

**C**

# **Provincie Flevoland**

CWE04.089

## Meerjarenplan

## Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer

2005 - 2010

Aan dit meerjarenplan werkten mee:

Namens de opdrachtgever (provincie Flevoland):

drs. Maarten Woolthuis (interim-beleidsmedewerker openbaar vervoer)  
ir. Ellen Vrielink (beleidsmedewerker openbaar vervoer)

Namens ANT:

Projectleider:  
ing. Onno Pruis

Auteurs (ANT):  
ir. Marco Brandt  
ing. Jeroen Henstra



ANT  
Waldorpstraat 17b  
2521 CA Den Haag  
The Netherlands  
tel: +31 (0)70 - 33 010 33  
fax: +31 (0)70 - 33 010 30  
e-mail: [info@ant-consultants.nl](mailto:info@ant-consultants.nl)

# Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	1
2	De aard, omvang en ontwikkeling van de problematiek .....	2
2.1	Inleiding - landelijk .....	2
2.2	Beschrijving problematiek in Flevoland .....	2
2.2.1	Almere .....	2
2.2.2	Lelystad .....	2
2.2.3	Streeklijnen Connexxion .....	3
2.2.4	Noordoostpolder Noord (streeklijnen Arriva) .....	3
2.3	Cijfermatige onderbouwing .....	3
2.3.1	OV-monitor (CVOV) .....	3
2.3.2	“Onderweg naar een veiliger openbaar vervoer” .....	6
2.3.3	Bedrijfsmonitor sociale veiligheid OV-personeel .....	6
2.3.4	Monitoring-gegevens sociale veiligheid .....	7
2.4	Conclusie .....	8
3	Verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden m.b.t. SVOV .....	10
3.1	Inleiding .....	10
3.2	Taken opdrachtgevende overheden .....	10
3.3	Taken van de vervoerders .....	10
3.4	Taken van wegbeheerders .....	11
3.5	Taken politie .....	11
3.6	Taken justitie en openbaar ministerie .....	11
3.7	Overige partijen .....	11
4	Afstemming met overig beleid .....	12
4.1	Inleiding .....	12
4.2	Verkeers- en vervoerbeleid .....	12
4.3	Concessies – voorwaarden van de aanbestedende overheid .....	12
4.4	Concessies – aanbiedingen van de vervoerders .....	12
4.5	Integraal veiligheidsbeleid .....	13
4.6	Grote-stedenbeleid .....	13
4.7	Convenant sociale veiligheid Flevolijn .....	13
5	Beschikbare middelen .....	15
6	Beleidsdoelstellingen en ambities .....	16
6.1	Inleiding .....	16
6.2	Beleidsdoelstellingen en indicatoren .....	16
6.2.1	Beleidsdoelstellingen objectieve veiligheid .....	16
6.2.2	Beleidsdoelstellingen subjectieve veiligheid .....	17
6.2.3	Indicatoren en bronnen .....	17
7	Maatregelen .....	18
7.1	Menselijk toezicht .....	19
7.2	Opleiding personeel .....	20
7.3	Huisregels .....	21
7.4	Voorlichting .....	21
7.5	Voertuigen schoon en heel .....	22
7.6	Haltes .....	23

7.7	Implementatieplan chipkaart.....	24
7.8	Veiligheidsarrangementen.....	25
7.9	Overzicht verdeling van middelen over maatregelen.....	26
7.10	Inzet van extra middelen.....	26
8	Monitoring, evaluatie en verantwoording.....	27
8.1	Wijze van monitoring.....	27
8.2	Evaluatie.....	27
8.3	Verantwoordingseisen.....	27
Bijlage 1.	SVOV Flevoland volgens OV-monitor.....	29
Bijlage 2.	Monitoring SVOV Flevoland.....	31
Bijlage 3.	Verantwoordelijkheden SVOV.....	35
Bijlage 4.	Verantwoordingseisen V&W.....	37
Bijlage 5.	Landelijke incidentenregistratie.....	39
Bijlage 6.	Concessie-eisen ten aanzien van SVOV.....	40



# 1 Inleiding

Sociale veiligheid is een actueel maatschappelijk vraagstuk. Sociale veiligheid in het openbaar vervoer heeft te maken met agressie, vandalisme, overlast, criminaliteit en met de angst daarvoor. Aanpak hiervan is inmiddels een belangrijke thema. In december 2002 heeft de minister van Verkeer en Waterstaat het Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (SVOV) besproken met de leden van de Tweede Kamer en is instemming gegeven voor de implementatie. In het aanvalsplan wordt het beleid van het Rijk op gebied van sociale veiligheid nader ingevuld. De doelstelling die het Rijk heeft geformuleerd voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer is:

*Vermindering van het feitelijke aantal incidenten (objectief) en het onveiligheidsgevoel (subjectief) in en rond het openbaar vervoer tot een aanvaardbaar niveau voor reizigers en personeel.*

Eén van de ruim 20 extra maatregelen en acties in het Aanvalsplan betreft de decentrale invoering van een meerjarenplanning met streefcijfers of prestatie-indicatoren. Op niveau van het Rijk wordt een dermate groot belang gehecht aan de totstandkoming van dergelijke meerjarenplannen, dat het ontbreken van een plan kan leiden tot een lagere rijksbijdrage SVOV voor OV-autoriteiten. Daarbij is afgesproken dat de streefcijfers geen resultaatverplichting, maar een inspanningsverplichting zijn. Met het oog op de verwerking in de Rijksbegroting 2005, is op 31 mei 2004 een (ambtelijk) plan bij het Ministerie ingediend, dat vooraf is besproken in de Werkgroep OV, de Klankbordgroep OV en het Vervoerberaad. Het Rijk heeft daarop de extra SVOV-middelen aan de provincie Flevoland toegekend. Op 1 september 2004 dient een aan de nieuwste monitorgegevens aangepast en door Gedeputeerde Staten vastgesteld meerjarenplan te worden ingediend bij het Rijk.

Met de beëindiging van de VOC-status per 1 januari 2004 heeft de provincie Flevoland het opdrachtgeverschap voor het OV in Almere en Lelystad aan die gemeenten doorgedelegeerd. Zij ontvangen van de provincie hun deel van de rijksbijdrage voor de exploitatie van het stads- (en streek)vervoer, inclusief de geormerkte SVOV-gelden en zijn daar vervolgens zelf voor verantwoordelijk. In dit meerjarenplan worden dan ook geen streefcijfers opgenomen die op het stadsvervoer in die steden betrekking hebben. Wel acht de provincie een goede afstemming van SVOV-beleid en –maatregelen wenselijk.

Het doel van de wijziging van het rijksbeleid is te komen tot een structurele, integrale en zakelijke aanpak gericht op de verbetering van de SVOV. Het van rijkswege verplicht stellen van een meerjarenplanning met streefcijfers beoogt een stimulans te zijn voor een meer doelgericht, doeltreffend, doelmatig beleid ter zake van vervoerbedrijven en OV-autoriteiten: van sturing op input naar sturing op output en outcome. Meerjarenplannen in combinatie met goede verantwoordingen en goed overleg tussen betrokken partijen geven beter inzicht in de voortgang en realisatie van het beleid. Hierdoor kan de sociale veiligheid beheerst verbeteren.

In dit meerjarenplan worden, naast een analyse van de problematiek, de verdeling van verantwoordelijkheden, het budget en cijfermatig onderbouwde doelstellingen ook maatregelen voorgesteld. Deze moeten worden gezien als suggesties bij de aanpak van de problematiek. Vervoerders en andere partijen kunnen zelf verzoeken indienen om maatregelen ten behoeve van SVOV (deels) te bekostigen uit de geormerkte rijksmiddelen. Daarbij zijn de doelmatigheid en de verantwoordingseisen uit de Regeling Rijksbijdrage Openbaar Vervoer (en eventuele opvolgers en wijzigingen van die rijksregeling) richtinggevend.

In de situatie van de brede doeluitkering (BDU), die omstreeks 2005 ingaat, is er geen specifieke bestedingsverplichting en –verantwoording meer. Wel blijven afspraken tussen Rijk en decentrale overheden nodig over de beleidseffectiviteit, de te hanteren prestatie-indicatoren, te specificeren streefcijfers en te gebruiken meetsystemen. De keuzen voor het ambitieniveau en de consequenties als doelstellingen niet worden gehaald, zijn dan primair een decentrale afweging. De minister kan echter, mede onder druk van kamervragen of de publieke opinie, de regionale bestuurder verzoeken om verantwoording van de resultaten en de doelmatigheid van keuzen bij de inzet van BDU-middelen.

## **2 De aard, omvang en ontwikkeling van de problematiek**

### **2.1 Inleiding - landelijk**

Landelijk wordt de sociale onveiligheid in het openbaar vervoer gezien als een tamelijk urgent maatschappelijk probleem, met een stabiel en structureel, maar ook enigszins verontrustend karakter. De problematiek is niet nieuw en het is ook niet zo dat er op alle fronten sprake is van een stijging van het aantal incidenten (objectief). Zo is er een daling in het aantal incidenten tegen personeel ten opzichte van eerder uitgevoerde onderzoeken in 2000 en 1993. Maar behalve het aantal feitelijke incidenten, is ook het veiligheidsgevoel (subjectief) van invloed op SVOV. Dat gevoel van veiligheid is bij reizigers en personeel juist afgenomen. De problematiek rechtvaardigt dan ook een sterke aanpak.

Vooral de toename van het aantal strafbare incidenten (m.n. bedreiging en mishandeling) onder reizigers is sterk beeldbepalend (vanwege het uitstralings-effect) en biedt een logische verklaring voor het afgenomen veiligheidsgevoel. Incidenten elders, die landelijke bekendheid kregen, kunnen van invloed zijn op het sociale veiligheidsgevoel in andere gebieden, waar zich geen concrete incidenten hebben voorgedaan.

Het is duidelijk dat er sprake is van een brede maatschappelijke problematiek, die in het openbaar vervoer niet makkelijk is uit te bannen.

### **2.2 Beschrijving problematiek in Flevoland**

#### *2.2.1 Almere*

Almere is veruit de grootste gemeente in Flevoland, uitzonderlijk sterk groeiend met een lange tijdshorizon. Steeds meer is de tendens dat Almere moet worden gezien als grootstedelijke omgeving met "bijbehorende" druk op de sociale veiligheid. In het openbaar vervoer is dit nu reeds merkbaar. Terwijl in de rest van Flevoland het afgelopen jaar een afname te zien is geweest van de criminaliteit (in het algemeen), is de problematiek in Almere juist verergerd.

De sociale onveiligheidsproblematiek kenmerkt zich door pieken die aandacht krijgen en waarop actie plaatsvindt. Verbale en fysieke agressie, beide met name gericht tegen chauffeurs, komen voor en houden vaak verband met zwartrijden. Verder is er sprake van vandalisme, zowel in de bus als erbuiten (stenen e.d. tegen bussen enabri's gooien). In het verleden hebben zich meerdere gewapende overvallen voorgedaan.

Het buseiland op station Almere CS is berucht vanwege sociale onveiligheid. In de avonduren is hier extra toezicht. Ook overstappunt 't Oor (tussen Almere Stad en Almere Haven) wordt als minder veilig ervaren. De inzet van extra VIC'ers (personen in dienst van het vervoerbedrijf en belast met veiligheid, toezicht en informatie), o.a. op het buseiland Almere CS, heeft geleid tot een daling van het aantal feitelijke incidenten in 2002. Verder worden de volgende locaties door de Connexxion als probleemlocaties gezien: Almere-Parkwijk, Almere-Buiten en Almere-Haven centrum.

#### *2.2.2 Lelystad*

Binnen de gemeente Lelystad zijn, behalve de monitorgegevens uit de OV-Monitor van het Centrum voor Vernieuwing van het Openbaar Vervoer (CVOV; een orgaan van het ministerie van Verkeer en Waterstaat) en de gegevens uit de klantenthermometer van Connexxion, geen gegevens bekend over de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. De gemeente ontvangt ook geen klachten van burgers daarover. Het aantal meldingen van incidenten van agressie en vandalisme bij Connexxion is relatief gering. Door beide partijen wordt de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in de provincie Flevoland dan ook niet als een groot probleem gezien.

Het gevoel van sociale onveiligheid binnen Lelystad bestaat vooral op het station en dan met name 's avonds in de stationshal door rondhangende jongeren. Connexxion geeft aan dat het gevoel van onveiligheid daarnaast vooral speelt bij haltes langs de Dreven die nogal in het groen liggen en op plaatsen waar hangjongeren zich bij haltes ophouden.

De criminaliteit in Lelystad was lange tijd hoger dan in de rest van Nederland. Nu zit Lelystad met de criminaliteitscijfers in de middenmoot. De gemeente wil werken aan een verdere verbetering van de sociale veiligheid waarbij het openbaar vervoer niet te geïsoleerd moet worden bekeken. Voor een verbetering van de haltesituaties in het kader van de nieuwe stadsdienst heeft de gemeente € 250.000 gereserveerd voor 2003 en € 25.000 in de daarop volgende jaren. Hieruit kunnen ook maatregelen worden bekostigd voor verbetering van de sociale veiligheid op de haltes, zoals verbetering van verlichting of aanpassing van groen.

### 2.2.3 *Streeklijnen Connexxion*

Lijn 143 en 148 ondervinden in Dronten bij het asielzoekerscentrum (AZC) vaker dan normaal fraude met strippenkaarten. Ditzelfde probleem doet zich voor op lijn 157 en 158. Dit loopt vaak uit op verbale agressie als de chauffeur er iets van zegt.

Op zaterdagavond is het regelmatig onrustig op lijn 147 en 158 vanuit Lelystad tot Dronten. Deze lijnen worden daarom op zaterdagavond door Connexxion-medewerkers begeleid.

In de middag worden door jongeren (met name leerlingen van een MLK school in Hilversum; tijdstip afhankelijk van schoolrooster) op lijn 156 problemen veroorzaakt, waaronder lastig vallen van andere passagiers, (klein) vandalisme in de bus en herrie.

### 2.2.4 *Noordoostpolder Noord (streeklijnen Arriva)*

In het algemeen zijn er weinig grote sociale onveiligheidsproblemen in het noordelijk deel van de Noordoostpolder. Wel is ook hier de tendens merkbaar van een verharding van de maatschappij, resulterend in discussies / conflicten tussen reizigers en personeel. Op busstation Emmeloord is sprake van overlast van hangjongeren. In het algemeen is er in de avonden ook in de bus soms sprake van overlast door jongeren. Er vindt gerichte inzet van controleurs en toezichthouders plaats naar aanleiding van meldingen van chauffeurs.

