglanden wordt als eis ten minste een 7,0 gesteld, oplopend tot een 7,3 in 2026.

6) De ambitie is gebaseerd op de gemiddelde reizigerswaardering van veiligheid in het algemeen van de concessie Stadsvervoer Den Haag tram, waardering 7,2, en RandstadRail tram Haaglanden, waardering 7,5 (gemiddelde 7,4).

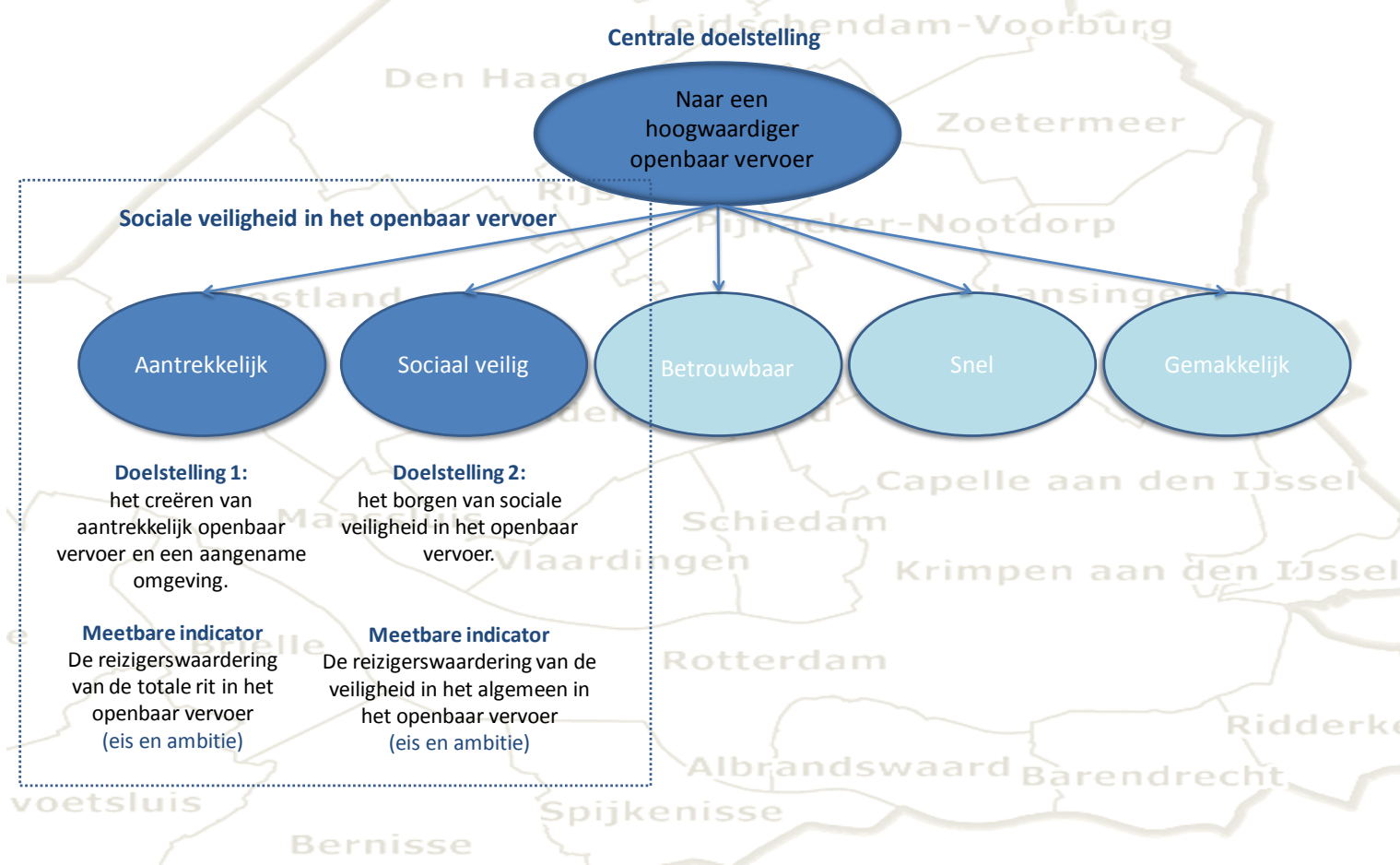
7) In het PvE concessie Rail Rotterdam wordt als eis ten minste een 7,5 gesteld, oplopend tot een 7,8 in 2026.

8) In het PvE concessie Rail Rotterdam wordt als eis ten minste een 7,0 gesteld, oplopend tot een 7,3 in 2026.

9) In het PvE concessie Rail Rotterdam wordt als eis ten minste een 7,5 gesteld, oplopend tot een 7,8 in 2026.

10) In het PvE concessie Rail Rotterdam wordt als eis ten minste een 7,0 gesteld, oplopend tot een 7,3 in 2026.

Figuur 1. Samenvattend overzicht centrale opgave, doelstellingen, indicatoren en eisen en ambities sociale veiligheid in het openbaar vervoer MRDH



4. Uitvoering beleidslijn sociale veiligheid openbaar vervoer

4.1 Beleidscyclus sociale veiligheid in het openbaar vervoer

4.1.1 Kadernota Openbaar Vervoer

Wij zijn een samenwerkingsverband van 23 gemeenten (verlengd lokaal bestuur) die met elkaar onder meer de 'Strategische Bereikbaarheidsagenda Vervoersautoriteit' (2013) willen uitvoeren. De hoofdpoging is om een duurzaam, compleet en robuust metropolitaan netwerk van openbaar vervoer, auto en fiets te realiseren. De doelstellingen vanuit deze strategische bereikbaarheidsagenda worden uitgewerkt in een Kadernota Openbaar Vervoer (*wordt momenteel opgesteld*). In deze Kadernota komen tactische eisen en richtlijnen voor het openbaar vervoer voor de komende tien jaar te staan (zie voor meer informatie Ontwerp uitvoeringsagenda bereikbaarheid 2016 -2025, februari 2016). Beide documenten samen vormen het vertrekpunt voor het meerjarenbeleid sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

4.1.2 Meerjarenbeleid sociale veiligheid in het openbaar vervoer

De beleidslijn voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer kent geen vastgestelde looptijd. Herijking van het beleid vindt plaats indien de actualiteit daar om vraagt. Bijvoorbeeld vanwege nieuwe trends en ontwikkelingen die wij zien of vanuit signalen van vervoerders dat beleid achterhaald is en herziening verdient. Uiteraard wordt vanuit ons gemonitord of het huidige kader voldoende toereikend is om veiligheid in het openbaar vervoer in de metropoolregio te borgen, wij toetsen dit bijvoorbeeld ook in reguliere overleggen met vervoerders.

Bij het opstellen van een nieuwe beleidslijn worden de concessiehouders en andere samenwerkingspartners, zoals politie, OM en gemeenten, betrokken om mee te denken over de gewenste richting van het meerjarenbeleid sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Er wordt een zorgvuldig traject met belanghebbenden doorlopen, voorafgaand aan de bestuurlijke vaststelling. De beleidslijn wordt bestuurlijk vastgesteld en ambtelijk voorbereid conform de formele besluitvormingsroute binnen de MRDH.

4.1.3 Jaarlijks uitvoeringsplan sociale veiligheid in het openbaar vervoer

Jaarlijks stelt de concessiehouder een bondig uitvoeringsplan sociale veiligheid in het openbaar vervoer op (ook wel *Sociaal Veiligheidsplan* genoemd). Het uitvoeringsplan bevat een beschrijving van de veiligheidssituatie in het concessiegebied en een nadere operationalisering van de maatregelen die de concessiehouder neemt om de doelstellingen uit de beleidslijn te realiseren. Het eerste concept van het uitvoeringsplan wordt in juni door de concessiehouder opgesteld (eerste concept gereed op 30 juni). Vervolgens vindt een besluitvormingstraject van circa zes tot acht weken plaats. Wanneer de bestuurlijke besluitvorming over de subsidieverlening aan het einde van het jaar plaatsvindt, wordt het uitvoeringsplan ter inzage aan de bestuurders meegestuurd.

Het jaarplan bevat de volgende indeling:

- hoofdstuk 1: beschrijvende analyse sociale veiligheid concessiegebied in het afgelopen jaar in relatie tot de doelstellingen zoals vastgelegd in het uitvoeringsplan voor het betreffende jaar
- hoofdstuk 2: hotspots en risicogebieden
 - . analyse van hotspots en risicogebieden (*conform methodiek van RET*)
 - . initiatieven en maatregelen om sociale veiligheid te verbeteren
- hoofdstuk 3: cijfers
 - . bereik eis en ambitie indicator klantenuoordeel waardering rit (tot vier jaren terug)
 - . bereik eis en ambitie indicator klantenuoordeel veiligheid in het algemeen (tot vier jaren terug)
 - . eventueel aanvullende cijfers die gesteld worden in de afzonderlijke Programma's van Eisen van de betreffende concessie
- hoofdstuk 4: initiatieven en maatregelen
 - . beschrijving van initiatieven en maatregelen (zoals de werkwijze en inzet van personeel dat belast is met het toezicht en de controle van de vervoersbewijzen in het voertuig en op de haltes) uitgesplitst naar risicobeheersing, incidentbestrijding en nazorg
 - . ureninzet op jaarbasis
- hoofdstuk 5: begroting¹¹
 - . een overzicht van de kosten van de maatregelen en activiteiten, uitgesplitst naar de inzet van personeel (in fte's, onderverdeeld naar functies) en middelen (assets en externe kosten)
- bijlage: advies consumentenorganisatie en wijze van opvolging advies door concessiehouder.

Als vervoersautoriteit gaan wij ervanuit dat de vervoerders binnen onze concessiegebieden hun jaarlijkse uitvoeringsplannen met elkaar bespreken en afstemmen om te onderzoeken waar samenwerking en versterking van voorgenomen maatregelen mogelijk zijn. Indien gewenst vanuit de vervoerders kan tijdens het kennisoverleg (zie paragraaf 4.2.2) hier tijd voor worden ingeruimd.

