

Vergaderjaar 2018–2019

**28 642**

## **Sociale veiligheid openbaar vervoer**

**Nr. 104**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 31 januari 2019

Graag informeer ik u, mede namens de Minister van Justitie en Veiligheid (JenV), over de voortgang op het gebied van het verbeteren van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer (ov). Op 17 december 2018 hebben de Minister van JenV en ik, samen met streekvervoerders, stadsvervoerders, NS, politie, vakbonden, ProRail en decentrale overheden de voortgang van sociale veiligheid in het ov besproken. Alle partijen gaven aan tevreden te zijn met de voortgang en de samenwerking. Ik ben verheugd uw Kamer te kunnen melden dat we ervaring op gaan doen met een sms/appdienst in het ov. Daarnaast heb ik aan NS toegezegd dit jaar nog bij te dragen aan de kosten voor de inzet van veiligheid en service (V&S) medewerkers, zodat de continuïteit is gewaarborgd en gaan we met alle ov partijen een nieuw convenant sociale veiligheid opstellen.

#### Sms/appdienst

Ik heb met uw Kamer al vaker gesproken over de mogelijkheden voor reizigers om overlast in de trein stil te melden. De motie van het lid Van Aalst (Kamerstuk 29 984, nr. 744) vraagt om met NS hiervoor een sms/appdienst op te zetten. Ik ben hier met NS mee aan de slag gegaan. NS leert van de ervaringen van partners in het Verenigd Koninkrijk en België met een soortgelijke dienst in het ov. Daarnaast is er gesproken met Pathé. Dit bedrijf heeft al jaren goede ervaringen met een sms-meldpunt voor overlast in bioscopen, hoewel in een bioscoop op een incident reageren meestal eenvoudiger is dan in een rijdende trein. De RET heeft al in 2009 een proef met een meldpunt voor reizigers uitgevoerd. De ervaring leert dat het belangrijk is te weten wat reizigers na een melding verwachten.

Op basis van de opgedane kennis en ervaring zijn er voldoende aanknopingspunten om in het Nederlandse ov een proef te starten. Daarom heb ik met NS afgesproken dat NS dit voorjaar start met een grootschalige

proef met een sms/appdienst om overlast in de trein te melden. In een groot aantal Sprinter treinen die in het zuiden van Nederland rijden en op een aantal grote stations zoals Eindhoven, Breda en Tilburg zal de reiziger geattendeerd worden op deze nieuwe dienst. De meldingen van reizigers komen binnen bij de meldkamer van NS. De proef duurt een half jaar. Op basis van de resultaten van de proef wordt besloten of de sms/appdienst landelijk bij NS wordt ingevoerd. De resultaten van de proef zal NS delen met andere vervoerders. Ernstige incidenten horen altijd via 112 gemeld te worden.

#### Inzet medewerkers Veiligheid & Service

Mijn ambtsvoorganger heeft in 2016 voor de jaren 2016, 2017 en 2018 als concessieverlener eenmalig € 10 miljoen subsidie voor sociale veiligheid aan NS toegekend. Dit om een aantal maatregelen sociale veiligheid te versnellen. Van het bedrag werd o.a. 60 fte V&S medewerkers geworven en bekostigd, aanvullend op de landelijke capaciteit. NS geeft aan dat er – mede door de sluiting van poortjes op stations – een verschuiving plaatsvindt van incidenten in de trein naar incidenten op stations. Agressie is altijd onwenselijk, maar op de grote stations zijn vaak V&S medewerkers aanwezig en kan politie indien nodig sneller bijstand verlenen.

NS heeft mij gevraagd opnieuw middelen beschikbaar te stellen om een deel van de V&S-medewerkers te bekostigen. Ik ben van mening dat NS als concessiehouder zelf moet zorgen voor de veiligheid van haar personeel en reizigers. Dit is ook het uitgangspunt tijdens de gesprekken hierover in de tweede helft van 2019 in het kader van de midterm review van de NS concessie. Het gat wat daarmee ontstaat wil ik overbruggen. Daarom ben ik bereid opnieuw een tijdelijke bijdrage toe te kennen. De kosten bouw ik dit jaar af zodat de continuïteit is gewaarborgd. NS betaalt zelf het overige deel. Door deze V&S-medewerkers ook in te zetten op stations waar andere vervoerders rijden, levert dat ook voordeel op voor andere vervoerders.

#### Actieprogramma sociale veiligheid

Het actieprogramma sociale veiligheid is in oktober 2016 vastgesteld (Kamerstuk 28 642, nr. 94). Hierin werk ik samen met de Minister van JenV, decentrale overheden, vervoerders, politie en vakbonden, op basis van de high impact crime aanpak. In de bijlage vindt u een overzicht van de stand van zaken van de maatregelen<sup>1</sup>. Er zijn heldere ambities met elkaar afgesproken over de objectieve veiligheid (het aantal incidenten) en de subjectieve veiligheid (het veiligheidsgevoel). Indicatoren hiervoor zijn het aantal A-incidenten, de personeelsmonitor en de ov-klantenbarometer. Voor het zomerreces worden de uitkomsten van dit twee jaren durende actieprogramma opgeleverd. Daarna kunnen we constateren of onze ambities behaald zijn. Ik heb met de deelnemers op 17 december jl. besproken medio dit jaar nieuwe streefcijfers met elkaar vast te stellen.