Met bewoners van het AZC in Luttelgeest zijn er relatief vaak discussies (soms uitmondend in verbaal en fysiek geweld). Deze worden mede veroorzaakt door onduidelijkheden over het betaalsysteem (strippenkaart). Medewerkers van Arriva bezoeken 4 keer per jaar het AZC om voorlichting te geven.

## 2.3 **Cijfermatige onderbouwing**

### 2.3.1 *OV-monitor (CVOV)*

In de OV-monitor van het CVOV worden de ontwikkelingen binnen het openbaar vervoer zichtbaar gemaakt op het gebied van het gebruik, het aanbod en de waardering van de reiziger. Wat betreft dit laatste onderdeel, wordt jaarlijks aan een grote groep reizigers in alle concessiegebieden gevraagd naar hun oordeel (beleving) over een groot aantal kwaliteitsaspecten van het openbaar vervoer.

Binnen de categorie "informatie en veiligheid" wordt een drietal aspecten onderzocht dat betrekking heeft op sociale veiligheid:

- sociale veiligheid op de halte,
- sociale veiligheid in het voertuig,
- verlichting bij de halte.

De resultaten van de onderzoeken van 2001, 2002 en 2003 voor de concessies binnen de provincie Flevoland zijn hieronder kort toegelicht. In de bijlagen zijn de resultaten in grafiekvorm opgenomen.



### *Landelijk – kwaliteitsaspecten algemeen*

Nadat in 2002 gemiddeld genomen een daling was opgetreden van de waardering door de reizigers voor de kwaliteit van het stads- en streekvervoer in alle onderzochte categorieën, is er in 2003 juist sprake van sterk herstel. Voor een deel worden algemene dalingen en stijgingen toegeschreven aan een somberder of juist optimistischer beeld dat mensen hebben als gevolg van de berichtgeving over de wereld in het algemeen en openbaar vervoer (NS, incidenten of krachtige campagnes) in het bijzonder.

Ook de waardering voor sociale veiligheid daalde gemiddeld in 2002, maar steeg vervolgens in 2003, zie Tabel 1. Overigens wordt volgens de OV-monitor door de reizigers aan de aspecten “sociale veiligheid op halte” en “sociale veiligheid in voertuig” veel belang gehecht: na “op tijd rijden” zijn dit de belangrijkste aspecten van het openbaar vervoer.

**Tabel 1 Waardering voor sociale veiligheid in 2001-2003 (bron: OV-monitor)**

		Landelijk	Almere	Lelystad	NOP-Noord	NOP-Zuid / ZIJP
Sociale veiligheid halte	2001	7,07	6,60	6,75	7,27	6,79
Sociale veiligheid voertuig	2001	7,23	6,93	7,29	7,27	7,09
Verlichting bij halte	2001	6,45	6,31	6,23	6,17	6,36
Sociale veiligheid halte	2002	6,96	6,72	6,55	7,14	6,66
Sociale veiligheid voertuig	2002	7,13	6,74	6,79	7,19	6,97
Verlichting bij halte	2002	6,32	6,16	6,15	6,34	6,58
Sociale veiligheid halte	2003	7,11*	6,65	7,14	7,09	7,20
Sociale veiligheid voertuig	2003	7,33*	6,16	7,29	7,28	7,47
Verlichting bij halte	2003	6,50*	6,35	6,50	6,41	6,35

NOP = Noordoostpolder

ZIJP = Zuidelijke IJsselmeerpolder

\* Ongewogen gemiddelde van monitorgegevens per tijdstip (dal/spits) en motief (woonwerk/overig)

### *Sociale veiligheid op de halte (zie Bijlage 1)*

Op Almere na scoren alle gebieden binnen Flevoland, waar gemeten is, rond het landelijke gemiddelde. Met name in Lelystad en het gebied Noordoostpolder Zuid/ZIJP is hier een sterke verbetering opgetreden. Scoorde de gemeente Lelystad in 2002 nog bijna een half punt lager dan landelijk, inmiddels is het cijfer met 7,14 nipt hoger dan het landelijk gemiddelde.

### *Sociale veiligheid voertuig (zie Bijlage 1)*

De beleving van de sociale veiligheid in het voertuig is na een daling in 2002 in 2003 weer gestegen en op de meeste plaatsen weer in de buurt of boven het niveau van 2001. In Almere is echter sprake van een daling, waardoor de waardering ruim 1 punt lager ligt dan landelijk en elders in de provincie. Een concrete oorzaak is niet aan te wijzen. Alleen de score in Noordoostpolder-Zuid/ZIJP ligt boven het landelijke cijfer.

### *Verlichting bij halte (zie Bijlage 1)*

Tegen de landelijke trend in daalt de score op het aspect “verlichting bij halte” in Noordoostpolder-Zuid/ZIJP en komt daarmee beneden het landelijke gemiddelde. Lelystad haalt als enige een gelijke score als landelijk.

### *Overall (zie Bijlage 1)*

De OV-monitor bevat geen overall cijfer voor sociale veiligheid. Op het onderdeel “verlichting bij halte” wordt landelijk maar matig gescoord. Flevoland volgt die trend en scoort zelfs lager dan het landelijke gemiddelde. Met name Lelystad en Noordoostpolder-Zuid/ZIJP hebben zich na de matige scores in 2002 sterk hersteld.

## Algemeen

Voor de OV-monitor worden veel enquêtes afgenomen (ca. 800 per concessiegebied) waardoor ervan uitgegaan mag worden dat er sprake is van een representatieve steekproef.

Toch blijkt dat van het ene jaar op het andere tamelijk grote verschillen in de rapportcijfers van één aspect kunnen optreden. Er is hiervoor niet in alle gevallen een duidelijk aanwijsbare oorzaak. De mogelijkheid van beïnvloeding door incidenten elders blijft aanwezig.

De OV-monitor gaf in 2002 landelijk over de hele linie van aspecten een daling in de beoordelingen te zien. Dit gold ook in gebieden waar feitelijk niets was veranderd en zich geen aanwijsbare incidenten hadden voorgedaan. Er werd rekening mee gehouden dat dit was toe te schrijven aan een algemene imagoverslechtering van het openbaar vervoer (o.a. NS) en de economische neergang. Bij het analyseren en gebruiken van de uitkomsten van dit type onderzoeken dienen dergelijke effecten in acht te worden genomen. 2003 laat gemiddeld een sterk herstel zien, zonder dat dit direct toe te schrijven is aan concrete investeringen en verbeteringen. Pas in 2004 is sprake van nieuwe investeringen, zoals de inzet van lagevloerbussen in Lelystad en Almere en het opknappen en verbeteren van de halte-infrastructuur in Lelystad.

## Klanttevredenheidsonderzoeken vervoerbedrijven

In de kwaliteitsthermometer van Connexxion wordt klanten gevraagd een cijfer te geven voor onder meer de aspecten "veiligheid op halte / station" en "veiligheid in de bus".

Flevoland scoort voor veiligheid in de bus in 2003 nipt beter dan het landelijk gemiddelde van Connexxion: een 7,2. Vergeleken met de scores op andere onderzochte aspecten is dit een relatief hoge score. De prioriteit die reizigers geven aan verbetering van dit aspect is, wellicht mede als gevolg van de hoge score, laag. De veiligheid op halte / station krijgt van de reiziger het cijfer 6,5. Daarmee is de score iets lager dan landelijk gemiddeld (6,7) en ook zodanig dat verbetering gewenst is. De prioriteit die de reiziger aan verbetering van dit aspect geeft is gemiddeld.

Het onderzoek van Arriva wijkt in opzet en uitvoering af van dat van Connexxion. In beginsel mogen beide scores daarom niet met elkaar worden vergeleken. Van Arriva zijn geen vergelijkbare gegevens van andere gebieden beschikbaar.

**Tabel 2 Resultaten kwaliteitsthermometer Connexxion 2002 en 2003**

Kwaliteitsaspect	Almere streek 2003 (2002)	NOP tzv Emmeloord + oostelijk en zuidelijk Flevoland 2003 (2002)	Zeewolde 2003 (2002)	Flevoland 2003* (2002)	Landelijk 2003 (2002)
	streek	streek	streek	streek	streek
Beschutting bij de halte	6,4 (-)	6,5 (-)	6,3 (-)	6,5 (6,5)	6,4 (6,3)
Staat van onderhoud halte	6,2 (-)	6,3 (-)	6,7 (-)	6,4(6,4)	6,5 (6,5)
Veiligheid op halte	6,4 (-)	6,5 (-)	6,9 (-)	6,5 (6,5)	6,7 (6,7)
Veiligheid in bus	7,0 (-)	7,2 (-)	7,2 (-)	7,2 (7,2)	7,1 (7,2)
Sfeer / ambiance in bus	6,2 (-)	6,5 (-)	6,8 (-)	6,6 (6,5)	6,6 (6,6)

\* Ongewogen gemiddelde van de scores van in de tabel weergegeven gebieden in Flevoland

**Tabel 3 Resultaten klanttevredenheidsonderzoek Arriva Flevoland 2001 en 2003**

Kwaliteitsaspect	Flevoland Arriva 2001	Flevoland Arriva 2003
Gevoel van veiligheid in de bus	6,9	7,6
Gevoel van veiligheid bij de haltes	6,1	7,4
Gevoel van veiligheid op de stations	6,1	6,7

Het gevoel van veiligheid in de bus was in 2002 duidelijk beter dan op de halte. Dit gold zowel bij Connexxion als Arriva. In de resultaten van de OV-monitor zijn de verschillen tussen de veiligheidsbeleving in het voertuig en op de halte echter kleiner dan in de klanttevredenheidsonderzoeken van de

vervoerbedrijven (zie Tabel 1). In 2003 is dat verschil bij Arriva dan ook grotendeels tenietgedaan. Beide scores verbeterden in die twee jaar in sterke mate.

Vielen bij vergelijking van de scores van het gebied van Arriva (Noordoostpolder-Noord) met de uitkomsten van de OV-monitor in 2002 nog de enorme verschillen op (soms meer dan één punt verschil), in 2003 liggen beide juist dicht bij elkaar.

### 2.3.2 "Onderweg naar een veiliger openbaar vervoer"

In opdracht van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer (AVV) is in 2002 door ES&E onderzoek gedaan naar de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in het gebied van elk van de 35 OV-autoriteiten. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een bewerking van de resultaten van de OV-monitor.

De gegevens van de OV-monitor zijn aangevuld met de vraag om aan te geven of men zelf slachtoffer of ooggetuige is geweest van een incident. Aan reizigers die op deze vraag bevestigend hebben geantwoord is vervolgens gevraagd of dit incident voor hen aanleiding heeft gegeven om minder gebruik te maken van het openbaar vervoer.

De resultaten van het onderzoek zijn per OV-autoriteit weergegeven in Tabel 4. Er is geen informatie beschikbaar op concessieniveau.

**Tabel 4 Resultaten\* onderzoek "onderweg naar een veiliger openbaar vervoer" voor de provincie Flevoland**

OV-autoriteit	Almere			Lelystad			Flevoland			Landelijk**		
	Jaren***	2001	2002	2003	2001	2002	2003	2001	2002	2003	2001	2002
Veiligheidsgevoel vervoer	6,9	6,8	6,9	7,3	6,8	7,3	7,2	7,0	7,3	7,3	7,2	7,4
Veiligheidsgevoel haltes	6,6	6,7	6,6	7,4	7,2	7,2	7,1	6,9	7,1	7,1	7,0	7,1
% ooggetuige / slachtoffer	32,0	34,0	29,0	27,0	30,0	17,0	21,0	31,0	16,0	21,3	20,0	16,8
% minder gebruik OV	12,0	15,0	14,0	15,0	17,0	11,0	11,0	16,0	7,0	12,5	12,5	9,9

\* Het onderzoek van ES&E is gebaseerd op de resultaten van de OV-monitor van 2001, 2002 en 2003

\*\* Ongewogen gemiddelden van de scores van alle 35 OV-autoriteiten

\*\*\* De gegevens over 2003 zijn in concept beschikbaar gesteld aan de OV-autoriteiten

Vergeleken met de overige OV-autoriteiten is het percentage van de reizigers, dat ooggetuige en/of slachtoffer is geweest van sociale onveiligheid, in Almere een van de hoogste in Nederland, terwijl ook de scores van Lelystad en Flevoland tot de hogere behoren.

Aan de reizigers die één of meerdere incidenten hebben meegemaakt is gevraagd of zij het openbaar vervoer minder gaan gebruiken. Het percentage van deze reizigers dat bevestigend antwoord is in Flevoland gemiddeld, maar ligt in Lelystad en Almere boven het landelijke gemiddelde.

De waardering voor de sociale veiligheid in het openbaar vervoer is in Almere laag vergeleken met de overige OV-autoriteiten. Dit geeft duidelijk aan dat er een probleem is. De waardering in Lelystad is daarentegen bovengemiddeld en de score van de rest van de provincie zit op het gemiddelde. De waardering voor de sociale veiligheid op de haltes laat eenzelfde beeld zien.

Uit het onderzoek blijkt geen samenhang tussen de rapportcijfers, het percentage ooggetuige / slachtoffer en het percentage minder gebruik. Het onderzoek geeft geen specifieke resultaten voor de avonduren e.d.

### 2.3.3 Bedrijfsmonitor sociale veiligheid OV-personeel

Connexxion heeft ES&E gevraagd de enquêtes die in het kader van de landelijke monitor Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer onder het personeel van Connexxion zijn uitgezet, te verwerken in een bedrijfsmonitor. Deze bedrijfsmonitor geeft echter geen inzicht in de verschillende concessies. Alleen voor

de hele regio Middenoost zijn gegevens beschikbaar. Deze zijn niet bruikbaar voor dit meerjarenprogramma vanwege het kleine aandeel van Flevoland in het betreffende resultaat.

Door Arriva is zelf een onderzoek uitgevoerd over de sociale veiligheidsbeleving onder het rijdend personeel. Dit onderzoek is uitgezet onder al het rijdend personeel in Nederland. Ook hier zijn geen specifieke resultaten per concessie of opdrachtgever bekend.

