

## **Bijlage**

### **Update Voortgangsrapportage integraal Actieprogramma Sociale Veiligheid**

Dit is een update van de voortgangsrapportage die in december 2017 aan de Tweede Kamer is verzonden.

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

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

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

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

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

#### **Doelstelling**

We maken onderscheid tussen objectieve en subjectieve veiligheid. Met objectieve veiligheid wordt het aantal incidenten bedoeld en met subjectieve veiligheid de veiligheidsbeleving van personeel en reizigers. In onderstaande alinea's wordt een overzicht gegeven van de cijfers die op dit moment beschikbaar zijn. Gelet op de startdatum van de uitvoering van het actieprogramma en de doorlooptijd ervan, kunnen uit deze cijfers nog geen conclusies worden getrokken over de effectiviteit van de maatregelen voor de objectieve en subjectieve veiligheid.

---

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

### Objectieve veiligheid

Per 1 januari 2017 registreren alle vervoerders volgens een eenduidige registratie en geactualiseerde ABC-methodiek. Ook geven de vervoerders aan wat de aanleiding voor het incident was. Daarbij is er structureel aandacht bij vervoerders voor het melden van incidenten om te zorgen dat de incidenten in beeld zijn. Zo heeft NS een management briefing ter beschikking gesteld om meldingsbereidheid en aangifte van incidenten tegen OV-personeel te stimuleren en heeft de NS een animatie meldingsbereidheid en aangifte ter beschikking gesteld aan de OV-sector. Deze is OV-breed aangepast en zal worden gebruikt. Ook de andere vervoerders hebben maatregelen genomen om de meldingsbereidheid en aangifte van incidenten tegen OV-personeel te stimuleren. Er wordt met name ingezet op een verbetering van de communicatie over hoe je incidenten kan melden en er is extra aandacht voor opvang en nazorg.

De cijfers over 2017 zijn als volgt:

| <b>Vervoerder</b>                            | <b>Streefcijfer 2018</b><br><i>aantal geregistreerde A-incidenten</i> | <b>2017</b><br><i>aantal geregistreerde A-incidenten</i> |
|--|---|--|
| Streekvervoer<br>(bus en trein totaal)       | 1404  | 1030   |
| GVB  | 229   | 244  |
| RET  | 602   | 331  |
| HTM  | 617   | 137 <sup>2</sup>   |
| NS <sup>3</sup><br>(trein en station totaal) | 579   | 642  |

In het actieprogramma is het streefcijfer vastgesteld: het aantal incidenten per vervoerder in 2018 mag niet hoger zijn dan het laagste aantal A-incidenten van die vervoerder in de periode 2008-2015<sup>1</sup>. De streefcijfers in bovenstaand schema geven echter een vertekend beeld. Dit komt door de nieuwe uniforme ABC-registratiemethodiek die alle OV-bedrijven zoals hierboven gemeld sinds 2017 hanteren.

De nieuwe registratie heeft tot gevolg dat minder incidenten als A-incidenten worden geregistreerd en dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden van A naar B en C-incidenten. Zo stellen Connexion en HTM dat de nieuwe categorisering een daling van de A- en C-incidenten en een forse stijging van B-incidenten veroorzaakt; bij nader onderzoek blijkt een A-incident toch een B-incident te zijn. Arriva rapporteert over 2017 naast een toename van de B-incidenten eveneens een toename van de C-incidenten. Dit is deels toe te schrijven aan de toevoeging van categorie C3 (vernietiging van eenabri). RET stelt dat het aantal A-incidenten weliswaar daalt, maar dat deze incidenten in ernst toenemen. Bij NS ging het om 642 incidenten totaal, waarvan de verdeling 362 op station (359 in 2016) en 280 op de trein (331 in 2016). Mede door de sluiting van poortjes op stations ziet NS een afname van incidenten op de trein en een licht gestegen cijfer op de stations. Agressie is altijd onwenselijk, maar op het station is eerder ondersteuning aanwezig en gaat personeel liever daar het moeilijke gesprek aan dan op een rijdende trein. Aanvullend rapporteert Connexion een toename van de meldingsbereidheid.