Of de gestelde eis en ambitie op de indicatoren per concessie behaald worden, wordt besproken in het kwartaaloverleg of - indien gewenst - een specifiek overleg over het uitvoeringsplan (zie ook paragraaf 3.2). Mocht de eis en ambitie niet behaald worden, dan wordt in overleg gesproken over de reden daarvan en de maatregelen die de vervoerder neemt om de indicatoren wel te behalen voor het volgende jaar.

Voor sommige concessies zijn specifieke prestatieafspraken gemaakt in de programma's van eisen (zoals bonus-malus regelingen bij doelbereik). Verwezen wordt naar de afzonderlijke programma's van eisen voor de concessie specifieke afspraken.

De concessiehouder legt een conceptversie (ook wel *ontwerpversie* genoemd) van het uitvoeringsplan voor aan de concessieverlener. Dit concept wordt vervolgens gedeeld met de consumentenorganisatie METROCOV. Het METROCOV krijgt zes weken de tijd om schriftelijk advies te geven. Ter goedkeuring van het uitvoeringsplan legt de concessiehouder het uitvoeringsplan sociale veiligheid voor, inclusief een afschrift van het advies van de consumentenorganisatie als ook de manier waarop de concessiehouder met dit advies omgaat.

Binnen drie weken na ontvangst van het concept uitvoeringsplan sociale veiligheid toetst de concessieverlener het plan. Indien het plan akkoord wordt bevonden, treedt het in werking op de in het plan genoemde ingangsdatum. Indien het plan niet akkoord wordt bevonden, geeft de concessieverlener gemotiveerde aanwijzingen aan de concessiehouder om de conceptversie te verbeteren. Binnen vier

¹¹⁾ In het uitvoeringsplan wordt alleen de begroting van maatregelen en activiteiten voor sociale veiligheid opgenomen. De financiële verantwoording vindt separaat plaats, conform de afgesproken procedure over de verantwoording van de subsidie sociale veiligheid.

weken wordt de concessiehouder verzocht een herzien concept uitvoeringsplan sociale veiligheid in te dienen. De concessieverlener zal het plan binnen twee weken na ontvangst toetsen en kan zelf de aanwijzingen verwerken die nodig zijn voor goedkeuring van het plan.

4.1.4 Kwartaalrapportages

Voor de concessiehouders geldt dat per kwartaal een kwartaalrapportage wordt gevraagd waarin de voortgang en de uitvoering van het jaarlijkse uitvoeringsplan worden beschreven met behulp van cijfermatige data. Voor zover mogelijk worden daarbij een overzicht en evaluatie gegeven van de getroffen maatregelen en de behaalde resultaten. Binnen zes weken na het verstrijken van het kwartaal wordt de rapportage aangeleverd.

In de kwartaalrapportages wordt aanvullende informatie aangeleverd waar geen eis of ambitie op wordt gesteld, maar die de concessieverlener wel graag wil ontvangen en ter beschikking kan stellen aan derden (informatieplicht). Deze informatie wordt op hoofdlijnen bekeken. De trends en ontwikkelingen worden gevolgd; er worden geen absolute cijfers bekeken.

De kwartaalrapportage bevat de volgende indeling (zie bijlage 4 voor format kwartaalrapportage):

- paragraaf 1: algemene beschrijving sociale veiligheid in kader tot voortgang doelbereik
- paragraaf 2: Indicatoren en kengetallen
 - . aantal A-B-C-incidenten per categorie conform de landelijk afgesproken systematiek (*alleen op verzoek uitgesplitst naar subcategorieën*)
 - . overzicht hotspots en risicogebieden
 - . inzet uren personeel per kwartaal per hotspot per maatregel
 - . zwartrijdpercentage/niet-betalende reizigers.
 - . eventueel aanvullende cijfers die gesteld worden in de afzonderlijke programma's van eisen van de betreffende concessie (zoals percentage controledruk)
- paragraaf 3: begroting (prognose en realisatie).

Op verzoek van de concessieverlener kunnen gedurende de looptijd van de beleidslijn aanvullende cijfers worden opgevraagd die bij nader inzien - of gezien de ontstane situatie - relevant zijn. Belangrijk hierbij te benadrukken is dat wij als concessieverlener de cijfers bezien met de analyse die de vervoerder daarbij maakt.

4.2 Overlegmomenten sociale veiligheid in het openbaar vervoer

4.2.1 Kwartaaloverleg concessieverlener en concessiehouder

Per kwartaal vindt op initiatief van ons met de concessiehouders van het stadsvervoer een kwartaaloverleg plaats over sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Voorafgaand aan dit overleg levert de concessiehouder de kwartaalrapportage aan. Na ontvangst van de kwartaalrapportage vindt binnen twee weken een kwartaaloverleg plaats. Opvallendheden uit de kwartaalrapportages worden besproken, zoals afwijkingen van de trendlijn of ontwikkelingen ten aanzien van hotspots en risicogebieden. Het kwartaaloverleg staat in het teken van het monitoren van het doelbereik, als ook het uitwisselen van kennis, expertise en ontwikkelingen in andere concessiegebieden of landelijke ontwikkelingen die voor de concessiehouder en –verlener interessant kunnen zijn. Ook samenwerking met andere vervoerders, (veiligheids)partners en de stand van zaken van lokale handhavingsarrangementen zijn onderwerp van gesprek. Indien nodig of gewenst wordt naast het kwartaaloverleg een specifiek overleg gepland om het concept uitvoeringsplan sociale veiligheid te bespreken.

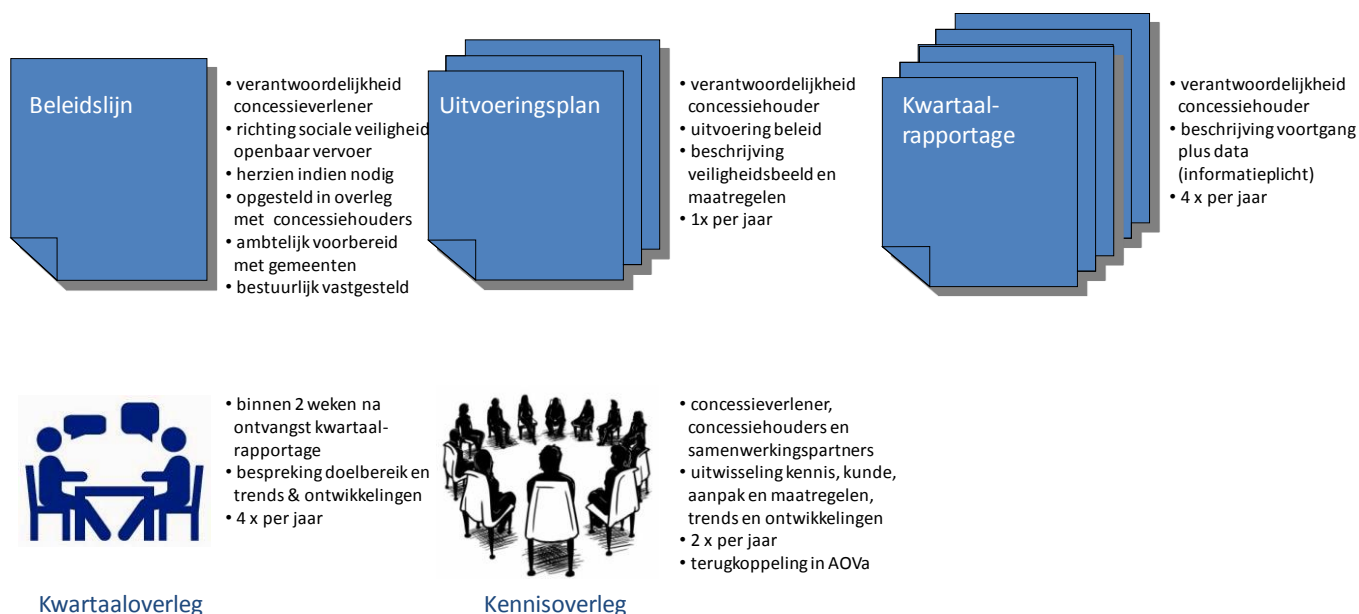
Met de concessiehouders van het streekvervoer wordt geen afzonderlijk overleg over sociale veiligheid in het openbaar vervoer gepland. Het uitvoeringsplan en de kwartaalrapportage worden besproken in het reguliere concessieoverleg (exploitatie). Indien bespreking in dit overleg niet volstaat, wordt een afzonderlijk overleg ingepland.

4.2.2 Halfjaarlijks kennisoverleg samenwerkingspartners

Juist omdat het werken aan een sociaal veilig openbaar vervoer samenwerking vereist, is het belangrijk en gewenst dat met enige regelmaat alle concessiehouders en samenwerkingspartners, zoals politie, elkaar ontmoeten. In deze ontmoetingen staat het uitwisselen van kennis en ervaring centraal, bijvoorbeeld ten behoeve van de aanpak van sociale veiligheid en de werking van bepaalde maatregelen, maar ook ten aanzien van actualiteit en trends die politie en OM waarnemen (zoals een duidelijke toename van een bepaald type incident bijvoorbeeld) of innovatieve ontwikkelingen die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving.

Als vervoersautoriteit hechten wij belang aan kennisuitwisseling. Wij willen onderlinge kennisuitwisseling bevorderen en organiseren en faciliteren elk half jaar een kennisoverleg.

De input die voortkomt uit het kennisoverleg wordt door ons ingebracht in het reguliere ambtelijke overleg vervoersautoriteit (AOVa), een maandelijks overleg (m.u.v. vakantieperiodes) waar elke gemeente aan deelneemt. Op die manier borgen wij dat richting de gemeenten blijvend aandacht wordt gevraagd voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Wij kunnen daarnaast de input van de gemeenten meenemen naar het kennisoverleg.