#### 2.3.4 Monitoring-gegevens sociale veiligheid

Naast de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken van de vervoerbedrijven en het CVOV met gegevens over (subjectieve) veiligheidsbeleving, kunnen ook gegevens worden verzameld over feitelijke onveiligheid (objectief). Dergelijke gegevens worden in het kader van het concessiebeheer periodiek (vaak per kwartaal) door de vervoerder aan de concessieverlener verstrekt. De wijze waarop dit geschiedt is afhankelijk van de wijze waarop dit in de concessie is vastgelegd. Het MIPOV (Model InformatieProfiel Openbaar Vervoer) van het CVOV kan een basis zijn voor de definitie en operationalisering van de informatie-uitwisseling tussen vervoerder en concessieverlenende overheid. Tot op heden is in Flevoland op beperkte schaal invulling gegeven aan dit onderdeel van het concessiebeheer.

Er kan worden gedacht aan de volgende informatie-elementen. Elementen die in het MIPOV zijn opgenomen zijn gemerkt met een \*.

- Klachten / klantenreacties\*
- Aantal processen verbaal
- Percentage zwartrijders
- Inzet controleploegen / BOA's
- Trefkans, pakkans
- Incidenten\*
- Verantwoording geormerkte gelden\*

#### Percentage zwart- / grijsrijders

Tot op heden geldt overal in Flevoland een gesloten instapregime. De bestuurder controleert de vervoerbewijzen. Het percentage zwart- en grijsrijders bedraagt ca. 0,5% in het streekvervoer en 2% in het stadsvervoer. De verwachting van Connexion is dat het percentage zwart- en grijsrijders in het stadsvervoer van Almere hoger ligt sinds de invoering van het open instapregime op begin 2004. De landelijke meting zwartrijden die in 2004 wordt gehouden zal dat te zijner tijd uitwijzen.

#### Aantal klantenreacties

Het aantal klantenreacties dat de concessiehouders ontvangen op het gebied van sociale veiligheid is zowel in het vervoergebied van Arriva als dat van Connexion minimaal.

#### Incidenten

De incidenten worden geregistreerd bij de centrale verkeersleiding. Er kan alleen registratie plaatsvinden wanneer de chauffeur er daadwerkelijk melding van maakt. Chauffeurs wordt nadrukkelijk verzocht onregelmatigheden tijdens hun ritten te melden. Als overzichten zoals in Tabel 5 met chauffeurs worden besproken, geven chauffeurs aan dat de werkelijke getallen veel hoger zouden moeten zijn. Het blijkt dat men veel problemen tijdens de dienstuitvoering zelf oplost en er achteraf geen melding van doet.

**Tabel 5 Meldingen van incidenten in 2002**

Meldingen	Almere Stad Connexion	Lelystad Stad Connexion	Almere Streek Connexion**	NOP tzv Emmeloord Connexion**	Flevoland streek Connexion	NOP tnv Emmeloord Arriva
Agressie	66	6	8	7	62	onbekend*
Vandalisme	50	6	1	0	15	onbekend*

\* Arriva geeft aan dat het gaat om “enkele tientallen” incidentmeldingen in Flevoland en (Noordwest) Overijssel samen. Uitgedrukt in dienstregelingen neemt Flevoland hiervan ca. een kwart voor zijn rekening. De aanname dat ook een kwart van de incidenten in Flevoland plaatsvindt wordt gerechtvaardigd geacht.

\*\* 1<sup>e</sup> kwartaal 2004

Hierbij dient te worden opgemerkt dat de incidentregistratie van 2002 nog niet conform het toekomstige ABC-model is, zoals het Rijk dit, mede in het kader van de onderlinge vergelijkbaarheid tussen concessiegebieden, voor ogen heeft (zie paragraaf 6.2.3 en bijlage 5).

## 2.4 Conclusie

Lang niet alle fluctuaties in waarderingscijfers zijn terug te voeren op concrete incidenten die zich hebben voorgedaan of verbeteringen die zijn aangebracht. Er is ook een duidelijk verband met de algemene opinie over de wereld in het algemeen en het OV in het bijzonder.

Alle betrokkenen (bij vervoerbedrijven en overheden) geven aan dat de problematiek van sociale (on)veiligheid in en om het openbaar vervoer met name speelt in Almere. Dit wordt door het objectieve aantal incidenten en de subjectieve veiligheid bevestigd. De provincie heeft de verantwoordelijkheid voor het OV in Lelystad en Almere doorgedelegeerd naar die gemeenten. Zij krijgen hun aandeel van de SVOV-middelen van de provincie en zijn zelf verantwoordelijk voor prioriteitstelling, ambitieniveau en uitvoering van maatregelen. Nauwe onderlinge afstemming van SVOV-beleid en -maatregelen tussen de provincie Flevoland en de gemeenten Lelystad en Almere is en blijft wenselijk.

In Lelystad en elders in de provincie is het SVOV-probleem (objectief en subjectief) minder groot en concentreert het zich met name rond enkele risicogebieden en –lijnen. De volgende gebieden en lijnen worden op dit moment als problematisch gezien:

Lijnen: 143, 148 (AZC Dronten), 157, 158, 76 (AZC Luttelgeest) i.v.m. strippenkaartfraude en 156 i.v.m. schoolgaande jeugd.

Gebieden: Buseiland op station Almere CS, Overstappunt 't Oor, Almere-Parkwijk, Almere-Buiten, Almere-Haven centrum, station Lelystad Centrum, langs de Dreven in Lelystad en Busstation Emmeloord

Bij de risicolijnen valt op dat het gevoel van de sociale onveiligheid vooral te maken heeft met strippenkaartfraude. Tot de chipkaart OV wordt ingevoerd blijft dat probleem bestaan. Vervoerders zijn voor hun opbrengsten gebaat bij correct gebruik van de strippenkaart. Zij dienen zich dan ook in te spannen door – met name bij AZC's – voorlichting over het gebruik van de Nationale VervoerBewijzen te geven.

De scores voor de onderwerpen “sociale veiligheid halte” en “sociale veiligheid voertuig” fluctueren jaarlijks sterk in de OV Monitor. In 2003 blijven de scores met name in Almere ver achter bij het landelijk gemiddelde en bij de rest van Flevoland.

Het onderwerp “verlichting bij halte” scoort al drie jaar achtereen laag in vergelijking met de andere klantwaarderingscijfers. Dit is ook het landelijke beeld. Het is de verantwoordelijkheid van de wegbeheerders in samenwerking met de eigenaars / beheerders van deabri's om dit te verbeteren.

Er bestaan grote verschillen tussen de klantwaarderingsonderzoeken van de verschillende vervoerders. Hierdoor zijn deze niet of nauwelijks vergelijkbaar. Ook blijken er onverklaarde grote verschillen te bestaan in de klantwaarderingscijfers voor identieke zaken tussen de OV Monitor en klanttevredenheidsonderzoeken van vervoerders.

Ook de incidentenregistratie verschilt van vervoerder tot vervoerder. Dit is onwenselijk. Inmiddels hebben de vervoerders zich landelijk gecommitteerd aan een uniforme incidentenregistratie. Daarmee moeten de gegevens van verschillende concessies met verschillende vervoerders onderling beter vergelijkbaar worden.

De personeelsmonitoring dient bij voorkeur ook per concessiegebied te worden gemeten. Vervoerders kunnen dan beter anticiperen op het groeiende gevoel van sociale onveiligheid onder hun personeel.

Zwart- en grijsrijden is – met uitzondering van discussies en (verbaal) geweld als gevolg van strippenkaartfraude – geen groot probleem in de provincie Flevoland. Mogelijk dat de invoering van het open instapregime in het stadsvervoer van Almere daar verandering in heeft gebracht. Dat zal de landelijke meting zwartrijden uitwijzen, die in 2004 wordt gehouden.

In de hele provincie is het aantal incidenten gering.

Het Rijk zal moeten erkennen dat een snel groeiende stad als Almere eveneens groeiende grootstedelijke problemen kent. Dit heeft behalve gevolgen voor de sociale veiligheid van het stadsvervoer ook zijn impact op het streekvervoer, waarvoor de provincie verantwoordelijk is. De huidige bijdrage voor Flevoland (inclusief Almere en Lelystad) past niet bij de orde van grootte van de sociale onveiligheidsproblematiek die zich in Almere reeds voordoet en in de toekomst verder zal uitbreiden.

## **3 Verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden m.b.t. SVOV**

### **3.1 Inleiding**

Naar aanleiding van de van rijkswegge opgelegde koppeling tussen de beschikbaarheid van middelen en een meerjarenplanning SVOV, is het de taak van de OV-autoriteiten, de vervoerbedrijven en derden om een plan te maken waarin wordt uitgewerkt op welke wijze de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in de komende jaren zal worden aangepakt en welke streefcijfers worden gehanteerd voor de beoordeling van de verbetering ervan.

De provincie Flevoland is als opdrachtgever verantwoordelijk voor het beleid ten aanzien van de sociale veiligheid in het streekvervoer in de provincie.

Sociale veiligheid is zowel in de voertuigen van belang als op haltes. De verantwoordelijkheid voor de veiligheid van reizigers en personeel in de voertuigen ligt in eerste instantie bij de vervoerder. Voor de sociale veiligheid op haltes ligt de verantwoordelijkheid in eerste instantie bij de provincie en gemeenten (wegbeheerder). Hierbij spelen ligging van de halte, vormgeving, beheer en onderhoud van groen en verlichting bij haltes een rol. NS Stations is verantwoordelijk voor de veiligheid op treinstations. Voor voorpleinen bij treinstations en busstations ligt het beheer (veelal) in gemeentelijke handen.

Sociale veiligheid is echter niet alleen een verantwoordelijkheid van vervoerders en wegbeheerders. Politie en justitie vervullen een belangrijke rol in de zogenaamde ketenveiligheid. Hiermee wordt de gehele keten van constatering, verbalisering en straffen bedoeld waarin elke partij haar eigen rol heeft. Het is echter belangrijk dat deze partijen met elkaar afspraken maken: immers wanneer justitie geen prioriteit hecht aan vervolging van zwartrijders werpt een actief beleid ter bestrijding geen vruchten af. Het convenant rondom de Flevolijn is een goed voorbeeld van afspraken in de gehele keten en met alle verantwoordelijke partijen. In dit hoofdstuk worden van de belangrijkste betrokken partijen de belangrijkste verantwoordelijkheden aangeduid. In Bijlage 3 is een meer gedetailleerd overzicht opgenomen.

### **3.2 Taken opdrachtgevende overheden**

De provincie heeft bij de opheffing van de VOC-status het opdrachtgeverschap voor de OV-concessies stadsvervoer Lelystad en Almere doorgedelegeerd aan beide gemeenten. Hierdoor hebben Almere en Lelystad als opdrachtgever voor een groot deel dezelfde taken als de provincie, naast de taken die zij als wegbeheerder hebben.

De OV-autoriteit is in de eerste plaats verantwoordelijk voor het stellen van de functionele, beleidsmatige en financiële kaders waarbinnen de vervoerbedrijven dienen te opereren. Vanuit deze rol is er onder meer aandacht voor SVOV.

Provincie Flevoland heeft als opdrachtgever de volgende taken (formeel ook voor Almere en Lelystad):

- subsidieverstrekking;
- stellen van concessie-eisen aan SVOV bij aanbesteding van het openbaar vervoer (zie bijlage 6);
- overleg met wegbeheerders en eigen taak als wegbeheerder;
- monitoring van sociale veiligheid en de besteding van middelen.

### **3.3 Taken van de vervoerders**

In de concessievoorwaarden van alle concessies in de provincie Flevoland is vastgelegd wat van de concessiehouders wordt verwacht op het gebied van SVOV (zie bijlage 6).

Belangrijke taken die de vervoerbedrijven zelf kunnen oppakken of die zij in opdracht van de provincie Flevoland of de gemeente Almere of Lelystad moeten verzorgen zijn:

- waarborgen van de veiligheid van personeel en reizigers in (en om) het voertuig;
- kaartverkoop en kaartcontrole ter bestrijding van zwart- en grijsrijden;

- exploiteren van camerasystemen en andere technische hulpmiddelen;
- goede communicatie met reizigers in de breedste zin van het woord;
- training en instructie van personeel;
- incidenten registreren volgens de verplichte landelijke incidentenregistratie-methodiek (zie bijlage 5);
- veiligheid een vaste plaats geven in alle aspecten van het personeelsmanagement;
- eigen SVOV-onderzoek houden onder reizigers en personeel.

### **3.4 Taken van wegbeheerders**

Rijk, provincie en gemeenten zijn op hun wegen wegbeheerder. Ten aanzien van het beheer van OV-haltes is de provincie in het algemeen verantwoordelijk voor haltes buiten de bebouwde kom en gemeenten voor haltes binnen de bebouwde kom. Ten aanzien van onderhoud en reinigen van haltes is de verantwoordelijkheid regelmatig verlegd naar de vervoerder, die dat op hun beurt veelal hebben uitbesteed aan derden. De gemeente is verder verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid. Dit resulteert in het volgende takenpakket:

- veiligheidsaspecten betrekken bij de locatiekeuze van haltes (met uitzondering van Almere en Lelystad doen gemeenten hiervoor aanvragen bij de provincie als OV-autoriteit), overzichtelijkheid, controleerbaarheid, attractiviteit van de omgeving en criminaliteitsbestendigheid;
- bij aankleding, inrichting en beheer van haltes sociale veiligheidsaspecten zwaar laten meewegen. Zorgen voor schone en hele haltes en halte-infrastructuur. Aanwezigheid van veilige en voldoende voorzieningen voor het stallen van fietsen en auto's. Zorg voor het onderhoud van groenvoorziening, openbare verlichting en een makkelijke toegang tot de haltes;
- een goede bewegwijzering naar en waar nodig op de haltes realiseren;
- sturende rol in het driehoeksoverleg tussen burgemeester, OM en politie.

### **3.5 Taken politie**

- verantwoordelijk voor handhaving sociale veiligheid in de openbare ruimte;
- speelt rol in de opvolgingsorganisatie door bij constatering van overtredingen door het vervoerbedrijf de verbalisering en eventuele opsporing te verzorgen.

### **3.6 Taken justitie en openbaar ministerie**

- heeft wetgevende en regelgevende taak op het gebied van SVOV;
- belangrijke rol ten aanzien van prioriteitstelling op het gebied van SVOV.

### **3.7 Overige partijen**

Naast de bovenvermelde vijf belangrijkste partijen zijn er nog veel andere partijen die te maken hebben met of van invloed zijn op de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. De belangrijkste hiervan zijn hieronder vermeld. Voor een volledig overzicht wordt verwezen naar Bijlage 3.

- NS;
- spoorwegpolitie (onderdeel van KLPD);
- stadswacht en particuliere beveiligingsbedrijven;
- jeugd- en buurtwerk en stichting HALT;
- reizigersorganisaties en overige organisaties.



