

Vergaderjaar 2004–2005

## 29 800 XII

### Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (XII) voor het jaar 2005

#### Nr. 75

#### BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 8 september 2005

Naar aanleiding van het vragenuur van 21 juni 2005 en het Algemeen Overleg van 29 juni 2005 (29 800 XII, nr. 73) doe ik u hierbij het rapport «Onderweg naar een veiliger openbaar vervoer 2004, Reizigersmonitor 2004» toekomen<sup>1</sup> en ga ik, mede namens de minister van Binnenlandse Zaken, in op het beleid ten aanzien van sociale veiligheid, de rapportage sociale veiligheid, het boetebeleid van de NS en de inzet van de politie.

#### Beleid Sociale Veiligheid

Sociale Veiligheid is een belangrijk kwaliteitsaspect van het openbaar vervoer. Verbetering van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer is onderdeel van het beleid «naar een veiliger samenleving» en is een belangrijke prioriteit in het kabinetsbeleid.

Het Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer zoals ik dat in oktober 2002 aan uw Kamer stuurde bevat 22 acties en maatregelen. Voor de implementatie hiervan is een organisatie ingericht waarin de ministeries van Justitie, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Verkeer en Waterstaat deelnemen. Bij de implementatie van acties en maatregelen vindt intensieve afstemming plaats met de decentrale OV-autoriteiten en de OV-bedrijven. Het implementatieprogramma is begin 2003 gestart en medio 2004 was de implementatie van het merendeel van de acties en maatregelen afgerond. Het gaat daarbij om maatregelen zoals de extra toezichthouders, de uitbreiding van de Spoorwegpolitie en het nationale en de lokale veiligheidsarrangementen. Monitoring is ook één van de onderdelen van het Aanvalsplan.

De Reizigersmonitor is een essentieel onderdeel daarvan. Een belangrijke maatregel die nog moet worden uitgevoerd betreft de invoering van de Chipkaart en de realisatie van Beheerste Toegang Stations. Inmiddels is een uitvoerige evaluatie van het met het Aanvalsplan ingezette beleid gestart. Deze evaluatie zal in het tweede kwartaal van 2006 afgerond worden. De evaluatie omvat zowel het strategisch, tactisch als

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

het operationeel niveau. Ook worden de monitoringsgegevens tot en met 2005 bij de evaluatie betrokken.

### **Onderweg naar een veiliger openbaar vervoer 2004, Reizigersmonitor 2004**

De Reizigersmonitor komt jaarlijks uit en is gebaseerd op een drietal metingen de klantenbarometer voor stads- en streekvervoer, het Omnibusonderzoek van de NS en het Klanttevredenheidsonderzoek van de NS. In het overleg met uw Kamer is met name ingegaan op de treinreizigers en op dat aspect van de reizigersmonitor wil ik graag nader ingaan.

Uit de Reizigersmonitor 2004 blijkt het volgende:

- De cijfers met betrekking tot de subjectieve veiligheid in de trein laten een stijging zien van het veiligheidsgevoel: 6,8 in 2001; 6,8 in 2002; 6,9 in 2003 en 7,0 in 2004
- De cijfers met betrekking tot de subjectieve veiligheid op het station (overdag) laten een stijging zien van dit veiligheidsgevoel: 7,2 in 2001; 7,2 in 2002; 7,3 in 2003 en 7,4 in 2004
- De cijfers met betrekking tot de subjectieve veiligheid op het station ('s avonds) laten een stijging zien van dit veiligheidsgevoel: 5,9 in 2001; 5,8 in 2002; 6,0 in 2003 en 6,1 in 2004
- Het percentage van de reizigers in de trein dat aangeeft slachtoffer te zijn geweest van een incident is gestegen: 15% in 2001; 16% in 2002; 15% in 2003 en 20% in 2004
- Het percentage van de reizigers in de trein dat aangeeft ooggetuige te zijn geweest van een incident laat de volgende ontwikkeling zien: 23% in 2001; 26% in 2002; 23% in 2003 en 24% in 2004
- Het percentage van de reizigers in de trein dat aangeeft slachtoffer en/of ooggetuige te zijn geweest van een incident laat de volgende ontwikkeling zien: 30% in 2001; 31% in 2002; 27% in 2003 en 32% in 2004