Figuur 2. Overzicht beleid en uitvoering sociale veiligheid in het openbaar vervoer

4.3 Toekenning financiële middelen

Vanuit de Rijksoverheid is als uitgangspunt gekozen dat het verkeers- en vervoersbeleid – en daarmee ook het beleid voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer – decentraal wordt uitgevoerd. Op die manier kan regionaal maatwerk worden geleverd. Wij, als vervoersautoriteit, zijn verantwoordelijk voor

het aanbesteden en beheren van concessies en krijgen vanuit de Rijksoverheid budgetten hiervoor uit de BDU-gelden (Wet op de Brede Doel Uitkering Verkeer en Vervoer ingevoerd op 1 januari 2015).

Per concessie wordt bepaald hoeveel budget nodig is voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer onder de noemer 'subsidie sociale veiligheid'. Dit wordt vastgelegd in de concessieafspraken (contracten/ programma's van eisen) die worden afgesloten voorafgaand aan de start van een nieuwe concessieperiode.

Op basis van de afspraken en de financiële middelen kan de concessiehouder jaarlijks het concept uitvoeringsplan sociale veiligheid opstellen. De concessieverlener stelt de subsidie sociale veiligheid vast zodra de bestuurscommissie het concept uitvoeringsplan sociale veiligheid voor het desbetreffende kalenderjaar definitief heeft ingezien (december voor het daaropvolgende kalenderjaar).

Voor elke concessie in de MRDH geldt dat contractafspraken zijn gemaakt over de inzet van toezicht-houders, cameratoezicht, als ook afspraken over registratie van incidenten, huisregels in voertuigen en halten en vaardigheden van personeel in het openbaar vervoer om conflictsituaties te voorkomen en beheersen. Jaarlijks wordt gekeken of deze afspraken bijstelling behoeven.

MRDH neemt maatregelen om sociale veiligheid uit de concurrentie te halen (reeds bij enkele concessies geïmplementeerd) en besteedt hier bij toekomstige aanbestedingen tevens aandacht aan.

Tijdens de reguliere concessie-overleggen spreken wij als concessieverlener met de concessiehouder over de financiële stand van zaken rond de uitvoering van de concessie. Zo wordt gekeken of de uitgaven die zijn gedaan om een veilige situatie in het openbaar vervoer na te streven ook tot de gewenste effecten leiden. Voor sommige concessies geldt dat bonus-malusregelingen zijn afgesproken (bijvoorbeeld voor de concessie Rail Haaglanden en concessie Rail Rotterdam). Verwezen wordt naar de concessiespecifieke afspraken die hierover zijn vastgelegd in de financiële paragraaf, behorend bij het programma van eisen en de voorwaarden bij de subsidiebeschikkingen en de subsidievaststelling.

Tot slot, soms zijn er incidentele gelden of eenmalige subsidies die wij als MRDH kunnen inzetten voor projecten, pilots of eenmalige activiteiten voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Mocht dit het geval zijn, dan wordt dit uiteraard aan de vervoerders kenbaar gemaakt.

4.4 Communicatie over sociale veiligheid

4.4.1 Algemene communicatie

De concessiehouder informeert in overleg met de concessieverlener de reizigers, het personeel en publiek over veiligheidssituatie, de voortgang en effecten van maatregelen ter verbetering van sociale veiligheid. Indien de concessiehouder actief informatie over sociale veiligheid aan de pers verstrekt (zoals de incidentencijfers), dient dit vooraf afgestemd te worden met de concessieverlener.

4.4.2 Crisiscommunicatie

Tijdens de uitvoering van de concessie kan het voorkomen dat er een crisissituatie (ook wel *calamiteit*, *ramp of ongeval* genoemd) ontstaat. De concessiehouder heeft ter voorbereiding op een crisissituatie een calamiteiten(bestrijdings)plan opgesteld, waarin ook het communicatieproces staat beschreven.

De concessiehouder licht de concessieverlener per direct in als er gebeurtenissen plaatsvinden die grote publieke impact hebben – en mogelijk tot sociaal onveilige situaties leiden. Denk bijvoorbeeld

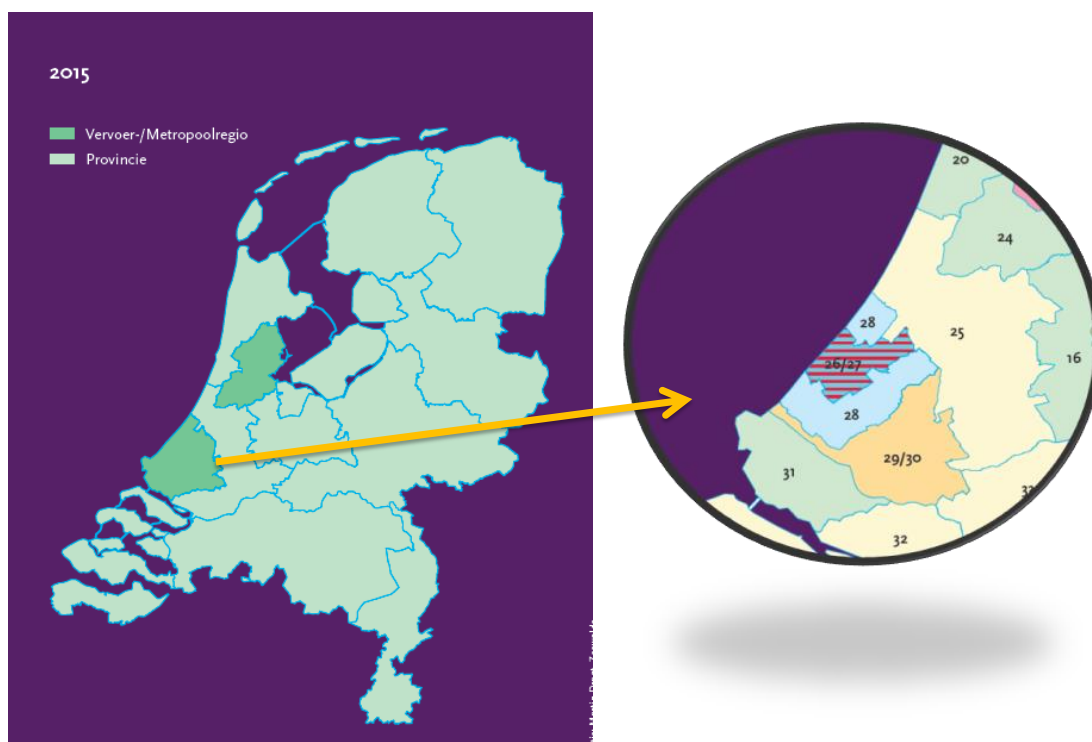
aan zware overlast- en geweldsituaties, maar ook ernstige verstoringen van de exploitatie die mogelijk tot onveilige situaties leiden en/of incidenten, waarvan bekend is, of te verwachten valt dat deze veel publiciteit genereren. In principe handelt de concessiehouder de crisiscommunicatie af volgens de door haar opgestelde protocollen. Waar nodig kan de concessieverlener ondersteuning leveren of meedenken over een goed communicatieproces. Onze organisatie werkt momenteel aan een protocol waarin de wijze van handelen en communicatie bij incidenten in het openbaar vervoer wordt beschreven.

Bijlagen

Bijlage 1 - Overzicht concessies MRDH

Huidige concessies binnen de Metropoolregio Rotterdam Den Haag:

- concessie Rail Haaglanden, tram en RandstadRail 3 en 4 regio Haaglanden, HTM tot december 2016
- concessie Rail Rotterdam, tram en metro in de regio Rotterdam, RET tot december 2016
- concessie Bus Rotterdam en omstreken, busvervoer in Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Barendrecht, Krimpen aan den IJssel, Lansingerland, Maassluis en Ridderkerk. Deze concessie is verleend aan de RET voor de periode december 2012 tot december 2019
- concessie Bus Voorne-Putten Rozenburg, busvervoer in Brielle, Bernisse, Hellevoetsluis, Spijkenisse, Rozenburg, Westvoorne en het westelijk havengebied. Deze concessie is verleend aan Connexxion voor de periode december 2009 tot december 2018
- concessie Bus Den Haag stad, busvervoer in Den Haag, Leidschendam-Voorburg en Rijswijk. Deze concessie is verleend aan HTMbuzz voor de periode december 2012 tot december 2019
- concessie Regionaal Busvervoer Haaglanden, busvervoer in Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Westland, Wassenaar en Zoetermeer. Deze concessie is verleend aan Veolia Transport voor de periode 2009 tot augustus 2017
- concessie Hoekse Lijn. Onder deze concessie valt de spoorlijn Rotterdam CS – Hoek van Holland. Deze lijn wordt de komende jaren omgebouwd tot metrolijn en aangesloten op het metronet. NS Reizigers voert de treindienst in opdracht van de Vervoersautoriteit uit tot het moment van ombouw (tot en met maart 2017)
- concessie Parkshuttle Rivium. De Parkshuttle is een onbemande busdienst tussen Kralingse Zoom en bedrijventerrein Rivium. Deze concessie is verleend aan Connexxion voor de periode december 2011 tot december 2016.



Bijlage 2 - Wettelijke taken en verantwoordelijkheden

Een *concessie* is het recht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer te verrichten in een bepaald gebied gedurende een bepaald tijdvak.

De *concessieverlener*, in dit geval de Metropoolregio Rotterdam Den Haag, is het bevoegde gezag om een concessie te verlenen.

De *concessiehouder* is een vergunninghoudende vervoerder aan wie een concessie is verleend.

In de **Wet Personenvervoer 2000** is opgenomen dat een concessieverlener (MRDH) aan een concessie voorschriften kan verbinden (WP2000, artikel 32, lid 1). In ieder geval dienen aan een concessie voorschriften te worden verbonden ten aanzien van het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid ten behoeve van zowel reizigers als personeel binnen het openbaar vervoer (WP2000, artikel 33, lid 2h).