## 4 Afstemming met overig beleid

### 4.1 Inleiding

Tegenstrijdigheid van beleid op verwante beleidsterreinen dient vanzelfsprekend te worden vermeden. Vaak zijn meerdere organisaties betrokken bij en/of verantwoordelijk voor de aanpak van een onderwerp. Beide belangen pleiten voor een afstemming van SVOV-beleid met bestaand beleid, zowel op verkeers- en vervoergebied als daarbuiten.

### 4.2 Verkeers- en vervoerbeleid

In het Provinciaal Verkeers- en Vervoerplan (PVVP) en de OV-visie Flevoland wordt geen specifieke aandacht besteed aan het aspect sociale veiligheid. Het relevante 'beleid' van de OV-autoriteiten in Flevoland is impliciet in de concessies vastgelegd (zie bijlage 6).

In elk van de concessies van de provincie en van Lelystad en Almere is vastgelegd dat de concessiehouder met plannen voor maatregelen komt die de sociale veiligheid bevorderen en die volgens de eisen van het Rijk verantwoord kunnen worden. Er ligt daarmee voor het bewerkstelligen van sociale veiligheid een belangrijke rol bij de concessiehouder.

### 4.3 Concessies – voorwaarden van de aanbestedende overheid

Al dan niet expliciet is in de concessievoorwaarden vermeld dat de concessieverlener gelden ter beschikking kan stellen voor projecten die de sociale veiligheid bevorderen. Tevens is in enkele concessies vastgelegd dat het (on)veiligheidsgevoel van de reizigers onderdeel dient uit te maken van de onderzoeken naar klanttevredenheid.

Bij de aanbesteding van de het stadsvervoer van Almere alsmede bij Almere Streekvervoer is de inschrijver expliciet gevraagd een plan voor sociale veiligheid in te dienen. In veel andere concessies wordt de concessiehouder opgedragen om gedurende de looptijd van de concessie met een plan te komen. In Lelystad wordt de problematiek rond sociale veiligheid in het openbaar vervoer zo gering geacht, dat er bij de aanbesteding van het stadsvervoer geen specifieke eisen t.a.v. dit onderwerp in het bestek zijn opgenomen. Uiteraard heeft de vervoerder wel de plicht om te zorgen voor een veilig vervoer. Er kan frictie ontstaan tussen dit plan van de vervoerder en het meerjarenplan zoals dat in deze nota is opgesteld. Het meerjarenplan is een beleidsplan en dient zodra het is vastgesteld leidend te zijn.

### 4.4 Concessies – aanbiedingen van de vervoerders

Recentelijk zijn de concessies Almere-Stad, Almere-Streek en Lelystad openbaar aanbesteed. In elk van deze gebieden zal Connexxion gedurende de komende jaren het openbare busvervoer verzorgen. In het bestek van zowel Almere-Stad als -Streek is de vervoerder gevraagd een sociaal veiligheidsplan in zijn aanbieding op te nemen. In Lelystad hoeft de vervoerder geen plan te maken. In haar aanbieding voor de concessies Almere-Streek en -Stad geeft Connexxion aan de volgende maatregelen te willen nemen om de sociale veiligheid te verbeteren (De maatregelen komen voor beide concessiegebieden meestal overeen; waar dat niet het geval is, is dit aangegeven):

#### *Omgevingsmaatregelen*

- Haltes en halte-omgeving schoon en veilig
- Schone en ongeschonden voertuigen

#### *Informatieverstrekking, tariefsysteem en betrouwbaarheid*

- Goede informatie en service
- Transparant tariefsysteem (alleen in Almere-Stad)

- Grote verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen (alleen in Almere-Stad)
- Invoeren chipcard
- Betrouwbare dienstregeling
- Eenduidige huis- en gedragsregels
- Reizigershandvest (alleen in Almere-Streek)

#### *Vaardigheden, kennis en attitude medewerkers*

- Gekwalificeerd personeel d.m.v. opleidingen en selectie
- Hulpverlening bij ongevallen en calamiteiten

#### *Toezicht en controle*

- Communicatie over toezicht en controle
- Contactmomenten met reizigers
- Preventieve controle (alleen in Almere-Stad)
- Repressieve controle (alleen in Almere-Stad)
- Begeleiding nachtlijnen (alleen in Almere-Stad)
- Mediators in probleemwijken (alleen in Almere-Stad)

#### *Inzet technische hulpmiddelen*

- Camera's
- Centrale Verkeersleiding

Een aantal van de bovengenoemde maatregelen behoort tot de verantwoordelijkheid van de vervoerder. Andere komen in aanmerking om te worden ondersteund door de provincie (haltes buiten de bebouwde kom), gemeenten (haltes binnen de bebouwde kom) en politie, zoals schoon, heel en veilig zijn van haltes en mediators in probleemgebieden. Ook kunnen OV-autoriteiten de verantwoordelijkheid voor enkele van deze taken bij de vervoerder leggen.

## **4.5 Integraal veiligheidsbeleid**

Integrale Veiligheid is het structureel samenwerken door de provincie en andere overheidsorganisaties als politie, Openbaar Ministerie, gemeenten en overige partijen als het bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties en burgers. Deze samenwerking heeft als doel om, ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheid, de samenleving veiliger te maken.

Het bestuur van de provincie Flevoland heeft in het huidige werkprogramma 1999-2003 aangegeven dat zij de mogelijkheden voor een eigen integraal veiligheidsbeleid zal onderzoeken. Dit meerjarenprogramma sociale veiligheid openbaar vervoer loopt vooruit op het integrale veiligheidsbeleid en zal er uiteindelijk onderdeel van uit maken.

## **4.6 Grote-stedenbeleid**

In Flevoland valt alleen Lelystad onder het grote-stedenbeleid. In de projecten die in het kader van dit beleid zijn en worden uitgevoerd is geen directe relatie met openbaar vervoer aanwezig. De uitvoering van projecten heeft echter wel indirect invloed op de gevoelens van sociale veiligheid in het OV. De amovering en herstructurering die momenteel in Lelystad plaatsvindt draagt positief bij aan de sociale veiligheid in de stadsomgeving. Daarbij worden ook bushaltes sociaal veilig ingepast.

## **4.7 Convenant sociale veiligheid Flevolijn**

De spoorlijn Lelystad – Weesp (Flevolijn) is één van de spoorlijnen in Nederland die wordt gekenmerkt door een negatieve beleving van de sociale veiligheid doordat relatief vaak incidenten plaatsvinden. Dit is voor een aantal partijen aanleiding geweest om tot een gemeenschappelijke aanpak van de problematiek over te gaan.

De volgende organisaties hebben het Flevolijn-convenant ondertekend: gemeente Almere, gemeente Lelystad, Openbaar Ministerie Zwolle – Lelystad, Regiokorps Politie Flevoland, Korps Landelijke Politiediensten – Spoorwegpolitie, NV Nederlandse Spoorwegen.

Het huidige convenant (lopend van 2003 tot 2005) is een voortzetting van een eerder convenant, waarbij in de nieuwe opzet is gekozen voor een meer resultaatgerichte benadering, o.m. met streefcijfers. Uit evaluatie van het oude convenant is duidelijk geworden dat een goede stap was gezet in de richting van een constructieve samenwerking tussen de convenantpartners. De provincie Flevoland zal bij de ondertekende partijen een verlenging van het convenant na 2005 bepleiten.

Het doel dat de bovenstaande partijen met het convenant nastreven is een verbetering van de sociale veiligheid op en rond de Flevolijn doordat iedere convenantpartner zijn verantwoordelijkheid in dit kader consequent invult.

De probleemstelling en analyse in het convenant leren dat het gaat om het bestrijden van aan de situatie gebonden delicten en overlast. Dit houdt in dat vooral de oplossing moet worden gezocht in de vorm van situationele preventie.

De geformuleerde afspraken en acties in het convenant hebben dan ook betrekking op:

- Verbeteren handhaving op trein en station
  - Vermindering van het aantal zwartrijders, meer controle op de trein, verbetering vaardigheden conflictafhandeling, verbetering vaardigheden en kennis omtrent regelgeving
- Verbeteren toezicht en begeleiding
  - Meer toezicht op Flevolijn, inzet van jeugd- en buurtwerk, inzet van aanvullend toezicht
- Verbeteren van de randvoorwaarden
  - Verbetering van onderhoud, schoonmaak en ordelijkheid van stations en stationsomgeving
- Verbeteren beeldvorming
  - Verbeterde afstemming van communicatie naar derden en de pers omtrent het onderwerp 'sociale veiligheid op de Flevolijn'

Naast situationele preventie is ook een goed werkend vangnet noodzakelijk. Daarom wordt ingezet op:

- Verbeteren van de afhandeling
  - Effectiever aanpakken van personen die stelselmatig overlast veroorzaken; uitreiking, registratie en handhaving van trein- en stationsverboden en proces verbaal; bevredigende overdracht van door NS personeel aangehouden personen aan zowel regiopolitie als spoorwegpolitie; bevredigende afhandeling van aangiftes en overtredingen bij politie en OM en een goede terugkoppeling hieromtrent
- Meten van voortgang
  - De sociale (on)veiligheid op en rond de Flevolijn zal gemeten worden. Aan de hand van deze gegevens wordt vastgesteld of men op de goede weg is met de aanpak zoals in het convenant is uiteengezet. In verband hiermee is tevens behoefte aan:
- Betere beschikbaarheid van gegevens en indicatoren

Gedurende de looptijd van het convenant is er een 2-maandelijks overleg van de beleidsgroep, waarin convenantpartners zitting hebben. De beleidsgroep wordt gevoed met informatie uit de dagelijkse praktijk en bereid stukken voor de stuurgroep voor. In de stuurgroep, die beslissingsbevoegd is, zijn alle ondertekenaars van het convenant vertegenwoordigd. Een operationele groep vormt een meldpunt voor incidenten, zorgt voor overleg met en opvang van medewerkers en verzorgt input voor de beleidsgroep.

## 5 Beschikbare middelen

De omvang van de van rijkswege beschikbare middelen voor Flevoland is relatief gering, zeker wanneer dit wordt vergeleken met dat van de Kaderwetgebieden rond de 4 grote steden. Zo is voor Almere een jaarlijks budget voor aanpak van sociale veiligheidsproblematiek van € 57.000, beschikbaar. Ter vergelijking:

Haaglanden krijgt regulier € 9,5 mln. per jaar en Bestuur Regio Utrecht € 1,6 mln.

Een pragmatische aanpak is nodig: de te nemen maatregelen dienen in verhouding te staan tot enerzijds de problematiek en anderzijds het beschikbare budget.

Met name de positie van Almere is speciaal doordat het een grote, snelgroeiende stad is met in een aantal opzichten vergelijkbare problemen als die in de 4 grote steden. Uit een studie van ES&E / AVV blijkt dat het onveiligheidsgevoel bij gebruikers van het openbaar vervoer in Almere groter is dan in vergelijkbare steden en dat ook vergeleken met de 4 grote steden Almere zeker niet beter scoort. Herprioritering van middelen binnen de Provincie levert onvoldoende op om de problematiek in Almere op een adequate manier aan te pakken.

Het Rijk zal moeten erkennen dat een snel groeiende stad als Almere eveneens groeiende grootstedelijke problemen kent. Dit heeft behalve gevolgen voor de sociale veiligheid van het stadsvervoer ook zijn impact op het streekvervoer, waarvoor de provincie verantwoordelijk is. De huidige bijdrage voor Flevoland (inclusief Almere en Lelystad) past niet bij de orde van grootte van de sociale onveiligheidsproblematiek die zich in Almere reeds voordoet en in de toekomst verder zal uitbreiden.

In Tabel 6 zijn de van rijkswege verstrekte geormerkte gelden voor sociale veiligheid in het openbaar vervoer vermeld. In de tabel zijn Almere en Lelystad als zelfstandige OV-autoriteit opgenomen. Sinds het verdwijnen van de VOC-status van beide gemeenten ligt de verantwoordelijkheid voor het totaal van de gelden bij de Provincie Flevoland. Die gemeenten hebben de bevoegdheden voor het OV inmiddels doorgeleegd gekregen en zijn zelf verantwoordelijk voor een verantwoorde inzet van SVOV-middelen.

**Tabel 6 Geormerkte gelden sociale veiligheid 2005 – 2010 per jaar**

	Flevoland	Lelystad	Almere	Totaal
Reguliere rijksbijdrage	€ 39.000	€ 5.000	€ 19.000	€ 63.000
Aanvullend	€ 82.000	€ 11.000	€ 38.000	€ 131.000
Totaal	€ 121.000	€ 16.000	€ 57.000	€ 194.000

Bron: Ministerie van Verkeer en Waterstaat en opgenomen in de Meerjarenraming van de provincie Flevoland

Deze gelden zijn in ieder geval beschikbaar tot en met 2009 en zullen te zijner tijd mee opgaan in de BDU. Jaarlijks vindt een prijspeilcorrectie plaats zodat prijsstijgingen kunnen worden opgevangen. Het budget kan echter ook (zoals in 2004) lager uitvallen door rijksbezuinigingen.

Naast de aanvullende geormerkte gelden is ook een deel van de reguliere rijksbijdrage bestemd voor SVOV. Het gaat dan met name om zaken die de vervoerder vanuit de concessie geacht wordt te doen, zoals de inzet van extra controleurs en het schoon en heel houden van de voertuigen. In dit meerjarenplan zijn die middelen eveneens meegenomen in de SVOV-maatregelen.

De inzet van bovengenoemde middelen dient – totdat de BDU in werking treedt – verantwoord te worden volgens de Regeling Rijksbijdrage Openbaar Vervoer 2001 (zie bijlage 4).

## 6 Beleidsdoelstellingen en ambities

### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden voor het openbaar vervoer in Flevoland de operationele doelstellingen met hun indicatoren geformuleerd en een doelstelling eraan verbonden. Hierbij is het principe gehanteerd dat de doelstellingen specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden moeten zijn (SMART). De doelen zijn geformuleerd ten aanzien van zowel de objectieve als de subjectieve veiligheid.

De basisgedachte achter de doelstellingen is dat iedere gebruiker van het openbaar vervoer in Flevoland zich veilig moet kunnen voelen, ongeacht waar en wanneer hij / zij reist. Dit is terug te zien in de doelstellingen ten aanzien van de subjectieve veiligheid en zal leiden tot accenten in de maatregelen naar plaats en tijd.