Terugkomend op het streefcijfer. Dit cijfer is gebaseerd op de registratie van voor de nieuwe ABC-methodiek. Dit verklaart dat het streefcijfer voor 2018 soms hoger ligt dan het totaal aantal A-incidenten in 2017. Dit zogenoemde 'registratie-effect' is van belang om mee te nemen in de voortgang van dit actieprogramma. Zoals in het actieplan beschreven is, zullen de cijfers over 2017 dienen als 0-meting. Medio 2019 zal de Kamer worden geïnformeerd over de cijfers over het gehele jaar 2018. Dan zal gezamenlijk beslist worden of en welke nieuwe streefcijfers gekozen worden.

<sup>2</sup> De nieuwe categorisering veroorzaakt een daling van de A- en C-incidenten en een forse stijging van de B-categorie. De A-categorie daalt voornamelijk door de verschuiving van de incidenten "drugsoverlast/gebruik verdoevende middelen" naar de B-categorie (de categorie B4 "verdacht pakket, gedrag of situatie" en de categorie B5 "overlast"). <sup>3</sup> NS rapporteert vooralsnog 'fysieke agressie'. Dat wil zeggen dat A1 (mishandeling), A2 (bedreiging met wapen), A3 (bedreiging zonder wapen) en A7 (overige overtredingen: duwen, trekken, spugen, etc.) zijn meegenomen en A4 (diefstal/beroving), A5 (optreden bij drugsoverlast) en A6 (vandalisme, brandstichting, graffiti) niet.

### *Subjectieve veiligheid*

Om de subjectieve veiligheid onder reizigers en personeel in het stad- en streekvervoer te meten, maken we gebruik van de OV-klientenbarometer en de personeelsmonitor. Voor de veiligheidsbeleving van personeel en reizigers op het hoofdrailnet wordt gebruik gemaakt van de belevingsonderzoeken van NS. Vanaf dit jaar doet NS mee met de personeelsmonitor en met de OV-klientenbarometer. Hiermee kan vanaf de resultaten hiervan in 2019 een integraal beeld over de veiligheidsbeleving onder reizigers en het personeel voor het hele OV worden gegeven. Samen is de ambitie afgesproken de veiligheidsbeleving te laten stijgen van een 7,7 naar een 8,0 voor de veiligheidsbeleving van de reiziger en van een 7,0 naar een 7,5 voor de veiligheidsbeleving van het personeel in het OV.

CROW voert jaarlijks het onderzoek OV-klientenbarometer uit, het klanttevredenheidonderzoek in het regionale OV in Nederland. In maart 2018 is de OV-klientenbarometer 2017 gepubliceerd. Reizigers oordelen positiever over sociale veiligheid. Deze cijfers zijn in 2017 allemaal een tiende hoger dan in 2016. Het NS-belevingsonderzoek onder reizigers van 2017 laat zien dat 88% procent van de reizigers de sociale veiligheid in de trein met een rapportcijfer 7 of hoger waardeert. Tegenover 87% in 2016.

De klientenbarometer 2017 is in maart 2018 gepubliceerd, de personeelsmonitor 2016 in mei 2017. Onderstaande tabel vergelijkt de cijfers van 2014 met de laatst gemeten cijfers.

| <b>Soort</b>                       |                     | <b>Ambitie</b> | <b>2014</b> | <b>2017</b>             |
|------------------------------------|---------------------|----------------|-------------|-------------------------|
| Reiziger (via klientenbarometer)   | Algemene veiligheid | 8.0            | 7.7         | 7.8                     |
|                                    | Laatste rit         | 8.0            | 8.0         | 8.1                     |
|                                    | Opstaphalte         | 8.0            | 7.8         | 7.9                     |
| Medewerker (via personeelsmonitor) | Algemene veiligheid | 7.5            | 7.0         | 6.8 <sup>1</sup> (2016) |

---

<sup>1</sup> De personeelsmonitor wordt tweejaarlijks uitgevoerd. Dit cijfer uit de personeelsmonitor van 2016 is dus hetzelfde als in het voortgangsbericht dat in december 2017 met de Tweede Kamer is gedeeld. In 2018 wordt de personeelsmonitor opnieuw uitgevoerd.

## Voortgang maatregelen

In het actieplan voor de integrale aanpak zijn de maatregelen schematisch weergegeven. De voortgang per maatregel treft u in onderstaand overzicht. De OV-bedrijven geven aan dat er sinds de start van het actieprogramma veel is gebeurd en waarderen de inzet en betrokkenheid vanuit de ministeries op dit onderwerp.