De gebruikers van het openbaar vervoer (reizigers) dienen zich in een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig dan wel in of in de onmiddellijke nabijheid van een station, halteplaats, of een andere bij het openbaar vervoer behorende voorziening en de daarbij behorende perrons, trappen, tunnels en liften zodanig te gedragen dat orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang niet wordt of kan worden verstoord (WP2000, artikel 72). Een ieder is verplicht de aanwijzingen betreffende de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang op te volgen die door of vanwege de vervoerder duidelijk kenbaar zijn gemaakt (WP2000, artikel 73). Bij algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden opgesteld over hetgeen onder verstoring van orde, rust, veiligheid en of een goede bedrijfsgang wordt verstaan (WP2000, artikel 74, lid 1a) en hoe bedoelde aanwijzingen hiervoor kunnen worden gegeven (WP2000, artikel 74, lid 1b).

In het **Besluit personenvervoer 2000** is opgenomen dat de concessiehouder krachtens de concessie ten minste eenmaal per jaar advies vraagt aan consumentenorganisaties, voor zover de concessiehouder ten aanzien van die onderwerpen maatregelen heeft getroffen, omtrent de voorzieningen die gesteld zijn ten behoeve van het waarborgen van een verantwoorde mate van veiligheid van reizigers en van het voor hem werkzame personeel (B2000, artikel 33, lid 1h). Onder verstoring van orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang wordt verstaan (B2000, artikel 52, lid 1):

- a. gedragingen waardoor de bediening en het gebruik van voorzieningen of van een vervoermiddel dan wel de taakuitoefening van het personeel van de vervoerder worden verhinderd of belemmerd (niet van toepassing voor zover de vervoerder daarvoor, met inachtneming van de belangen van de reizigers, toestemming heeft gegeven)
- b. misbruik maken van voorzieningen dan wel gebruik maken van voorzieningen of van een vervoermiddel op een tijdstip waarop deze niet voor gebruik beschikbaar zijn dan wel op een andere wijze dan waarvoor deze bestemd zijn
- c. uit een vervoermiddel werpen van stoffen of van voorwerpen
- d. zich in kennelijke staat van dronkenschap of onder kennelijke invloed van verdovende middelen bevinden
- e. afsteken van vuurwerk, of op zodanige wijze geluid voortbrengen dat anderen daarvan hinder ondervinden
- f. uitoefenen van beroep of bedrijf of het aanbieden van diensten
- g. tentoonstellen van voorwerpen, maken van reclame of propaganda, verspreiden van drukwerken, bedelen of houden van inzamelingen
- h. meenemen in een vervoermiddel van dieren, stoffen of voorwerpen, die hinder, gevaar, verontreiniging of beschadiging veroorzaken of kunnen veroorzaken
- i. roken in een vervoermiddel, station of halte, of gedeelten daarvan, ten aanzien waarvan de vervoerder heeft aangegeven dat roken niet is toegestaan

- j. zich bevinden op een station of halte op een tijdstip dat deze kenbaar gesloten is of op een gedeelte van een station of halte dat kenbaar daartoe niet toegankelijk is
- k. zich op een station of halte begeven langs een andere dan de daarvoor bestemde weg
- l. op een andere wijze hinder, gevaar, verontreiniging of beschadiging veroorzaken of kunnen veroorzaken.

In de **Gemeentewet** is opgenomen dat de burgemeester:

- belast is met de handhaving van de openbare orde (artikel 172, lid 1)
- bevoegd is overtredingen van wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de openbare orde, te beletten of te beëindigen. Hij bedient zich daarbij van de onder zijn gezag staande politie
- bevoegd is bij verstoring van de openbare orde of bij ernstige vrees voor het ontstaan daarvan, de bevelen te geven die noodzakelijk te achten zijn voor de handhaving van de openbare orde.

In de **Arbeidsomstandighedenwet** is opgenomen dat werkgevers zorgen voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten en daartoe een beleid voeren dat gericht is op zo goed mogelijke arbeidsomstandigheden (artikel 3).

In de **Politiewet 2012** is opgenomen dat de politie tot taak heeft in ondergeschiktheid aan het bevoegd gezag en in overeenstemming met de geldende rechtsregels te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven (artikel 3).

In de **Wet op de Rechterlijke Organisatie** (Wet RO) staat beschreven dat het Openbaar Ministerie is belast met de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde en met andere bij de wet vastgestelde taken (artikel 124).

Het **Besluit Buitengewoon Opsporingsambtenaar** bevat onder meer regels over de bekwaamheid en betrouwbaarheid, beëdiging en instructie van, alsmede het toezicht op buitengewoon opsporingsambtenaren en het grondgebied waarvoor de opsporingsbevoegdheid geldt. Hierbij horen tevens de **Beleidsregels Buitengewoon Opsporingsambtenaar** waarin regels worden gesteld om de kwaliteit van de strafrechtelijke handhaving door de BOA's te borgen en te verbeteren zodat de BOA's deze belangrijke rol op een kwalitatief goede wijze kunnen invullen. In paragraaf 9 worden de regels rond het domein IV Openbaar Vervoer toegelicht. De BOA openbaar vervoer is in bezoldigde dienst van een openbaar vervoersbedrijf dan wel een (ander) publiekrechtelijk rechtspersoon en is belast met de opsporing van strafbare feiten binnen het domein openbaar vervoer.

Bijlage 3 – Kenmerken sociale veiligheid in het openbaar vervoer per gemeente

Opgesteld door elke gemeente en aangevuld met informatie vanuit de vervoerders.

Gemeente	Kenmerken openbaar vervoer en sociale veiligheid
Albrandswaard	<p>Het openbaar vervoer in Albrandswaard bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - twee metrostations, te weten Rhooen en Poortugaal - buurtbus 602: ronde Poortugaal-Rhooen-Portland - streeklijn 82, 182 en 183 - streeklijn 79: vanaf metrostation Poortugaal naar de Delta Ziekenhuizen en vice versa. - BOB-bus 7: Rhooen – Poortugaal via Groenekruisweg <p>Wat het openbaar vervoer in Albrandswaard specifiek kenmerkt is dat met enige regelmaat overlast wordt ervaren van verwarde personen die wonen op de vestiging van het psychiatrisch ziekenhuis Delta en Kijvelande. Op metrostation Poortugaal en Rhooen wordt regelmatig overlast ervaren van foutgeparkeerde fietsen en van 'veel en regelmatig' graffiti op de metropilaren. De sociale veiligheid op de metrostations – overdag, 's avonds en 's nachts – verdient aandacht, in het bijzonder metrolijn D in de avond- en nachtelijke uren. De inzet van de ov-surveillanten op het traject Slinge – Zalmpaat zorgt voor een positieve bijdrage aan de veiligheid.</p> <p>Er zijn geen lokale handhavingsarrangementen binnen de gemeente. Recentelijk is met de RET een project georganiseerd tegen het 'wildparkeren' van fietsen op metrostation Rhooen. Een deel van de openbare ruimte zal door de gemeente als ov-gebied worden aangewezen. Na aanwijzing kan RET handhaven op basis van de Wet Personenvervoer.</p>
Barendrecht	<p>De gemeente Barendrecht kent diverse openbaar vervoersverbindingen: vanaf het NS-station Barendrecht richting zowel het zuiden van Nederland als richting Rotterdam. De TramPlus-verbinding (lijn 25) met als bestemming de Kop van Zuid en het centrum van Rotterdam. Vanuit zowel Barendrecht Centrum (inclusief bedrijfsterrein Oost) als Barendrecht Carnisselande is er een reguliere verbinding tussen de wijken onderling en met Zuidplein (Rotterdam). In de spits is er een verbinding met Kralingse Zoom (Rotterdam). Vanuit de Hoeksewaard is er een spitsstreeklijn naar de scholen in Barendrecht.</p> <p>Sporadisch is er sprake van overlast van jeugd bij het NS-station en de tramhalte op het Middeldijkerplein en de Avenue van Carnisse. De overlast bij de TramPlus-lijn was in het verleden een groot zorgpunt vanwege hangjongeren. Door de inzet van wijkregie samen met de politie en Boa's is dit de afgelopen jaren verbeterd, maar het blijft een aandachtspunt. De BOB-bus is een aandachtspunt vanwege het onveiligheidsgevoel bij passagiers en het gedrag van andere jongeren (door alcohol).</p> <p>Er vinden acties plaats door Boa's van de RET en van de gemeente (wijkregie in samenwerking met politie). Voor de veiligheidssituatie rond het NS-station in Barendrecht is een handhavingsarrangement afgesloten met de betrokken partners (zoals ProRail, RET, NS-reizigers en politie).</p>