### 6.2 Beleidsdoelstellingen en indicatoren

#### 6.2.1 Beleidsdoelstellingen objectieve veiligheid

De volgende operationele doelstellingen worden gehanteerd voor de objectieve sociale veiligheid in het openbaar vervoer:

- a) *Het zwartrijdpercentage op de buslijnen mag in het streekvervoer maximaal 0,5% bedragen.*<sup>1</sup>  
Het aantal zwart- en grijsrijders ligt op dit moment in heel Flevoland op een "acceptabel" niveau: ca. 0,5% in het streekvervoer (en 2% in het stadsvervoer). Het gaat hierbij om achter instappen zonder vervoerbewijs, fraude met vervoerbewijzen en ongeldige vervoerbewijzen. Het verder terugdringen van deze percentages is niet realistisch en draagt niet wezenlijk bij aan de sociale veiligheid.
- b) *Het aantal middelzware en zware incidenten (zie 6.2.3 b) moet in de periode 2005-2010 jaarlijks gemiddeld 5% afnemen ten opzichte van het voorgaande jaar.*  
Deze doelstelling is de belangrijkste op het gebied van de objectieve veiligheid en heeft betrekking op het aantal werkelijke, zware en middelzware incidenten. Hoewel ook een afname van het aantal lichte incidenten vanzelfsprekend wenselijk is, is dit niet in de doelstelling meegenomen, omdat de registratie van lichte incidenten niet altijd even betrouwbaar is.  
Momenteel gaat het om ongeveer 150 incidenten per jaar, dus in het eerste jaar is een afname van 15 incidenten gewenst.
- c) *Het aantal incidenten waarbij personeel slachtoffer is moet in de periode 2005-2010 jaarlijks gemiddeld 5% afnemen ten opzichte van het voorgaande jaar.*  
Hoewel geen kwantitatieve gegevens beschikbaar zijn per concessie, is het wel duidelijk dat rijdend en toezichhoudend personeel vaak slachtoffer is van agressie. Met deze doelstelling wordt expliciet vastgelegd dat deze categorie incidenten ook moet afnemen.

---

<sup>1</sup> Het zwartrijdpercentage in het stadsvervoer van Almere zal na invoering van het open instapregime op de betreffende lijnen zeer waarschijnlijk hoger worden dan de huidige 2%. Voorkomen moet worden dat het OV in Almere, na de geplande invoering van een open instapregime, een "vanzelfsprekende" plaats wordt waar (groepen) overlast veroorzakende personen zich, veelal zonder vervoerbewijs, ophouden. In onderzoeken van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat wordt bij een open instapregime een zwartrijdpercentage van 5% als maximaal (realistisch) haalbaar gezien. In de regel ligt dit percentage aanmerkelijk hoger. Een open instapregime bekort de halteringstijd en bevordert daarmee de doorstroming, maar is vanuit het oogpunt van sociale veiligheid onwenselijk. De gemeente Almere beseft dit en is met de doorgedelegeerde bevoegdheden en middelen dan ook zelf verantwoordelijk voor de maatregelen die nodig zijn om bij een eventueel toenemend zwartrijdpercentage desondanks te voorkomen dat de objectieve en subjectieve sociale veiligheid voor reizigers en personeel verslechtert.

### 6.2.2 Beleidsdoelstellingen subjectieve veiligheid

De volgende operationele doelstellingen worden gehanteerd voor de subjectieve sociale veiligheid in het openbaar vervoer:

- d) *In totaal dient de veiligheidsbeleving op de haltes te verbeteren, vanaf 2010 resulterend in minimaal het rapportcijfer 7,0.*

De waardering op dit punt was in 2003 zowel in Noordoostpolder-Noord (7,09) als in Noordoostpolder-Zuid/ZIJP (7,20) voldoende. Voor alle gebieden is het streefcijfer echter gelijk, waardoor meer inzet nodig is in de gebieden die nu minder hoog worden gewaardeerd.

- e) *In alle concessiegebieden dient de veiligheidsbeleving in de voertuigen te verbeteren, vanaf 2010 resulterend in minimaal het rapportcijfer 7,2.*

Ook de waardering op dit punt was in 2003 zowel in Noordoostpolder-Noord (7,28) als in Noordoostpolder-Zuid/ZIJP (7,47) voldoende. Voor alle gebieden is ook hier het streefcijfer gelijk, waardoor meer inzet nodig is in de gebieden die nu minder hoog worden gewaardeerd.

- f) *De veiligheidsbeleving onder personeel dient te verbeteren, vanaf 2010 resulterend in minimaal het rapportcijfer 7,0.*

Het gevoel van veiligheid onder het personeel is momenteel door de vervoerders in Flevoland nog niet vastgelegd. Een ruim voldoende veiligheidsbeleving is echter wel van belang voor het verminderen van ziekteverzuim, het werkplezier en de motivatie. De concessiehouders wordt dan ook verzocht om – naast de landelijke personeelsmonitor – eigen monitoring te (blijven) doen op dit punt.

### 6.2.3 Indicatoren en bronnen

Bij het hanteren van de bovengenoemde doelstellingen worden de volgende indicatoren en bronnen gebruikt (de letters verwijzen naar de hiervoor beschreven doelstellingen):

- a) Het percentage van alle gecontroleerde reizigers dat reist zonder geldig vervoerbewijs. De concessiehouder en concessieverlener treden in overleg over het eenduidig definiëren van de wijze waarop zwartrijden wordt gemeten. Ook landelijk worden hierover afspraken gemaakt.
- b) Alle incidenten worden geregistreerd in één van de categorieën A, B en C (zie bijlage 5):
- A. Aantal geregistreerde overtredingen Strafrecht en APV (fysiek geweld of de bedreiging daartoe, diefstal en overlast door alcohol en drugs)
  - B. Aantal geregistreerde overtredingen Wet Personenvervoer (verbaal geweld, lastig vallen, vernieling en betalingsproblemen)
  - C. Aantal geregistreerde overtredingen Besluit Personenvervoer en huisregels (bijvoorbeeld roken, geluidsoverlast, verontreiniging)
- Deze methode wordt voorgeschreven door het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het aantal zware en middelzware incidenten wordt gevormd door de optelsom van de incidenten in de categorieën A en B. Omdat in 2002 het onderscheid in A, B en C nog niet is gehanteerd, moet bij de vergelijking tussen 2002 en 2003 naar de totalen worden gekeken. De registratie dient door de vervoerders per concessiegebied te worden uitgevoerd. De nadruk ligt bij de categorieën A en B, omdat categorie C hoofdzakelijk overtredingen betreft van de huisregels waar vervoerders zelf verantwoordelijk zijn en waarin verschillen bestaan tussen vervoerders.
- c) In de incidentregistratie (zie b) dient het aantal incidenten waarbij de agressie is gericht op het personeel en/of waarbij het personeel slachtoffer wordt, apart te worden onderscheiden.
- d) De rapportcijfers worden verkregen uit de resultaten van de OV-monitor, die landelijk door het CVOV wordt uitgevoerd. Dit zorgt voor een onafhankelijke benadering en vergelijkbare resultaten.
- e) Idem d)
- f) Het oordeel van het personeel over de sociale veiligheid is geen onderdeel van de OV-monitor en is momenteel ook niet per concessiegebied af te leiden uit onderzoek van de vervoerders. De vervoerders dienen dit inzichtelijk te maken.

## 7 Maatregelen

De doelstelling geeft aan welk niveau van sociale veiligheid bereikt moet worden. Hiervoor is actie nodig. Het is echter niet goed mogelijk de effecten per afzonderlijke maatregel vooraf in te schatten. Ook historisch materiaal biedt hierin geen uitkomst, omdat altijd sprake is geweest van een combinatie van maatregelen, die een bepaald effect heeft gehad, maar niet altijd heeft geleid tot betere rapportcijfers. Wel is duidelijk welke maatregelen in het verleden effectief zijn gebleken en natuurlijk moet helder zijn dat de maatregelen bijdragen aan de doelstelling en het bereiken van de wensbeelden.

De door het Rijk beschikbaar gestelde budgetten zijn als randvoorwaarde gehanteerd bij het opstellen van maatregelen. Ook van de vervoerders mag, net als in de huidige situatie al het geval is, een eigen inspanning worden verwacht. Het is echter duidelijk dat de problematiek, met name in de omgeving van Almere, een grotere financiële inspanning vraagt. Immers, met de huidige middelen is sprake van een onacceptabele situatie in termen van incidenten en veiligheidsgevoel.

In dit hoofdstuk is een maatregelenpakket beschreven dat past binnen het te verwachten Rijksbudget (zie hoofdstuk 5). Deze maatregelen sluiten goed aan bij de knelpunten die uit de interviews zijn gebleken en zijn naar verwachting het meest doelmatig. Bij de keuze van de maatregelen zijn de volgende criteria gehanteerd.

Bij het kiezen van maatregelen is in de eerste plaats prioriteit gelegd bij maatregelen die bij de verantwoordelijkheid van de overheid behoren of daar dicht bij staan. Dit heeft geresulteerd in het vrijmaken van middelen voor menselijk toezicht (met name) buiten het voertuig en voor haltes en halteonderhoud. Het gaat hierbij om ruim 50% van het beschikbare budget.

Daarnaast is een deel van de rijksbijdrage gereserveerd voor projecten die primair onder de verantwoordelijkheid van de vervoerder vallen. Hiermee wordt invulling gegeven aan de in de concessies beschreven mogelijkheid om geld beschikbaar te stellen aan de vervoerder voor projecten die de sociale veiligheid bevorderen. In dit meerjarenprogramma is prioriteit gegeven aan projecten die verbetering van de sociale veiligheid als hoofddoel hebben. Tevens dient er bij de vervoerder draagvlak te zijn voor de te nemen maatregelen.

***Het pakket van maatregelen is gebaseerd op een gedegen analyse van de problematiek en sluit daar goed bij aan. Desondanks worden de maatregelen niet dwingend voorgeschreven. Vervoerders of anderen zijn vrij om met alternatieven te komen die evenzeer of zelfs meer bijdragen aan de sociale veiligheid en volgens de voorschriften van het Rijk verantwoord kunnen worden.***

De vervoerders dienen te beschikken over dit meerjarenprogramma, dat samen met de concessiebeschikking richting geeft aan hun inspanningen op het gebied van SVOV.

Periodiek moet worden gemonitord of de doelstellingen gehaald worden (zie hoofdstuk 8) zodat het meerjarenplan zonodig kan worden bijgesteld. Indien het voorgestelde basispakket aan maatregelen onvoldoende effect heeft, dienen andere en/of aanvullende maatregelen te worden genomen door de verantwoordelijke partij(en).

Bij elke maatregel wordt de volgende informatie gegeven:

- Problematiek waar de maatregel een oplossing voor moet bieden.
- Beschrijving van de maatregel.
- Doelstelling waaraan de maatregel moet bijdragen en het beoogde resultaat.
- Partij waarbij de verantwoordelijkheid voor de maatregel ligt.
- Kostenraming en budget dat voor de maatregel wordt gebruikt.
- Planning.
- Relevantie voor elk van de concessiegebieden.

## 7.1 Menselijk toezicht

### *Problematiek*

Reizigers en andere personen die bij haltes lawaai, agressie, vandalisme of andere vormen van overlast veroorzaken, creëren een gevoel van onveiligheid bij reizigers en personeel. In Flevoland zijn er de volgende probleemlocaties en -lijnen:

- Station Almere Centrum (hangjongeren)
- Almere-Parkwijk
- Almere-Buiten
- Almere-Haven centrum
- Overstappunt 't Oor
- Haltes Lelystad Voorhof, Rozengaard en Plantagebrug (hangjongeren)
- Station Lelystad Centrum (hangjongeren)
- Busstation Emmeloord (hangjongeren)
- Busstation Marknesse
- Bussen Lelystad - Dronten (onrust op zaterdagavond; op deze ritten is reeds extra Connexxion personeel aanwezig)
- Bussen Hilversum - Almere (problemen veroorzaakt door schooljeugd)
- Bussen langs AZC's (verbaal / fysiek geweld door strippenkaartfraude / -onbegrip)

Volgens de vervoerders bestaat op deze knelpunten en in het algemeen een grote behoefte aan (zichtbaar) menselijk toezicht. Daarnaast is er in en om Almere in het algemeen sprake van een meer dan gemiddelde (sociale) onveiligheidsproblematiek in het openbaar vervoer.

### *Maatregel*

Toezichthouders worden regelmatig ingezet op in elk geval de stations Almere en Lelystad Centrum en verder op basis van meldingen en verzoeken van chauffeurs in voertuigen en op haltes. De zichtbaarheid is belangrijker dan de grootte van de groepen. Bij incidenten treden de toezichthouders op en zorgen zij zondig voor versterking van politie.

De toezichthouders worden met name op die momenten ingezet waarvan bekend is dat er dan meer sprake is van sociale onveiligheid. Hierbij gaat het met name om de eerste helft van de avond.

Deze maatregel heeft zowel een preventieve als correctieve werking. De nadruk ligt op het preventieve aspect.

### *Doelstelling en beoogd resultaat*

De hierboven beschreven maatregel draagt bij aan de volgende doelstellingen:

- Afname van het aantal incidenten.
- Verbetering van de veiligheidsbeleving op haltes.
- Verbetering van de veiligheidsbeleving in voertuigen.
- Verbetering van de veiligheidsbeleving van personeel.

### *Verantwoordelijkheid*

De vervoerders zijn verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in de bus. Met de provincie en de gemeenten maken zij afspraken over het houden van toezicht buiten het voertuig.

### *Financiële consequenties*

€ 47.500 voor 1,5 fte toezichthouders / controleurs te verdelen over alle concessiegebieden in Flevoland,

### *Planning*

- Eerste kwartaal 2005: uitgewerkt plan over het exacte wie, wat waar en hoe
- Tweede kwartaal 2005: werving en opleiding
- Derde kwartaal van 2005: extra menselijk toezicht is operationeel



### *Relevantie voor elk van de concessiegebieden*

De maatregel is relevant voor alle concessiegebieden. Prioriteit gaat uit naar de hierboven genoemde probleemlijnen en -locaties. Gezien de verdeling van de problematiek binnen Flevoland, wordt voorgesteld om de inzet van het menselijk toezicht als volgt over de provincie te verdelen:

- 0,25 fte Noordoostpolder Noord (ten noorden van Emmeloord; nu Arriva)
- 0,50 fte Overig Flevoland (Noordoostpolder Zuid/Zuidelijke IJsselmeerpolder; nu Connexxion)
- 0,75 fte Almere Streekvervoer (nu Connexxion)

## **7.2 Opleiding personeel**

### *Problematiek*

Onderzoek toont aan dat buschauffeurs en controleurs een grotere kans hebben om slachtoffer van agressie te worden dan vergelijkbare beroepsgroepen. Dit gegeven en de agressie zelf kunnen leiden tot vermindering van plezier in het werk en van motivatie en mogelijkheid om corrigerend op te treden, wat de onveiligheid alleen maar verergert en uiteindelijk hoger ziekteverzuim in de hand werkt. Uiteraard is het de bedoeling om de agressie zelf te doen verminderen, maar een betere weerbaarheid van het personeel is ook gewenst. Dit kan met opleiding en training worden bereikt.