### 1. Technische en preparatie maatregelen

|     | Maatregel   | Planning start | Voortgang  |
|-----|---|----------------|--|
| 1.1 | 1.1a. Evaluatie pilots en kennisdeling met gebruik pinapparaten in stad- en streekvervoer<br>1.1b. Niet langer cash in de bus   | Q4 2016        | <p>1.1a. De ervaringen uit de pilots met cash uit de bus zijn positief. <b>Actie afgerond.</b></p> <p>1.1b. Er rijden in Nederland circa 5.000 bussen in 32 regionale OV-concessies. Vervoerders geven aan dat per 1 juli 2018 in 28 concessies in de bus niet meer met contant geld kan worden betaald. Reizigers kunnen op andere manier betalen zoals met pinbetaling, OV-chipkaart of via een vooraf gekocht vervoerbewijs. Van de resterende 4 concessies zal naar verwachting na de zomer contante betaling ook worden afgeschaft op de bussen in de stad en in de provincie Utrecht. En bij twee bus-concessies (Groningen-Drenthe en Rotterdam) wordt pinbetaling in de bus in 2019 ingevoerd, vanwege de ingangsdatum van de nieuwe concessies. Voor deze twee concessies wordt wel gekeken of tussentijds nog extra maatregelen kunnen worden genomen om contante betalingen te verminderen.</p>                                 |
| 1.2 | Pilot bodycams risicolijn per sector en kennisdeling  | Q1 2017        | <p>Bij het stadsvervoer (RET) en streekvervoer (Qbuzz) zijn in de eerste helft van 2017 pilots met het gebruik van bodycams gestart. NS stelde enkele bodycams ter beschikking gedurende de draagproef in het streekvervoer. De ervaringen worden breed gedeeld met de sector. Ook stelt NS de uitkomsten van haar project bodycam ter beschikking aan de gehele OV-sector. Inmiddels is de OR akkoord en is de instructie van 'train de trainer' begonnen. Dit betekent dat NS voor de zomer de uitrol van de bodycam heeft gerealiseerd onder al het V&amp;S personeel (700 medewerkers).</p> <p>De RET rapporteerde al eerder over positieve eerste resultaten; er was een afname van het aantal geregistreerde persoonsgerichte incidenten. Ook nu geeft de RET aan dat de bodycam goed is geïntegreerd bij de afdeling Veiligheid. Dagelijks dragen de BOA-teams één of meer bodycams. Medewerkers zijn tevreden over de bodycam.</p> |
| 1.3 | Benutten beelden bodycams <ul style="list-style-type: none"> <li>- voor jonge geweldplegers</li> <li>- opsporingsdoeleinden</li> <li>- trainingsdoeleinden</li> </ul> | Q1 2017        | <p>Deze maatregel volgt op maatregel 1.2.</p> <p>De RET stelt het beeldmateriaal (op verzoek) veilig indien noodzakelijk voor opsporingsdoeleinden. Ten aanzien van het gebruik van beelden, lopen de gesprekken met het Openbaar Ministerie.</p> <p>Voor NS is dit nog niet van toepassing. Met de OR zijn wel restricties afgesproken over het gebruik van beeldmateriaal van de bodycam i.v.m. de privacy van medewerkers en reizigers. De casuïstiek 'veilig' stellen en in PDCA opnemen</p>   |

|     |  |         |   |
|-----|--|---------|---|
|     |  |         | in de opleiding en training maakt al onderdeel uit van NS beleid voor opleidingen.  |
| 1.4 | Doorontwikkelen app NS digitaal handhaven, zodat BOA's in het gehele openbaar vervoer toegang hebben tot gegevens uit het GBA en RDW | Q4 2016 | Er is door NS een bijeenkomst georganiseerd over de doorontwikkeling van de <i>app NS Digitaal Handhaven</i> . Het directieteam van NS heeft ingestemd met een vervolg. Op dit moment loopt de Europese aanbesteding. Qua tijdsplanning loopt NS op schema zodat eind 2018 de app beschikbaar is voor NS en andere vervoerders. |