Gemeente	Kenmerken openbaar vervoer en sociale veiligheid
Brielle	<p>In de gemeente Brielle wordt het openbaar vervoer gekenmerkt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - twee buslijnen die conform de toegankelijkheidseisen zijn ingericht; <ul style="list-style-type: none"> . een buslijn over de provinciale weg. Bij de provinciale knooppunten liggen knooppunten met ander openbaar vervoer, te weten bij rotonde Seggelant en Centrum Brielle . een buslijn over een gemeentelijke weg - buurtbusroute waarbij de haltes niet altijd voldoen aan de toegankelijkheidstoets. Wel is de buurtbus toegankelijk voor rolstoelgebruikers. <p>Specifieke aandachtspunten blijven dat het openbaar vervoer herkenbaar, heel en schoon is en dat er voldoende fietsparkeermogelijkheden zijn. Ook een aandachtspunt is dat schade (vaak glasschade) zo snel mogelijk hersteld wordt.</p> <p>Structureel wordt door RET gecontroleerd op de bussen van Connexxion. Dit wordt voornamelijk uitgevoerd op de aan- en afvoerlijnen Spijkenisse en Brielle v.v. In bijzondere gevallen wordt op aangeven van Connexxion ook in Brielle gecontroleerd door de RET.</p> <p>De maatregelen die de gemeente Brielle heeft genomen zijn dat de gemeentelijke bushaltes aangepast zijn aan de toegankelijkheidseisen en voorzien zijn van voldoende fietsparkeermogelijkheden. Dagelijks is een groep werknemers onderweg om in het kader van 'schoon, heel en veilig' vuil binnen de gemeente te verwijderen. De buitendienst leegt vuilnisbakken en signaleren zaken zodat snel herstel mogelijk wordt. Soms wordt bij grootschalige evenementen uit voorzorg het glas uit de bushokjes verwijderd.</p>
Capelle aan den IJssel	<p>Het openbaar vervoer bestaat uit trein-, metro- en busvervoer alsmede een parkshuttle (Rivium). Capelle aan den IJssel beschikt over het NS-station Capelle-Schollevaar en de metrostations De Terp, Capelle Centrum en Slotlaan. Verder ligt op de grens met de gemeente Rotterdam het OV-Knooppunt Capelsebrug waar verschillende metro- en buslijnen (zowel lokale als regionale lijnen) samenkomen.</p> <p>In het Integraal Veiligheidsbeleid zijn geen specifieke aandachtspunten opgenomen rond veiligheid in het openbaar vervoer. Er is aandacht voor straatroof, fietsendiefstal en voertuigcriminaliteit rondom stations.</p> <p>Maatregelen vanuit de gemeente betreffen de instelling van cameratoezicht rondom de Capelse Brug en het Stationsplein (operationeel in 2e kwartaal 2016) en bewaakte fietsenstallingen.</p> <p>Op dit moment bestaat er geen goed zicht op veiligheidscijfers en –gevoelens om de eventuele noodzaak van inzet van maatregelen te kunnen bepalen.</p>

Gemeente	Kenmerken openbaar vervoer en sociale veiligheid
<p>Delft</p>	<p>Delft heeft qua regionaal openbaar vervoer de tram (lijn 19 die op termijn naar Technopolis gaat en lijn 1 naar Tanthof) en de bus (regionale lijnen en stadslijnen). Het belangrijkste knooppunt is station Delft Centrum. Alle tram- en buslijnen halteren hier en op deze plek vindt tevens overstap op de trein plaats. Andere belangrijke locaties/bestemmingen met het openbaar vervoer zijn het TU-gebied, het Reinier de Graaf ziekenhuis en Ikea.</p> <p>Op dit moment is de overlast beheersbaar. De voornaamste problematiek is fietsdiefstal rond de knooppunten. Rond oud en nieuw staat het eindpunt van tramlijn 1 onder extra aandacht. Verder blijft de veiligheidsbeleving op en rond station Zuid laag, maar dat komt overeen met vergelijkbare kleine stations.</p> <p>Er is een eenjarig lokaal veiligheidsarrangement afgesloten met alle OV-partners, met een focus op de stationsgebieden, dat jaarlijks stilzwijgend wordt verlengd. Eventuele problematiek op andere locaties in het openbaar vervoer wordt wel meegenomen. Het arrangement leidt tot de inzet van toezicht en handhaving door partners en het nemen van preventieve maatregelen tegen fietsdiefstal. HTM is partner in de voorbereiding van Oud en Nieuw. De openbare ruimte rond station Zuid is enkele jaren terug heringericht waarbij toentertijd de uitgangspunten van sociaal veilig ontwerpen zijn meegenomen.</p> <p>In onze optiek kan de veiligheidsbeleving op en rond station Zuid verder verbeterd worden door het creëren van "sociale ogen" (zien en gezien worden). Woningbouw (sociaal veilig ontwerpen) rond het station kan hier uitkomst bieden.</p> <p>Een lopend traject is de verbetering van de fietsstalling(voorzieningen) rond de stations.</p>
<p>Den Haag</p>	<p>Het openbaar vervoer wordt in Den Haag bestaat uit trein (NS), tram (HTM) en bus (HTM en Veolia). Ook rijdt de metrolijn E van de RET tussen Den Haag en Rotterdam. HTM doorkruist met 12 tramverbindingen (waarvan 2 RandstadRail, lijn 3 en 4) de stad. Hiernaast zet HTM 9 reguliere buslijnen en 6 nachtbussen in. Den Haag CS voor 25 buslijnen van Veolia de begin- c.q. eindhalte. Er is sprake van een uitgebreid openbaar vervoersnetwerk om burgers op de plaats van bestemming te krijgen.</p> <p>Belangrijke knooppunten qua openbaar vervoer zijn de NS-stations Den Haag Centraal (CS) en Hollands Spoor (HS). Vanwege het grote aantal reizigers – onder meer bezoekers en medewerkers van de diverse Ministeries - is sociale veiligheid op deze knooppunten van groot belang. Veilig en prettig reizen per trein, tram en bus vanaf Den Haag CS is van groot belang voor het sociale leven en het economische verkeer in Den Haag. Voor beide stations geldt dat de objectieve veiligheidssituatie op dit moment goed is. Op Den Haag HS is waarneembaar dat de cijfers voor wat betreft subjectieve veiligheid soms achterblijven. De overige NS-stations in de gemeente Den Haag zijn: Mariahoeve, Laan van NOI (Nieuw Oost-Indië), Moerwijk en Ypenburg.</p> <p>In algemene zin kan worden gesteld dat er geen specifieke aandachtspunten rond sociale veiligheid in het openbaar vervoer bekend zijn, anders dan (incidenteel) geweld, zakkenrollerij of openbare dronkenschap. De cijfers laten een positieve trend zien. Rond grote evenementen zijn afstemmingsprocessen ingericht waarbij de vervoerders zijn betrokken.</p> <p>De aanpak van veiligheid in het openbaar vervoer in Den Haag is een gezamenlijke opgave van de gemeente, politie, NS, ProRail, HTM, RET en het streekvervoer. Op diverse niveaus is intensief contact tussen de lokale partijen. Op dit moment wordt de grondslag gelegd voor een structurele overlegstructuur op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Het is de ambitie om per station een integraal veiligheidsplan te ontwikkelen.</p>

Gemeente	Kenmerken openbaar vervoer en sociale veiligheid
Hellevoetsluis	<p>Er zijn geen klachten of meldingen bekend van ervaringen met onveiligheid in de bussen in Hellevoetsluis. Structureel wordt door RET gecontroleerd op de bussen van Connexxion. Dit wordt voornamelijk uitgevoerd op de aan- en afvoerlijnen Spijkenisse en Hellevoetsluis v.v. In bijzondere gevallen wordt op aangeven van Connexxion ook in Hellevoetsluis gecontroleerd door RET.</p>
Krimpen aan den IJssel	<p>Voor deze gemeente spelen met name de buslijnen 97 en 98 een belangrijke rol: een hoge frequentie in de spits (om de 5 à 6 minuten) en overdag om de 15 minuten. Het lokale knooppunt voor het openbaar vervoer is het busstation aan de Albert Schweitzerlaan, waar zich ook een P+R-terrein en een overdekte fietsenstalling bevinden. Op dit busstation komen de buslijnen uit Gouda en de Krimpenerwaard samen met de lijnen 96, 97 en 98. Momenteel zijn er plannen in de maak om de omgeving van het busstation compleet opnieuw in te richten met een groter P+R-terrein, een compactere busstation en een nieuwe, grotere, overdekte fietsenstalling.</p> <p>Een andere kenmerkende vorm van openbaar vervoer is de Waterbus tussen Rotterdam en Dordrecht. Met deze verbinding over het water is de gemeente verbonden met enerzijds Ridderkerk en de Drechtsteden en anderzijds Rotterdam.</p> <p>De indruk is dat het aantal incidenten rondom of in samenhang met het openbaar vervoer beperkt is. In het verleden hebben zich bij de haltes van de Waterbus (niet alleen in Krimpen maar ook in andere gemeenten) incidenten voorgedaan bij grote evenementen in Dordrecht en Rotterdam (vanwege het grote aanbod van passagiers en/of de beschonken staat waar passagiers in verkeerden). Hierover zijn destijds goede afspraken gemaakt tussen de provincie Zuid-Holland (concessievrerlener Waterbus) en de Waterbus, onder andere door het inzetten van extra (veiligheids)personeel.</p>
Lansingerland	<p>De gemeente kent geen grote knooppunten maar wel enkele haltes, zoals de RET-haltes Westpolder en Rodenrijs alsook alle Zoro-busbaanhalthes. Het aangezicht is rommelig vanwege de vele geparkeerde fietsen, wat een negatieve invloed kan hebben op de veiligheidsbeleving van bezoekers en inwoners van Lansingerland. Fietsendiefstal op deze locaties vindt plaats; er is een beperkt aantal incidenten bekend. De tijdstippen variëren; daar zijn geen patronen uit te halen.</p> <p>Enkele keren per jaar vinden handhavingsacties plaats ten aanzien van het fiets parkeren. Er is geen permanent toezicht; daarover wordt momenteel overleg gevoerd want toezicht op en rondom de haltes is een verbeterpunt. Er zijn geen actuele lokale veiligheidsarrangementen binnen deze gemeente, gemaakte afspraken zijn stilzwijgend voortgezet.</p> <p>De maatregelen die de vervoerder (RET) neemt zijn cameratoezicht op de metrostations en in de voertuigen en op de haltes van de Zoro-lijn. Risicogerichte inzet vindt plaats en er is aandacht voor schoon en heel materieel en gebouwen.</p>
Leidschendam-Voorburg	<p>Het openbaar vervoer binnen de gemeente kenmerkt zich door treinstations van de NS, RandstadRail HTM en RET, overige tramlijnen en bussen van verschillende vervoerders. Er zijn geen specifieke aandachtspunten rond sociale veiligheid in het openbaar vervoer bekend, anders dan incidenteel geweld, zakkenrollerij of openbare dronkenschap. Over meerdere jaren beschouwd is er geen sprake van hotspots of hottimes.</p> <p>De verlichting rond de stations van RandstadRail is getoetst en op enkele locaties verbeterd. Preventief vinden acties, zoals waarschuwingsborden of graveeracties, bij de fietsenstallingen van de stations van RandstadRail. De politie-eenheid Den Haag, HTM en RET voeren periodiek gecoördineerde acties uit tegen zwartrijden in het openbaar vervoer, met name in de trams.</p> <p>Als belangrijke basis geldt regelmatige controle op zwartrijden en blijvende aandacht voor de huisregels die in het openbaar vervoer gelden.</p>