### *Maatregel*

De volgende opleidingen en cursussen kunnen worden gegeven:

- Fysieke en mentale trainingen ter voorkoming en beheersing van conflicten.
- Opleiding tot BOA (Buitengewoon Opsporings Ambtenaar) bij controleurs, waardoor deze bij overtredingen een boete kunnen opleggen.
- Kwaliteit van het optreden en klantvriendelijkheid.

Een andere verantwoordelijkheid van het personeel is het melden van incidenten. Om inzicht te krijgen in sociale veiligheid en het probleem te lijf te gaan, is het van belang dat alle incidenten worden gemeld. Dit dient aan het personeel te worden geïnstrueerd. Een goede terugkoppeling van acties die op meldingen zijn ondernomen is daarbij van belang.

Deze maatregel heeft zowel een preventieve als correctieve werking.

### *Doelstelling en beoogd resultaat*

De hierboven beschreven maatregel draagt bij aan de volgende doelstellingen

- Afname van het aantal incidenten.
- Verbetering van de veiligheidsbeleving in voertuigen.
- Verbetering van de veiligheidsbeleving van personeel.

### *Verantwoordelijkheid*

Vervoerders.

### *Financiële consequenties*

€ 3.000,- voor opleidingen van 3 BOA's per jaar

€ 12.500,- voor cursussen chauffeurs per jaar. Een cursus kost zonder dat verlies van productieuren worden vergoed circa € 450 per chauffeur. Hiermee kunnen circa 25 chauffeurs per jaar een weerbaarheidskursus volgen.

Deze gelden zijn niet beschikbaar voor de concessie Almere Streek, omdat de vervoerder hier de opleidingen reeds in zijn aanbieding heeft toegezegd.

### *Planning*

Het aantal op te leiden personeelsleden per jaar is hierboven vermeld.

*Relevantie voor elk van de concessiegebieden*

Deze maatregel is relevant voor geheel Flevoland.

### **7.3 Huisregels**

#### *Problematiek*

Veel agressie en incidenten blijken te worden veroorzaakt door onduidelijkheid over de geldende regels in het openbaar vervoer. Deze regels zijn te vinden in wetten (waaronder de Wet Personenvervoer) en de algemene reisvoorwaarden van de vervoerder.

Daarnaast is er een maatschappelijke tendens waarbij informele regels minder vanzelfsprekend worden. In sommige gevallen behoeven informele regels formalisering door ze bijvoorbeeld op te nemen in de huisregels. De communicatie van de geldende regels richting de reiziger laat te wensen over.

#### *Maatregel*

De vervoerders dienen huisregels op te stellen en deze af te beelden in het voertuig. Omdat in Flevoland meerdere vervoerders rijden, is afstemming over deze huisregels noodzakelijk. Tevens dienen nieuwe vervoerders de bestaande huisregels over te nemen. Regels kunnen tussentijds wel wijzigen, maar dit moet dan gelden voor alle vervoerders en vergezeld gaan van een goede communicatie. Hierdoor kan er bij reizigers geen twijfel meer bestaan over normen en waarden in de bus. Controleurs en toezichthouders kunnen tevens beter optreden doordat ze kunnen wijzen op de regels.

#### *Doelstelling en beoogd resultaat*

De hierboven beschreven maatregel draagt bij aan de volgende doelstellingen:

- Afname van het aantal incidenten.
- Verbetering van de veiligheidsbeleving in voertuigen.

#### *Verantwoordelijkheid*

Het opstellen en communiceren van huisregels valt onder de verantwoordelijkheid van de vervoerders.

#### *Financiële consequenties*

Eenmalig is € 5.000 beschikbaar (2005) als bijdrage voor de communicatie van de (nieuwe) huisregels. Verder is dit een financiële verantwoordelijkheid van de vervoerder.

#### *Planning*

- Begin 2005: afstemming van de huisregels van verschillende vervoerders
- Tweede helft 2005: communicatie van huisregels (bij voorkeur in combinatie met andere acties op het gebied van SVOV) in het materieel en foldermateriaal

*Relevantie voor elk van de concessiegebieden*

Alle concessiegebieden.

### **7.4 Voorlichting**

#### *Problematiek*

SVOV heeft voor een groot deel te maken met het gedrag van mensen. Reizigers dienen te worden aangesproken op hun gedrag en normen en waarden in het openbaar vervoer. Naast het communiceren van de huisregels is voorlichting bij (potentiële) doelgroepen hier een goed middel.

#### *Maatregel*

Middels voorlichtingscampagnes dienen reizigers te worden geïnformeerd over regels, de consequenties van het overtreden hiervan en de gang van zaken bij het vervoerbedrijf. Voor de gebruikers van het openbaar vervoer dient duidelijk te zijn wat zij mogen verwachten van de vervoerder en het vervoerproduct en wat er van hen wordt verwacht.

Onderdelen van de voorlichting kunnen gericht zijn op bezoek van scholen (vandalismebus) en de asielzoekerscentra in Dronten en Luttelgeest. Hier kan door de vervoerder voorlichting worden gegeven over de werking van en de regels in het openbaar vervoer en de sancties. Daarnaast kan voorlichting worden gegeven aan reizigers over typen en geldigheid van vervoerbewijzen, het tariefsysteem, huisregels, open instapregime (stadsvervoer Almere) versus gesloten instapregime (elders), preventieve maatregelen en omgang met incidenten als slachtoffer of getuige. Ook kan worden gedacht aan activiteiten op het gebied van bewustwording van gedrag en het aandragen van oplossingsrichtingen vanuit de doelgroepen zelf (het Jongerenpanel als onderdeel van het programma Cool Flevoland). Deze maatregel heeft hoofdzakelijk een preventieve werking.

#### *Doelstelling en beoogd resultaat*

De hierboven beschreven maatregel draagt door middel van gedragsverbetering bij aan de volgende doelstellingen:

- Afname van het aantal incidenten.
- Verbetering van de veiligheidsbeleving in voertuigen.

#### *Verantwoordelijkheid*

De verantwoordelijkheid voor communicatie ligt bij de vervoerders en meer projectmatig voor andere (intermediaire) organisaties.

#### *Financiële consequenties*

In 2005 is een budget van € 8.000,- . In de daarop volgende jaren is er jaarlijks een budget van € 13.000,- beschikbaar als bijdrage in de kosten voor communicatie. Hiermee kunnen de kosten van bezoek aan asielzoekerscentra en een paar scholen worden bekostigd. Het gaat dan om circa 300 uur op jaarbasis, ofwel circa 30 - 35 bezoeken op jaarbasis. De rest van de kosten dient door de vervoerders te worden gedragen.

#### *Planning*

Doorlopend door de vervoerder en bij andere (intermediaire) organisaties.

#### *Relevantie voor elk van de concessiegebieden*

Alle concessiegebieden.

## **7.5 Voertuigen schoon en heel**

#### *Problematiek*

Vuil en beschadigd materieel maakt een laagwaardige indruk, maar versterkt ook de gevoelens van onveiligheid bij reizigers. Beschadigd en beklad interieur blijkt ook uit te nodigen tot verder vandalisme. Huidig materieel dient daarom goed te worden onderhouden en bij nieuw materieel dient vandalismebestendigheid een belangrijk aandachtspunt te zijn.

In de kwaliteitsthermometers van zowel Connexxion (Almere Streek) als Arriva (Noordoostpolder Noord) is het oordeel voor de reinheid van de voertuigen met een 5,7 ondermaats te noemen.

#### *Maatregelen*

- Graffiti en kauwgom worden direct bij aankomst in de stalling verwijderd.
- Beschadigd meubilair en andere onderdelen worden snel vervangen.
- Vandalismebestendigheid, goed licht en een goed overzicht voor de chauffeur zijn belangrijke aandachtspunten bij de aanschaf van nieuw materieel.

Deze maatregelen hebben hoofdzakelijk een preventieve werking.

### *Doelstelling en beoogd resultaat*

De hierboven beschreven maatregel draagt bij aan de verbetering van de veiligheidsbeleving in voertuigen.

### *Verantwoordelijkheid*

De verantwoordelijkheid voor het materieel ligt bij de vervoerders. De provincie Flevoland (en de gemeenten Lelystad en Almere) specificeert in toekomstige aanbestedingen de eisen aan voertuigen m.b.t. reinheid en andere zaken die indirect met sociale veiligheid te maken hebben.

### *Financiële consequenties*

Op dit moment maakt Arriva per jaar gemiddeld €20.000 aan kosten voor het herstellen van schade door vandalisme in voertuigen. De kosten voor schadeherstel van Connexxion worden op € 100.000 per jaar geschat. 25% van deze kosten kunnen ten laste van het sociale veiligheidsbudget worden gebracht met een maximum van € 30.000 per jaar. Het schoon en heel houden van voertuigen is in feite een plicht van de exploitant, maar omdat dit een belangrijk knelpunt is, is er uit beleidsmatige overweging voor gekozen om hier geld voor beschikbaar te stellen. In de evaluatie kan eventueel besloten worden om het budget af te bouwen en de middelen ergens anders voor te gebruiken.

### *Planning*

Doorlopend. Prioriteit bij het eventueel inhalen van achterstallig onderhoud: 2005 - 2006.

### *Relevantie voor elk van de concessiegebieden*

Alle concessiegebieden.

## **7.6 Haltes**

### *Problematiek*

Wat voor het materieel geldt, geldt ook voor de haltes: vuile en vernielde haltes vergroten het gevoel van onveiligheid. De vervoerders zijn hiervoor sterk afhankelijk van de wegbeheerders (gemeenten binnen de bebouwde kom, provincie buiten de bebouwde kom) en reclamebedrijven die in veel gevallen eigenaar van respectievelijk de grond / het halteperron en deabri zijn. Een goede organisatie en communicatie is daarom van groot belang.

Het belang van sociale veiligheid op haltes strekt verder dan deabri. Ook de looproute die reizigers van en naar de halte afleggen moet veilig zijn. Met name looproutes naar economische centra, openbare gebouwen en andere attractiepunten verdienen aandacht.

De sociale veiligheid op haltes lijkt geen groot probleem te zijn. In de OV-monitor van 2003 werden de haltes beter of vrijwel gelijk aan het landelijke gemiddelde van 7,11 beoordeeld. In 2002 daarentegen werd over het algemeen lager gescoord dan landelijk. Het aspect "verlichting bij de halte" wordt landelijk doorgaans laag beoordeeld (6,50 in 2003). De meeste Flevolandse gebieden doen het echter nog slechter.

### *Maatregel*

De wegbeheerder dient duidelijk met deabri-exploitant en vervoerder af te stemmen waaraan de haltes moeten voldoen. Vervoerders maken afspraken met de wegbeheerders en reclamebedrijven over realisatie en onderhoud van de haltes en snel herstel van vandalisme. Daarbij gaat het in eerste instantie om deabri, maar bijvoorbeeld ook om de verlichting, begroeiing en veel gebruikte en potentieel onveilige looproutes.

Een eerste actie betreft het inventariseren van sociaal onveilige haltes, bijvoorbeeld met behulp van klankbordgroepen. Hiervoor dient een actieplan opgesteld te worden, bijvoorbeeld snoeien, meer verlichting, etc.

### *Doelstelling en beoogd resultaat*

De hierboven beschreven maatregel draagt bij aan de verbetering van de veiligheidsbeleving op haltes.

### *Verantwoordelijkheid*

De vervoerders zien voortdurend toe op de sociale veiligheid op haltes en omgeving, melden schade bij de wegbeheerders en reclamebedrijven aan en nemen een actieve houding aan bij de opvolging van deze meldingen.

Eerste actie: vervoerders in overleg met klankbordgroep reizigers en wegbeheerders.

### *Financiële consequenties*

Uit het budget sociale veiligheid is jaarlijks € 15.000 beschikbaar voor onderhoud van haltes en hun omgeving. In het eerste jaar wordt dit geld gebruikt als bijdrage voor het maken van een actieplan. In volgende jaren is het geld beschikbaar voor het realiseren van op sociale veiligheid gerichte maatregelen. Met dit bedrag jaarlijks ruim 50 haltes worden onderhouden (reinigen en heel maken). De relatie tussen de wegbeheerders en de provincie dient in het actieplan nader te worden uitgewerkt.

### *Planning*

Doorlopend. Prioriteit bij het inhalen van achterstallig onderhoud met behulp van de inventariseren van sociaal onveilige haltes: 2005 - 2006. Bovendien kan in de planning rekening worden gehouden met maatregelen ter bevordering van de toegankelijkheid van haltes.

### *Relevantie voor elk van de concessiegebieden*

Deze maatregel is relevant voor alle concessiegebieden, maar vraagt de meeste aandacht in de verstedelijkte kernen.

## **7.7 Implementatieplan chipkaart**

### *Problematiek*

De vervanging van het betaalsysteem met strippenkaarten en sterabonnements door een landelijk geldig elektronisch vervoerbewijs (chipkaart) neemt steeds vastere vormen aan. De invoering wordt verwacht in de periode 2006 - 2007.

Met de invoering van de landelijke chipkaart voor het openbaar vervoer verandert het gebruik van vervoerbewijzen, het instapregime en de controle ingrijpend. De gevolgen voor de percentages zwartrijders en de sociale veiligheid zijn momenteel nog niet bekend, hoewel een gunstig effect wordt verwacht. Doordat het systeem een visueel / akoestisch signaal geeft wanneer iemand zonder vervoerbewijs instapt, mag met name bij een open instapregime in de bus een gunstig effect worden verwacht door sociale controle / druk.

Almere heeft zich aangemeld voor een pilot met de chipkaart. De aard en omvang van de pilot is op dit moment nog niet bekend.