## 2. Repressieve maatregelen

|      | Maatregel  | Planning start | Voortgang  |
|------|--|----------------|--|
| 2.1a | Intentie landelijk convenant onderlinge samenwerking OV-BOA's  | Q1 2017        | Er wordt door de vervoerders een concept gemaakt voor onderlinge samenwerking tussen alle vervoerders onderling. Dit concept is verspreid en zal op korte termijn afgerond worden. Van de vervoerders is op dit punt geen update verkregen.  |
| 2.1b | Verkennen mogelijkheden derden inhuur BOA's in het OV-domein   | Q1 2017        | Deze verkenning is afgerond. Per juli 2017 is inhuur van BOA's mogelijk gemaakt.<br><b>Actie afgerond.</b>   |
| 2.2  | Top X notoire geweldplegers in het OV  | Q2 2017        | Deze is per vervoerder beschikbaar. Vanwege privacywetgeving is het niet mogelijk om zomaar persoonsgegevens te delen tussen vervoerders. Met een werkgroep wordt gekeken naar wat er wél kan voor betere handhaving op OV-verboden. Streven is om dit na de zomer voor te leggen aan Autoriteit Persoonsgegevens.   |
| 2.3  | Persoonsgerichte aanpak top X notoire geweldplegers  | Q4 2017        | Deze actie is gekoppeld en volgend op 2.2.   |
| 2.4  | OV-bedrijven stimuleren aangifte, onder andere door inzet eigen BOA's en door de werknemer o.v.v. 'VPT code <sup>2</sup> ' | Q4 2016        | NS heeft eerdergenoemde animatie meldingsbereidheid en aangifte ter beschikking OV-breed beschikbaar gesteld.<br><br>In Oost Nederland is een casemanager aangifte aangesteld en is voorlichting gegeven aan rayonleiding om het proces van aangifte te actualiseren en nadrukkelijk voor het voetlicht te krijgen (Arriva, Keolis, NS en Connexxion/Hermes).<br><b>Actie afgerond.</b>  |
| 2.5  | Verbeteren standaard binnen 14dgn terugkoppeling over de stand van zaken aangifte  | Q1 2017        | Verbeteren standaard binnen 14 dagen terugkoppeling over de stand van zaken aangifte is opgenomen in de opleiding van de medewerkers Intake en Service. In de eenheid Den Haag heeft een pilot gelopen waarbij de aangifte gevolgd kon worden. Dit werd gewaardeerd. Enkele vervoerders geven aan nog geen verbetering in de terugkoppeling te ervaren. Op basis van deze signalen is hier vanuit het Programma Dienstverlening bij de verschillende eenheden aandacht voor gevraagd. Speerpunt daarbij is de terugmelding aan slachtoffers na een aangifte. Het is een voortdurend verbeterproces en aandachtspunt bij de politie. In Oost Nederland zal de casemanager hier ook een rol in spelen. |

<sup>2</sup> NB: cijfers hierover kunnen niet separaat voor de OV-sector worden gefilterd uit het politiesysteem. Veilige Publieke Taak is een breed kader dat ziet op geweld tegen medewerkers die een publieke functie uitoefenen, zoals hulpverleners op een ambulance of brandweerlieden.