Gemeente	Kenmerken openbaar vervoer en sociale veiligheid
Maassluis	<p>Het openbaar vervoer binnen Maassluis ziet er als volgt uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - buslijn 126 van station West naar Schiedam en vice versa - buslijn 33 van Delft en Maasland, via station Maassluis, station West naar Naaldwijk en vice versa - NS met sprinters op station Maassluis en station Maassluis-West (tot 1 april 2017). Beide stations zijn knooppunten. In de periode tussen 1 april en 1 september 2017 is de ombouw van de Hoekse Lijn gepland en rijdt er vervangend busvervoer via de stations. Vanaf 1 september 2017 is gepland dat de metro (RET) gaat rijden op drie stations in Maassluis; extra station (Steendijkpolder). <p>Binnen de gemeente zijn weinig tot geen meldingen bekend van incidenten in de trein in 2014 en 2015. Bekend is dat in 2013 13 meldingen bij de politie zijn gedaan omtrent overlast, vernielingen en vandalisme bij station Maassluis-West. Niet in alle gevallen is hiervan aangifte gedaan. Sinds 2015 vindt extra toezicht bij Station Maassluis West plaats door de politie en het team Handhaving en Toezicht van de gemeente. Binnenkort wordt voor de duur van een maand de mobiele camera-unit van de gemeente bij dit station geplaatst om de overlast te verminderen.</p> <p>Sociale veiligheid in het openbaar vervoer is in eerste instantie een verantwoordelijkheid van vervoerders maar omdat reizigers zich verplaatsen in het openbaar gebied, is het in onze optiek een gezamenlijke verantwoordelijkheid van zowel de vervoerder als de (lokale) overheid. Vanwege de vernieuwing van de Hoekse Lijn en een nieuw station worden meer vervoersbewegingen verwacht van reizigers die de stad bezoeken. Sociale veiligheid blijft dan ook een aandachtspunt. In overleg met de vervoerder wordt gekeken naar de toegankelijkheid van en naar de stations (bijvoorbeeld het plaatsen van poortjes tussen het perron en de openbare weg), maar ook naar de inrichting van de stations (verlichting, zichtlijnen, verblijfsmogelijkheden en dergelijke) en de veiligheid van de gebruikers ervan (bijvoorbeeld door cameratoezicht op de perrons).</p> <p>Op initiatief van RET worden in 2016 voorbereidingen getroffen om te komen tot een periodiek Handhavingsoverleg Hoekse lijn met de betrokken veiligheidspartners uit de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis.</p>
Midden-Delfland	<p>In Midden-Delfland is het Maasland Viaduct een knooppunt alsook het knooppunt bij het Reinier de Graaf ziekenhuis. Het openbaarvervoer netwerk bestaat uit drie doorgaande lijnen (twee in het noorden, één in het zuiden) en twee verbindende OV-lijnen in noord-zuidrichting tussen deze verbindende lijnen. Midden-Delfland ziet als aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de sociale veiligheid op stille momenten op busstation Maasland Viaduct - fietsendiefstal vanuit de fietsenstalling van busstation Maasland Viaduct - schade aan fietsen op de haltes. <p>Maatregelen die genomen worden zijn gericht op de aanpak van fietscapaciteit, veilige fietsenstalling en fietsendiefstal. Verbeteringen rond sociale veiligheid die gezien worden zijn het beperken van overstaptijd en de beveiliging van de fietsenstalling.</p>
Nissewaard	<p>Momenteel is in Spijkenisse op de metrostations veel overlast van wildplakken op de wanden en de pilaren. De gemeente en RET zijn in overleg met betrekking tot de juridische aanpak en handhaving op dit probleem. De sociale veiligheid op de metrostations – overdag, 's avonds en 's nachts – verdient aandacht, in het bijzonder metrolijn D in de avond- en nachtelijke uren.</p> <p>In Spijkenisse ligt momenteel de nadruk op het sociaal veilig maken van het ov-knooppunt Spijkenisse Centrum (metro en bus) om het reizen voor reizigers naar dit punt aantrekkelijker te maken. De maatregelen die de RET inzet zijn: cameratoezicht op de metrostations en in de voertuigen, risicogerichte inzet en schoon & heel materieel en gebouwen.</p>

Gemeente	Kenmerken openbaar vervoer en sociale veiligheid
Pijnacker-Nootdorp	<p>In de gemeente zijn twee soorten openbaar vervoer actief, te weten het busnet en het Randstadrailnet. Op de Randstadrail haltes is cameratoezicht aanwezig. Elk jaar vinden gezamenlijke acties plaats vanuit de vervoerder (RET) en de politie. Er zijn geen lokale handhavingsarrangementen afgesloten omdat er geen problemen bekend zijn. Om sociale veiligheid in den brede te verbeteren, wordt binnen de gemeente actief ingezet op het durven helpen en aanspreken van elkaar.</p>
Ridderkerk	<p>In Ridderkerk bestaat het openbaar vervoer uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een busnetwerk (uitgevoerd door de RET) dat vooral op Rotterdam en in mindere mate op Dordrecht en Barendrecht is georiënteerd. De bussen (grote en achtpersoonsbussen) sluiten aan op tramlijn 23 (Beverwaard-Rotterdam), NS-station Barendrecht en Waterbushalte De Schans - de Waterbusverbinding Rotterdam-Dordrecht (uitgevoerd door Aquabus bv) die halteert aan De Schans in Ridderkerk. Ook het voet-fietsveer naar Krimpen aan de Lek en Molenwaard (zogenoemde Driehoeksveer, exploitant Ottevanger) halteert daar. <p>Op dit moment wordt bushalte 'Sportlaan' aan de Populierenlaan als 'hotspot' gezien vanwege hinder/overlast van jeugd. Deze halte wordt veel gebruikt door bezoekers aan sportcentrum en zwembad De Fakkel. Een aandachtspunt is halte De Schans van de Waterbus tijdens evenementen in Rotterdam of Dordrecht. De vervoerder heeft hier oog voor. Tot slot is er rond twee middelbare scholengemeenschappen in Ridderkerk in de ochtend en tussen de middag sprake van hinder en overlast door jongeren die vanuit Rotterdam per bus naar deze scholen gaan. De RET zet extra controleurs in bij deze overlast in samenwerking met de twee scholen, Sport en Welzijn en het politiebassisteam Oude Maas.</p>
Rijswijk	<p>Door Rijswijk rijden trams, bussen en treinen. Momenteel loopt er een onderzoek naar de terugkomst van een pont. De knooppunten zijn Station Rijswijk, de Generaal Spoorlaan en de Haagweg. Binnen de gemeente is geen volledig zicht op sociale veiligheid in het openbaar vervoer; wel is samen met de MRDH gewerkt aan toegankelijk openbaar vervoer. De gemeente zet Inspecteurs Openbaar Gebied in die tevens op en rond haltes en stations actief zijn. De streekvervoerder geeft aan dat er een convenant is afgesloten met scholen, gemeente en politie. De incidenten die bekend zijn, spelen zich voornamelijk af rond de scholen.</p>

Gemeente	Kenmerken openbaar vervoer en sociale veiligheid
Rotterdam	<p>Rotterdam heeft zeven NS-stations, te weten Rotterdam Centraal, Rotterdam Alexander, Rotterdam Zuid, Rotterdam Blaak, Rotterdam Lombardijen, Rotterdam Noord en Rotterdam Stadion (alleen bij evenementen). Verder lopen er vijf metroverbindingen door de stad (lijn A tot en met E), elf tramlijnen, 56 buslijnen, de Fast Ferry en 14 BOB-buslijnen (allen geëxploiteerd door de RET).</p> <p>Specifieke aandachtspunten zijn de veiligheid in de metro in de avonduren. Er worden extra toezicht-houders ingezet (OV-surveillanten) in de avonduren en op donderdag tot en met zaterdag is er 100% dekking (de kans dat je een OV-surveillant tegenkomt) in de avonduren. Het doel van deze inzet is om het veiligheidsgevoel van reizigers in de metro te verhogen in de avonduren. Een ander specifiek aandachtspunt binnen de gemeente is het reizen in de avonduren met de tram.</p> <p>Naar aanleiding van een hoog aantal incidenten op drie lijnen is de afgelopen periode de mogelijkheid ingezet om een reisverbod op te leggen. Het reisverbod behelst een pakket aan maatregelen met als bedoeling om ernstige en langdurige overlast op openbare vervoerlijnen tegen te gaan. De maatregelen omvatten extra inzet van RET-personeel en materieel, politie-instructie aan RET-personeel, aanpak op scholen. Samen met de vervoerder, politie en OM werkt de gemeente samen om oplegging, uitvoering en handhaving van het reisverbod te effectueren. Het reisverbod wordt niet zomaar ingezet, het wordt gezien als laatste middel als de bestaande maatregelen niet toereikend zijn.</p> <p>Er zijn 6 lokale handhavingsarrangementen (LVA's) afgesloten in Rotterdam, voor Station Rotterdam Centraal, Station Rotterdam Alexander, Station Rotterdam Zuid, Station Rotterdam Blaak, Station Rotterdam Lombardijen en Station Rotterdam Noord. Deelnemende partijen naast onze gemeente zijn, de politie, het OM, NS, ProRail en RET.</p> <p>De doelstelling van de LVA's (met uitzondering van Rotterdam CS) is dat de partijen de sociale veiligheid in de lokale stationsgebieden willen borgen en bevorderen. In het LVA hebben de betrokkenen afspraken en inspanningen vastgelegd zodat zij intensiever en efficiënter samenwerken en elkaar informeren over relevante ontwikkelingen. Met de gezamenlijke uitvoering van activiteiten in en om de lokale stations van Rotterdam streven de partijen naar het verbeteren en handhaven van zowel de objectieve als de subjectieve veiligheid. Reizigers, personeel en overige gebruikers van de stations voelen zich veiliger en prettiger tijdens hun verblijf of werk.</p> <p>De gezamenlijke doelstelling van het LVA Rotterdam CS is het continueren en verbeteren van een veilig, toegankelijk en gastvrij Centraal Station en haar directe omgeving.</p> <p>De aanpak van veiligheid in het openbaar vervoer in Rotterdam is een gezamenlijke opgave van de gemeente, politie, OM, RET, de Metropoolregio, private partners en bewoners. Het is belangrijk om met elkaar te werken aan het versterken van de subjectieve en objectieve veiligheid in het openbaar vervoer in Rotterdam. In Rotterdam zijn we op de goede weg. De samenwerking zoals deze bijvoorbeeld nu plaatsvindt tussen politie, OM, gemeente en RET is uniek in Nederland.</p>