### *Maatregel*

Toegang en controle na invoering van de chipkaart dienen onderzocht te worden. Hierbij dienen in elk geval aan bod te komen:

- De mogelijkheden voor BTS (Beheerste Toegang Stations met behulp van poortjes).
- De locatie van de benodigde apparatuur in het voertuig zodanig dat zwartrijden wordt voorkomen en dat geen vertraging ontstaat bij het in- en uitstappen die irritatie kan opleveren.

### *Doelstelling en beoogd resultaat*

Het onderzoek draagt indirect bij aan de in hoofdstuk 6 geformuleerde doelstellingen. De invoering van de chipkaart biedt de mogelijkheid om zwartrijden verder terug te dringen en het veiligheidsgevoel door sociale veiligheid te vergroten.

### *Verantwoordelijkheid*

De introductie van het chipkaart is in principe een verantwoordelijkheid van de vervoerders. De uit de pilot in Almere voortvloeiende inzet van mensen en middelen is tevens een verantwoordelijkheid van de gemeente Almere.

### *Financiële consequenties*

Nog niet bekend, maar dit dient als apart project te worden gezien.

### *Planning*

De gevolgen dienen voor een eventueel experiment of de landelijke invoering van de chipkaart inzichtelijk te zijn.

### *Relevantie voor elk van de concessiegebieden*

Alle concessiegebieden.

## **7.8 Veiligheidsarrangementen**

### *Problematiek*

Door vrijwel alle partijen (provincie, gemeenten, vervoerders) wordt momenteel een gebrek aan structuur in de organisatie van SVOV ervaren, wat de aanpak niet ten goede komt. Bij de zorg voor sociale veiligheid in de openbare ruimte zijn vele actoren betrokken. Veiligheidsarrangementen kunnen de organisatie stroomlijnen. Dit is vergelijkbaar met het convenant Flevolijn (zie paragraaf 4.7).

### *Maatregel*

Er kunnen veiligheidsarrangementen voor een bepaalde lijn of een bepaald gebied worden gemaakt. In elk veiligheidsarrangement zijn gemeenten, vervoerders, politie, justitie en eventueel andere partijen betrokken. De essentie is om hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vast te leggen.

Nadat Flevoland is verdeeld in een aantal veiligheidsarrangementen, de arrangementen zijn bemenst en de doelen en acties (bijvoorbeeld) in een convenant zijn vastgelegd, houdt de organisatie zich met name bezig met:

- Periodiek overleg over de voortgang.
- Aansturen van betrokken en andere partijen bij de uitvoering van acties.

Er vindt waar nodig en mogelijk afstemming plaats met de acties in het Flevolijn convenant, om te voorkomen dat de problematiek zich verplaatst naar het stads- en streekvervoer.

### *Doelstelling en beoogd resultaat*

Deze maatregel bevordert een efficiënte aanpak van SVOV en draagt daarmee indirect bij aan alle doelstellingen uit hoofdstuk 6.

### *Verantwoordelijkheid*

De provincie Flevoland is coördinator en initiator voor de verschillende veiligheidsarrangementen. Deze doet een voorstel voor de indeling in verschillende arrangementen, inventariseert mogelijke participanten en organiseert een startbijeenkomst. Alle andere hierboven genoemde partijen zijn in de operationele fase medeverantwoordelijk.

### *Financiële consequenties*

Het opstellen en uitvoeren van de afspraken in de veiligheidsarrangementen geschiedt binnen de budgetten van de betrokken partijen. Er worden geen additionele middelen beschikbaar gesteld uit het sociale veiligheidsbudget.

### Planning

- Medio 2005, begin 2006: bepalen van reikwijdte en bemensing van veiligheidsarrangementen
- Vóór zomer 2006: vaststellen doelen en acties
- Na zomer 2006: arrangementen zijn operationeel

### Relevantie voor elk van de concessiegebieden

Alle concessiegebieden.

## 7.9 Overzicht verdeling van middelen over maatregelen

In Tabel 7 is de verdeling weergegeven van de beschikbare middelen voor sociale veiligheid over de voorgaande maatregelen in Flevoland (inclusief Almere en Lelystad) in de periode 2005 tot 2010. Het totale beschikbare budget is  $5 \times \text{€ } 121.000 = \text{€ } 605.000$  (prijspeil 2004).

**Tabel 7 Overzicht van de verdeling van het budget sociale veiligheid 2005-2010 (excl. prijspeilcorrecties)**

	2005	2006	2007	2008	2009	Totaal
Menselijk toezicht	€ 47.500	€ 47.500	€ 47.500	€ 47.500	€ 47.500	237.500
Opleiding BOA's	€ 3.000	€ 3.000	€ 3.000	€ 3.000	€ 3.000	15.000
Cursussen rijdend personeel	€ 12.500	€ 12.500	€ 12.500	€ 12.500	€ 12.500	62.500
Vandalismeherstel voertuigen	€ 30.000	€ 30.000	€ 30.000	€ 30.000	€ 30.000	150.000
Halteonderhoud	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000	75.000
Voorlichting + communicatie	€ 8.000	€ 13.000	€ 13.000	€ 13.000	€ 13.000	60.000
Implementatieplan chipkaart	0	0	0	0	0	0
Huisregels	€ 5.000	0	0	0	0	5.000
Veiligheidsarrangementen	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>€ 121.000</b>	<b>€ 121.000</b>	<b>€ 121.000</b>	<b>€ 121.000</b>	<b>€ 121.000</b>	<b>€ 605.000</b>

Opmerkingen:

- *Opleiding BOA en cursussen rijdend personeel*: deze gelden zijn niet beschikbaar voor de concessie Almere Streek omdat de vervoerder deze opleidingen in zijn aanbieding reeds heeft toegezegd.

## 7.10 Inzet van extra middelen

Bij de toewijzing van middelen aan maatregelen is uitgegaan van het jaarlijks beschikbare budget voor de provincie Flevoland van € 121.000. Hiermee kan slechts in beperkte mate invulling worden gegeven aan de werkelijke behoefte aan maatregelen.

Het Rijk zal moeten erkennen dat een snel groeiende stad als Almere eveneens groeiende grootstedelijke problemen kent. Dit heeft behalve gevolgen voor de sociale veiligheid van het stadsvervoer ook zijn impact op het streekvervoer, waarvoor de provincie verantwoordelijk is. De huidige bijdrage voor Flevoland (inclusief Almere en Lelystad) past niet bij de orde van grootte van de sociale onveiligheidsproblematiek die zich in Almere reeds voordoet en in de toekomst verder zal uitbreiden.

De beschikbare budgetten voor Almere (57.000 euro) en de provincie Flevoland (121.000 euro) lijken dan ook in geen verhouding te staan tot de 9,5 mln euro die Stadsgewest Haaglanden en de 1,6 mln euro die Bestuur Regio Utrecht jaarlijks ontvangen. De provincie zou graag zien dat het budget minimaal verdubbelt, zonder dat dit ten koste gaat van middelen voor OV-exploitatie.

## 8 Monitoring, evaluatie en verantwoording

### 8.1 Wijze van monitoring

Gelet op de beperkte hoeveelheid middelen voor sociale veiligheid in Flevoland is de intentie van dit plan geweest om, waar mogelijk, zodanige doelstellingen en indicatoren op te stellen, dat met bestaande, periodiek herhaalde onderzoeken de inputgegevens voor monitoring kunnen worden verkregen. Hiermee worden kosten voor aanvullend onderzoek zoveel mogelijk voorkomen.

In paragraaf 6.2 is reeds vermeld met welke indicatoren de doelstellingen en streefcijfers kunnen worden gemeten en in welke bronnen de benodigde monitoring gegevens kunnen worden gevonden. Het gaat om:

- Zwartrijpercentages
- Incidenten, onderverdeeld in een A-, B- en C-categorie (zie ook paragraaf 6.2.3)
- Rapportcijfers OV-monitor (beoordeling sociale veiligheid)

Naast de indicatoren om de doelstellingen te monitoren, is het verstandig om ook andere, niet in de doelstellingen / streefcijfers opgenomen indicatoren te monitoren. Hierbij kan worden gedacht aan:

- Klachten / klantenreacties m.b.t. sociale veiligheid: deze geven nauwkeuriger inzicht in de probleemlocaties, -lijnen en -tijden. Plotselinge stijging of daling van het aantal klachten kan snel worden opgemerkt.
- Verantwoording geormerkte gelden (zie ook paragraaf 8.3) Door de vervoerder dienen de uitgaven die zijn gedaan met geormerkte gelden, w.o. die voor sociale veiligheid, te worden verantwoord.

Meer informatie over de te verzamelen gegevens ten behoeve van monitoring zijn opgenomen in Bijlage 2.

### 8.2 Evaluatie

Jaarlijks wordt een bondige tussentijdse evaluatie opgesteld en waarin onder meer de ontwikkeling in de sociale veiligheid worden vergeleken met de doelstellingen. Aan het einde van de looptijd (2006) De rapportage wordt jaarlijks voorgelegd aan Gedeputeerde Staten van de provincie Flevoland, de ambtelijke werkgroep OV, de Klankbordgroep OV en wordt daarnaast ambtelijk besproken met de concessiehouders.

De tussenevaluatie omvat naast een monitoringverslag ook een evaluatie van de ingezette maatregelen en de geboekte effecten. Er wordt aangegeven of en waar een tussentijdse aanpassing van maatregelen mogelijk of nodig is.

Er wordt gebruik gemaakt van het in het kader van het Aanvalsplan Sociale Veiligheid opgestelde verantwoordingsprotocol en de evaluatiehandleiding. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van de resultaten van evaluaties van andere OV-autoriteiten op het gebied van effectiviteit van maatregelen.

### 8.3 Verantwoordingseisen

De 'Regeling rijksbijdrage openbaar vervoer 2001' bepaalt dat de concessieverlenende decentrale overheden een geormerkt deel van de rijksbijdrage moeten besteden aan maatregelen ter verbetering van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Aan de daarvoor geldende verantwoordingseisen moet ook worden voldaan door de door de provincie Flevoland gesubsidieerde instellingen of bedrijven. (zie voor de wijzigingen in die regeling: bijlage 5)

Bij de verantwoording moet een onderscheid worden gemaakt naar:

- Menselijk toezicht (controle en service) in of nabij voertuigen, stations en halteplaatsen;
- Technische hulpmiddelen, zoals camera's en meld- of communicatiesystemen;
- Opleiding en training van rijdend, toezichthoudend en operationeel leidinggevend personeel;
- Aanpassingen voertuig (o.a. herstel vandalisme) of omgeving (o.a. herinrichting stations);
- Voorlichting en communicatie gericht op breed publiek of specifieke doelgroepen;
- Samenwerkingverbanden met o.a. politie, justitie, gemeentes en andere vervoerbedrijven.



Bij het uitvoeren van de maatregelen dient met deze verantwoordingseisen rekening te worden gehouden om problemen achteraf met de verantwoording te voorkomen. De provincie moet de vervoerders vragen deze kosten apart zichtbaar te houden in hun administratie en eenmaal per jaar over de uitgaven verantwoording af te leggen. De vervoerder kan dan tevens helder maken wat hij naast deze bedragen zelf in sociale veiligheid investeert.

Tevens is verplicht de effecten van uitgaven boven € 20.000 te specificeren voor reizigers en personeel in het voertuig (per vervoersmiddel: trein, metro, tram bus) en naar station of halte, in de zin van:

- Feitelijke incidenten, m.n. lastig vallen, bedreiging, diefstal en mishandeling;
- Veiligheidsgevoel (de subjectieve veiligheid), uitgedrukt in een cijfer van 1-10.

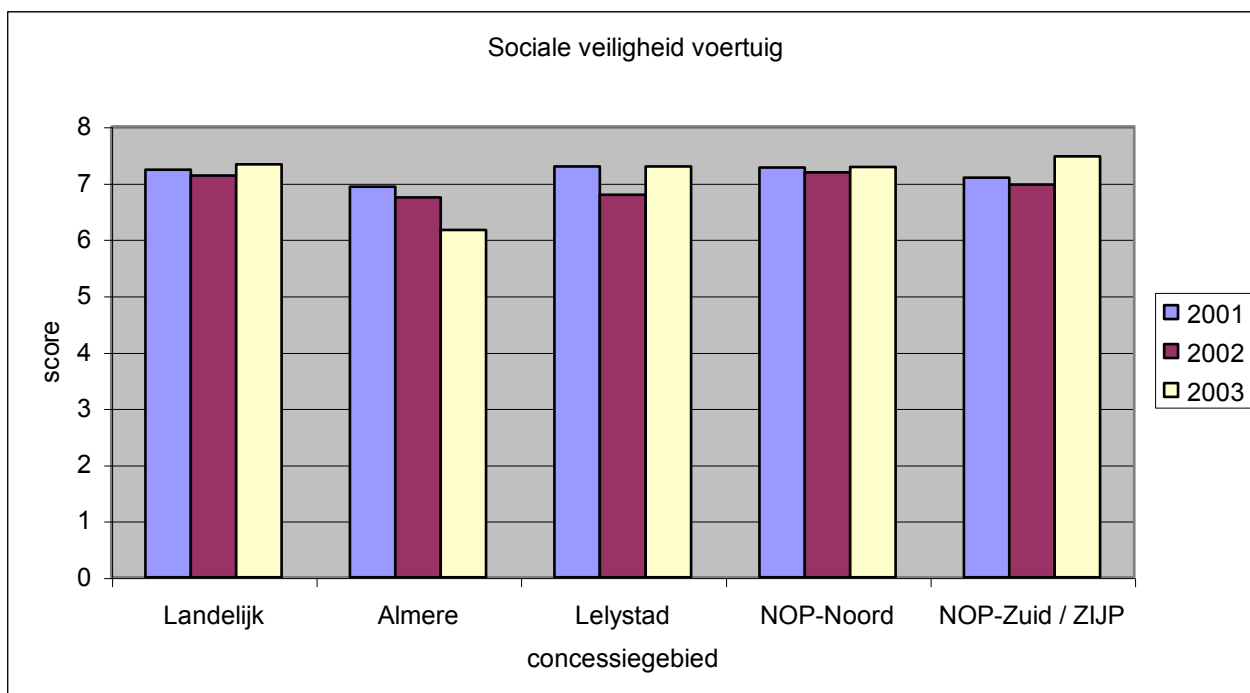
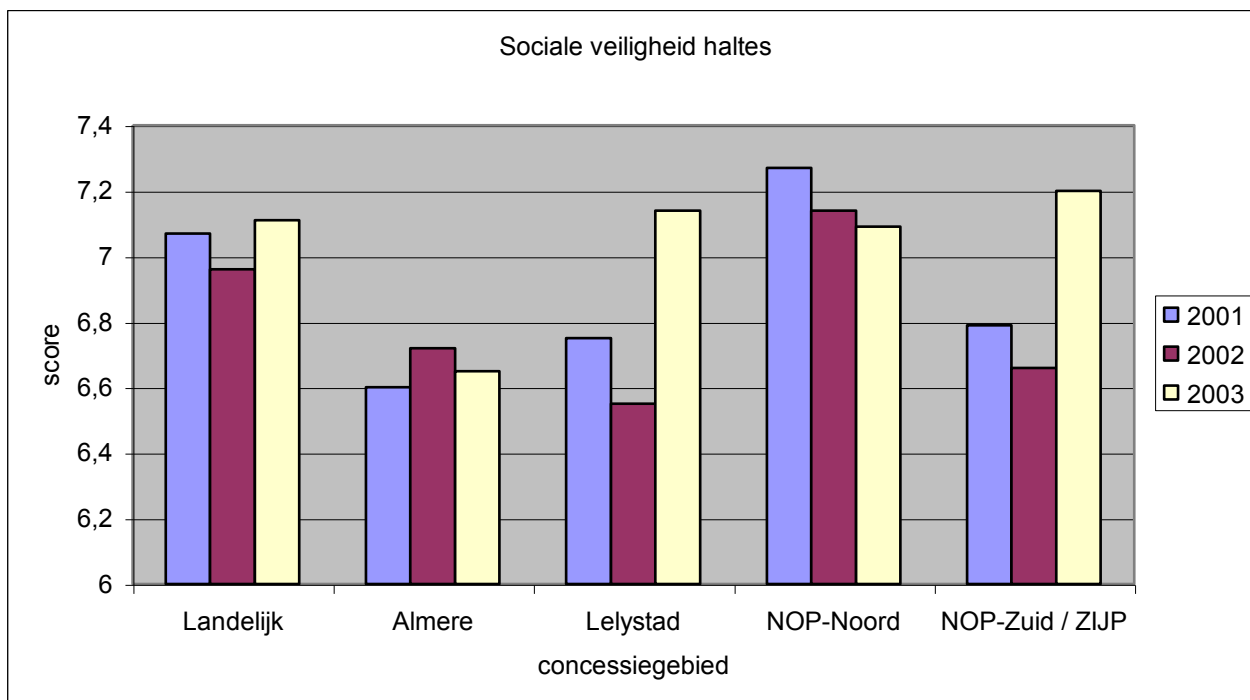
Deze gegevens kunnen worden overgenomen uit de jaarlijkse tussenevaluatie die elk jaar wordt opgesteld.