|     |  |         |   |
|-----|--|---------|---|
| 2.6 | Verbeteren en vergroten bekendheid VPT binnen politie                      | Q4 2016 | <p>Binnen de Nationale Politie vindt regulier VPT overleg plaats. Verbeteren van de bekendheid van VPT komt hier aan de orde. Een aantal maatregelen ter bescherming van OV-medewerkers zijn onder andere: Aangifte op domicilie met VPT code, aangifte anoniem met VPT code, aanpassing van de Toezichthouders- en BOA legitimatie met personalia aan de achterzijde vanwege de bescherming van de persoonsgegevens van de betreffende medewerker. Het is een voortdurend verbeterproces en aandachtspunt bij de politie. De politie beoordeelt vanaf 1 juni jl. bij iedere aangifte of het slachtoffer bescherming nodig heeft. Dit moet voorkomen dat mensen opnieuw de dupe worden van een misdrijf. Iemand die aangifte komt doen op het politiebureau, wordt voortaan beoordeeld op 'kwetsbaarheid'.</p> <p>Vanuit de vervoerders wordt aangegeven dat de politie VPT deskundigen heeft aangesteld. In de samenwerking met ketenpartners (Zuid/Oost) worden kennismakingsbijeenkomsten georganiseerd en is er een overlegstructuur waarbij VPT wordt besproken.</p> |
| 2.7 | Evaluatie OV verbod op kwaliteitscriteria en werkbaarheid.                 | Q4 2017 | <p>Evaluatie is in 2017 aan de Tweede Kamer aangeboden. Uit de evaluatie blijkt hoeveel reisverboden er sinds de introductie zijn opgelegd, wat de criteria zijn om een reisverbod uit te reiken, hoe de procedure luidt en hoe er wordt gehandhaafd.</p> <p>De vervoerders merken op dat reis- en verblijfsverboden nog steeds worden opgelegd. In busgebieden overigens sporadisch. Aangegeven wordt het proces en effect te blijven volgen en evalueren. Voorts loopt er een onderzoek naar het opleggen van 'gezamenlijke verboden' en het delen van gegevens.</p> <p><b>Actie afgerond.</b></p>  |
| 2.8 | Gesprek invoer ISD <sup>3</sup> maatregel voor stelselmatige geweldplegers | Q3 2017 | <p>Er zijn gesprekken gevoerd met de Dienst Justitiële Inrichting over de aard en de bedoeling van de maatregel. Geconcludeerd is dat deze maatregel wordt ingezet voor de zwaarste categorie stelselmatige daders. Een reeks aan ernstige delicten gaat vooraf aan de toepassing van deze maatregel. Dit kunnen ook delicten zijn die gepleegd zijn in de context van het OV. <b>Actie afgerond.</b></p>   |
| 2.9 | Uitvoering taakstraf gericht op OV   | Q4 2017 | <p>De gesprekken met Reclassering Nederland zijn opgestart. Er wordt gezocht naar een geschikte regio om ervaring op te doen met de uitvoering van taakstraffen bij OV-bedrijven. Reclassering Nederland ondersteunt het actiepunt en legt graag, daar waar mogelijk, relatie tussen delict en de uitvoering van taakstraf. Dit draagt ook bij aan de persoonsgerichte aanpak van de groep notoire plegers (actie 2.2).</p>   |

<sup>3</sup> ISD-maatregel: plaatsing in een inrichting voor stelselmatige daders

### 3. Informatiedeling

|     | Maatregel  | Planning start | Voortgang  |
|-----|--|----------------|--|
| 3.1 | Platform Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer voor kennisuitwisseling, eigenaarschap van data en opleiding. | Q4 2016        | <p>Doel van het platform is om kennis uit te wisselen binnen de OV-sector. Op 16 november 2017 is de eerste bijeenkomst geweest. Deze bijeenkomst stond in het teken van het Living Lab, waar technische innovaties, zoals geluidsdetectie en geur, gepoogd wordt om de omgeving sociaal veiliger te maken.</p> <p>Op 12 april jl. vond de tweede bijeenkomst plaats. De voorzitter van de Autoriteit Persoonsgegevens verzorgde een presentatie over de invoering van de AVG. Stichting Pompei verzorgde een training 'agressief gedrag'. De Nationale Politie en het CCV verzorgden een presentatie over excellent cameratoezicht.</p>   |
| 3.2 | Verbinding leggen met OV overstijgende maatschappelijke ontwikkelingen                                     | Q3 2017        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is een verbinding gemaakt met de inzet op geweld onder invloed van middelen. De campagne die gepaard gaat met de controles door de politie en de verhoging van de strafeis is eveneens expliciet in het OV getoond.</li> <li>- Ook spraken de partijen met elkaar over overlastgevende asielzoekers op bepaalde trajecten in het OV. Al eerder bood de staatssecretaris van JenV een handelingsperspectief, specifiek gericht op de dagen rondom oud &amp; nieuw 2016.</li> <li>- Momenteel wordt met Arriva, de IND en JenV gewerkt aan een pilot op de Vechtdallijn (Zwolle-Emmen) voor de aanpak en registratie van overlastgevende asielzoekers.</li> <li>- Er is afstemming met het Schakelteam personen met verward gedrag over de overlast die verwarde personen veroorzaken in het OV.</li> <li>- Bij Connexxion en de RET is een Virtual Reality training de-escalerend werken in ontwikkeling, in samenwerking met de VU Amsterdam. Het betreft een 360-graden video 'Gastvrij in het OV' die Connexxion, CCV en Allerto hebben ontwikkeld. Deze video is voor alle chauffeurs beschikbaar.</li> </ul> |