Gemeente	Kenmerken openbaar vervoer en sociale veiligheid
Schiedam	<p>Het openbaar vervoer in Schiedam kenmerkt zich door de trein met station Schiedam Centrum en Hoekselijn met station Nieuwland, de metro naar Rotterdam en Spijkenisse, de tram (lijn 21/24), bus (lijnen 51, 53, 54 en 126) en watertaxi.</p> <p>Een belangrijk regionale knooppunt is station Schiedam Centrum, niet alleen voor Schiedam zelf, maar ook voor de westelijke Rotterdamse regio; een gebied met plusminus 400.000 mensen (Vlaardingen, Maassluis, Schiedam Spijkenisse en Rotterdam West). Verder zijn station Nieuwland en knooppunt Metrostation Vijfsluizen op lokale schaal belangrijke knooppunten.</p> <p>Vanwege de vernieuwing van de Hoekse Lijn en een nieuw station worden meer vervoersbewegingen verwacht van reizigers die de stad bezoeken. In overleg met de vervoerder wordt gekeken naar de toegankelijkheid van en naar de stations (bijvoorbeeld het plaatsen van poortjes tussen het perron en de openbare weg), maar ook naar de inrichting van de stations (verlichting, zichtlijnen, verblijfsmogelijkheden en dergelijke) en de veiligheid van de gebruikers ervan (bijvoorbeeld door cameratoezicht op de perrons).</p> <p>Op initiatief van RET worden in 2016 voorbereidingen getroffen om te komen tot een periodiek Handhavingsoverleg Hoekse lijn met de betrokken veiligheidspartners uit de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis.</p> <p>Maatregelen die momenteel worden ingezet, zijn: cameratoezicht op de metrostations en in de voertuigen, risicogerichte inzet en schoon en heel materieel en gebouwen. Ook worden overzichtsbeelden ingezet in de metro op het traject Marconiplein – Zalmplaat.</p>
Vlaardingen	<p>Het openbaar vervoer in Vlaardingen kenmerkt zich door de tram (lijn 24), bus (lijnen 56, 57 en 126), trein en watertaxi. Belangrijke knooppunten zijn drie NS-stations, te weten Vlaardingen-Oost, Vlaardingen-Centrum en Vlaardingen-West en knooppunt Metrostation Vijfsluizen.</p> <p>Er zijn geen specifieke aandachtspunten vanuit het gemeentelijk veiligheidsbeleid inzake openbaar vervoer. De reden is dat de vervoerders hun eigen beleid hebben en zelf opsporingsambtenaren inzetten in bussen, trams, metro's en treinen. Wat betreft het openbaar vervoer streeft Vlaardingen naar het bedienen van (toekomstige) werklocaties, het stadscentrum, regionale verbindingen, aansluitingen vanaf de stations en het organiseren van basismobiliteit en servicelijnen (doelgroep vooral ouderen en niet-autobezitters).</p> <p>Vanwege de vernieuwing van de Hoekse Lijn en een nieuw station worden meer vervoersbewegingen verwacht van reizigers die de stad bezoeken. Sociale veiligheid blijft dan ook een aandachtspunt. In overleg met de vervoerder wordt gekeken naar de toegankelijkheid van en naar de stations (bijvoorbeeld het plaatsen van poortjes tussen het perron en de openbare weg), maar ook naar de inrichting van de stations (verlichting, zichtlijnen, verblijfsmogelijkheden en dergelijke) en de veiligheid van de gebruikers ervan (bijvoorbeeld door cameratoezicht op de perrons).</p> <p>Op initiatief van RET worden in 2016 voorbereidingen getroffen om te komen tot een periodiek Handhavingsoverleg Hoekse lijn met de betrokken veiligheidspartners uit de gemeenten Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Maassluis.</p>
Wassenaar	<p>Er is weinig informatie over de lokale situatie binnen het openbaar vervoer. Er zijn geen specifieke knelpunten bekend. Binnen de gemeente is dan ook geen specifiek beleid met maatregelen en aandachtspunten opgenomen.</p>
Westland	<p>Er zijn geen klachten of meldingen van ervaringen met onveiligheid in de bussen in Westland. Om die reden is in onze optiek geen specifiek beleid noodzakelijk.</p>

Gemeente	Kenmerken openbaar vervoer en sociale veiligheid
Zoetermeer	<p>Zoetermeer heeft als openbaar vervoer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de trein van Den Haag naar Gouda en vice versa (vervoerder NS) - de tram Den Haag naar Zoetermeer en vice versa (verzorgd door HTM) - een streekbus Zoetermeer naar Leiden, Den Haag, Rijswijk, Gouda, Delft, Rodenrijs (daar is aansluiting op de metro Rotterdam mogelijk), Alphen aan de Rijn (verzorgd door Veolia, Arriva, RET) - een stadsbus binnen Zoetermeer (Veolia). <p>De belangrijkste knooppunten zijn bus-/tramstation Centrum West, tramhalte Voorweg Hoog/Laag en trein-/busstation Station Zoetermeer. Vier maal per jaar vindt een integrale handhavingsactie plaats. Specifiek aandachtspunt rond sociale veiligheid betreft de RandstadRail, vooral in de avonduren. Inzet van beveiligers/begeleiders op de tramlijnen 3 en 4 (Randstadrail van HTM) is gewenst.</p> <p>Recentelijk heeft HTM een drie jaar durend project afgesloten, waarbij op elke tram een beveiligers/begeleider meereed. Om kostentechnische redenen heeft de HTM besloten dit project, ondanks positieve ervaringen, niet voort te zetten. Ons gevoel is dat deze extra inzet van controleploegen ook geleid heeft tot de recente positieve beoordeling door reizigers van veiligheid in de OV-klientenbarometer. Wellicht kan een pool van werkzoekenden en/of kansarmen op de arbeidsmarkt worden opgericht van waaruit deze gewenste voorziening kan worden voortgezet. Bezien moet worden wie een dergelijke pool kan beheren en financieren. Een andere optie is het plaatsen van toegangspoortjes op de RandstadRail-haltes in Zoetermeer tot en met Den Haag Grote Markt-tunnel. Het is een ingrijpende en verstrekkende maatregel maar de RET heeft hier positieve effecten mee bereikt.</p>
Westvoorne	<p>De gemeente Westvoorne is een relatief kleine gemeenschap met één (doorgaande) buslijn. Er zijn geen klachten bekend over het gevoel van onveiligheid in de bus of dat sociale veiligheid in het geding is. Er is goed contact met Connexxion. Indien knelpunten ontstaan, is contact snel gelegd.</p> <p>Structureel wordt door RET gecontroleerd op de bussen van Connexxion. Dit wordt voornamelijk uitgevoerd op de aan- en afvoerlijnen Spijkenisse en Westvoorne v.v. In bijzondere gevallen wordt op aangeven van Connexxion ook in Westvoorne gecontroleerd door RET.</p>

Bijlage 4 - Format Kwartaalrapportage

De kwartaalrapportage bevat de volgende indeling:

- paragraaf 1: algemene beschrijving sociale veiligheid in kader tot voortgang doelbereik
- paragraaf 2: indicatoren en kengetallen
 - . het aantal A-B-C-incidenten (hoofdcategorieën) in het betreffende kwartaal per modaliteit van de voorgaande twee jaren en de lopende kwartalen (*conform MIPOV eisen*).

Tabel A. Weergave A-B-C incidenten per kwartaal per modaliteit

Modaliteit	Jaar				Jaar				Jaar			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
A												
B												
C												

- . het aantal A-B-incidenten in het betreffende kwartaal per maand per modaliteit, uitgesplitst naar 1.000 dienstregelingen (DRU's) en 10.000 dienstregelingskilometers (DIRK's) van de voorgaande twee jaren en de lopende kwartalen. Deze systematiek is gebaseerd op het aantal geregiste DRU's en DIRK's (*voor vergelijkbaarheid tussen voorgaande jaren en concessies wordt momenteel zowel een analyse per DRU's en DIRK's opgevraagd. Op termijn zal alleen het aantal incidenten per DIRK's worden gevraagd*) en op een splitsing tussen respectievelijk A- en B-incidenten (*die relatief goed gemeld worden*) en C-incidenten (*die slechts in beperkte mate geregistreerd (kunnen) worden*). Deze informatie wordt gevraagd te verbetering van de vergelijkbaarheid tussen concessies.