#### Convenant sociale veiligheid

Dit convenant is in 2012 ondertekend met als doel sociale veiligheid, bij openbare aanbestedingen van bus-concessies, uit de concurrentie te halen. Uit de evaluatie blijkt dat alle partijen meerwaarde zien in het convenant. Kernpunten zijn een goed basisambitieniveau, meer structureel geborgde samenwerking, kennis en innovatie en niet concurreren op sociale veiligheid. Afgesproken is om het nieuwe convenant te

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

verbreden naar alle ov-partijen. Met deze uitgangspunten zullen de decentrale overheden en ik samen met alle partijen uit de sector een nieuw convenant vorm gaan geven. Daarnaast neem ik, zoals toegezegd in het AO spoorordering van 6 december jl. (Kamerstuk 29 984, nr. 812), het aspect sociale veiligheid mee in het onderzoek effecten openbaar aanbesteden ov<sup>2</sup>.

#### Informatie-uitwisseling

Ik vind het belangrijk dat men van elkaar leert en ben positief over lokale en regionale samenwerkingsvormen, zoals eind november 2018 werd bekrachtigd in Oost-Nederland. Dit regionale convenant sociale veiligheid werd ondertekend door Keolis, Arriva, Connexxion, NS, politie Oost-Nederland en de provincies Gelderland en Overijssel. Het laat zien dat er op allerlei niveaus goed wordt samengewerkt.

Wat betreft het informatie delen over locatie, tijd en ernst van incidenten hebben alle partijen op 17 december 2018, tijdens het bestuurlijk overleg in het kader van het actieprogramma sociale veiligheid, hun steun uitgesproken voor het uitwerken van een gezamenlijke systematiek. Door het delen van ervaringen kunnen op landelijk niveau de doelen van één systeem met één systematiek bereikt worden. Om dit samen met alle ov-partijen te realiseren heb ik een verkenner gevraagd dit te begeleiden. Ik heb er vertrouwen in dat hiermee de doelen van één landelijk systeem op alternatieve wijze bereikt zullen worden.

#### Reis- en verblijfsverbod

Mijn ambtsvoorganger heeft over het delen van persoonsgegevens toegezegd «de (on)mogelijkheden voor een uniformer reisverbod en een landelijke database juridisch te willen laten toetsen». Gebleken is dat een landelijk geldend reisverbod een niet-proportionele maatregel is en de bewegingsvrijheid te veel beperkt. Bovendien is het niet noodzakelijk voor het te bereiken doel, namelijk het vergroten van sociale veiligheid door gezamenlijk te kunnen handhaven op deze verboden. In overleggen met de vervoerders is geconstateerd dat het delen van informatie van personen met een reis- en/of verblijfsverbod beperkt kan blijven tot de stations en trajecten waar meerdere vervoerders rijden. Ik heb aangeboden hierin te faciliteren en ben bezig samen met de sector de mogelijkheden voor een voorbeeldprotocol uit te werken waardoor BOA's (Bijzonder Opsporing Ambtenaren) van verschillende vervoerders persoonsgegevens met elkaar kunnen delen. Hiermee concludeer ik samen met alle partijen dat de juridische toets naar een landelijke database is afgerond. De systematiek rondom het uitwisselen van informatie komt terug in het nieuwe convenant sociale veiligheid.

#### Best practices stationsinrichting

Tijdens het AO ov, ov-chipkaart en taxi op 20 september 2018 (Kamerstuk 23 645, nr. 681), heb ik toegezegd terug te komen op de vraag welke best practices NS en ProRail hebben op het gebied van stationsinrichting en het effect daarvan op sociale veiligheid. Hierbij heb ik aangegeven dat dit vooral gedeeld moet worden met andere (decentrale) vervoerders. Tijdens het periodieke overleg in het kader van het actieprogramma sociale veiligheid zijn deze best practices gedeeld. De partijen in het actieprogramma zijn onder andere geïnformeerd over wat er mogelijk is en wat het effect is van licht, toegankelijkheid, voldoende bewegingsruimte,

---

<sup>2</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 682.

daglicht, overzichtelijkheid, logische doorstroming en hygiëne op de sociale veiligheid op en rond stations.

#### Tot slot

Het verbeteren van de sociale veiligheid in het ov is een verdienste van alle partijen in de sector. Hierbij is het belangrijk dat iedereen de verantwoordelijkheid neemt die bij zijn/haar rol past. Door in gezamenlijkheid de ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid te bespreken en in samenhang te bekijken, wordt de sociale veiligheid bevorderd en heeft het de aandacht die dit onderwerp verdient.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat,  
S. van Veldhoven-van der Meer