### 4. Slachtoffer gerichte maatregelen en preparatie

|     | Maatregel  | Planning start | Voortgang   |
|-----|--|----------------|---|
| 4.1 | Leren via een app on the job (i.c.m. BOA app onder 1.4)                                | Q1 2017        | <p>De scope voor de doorontwikkeling leren on the job ligt bij NS. Er dient meer maatwerk plaats te vinden bij de individuele BOA. Deze fase volgt nu.</p> <p>NS geeft aan het project aan te besteden. Doel is om op basis van het individuele gebruik van de BOA maatwerk te bieden.</p>                  |
| 4.2 | Training herkennen en omgaan met personen onder invloed van middelen (alcohol / drugs) | Q3 2017        | <p>Dit is in samenhang met maatregel 4.3 opgepakt. Via het Trimbos Instituut wordt een training op maat ontwikkeld, waarbij vertegenwoordigers van diverse OV-bedrijven als begeleidingsgroep fungeren. De training wordt in 2018 opgeleverd en vervolgens breed beschikbaar gesteld voor de OV-sector.</p> |
| 4.3 | Training omgaan met personen met verward   | Q4 2016        | <p>De gewenste vorm en inhoud van deze training zijn in 2017 besproken in een expertsessie. Vervolgens heeft het</p>  |

|     |   |         |   |
|-----|---|---------|---|
|     | gedrag  |         | Trimbos Instituut de opdracht gekregen de training te ontwikkelen. De training wordt in 2018 opgeleverd en vervolgens breed beschikbaar gesteld voor de OV sector.  |
| 4.4 | Per sector pilot directe aansprakelijkstelling daders | Q2 2017 | <p>In 2017 is gestart met een pilot bij Qbuzz in Midden-Nederland. Geweldplegers in het OV kunnen voor €313 aansprakelijk gesteld worden. De pilot heeft uitgewezen dat de uitvoering van de directe aansprakelijkstelling bij agressie en geweld in het OV levensvatbaar is.</p> <p>Vooraf op basis van de praktijkervaringen van de 21 betrokken BOA's zijn er aanwijzingen dat de aanpak een preventief effect sorteert op het aantal incidenten. Het aantal incidenten is in 2017 bij Qbuzz gedaald met 53% ten opzichte van 2016 en met ruim 66% ten opzichte van 2015. Geen enkele andere streekvervoerder lijkt deze afname te evenaren.</p> <p>De aanpak heeft ook een groot draagvlak onder de medewerkers. Het belang van voorzetting uitgedrukt in een percentage wordt door 15 van hen op 100% gesteld, door 5 op 90% en door slechts 1 op 25%.</p> <p>Het evaluatieverslag van de pilot wordt aangeboden aan de OV-bedrijven met het verzoek intern in overweging te nemen om de directe aansprakelijkstelling in te voeren.</p> |

## 5. Overig

|     | Maatregel   | Planning start | Voortgang   |
|-----|---|----------------|---|
| 5.1 | Uniformering van de terminologie en incidentregistraties  | Q4 2016        | MuConsult heeft in opdracht van DOVA/CROW een rapport opgeleverd. Vervoerders registreren met terugwerkende kracht per 1 januari 2017 volgens de uitkomsten van het rapport. <b>Actie afgerond.</b>   |
| 5.2 | Onderzoek koppeling gegevens incidentregistratie vervoerders en politie                             | Q1 2017        | <p>Er is een verkenning uitgevoerd naar de samenwerking tussen politie en vervoerders in de concessiegebieden op het gebied van het delen van informatie. Ook zijn wensen bij politie en vervoerders in kaart gebracht.</p> <p>Er is een vervolgonderzoek uitgevoerd naar een landelijk data-analysesysteem incidentgegevens. Dit onderzoek richtte zich op de vraag hoe een landelijk data-analysesysteem incidentgegevens in te richten, het nut en de noodzaak van een dergelijk systeem en mogelijke alternatieven. Het rapport wordt gelijktijdig met dit voortgangsbericht aan de Kamer gezonden.</p> <p><b>Actie afgerond.</b></p> |
| 5.3 | Inzicht in knelpunten bij plaatsing van poortjes en camera's – eventueel in relatie tot de hotspots | Q2 2017        | Vervoerders bespreken onderling en met ProRail de knelpunten. Deze worden in gezamenlijkheid opgepakt. <b>Actie afgerond.</b>   |

### Communicatie Sociale Veiligheid

Er is een verkennend onderzoek gedaan naar de subjectieve beleving van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Doel hiervan was te verkennen of en hoe sociale veiligheid in het OV leeft. Middels een online community, met 158 deelnemers, is er gediscussieerd over dit thema, waardoor er een eerste inzicht is verkregen in de publieke opinie op dit thema. Aan deze discussie kunnen geen feitelijke uitspraken ontleend worden, maar het geeft wel een beeld hoe sociale veiligheid in het OV leeft onder het algemeen publiek. Het gaat hier om de beleving van burgers die frequent met het OV reizen, alsmede burgers die zelden tot nooit met het OV reizen. Het onderzoek leent zich goed voor exploratie en is niet noodzakelijkerwijs representatief van aard.