Tabel B1. Weergave A-B incidenten per 1.000 DRU's per kwartaal per modaliteit

Modaliteit	Jaar				Jaar				Jaar			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Bus												
Tram												
Metro/RaRa												

Tabel B2. Weergave A-B incidenten per 10.000 DIRK's per kwartaal per modaliteit

Modaliteit	Jaar				Jaar				Jaar			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Bus												
Tram												
Metro/RaRa												

- . overzicht hotspots en risicogebieden
- . inzet uren personeel per kwartaal per hotspot per maatregel

Tabel C. Inzet uren personeel per hotspot per maatregel

Hotspot	Maatregel	Maatregel	Maatregel	Etc.	Totaal aantal uren

Hotspot A					
Hotspot B					
Hotspot C					
Etc.					
Risicogebied					
Risicogebied A					
Risicogebied B					
Risicogebied C					
Etc.					
Risicolijn					
Risicolijn A					
Risicolijn B					
Risicolijn C					
Etc.					
Totaal					

- . zwartrijdpercentage/niet-betalende reizigers. Het zwartrijdpercentage wordt bepaald op basis van de verhouding tussen het aantal gecontroleerde reizigers en de afwijkingen die hierbij worden aangetroffen. Dat wil zeggen: het aantal processen verbaal, verhoogde tarieven en pardonaties die bij de controles worden uitgeschreven
- . eventueel aanvullende cijfers die gesteld worden in de afzonderlijke programma's van eisen van de betreffende concessie (zoals percentage controledruk)
- paragraaf 3: begroting
 - . prognose en realisatie tot dusver. De inzet van personeel (in fte's, onderverdeeld naar functies) en middelen (assets en externe kosten).

Daarnaast ontvangt de concessieverlener graag de uitkomsten van de Personeelsmonitor die om de twee jaar wordt gehouden indien de concessiehouder hieraan deelneemt.

Bijlage 5 – Begrippenlijst

- **Beleidslijn Sociale Veiligheid.** Door de concessieverlener vast te stellen en/of vastgesteld beleid op het gebied van sociale veiligheid dat als uitgangspunt dient voor het door de concessiehouder in te dienen sociaal veiligheidsplan
- **Bedrijfsorde.** De afwezigheid van verstoring of bedreiging door direct of dreigend gevaar voor anderen in het voertuig en op haltes en stations die in eigendom zijn van het vervoersbedrijf of als de rechten van anderen in het voertuig of op haltes en stations van de vervoerder worden of dreigen te worden aangetast.
- **Bus.** Motorrijtuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen, in de zin van artikel 1 sub e van de Wp2000.
- **Calamiteit.**
 - . a. als de fysieke gezondheid van één of meerdere personen direct gevaar loopt en hulp noodzakelijk is; en/of
 - . b. er sprake is van dermate grote schade aan goederen dat direct en professioneel ingrijpen noodzakelijk is; en/of
 - . c. bedrijfsprocessen worden verstoord; waaronder begrepen (natuur)rampen, brand, ontploffing of overstroming.
- **Concessie.** Recht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer te verrichten in een bepaald gebied gedurende een bepaald tijdvak.
- **Concessiehouder.** Vergunninghoudende vervoerder aan wie een concessie is verleend.
- **Concessieoverleg.** Een door de concessieverlener geïnitieerd en georganiseerd overleg tussen de concessiehouder en de concessieverlener.
- **Concessieperiode.** De periode waarin de concessieverlener het recht heeft openbaar vervoer te verrichten (aanvang en duur van de concessie).
- **Concessieverlener.** Het tot verlening van een concessie bevoegde gezag, bedoeld in artikel 20.
- **Crisis.** Zie calamiteit.
- **Hotspot.** Een tijdelijk aangewezen aandachtsgebied door de concessiehouder gebaseerd op een toename van het aantal geregistreerde A-, B- of C-incidenten waardoor extra maatregelen in dat gebied nodig zijn om sociale veiligheid te bevorderen. Ook wel 'risicogebied' genoemd.
- **Incident.** Onvoorziene gebeurtenis, al dan niet binnen de invloedssfeer van de concessiehouder, die de uitvoering van de concessie negatief beïnvloedt.
- **Incident Sociale Veiligheid.** Een aan de sociale veiligheid gerelateerd incident dat geregistreerd wordt zoals voorgeschreven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (op dit moment: de A-B-C-methodiek).
- **Kadernota Openbaar Vervoer.** Het door de concessieverlener vast te stellen en/of vastgestelde beleid ten aanzien van het openbaar-vervoeraanbod in (een deel van) de Metropoolregio Rotterdam Den Haag.
- **Lijn.** Een vaste route die een voertuig dat voor de uitvoering van openbaar vervoer wordt ingezet, rijdt met bepaalde intervallen, tijdens een bepaalde bedieningsperiode en halterend bij bepaalde stations of haltes zoals aangegeven in een dienstregeling.
- **Metro.** Een railvoertuig dat uitsluitend gebruikmaakt van een volledig van het overige verkeer afgescheiden baan.
- **Ongeval.** Zie calamiteit.
- **Openbaar Vervoer.** Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig.

- **Openbare orde.** De afwezigheid van verstoring of bedreiging van het maatschappelijk verkeer door direct of dreigend gevaar voor anderen of als de rechten van anderen worden of dreigen te worden aangetast.
- **Objectieve veiligheid.** Veiligheid dat objectief vast te stellen is, bijvoorbeeld aan de hand van het aantal gemeten incidenten.
- **OV-Klantenbarometer.** Onderzoek onder reizigers in opdracht van het CROW/KpVV of diens opvolger(s), naar de waardering voor en ervaringen met het openbaar vervoer.
- **Personeel.** Al die personen die in dienst of in opdracht van de concessiehouder werkzaam zijn ten behoeve van het uitvoeren van de concessie.
- **Personeelsmonitor Sociale Veiligheid.** Onderzoek onder het personeel in opdracht van het CROW/KpVV of diens opvolger(s), naar de waardering voor en ervaringen met sociale veiligheid in het openbaar vervoer.
- **Ramp.** Zie calamiteit.
- **Reis.** Een (deel van een) Rit of een aaneengesloten verzameling van meerdere (delen van) ritten.
- **Risicogebied.** Een tijdelijk aangewezen aandachtsgebied door de concessiehouder, gebaseerd op een toename van het aantal geregistreerde A-, B- of C-incidenten waardoor extra maatregelen in dat gebied nodig zijn om sociale veiligheid te bevorderen. Ook wel 'hotspot' genoemd.
- **Risicolijn.** Een tijdelijke aangewezen aandachtslijn door de concessiehouder, gebaseerd op een toename van het aantal geregistreerde A-, B- of C-incidenten waardoor extra maatregelen in dat gebied nodig zijn om sociale veiligheid te bevorderen.
- **Rit.** Volgens een dienstregeling gepland openbaar vervoer op een lijn of een traject.
- **Sociale Veiligheid.** De mate waarin mensen beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen persoonlijk leed door misdrijven, overtredingen en overlast door anderen.
- **Subsidie Sociale Veiligheid.** De Subsidie Sociale Veiligheid is bedoeld voor het uitvoeren van activiteiten, gerelateerd aan Sociale Veiligheid in het concessiegebied.
- **Subjectieve veiligheid.** De waarneming en beleving van veiligheid.
- **Tram.** Een railvervoertuig dat gebruikmaakt van in de openbare weg gelegen of vrijliggende rail-infrastructuur.
- **Veiligheid.** Afwezigheid van een onaanvaardbaar risico of gevaar voor personeel, reizigers, overige weggebruikers en omwonenden.
- **Veiligheidsscan.** Een nieuw onderzoek waarin alle monitorgegevens op lokaal, regionaal en landelijk niveau rond veiligheid in het openbaar vervoer, maar ook in de openbare ruimte worden gecombineerd, in opdracht van het CROW/KpVV of diens opvolger(s).
- **Vervoerder.** Degene die openbaar vervoer, besloten busvervoer of taxivervoer verricht, niet in de hoedanigheid van bestuurder van een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig.
- **Wp2000.** Wet Personenvervoer 2000 van 6 juli 2000, Staatsblad 314, inclusief alle nadien doorgevoerde wijzigingen.

Bijlage 6 – Literatuuroverzicht

Bij de totstandkoming van dit document is kennisgenomen van diverse documenten, evaluaties, handreikingen en dergelijke die te maken hebben met sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

- CROW-KpVV, Sociale veiligheid van personeel in het stads- en streekvervoer, mei 2013. Ministerie van BZK, OV-autoriteiten, streekvervoerders en vakbonden, Convenant Sociale Veiligheid OV, versie 18 juni 2012.
- CROW-KpVV, OV-klantenbarometer
- CROW-KpVV, Personeelsmonitor
- CROW-KpVV, Reizigersmonitor
- CROW-KpVV, Veiligheidsscan
- Daders op het spoor, Een analyse van geweldplegers en geweldsincidenten tegen NS-personeel. Bureau Bruinsma en Bureau Beke.
- Evaluatie Sociale Veiligheid. Studie naar effecten van beleid sociale veiligheid bus, tram, metro. Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 24 maart 2015, Transtec Adviseurs bv
- Eindmeting Pilot Verbeterd Toezicht, Federatie Mobiliteitsbedrijven Nederland, 4 oktober 2012, Twynstra Gudde.
- Initiatiefgroep Samen op Reis, Samen op reis. Opstap naar een beter OV, 2013.
- Sociale veiligheid op het spoor. Quickscan maatregelenpakket verbetering sociale veiligheid in treinen en op stations. DSP Groep. 20 mei 2016.
- Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer, Naar een veiliger openbaar vervoer voor werknemers, 9 september 2009.
- Uitvoeringsprogramma sociale veiligheid openbaar vervoer, 2016-2019, Provincie Zuid-Holland. Januari 2016.
- Veilige publieke taak, Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer, 2012
- Zwieten, M. van, E. de Vroome & S. van den Bossche (2015). Monitor Veilige Publieke Taak 2015. Rapportage voor Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties Programma Veilige Publieke Taak. TNO.



Colofon

Metropoolregio Rotterdam Den Haag

Vervoersautoriteit

Postbus 66

2501 CB Den Haag

088 5445 100

informatie@mrhd.nl

www.mrdh.nl

Datum