De cijfers laten ten aanzien van de subjectieve veiligheid (veiligheidsgevoel) een positief beeld zien. Zowel in de trein als op het station beoordelen de reizigers de veiligheid beter dan in 2003. Vanaf 2001 is een continue verbetering te zien. De Reizigersmonitor 2004 laat ten aanzien van slachtofferschap (het meemaken van incidenten) een ander beeld zien. In 2004 zegt 20% van de reizigers slachtoffer te zijn geweest van een incident, tegen 15% in 2003. Dit beeld is ook terug te zien in de stijging van het percentage van de reizigers dat aangeeft slachtoffer en/of ooggetuige te zijn geweest van een incident.

Bij een eerste analyse van deze cijfers valt op dat de stijging van het ooggetuigenschap zeer beperkt is, terwijl eveneens blijkt dat de stijging van het slachtofferschap nagenoeg geheel valt binnen de categorie lastigvallen (de lichtste categorie). Uit de onderzoeksinformatie zijn de locaties of dagdelen van de meegemaakte incidenten niet af te leiden. Uit andere gegevens van NS en KLPD, dienst Spoorweggpolitie is echter wel bekend wat de probleemgebieden en problematische dagdelen zijn. Mensen en middelen worden door NS en KLPD vooral ingezet op deze probleemgebieden en problematische dagdelen om op die manier een algehele verbetering van de sociale veiligheid te bewerkstelligen. Voorbeelden hiervan zijn de convenanten, die zijn afgesloten met lokale partners, om probleemlijnen/gebieden aan te pakken (bijvoorbeeld stationseiland Amsterdam en Flevolijn), het toepassen van beheerste toegang tot stations in de avonduren en de inzet van mobiele controleteams op probleemlijnen.

De monitoring van de sociale veiligheid wijst in hoofdlijnen in de richting van een verbetering van de sociale veiligheid. De bovengenoemde stijging, met name in de categorie lastigvallen, wijkt daarvan af. Blijkbaar zijn deze (lichte) incidenten niet of nauwelijks van invloed op de veiligheidsbeleving. Het is op dit moment onduidelijk of dit een incidentele afwijking betreft of dat er sprake is van een trendmatige verandering. Doch dit laat onverlet dat ik de stijging zeker serieus neem. De genoemde stijging is voor mij aanleiding om samen met de NS de oorzaken nader te bezien en te bepalen of aanvullende maatregelen mogelijk en nodig zijn om de prestatie op dit punt te verbeteren. In dit kader is NS overigens voornemens een verdiepend onderzoek te starten naar de factoren die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving van reizigers. De resultaten laat ik meelopen in de hierboven genoemde evaluatie van het Aanvalsplan en betrek ik bij het Vervoerplan 2005, want hoewel daarin geen harde grenswaarde voor deze prestatie-indicator is afgesproken, is er wel een richtwaarde opgenomen (betrekking hebbend op slachtoffer en/of ooggetuige).

Voor het overige Openbaar Vervoer geldt dat met name de sociale veiligheid in de tram en metro (extra) aandacht behoeft. De betrokken OV-autoriteiten hebben hun beleid ten aanzien van sociale veiligheid vastgelegd in meerjarenplannen, waarvan tussentijdse evaluaties deel uitmaken. In dat kader worden deze monitoringsgegevens besproken en wordt bepaald of wijziging van de plannen nodig is en eventuele aanvullende maatregelen nodig zijn.

### **Boetebeleid NS**

In het algemeen overleg op 29 juni is uitvoering stilgestaan bij het voornemen van NS om per 1 oktober het boetebeleid te wijzigen. Deze wijziging is in lijn met de motie van de leden Van Hijum en Dijkma waarin de regering verzocht is om te komen tot een uniform boetesysteem vanuit de gedachte dat het direct opleggen van een geldboete een afschrikkend effect heeft op zwartrijders en dat een duidelijke en strenge aanpak van het zwartrijden bijdraagt aan de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. In het overleg kwam duidelijk naar voren dat u nog steeds achter deze motie staat. Wel zou er voor welwillende klanten een coulance regeling getroffen moet worden door NS. NS heeft mij bevestigd dat zij welwillende klanten, die met een goede reden geen kaartje hebben kunnen kopen en die zich vooraf bij de conducteur melden, geen boete zal geven. Wel of geen goede reden wordt door de conducteur bepaald.