Uit het onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau InSites Consulting, blijkt dat sociale veiligheid geen onderwerp is dat direct aan reizen met het OV wordt gekoppeld. Hoewel sociale (on)veiligheid niet direct leidt tot het vermijden van OV, kan het indirect wel ander reisgedrag veroorzaken. Zo zijn er reizigers die hun reisgedrag aanpassen door bijvoorbeeld in de buurt van OV-personeel of beveiliging in te stappen of door in de avond of nacht samen te reizen met een bekende. Extra veiligheidsmaatregelen zijn welkom maar vooral in het kader van nog veiliger voelen en niet zozeer omdat men zich nu onveilig voelt. Tijdens de online discussie is er actief gevraagd waaraan de deelnemers dan dachten. Zij denken als eerste aan interventies gericht op handhaving, zoals 'zwaardere straffen voor overlast veroorzaken' en 'meer beveiliging', aan maatregelen in de fysieke omgeving zoals meer camera's en meer verlichting of 'softere' maatregelen die bijdragen aan een plezieriger gevoel tijdens het wachten. Het publiek ziet sociale veiligheid in het OV vooral als een gedeelde verantwoordelijkheid van de overheid en OV-vervoerders. Met het integrale actieprogramma Sociale Veiligheid hebben alle partijen uit de OV-sector de verantwoordelijkheid betreffende sociale veiligheid genomen.

Het actieprogramma omvat verschillende maatregelen. Van deze maatregelen wordt hierboven een update gegeven. Sommige zorgen er voor dat de overlastgevers worden aangepakt, zoals 'Gesprek invoer ISD maatregel voor stelselmatige geweldsplegers' of 'Uitvoering taakstraf gericht op OV'. Meer beveiliging en het zichtbaarder maken van handhavers wordt gefaciliteerd door 'Trainingen gericht op herkennen en omgaan met personen en onder invloed van middelen of verward gedrag', maar ook door 'Verkennen mogelijkheden derden inhuur BOA's in het OV-domein'. Ook zijn de laatste jaren meer camera's geplaatst. En het aangenaam maken van de fysieke ruimte wordt aangepakt door bijvoorbeeld het onderzoek van de TU Delft waarin zij, samen met NS, experimenteren met het aanpassen van verlichting op perrons.

#### *Lectoraat sociale veiligheid*

Op initiatief van vier organisaties uit de OV sector; NS, Arriva, Connexxion en het samenwerkingsverband DOVA wordt, in samenwerking met Avans Hogeschool een bijzonder lectoraat Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer opgestart. Samen willen zij bestaande kennis uit de diverse organisaties ophalen, analyseren en met elkaar delen. Daarnaast ontwikkelt het lectoraat samen met deze partners nieuwe kennis en toepassingen ervan, aansluitend op maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. Het doel is dat elke organisatie afzonderlijk en ook gezamenlijk, de sociale veiligheid in het openbaar vervoer op integrale wijze kan verhogen en dat Avans het curriculum actualiseert. De OV-sector kenmerkt zich door een complexe juridische, bestuurlijke, financieel-economische en sociaal-maatschappelijke gelaagdheid, met verschillen en overeenkomsten over de diverse modaliteiten zoals tram, trein, bus, boot en metro en tussen de verschillende bestuursniveaus. Landelijk, provinciaal, regionaal, gemeentelijk en grootstedelijk. De kennisbehoefte speelt daarom zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau. Ook gaat het om de inzet van oude, maar ook van 'nieuwe' media, inclusief big data, als bronnen om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verhogen. De initiatiefnemers willen dat het Expertisecentrum Veiligheid van Avans Hogeschool het onderzoek verricht, vanwege de wetenschappelijke deugdelijkheid en onafhankelijkheid van de ontwikkelde kennis. En om te kunnen samenwerken met de andere veiligheidslectoraten en hun specifieke expertises.