Indien de conducteur overtuigd is van de welwillendheid van de klant, schrijft de conducteur een uitstel van betaling uit. Bij het uitschrijven van het uitstel van betaling geeft de conducteur een leidend advies aan het onderdeel van NS dat het uitstel van betaling afhandelt. De klant krijgt in zo'n geval een acceptgiro toegestuurd voor de verschuldigde ritprijs. De klant is dan dus geen boete verschuldigd.

Om de introductie van het nieuwe boetebeleid soepel te laten verlopen is NS met ingang van 1 juli een uitgebreide voorlichtingscampagne begonnen en zal NS de eerste maanden coulant zijn om de klanten te laten wennen. Er hangen op dit moment posters met betrekking tot het nieuwe boetebeleid in alle treinen en bij de ingangscorroles wordt het aangekondigd. Vanaf half augustus gaat de klantcampagne echt van start met advertenties in de landelijk en regionale dagbladen, stations en treinomroepen, voorlichting op scholen en asielzoekerscentra. De conducteur wordt goed voorbereid om het nieuwe boetebeleid aan de reizigers uit te leggen en ook worden nu al klantkaartjes over het nieuwe boetebeleid uitgedeeld en wordt in de trein voorlichting op maat gegeven.

Gezien de doelstellingen van het nieuwe boetebeleid, de gekozen uitwerking door NS, de steun van de Ondernemingsraad van NS en de

voorlichtingscampagnes verwacht ik dat het nieuwe boetebeleid van NS zal bijdragen aan vergroting van de sociale veiligheid en terugdringing van het zwartrijden.

### **Inzet politie**

In het algemeen overleg op 29 juni 2005 heb ik u eveneens toegezegd om u te informeren over de inzet van de politie bij assistentieverzoeken van conducteurs.

De samenwerking en rolverdeling tussen NS, ProRail, KLPD en OM is vastgelegd in het Nationaal Veiligheidsarrangement Spoorvervoer. In dit arrangement is afgesproken dat de politie assistentieverzoeken bij geweld of dreiging met geweld van NS-medewerkers met toezichthoudende en handhavende werkzaamheden als prioriteit 1 beschouwt. Meldingen met prioriteit 1 hebben bij de politie de hoogste prioriteit.

Op landelijk niveau is met de 25 regiokorpsen een afspraak gemaakt over deze assistentieverzoeken. Indien de KLPD-Spoorwegpolitie niet zelf binnen afzienbare tijd ter plaatse kan zijn om het betrokken incident af te handelen, wordt door tussenkomst van de meldkamer een beroep gedaan op politieondersteuning vanuit het regiokorps waar het incident plaatsvindt.

In lokale veiligheidsarrangementen worden, indien de lokale situatie dat toestaat, tevens afspraken door NS met het KLPD gemaakt over de aanrijdtijden van de politie. Deze afspraken leiden er toe dat tijdig op assistentieverzoeken wordt gereageerd.

Met betrekking tot de invoering van het nieuwe boetebeleid verwacht NS hoogstens een tijdelijke piek van assistentieverzoeken in de beginperiode. Aan de hand van beeldanalyses van de omgeving en informatie van NS zal, vooral in de eerste weken na invoering van het nieuwe boetebeleid, personeel van de Spoorwegpolitie zeer gericht worden ingezet. NS is ook met de regiopolitie in gesprek over extra ondersteuning. Natuurlijk zullen ook de mobiele controleteams van NS bij de introductie van het nieuwe boetebeleid maximaal worden ingezet. Er zullen onder andere zogenaamde back-up teams op diverse stations gevormd worden.

Deze teams bestaan uit agenten van de Spoorwegpolitie en medewerkers van NS en kunnen, indien nodig, lastige zwartrijders van de conducteur overnemen. Overigens verwachtte NS ook een piek bij de introductie van het anti-rookbeleid en die piek is destijds niet opgetreden.

Wat betreft de capaciteit van het KLPD, wijs ik tenslotte op de uitbreiding van de capaciteit met 51 fte welke begin 2004 is gerealiseerd als onderdeel van het Aanvalsplan Sociale Veiligheid.

De Minister van Verkeer en Waterstaat,  
K. M. H. Peijs