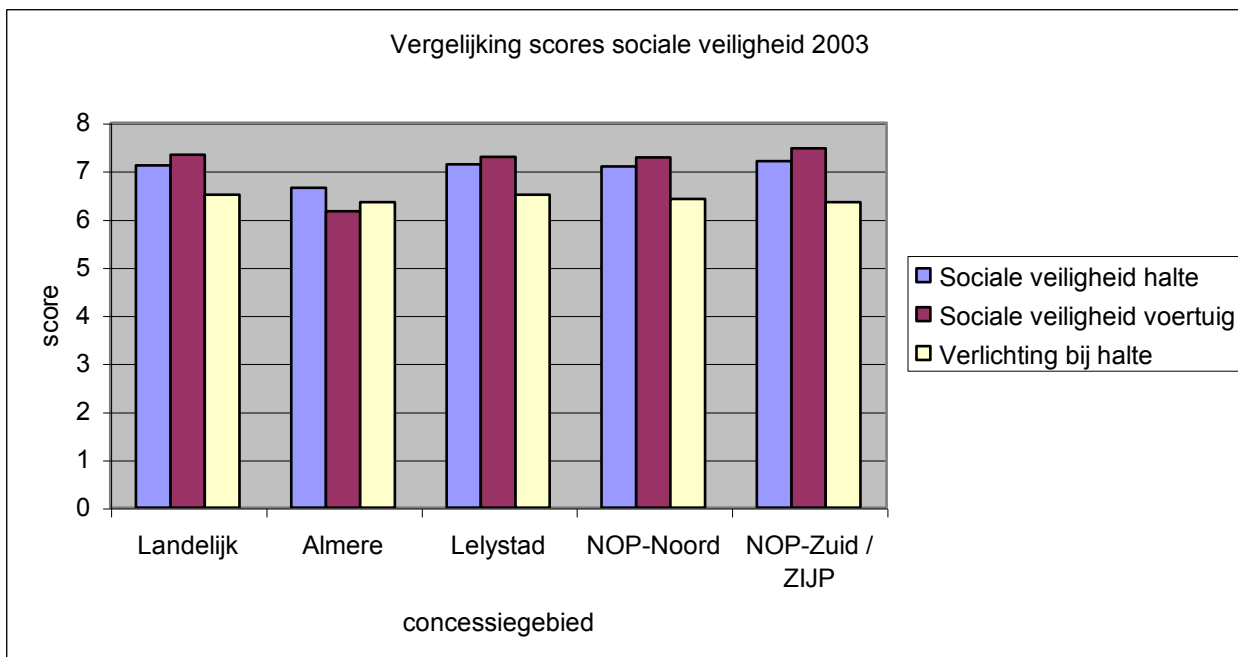
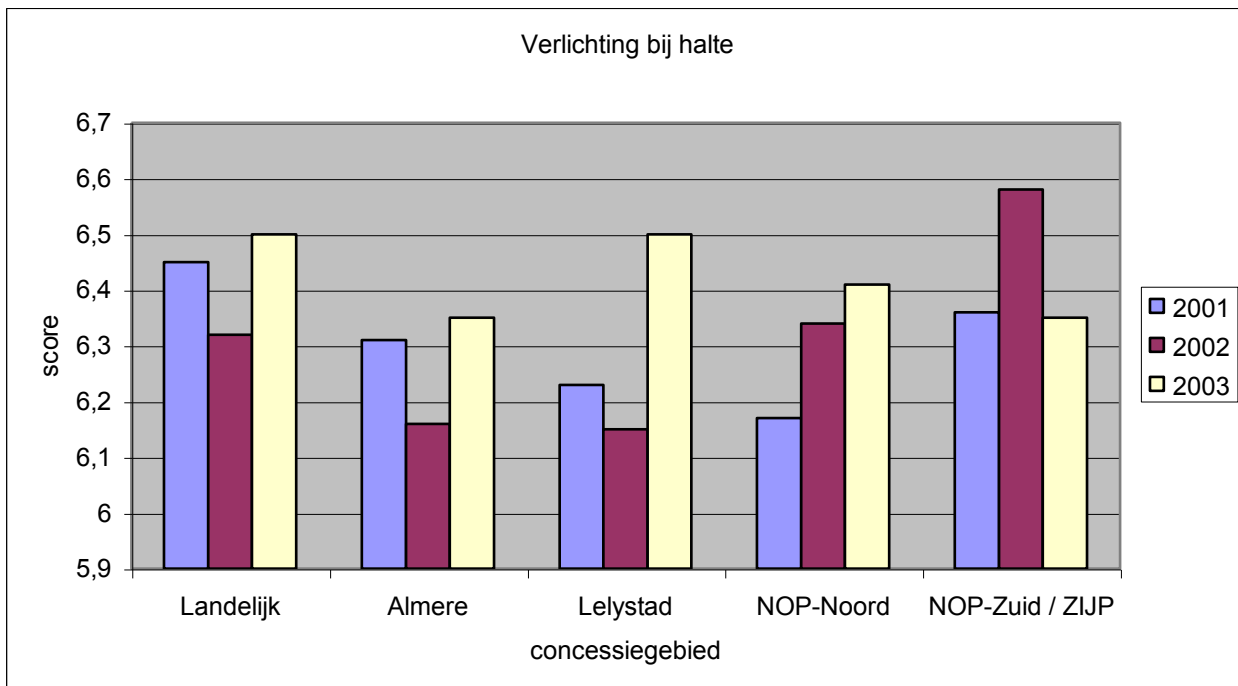
Tot slot wordt door het Ministerie van Verkeer en waterstaat aanbevolen om te specificeren naar:

- Effect op daders in de zin van pakkans, opgelegde sancties of straffen en aantal recidivisten.

Dit vergt afspraken met politie en het OM. Naar onze mening gaat deze specificatie voor de meeste gebieden en problemen te ver en is een dergelijke specificatie alleen zinvol voor hardnekkige probleemgebieden waarvoor een veiligheidsarrangement wordt opgesteld.

## Bijlage 1. SVOV Flevoland volgens OV-monitor





## Bijlage 2. Monitoring SVOV Flevoland

In de in deze bijlage opgenomen tabellen is beschreven met behulp van welke informatie(bronnen) de doelstellingen en de bijbehorende streefcijfers kunnen worden gemonitord. Het betreft uitsluitend informatie-elementen waarbij ook concrete doelstellingen zijn opgenomen in dit meerjarenprogramma. Voorbeelden van andere informatie-elementen die in aanmerking komen voor monitoring in het kader van sociale veiligheid zijn vermeld in hoofdstuk 8.1.

Onderdeel	Subjectieve veiligheid
Veiligheidsaspect	<b>Veiligheidsbeleving op de halte</b>
Bijbehorende doelstelling	"In alle concessiegebieden dient de veiligheidsbeleving op de haltes te verbeteren, vanaf 2010 resulterend in minimaal het rapportcijfer 7,0"
Indicator	Resultaten van een enquête onder reizigers
Bron waaruit de informatie wordt verkregen	OV-monitor CVOV: <a href="http://www.ov-monitor.nl">http://www.ov-monitor.nl</a>
Eenheid waarin de informatie wordt uitgedrukt	Beoordeling op een schaal van 1 tot 10
Detailniveau waarop de gegevens beschikbaar zijn	Per concessiegebied*
Frequentie waarmee nieuwe gegevens beschikbaar komen	Jaarlijks
Opmerkingen	* In de OV-monitor zijn de streekvervoerconcessies die door Connexxion worden gereden samengevoegd in het gebied "Noordoostpolder-Zuid / ZIJP"

Onderdeel	Subjectieve veiligheid
Veiligheidsaspect	<b>Veiligheidsbeleving in het voertuig</b>
Bijbehorende doelstelling	“In alle concessiegebieden dient de veiligheidsbeleving in de voertuigen te verbeteren, vanaf 2010 resulterend in minimaal het rapportcijfer 7,2”
Indicator	Resultaten van een enquête onder reizigers
Bron waaruit de informatie wordt verkregen	OV-monitor CVOV: <a href="http://www.ov-monitor.nl">http://www.ov-monitor.nl</a>
Eenheid waarin de informatie wordt uitgedrukt	Beoordeling op een schaal van 1 tot 10
Detailniveau waarop de gegevens beschikbaar zijn	Per concessiegebied*
Frequentie waarmee nieuwe gegevens beschikbaar komen	Jaarlijks
Opmerkingen	* In de OV-monitor zijn de streekvervoerconcessies die door Connexxion worden gereden samengevoegd in het gebied “Noordoostpolder-Zuid / ZIJP”

Onderdeel	Objectieve veiligheid
Veiligheidsaspect	<b>Zwartrijden in overig Flevoland</b> (buiten Almere)
Bijbehorende doelstelling	“Het zwartrijdspercentage op de buslijnen mag in het streekvervoer maximaal 0,5% bedragen.”
Indicator	Aantal zwart- en grijsrijders als percentage van het totaal aantal instappers in het stads- en streekvervoer in Flevoland, met uitzondering van de stadsdienst Almere.
Bron waaruit de informatie wordt verkregen	Opgave vervoerders, bijvoorbeeld in het kader van het concessiebeheer
Eenheid waarin de informatie wordt uitgedrukt	Percentage
Detailniveau waarop de gegevens beschikbaar zijn	Per concessie
Frequentie waarmee nieuwe gegevens beschikbaar komen	Jaarlijks of per kwartaal
Opmerkingen	Met de vervoerders dienen afspraken te worden gemaakt met betrekking tot de verstrekking van deze gegevens.

Onderdeel	Objectieve veiligheid
Veiligheidsaspect	<b>Zware en middelzware incidenten</b>
Bijbehorende doelstelling	“Het aantal middelzware en zware incidenten moet in de periode 2005-2010 jaarlijks gemiddeld 5% afnemen ten opzichte van het voorgaande jaar.”
Indicator	<p>Som van het aantal zware en middelzware incidenten dat heeft plaatsgevonden in een gebied.</p> <p>Alle incidenten worden geregistreerd in één van de categorieën A, B en C:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A. Aantal geregistreerde overtredingen Strafrecht en APV</li> <li>▪ B. Aantal geregistreerde overtredingen Wet Personenvervoer</li> <li>▪ C. Aantal geregistreerde overtredingen Besluit Personenvervoer en huisregels</li> </ul> <p>Het aantal zware en middelzware incidenten wordt gevormd door de optelsom van de incidenten in de categorieën A en B.</p>
Bron waaruit de informatie wordt verkregen	Incidentregistratie vervoerders, opgave bijvoorbeeld in het kader van het concessiebeheer
Eenheid waarin de informatie wordt uitgedrukt	Aantal incidenten
Detailniveau waarop de gegevens beschikbaar zijn	Per concessie
Frequentie waarmee nieuwe gegevens beschikbaar komen	Jaarlijks of per kwartaal
Opmerkingen	Met de vervoerders dienen afspraken te worden gemaakt met betrekking tot de verstrekking van deze gegevens. Hierbij kan evt. worden aangehaakt bij het informatie-element <i>incidenten</i> uit het MIPOV.

## Bijlage 3. Verantwoordelijkheden SVOV

In hoofdstuk 3 zijn de belangrijkste partijen voor de sociale veiligheid in het openbaar vervoer en hun belangrijkste verantwoordelijkheden aangegeven. In deze bijlage is een meer specifiek overzicht van de verantwoordelijkheden per partij opgenomen.

### Verantwoordelijkheden (gedelegeerd) opdrachtgever OV

- subsidieverlening en toezien op het juiste gebruik daarvan;
- eventueel herverdelen van financiële middelen;
- agenderen van het onderwerp sociale veiligheid, zowel intern als in bestaande en nieuwe contacten met relevante partijen;
- vergroten van draagvlak en het verwerven van (bestuurlijke) steun voor maatregelen
- relaties leggen met andere beleidsterreinen;
- opstellen van eisen op het gebied van sociale veiligheid in concessies / programma's van eisen;
- bij aanbestedingen eisen stellen aan vervoerders t.a.v. communicatie met de klanten en klachtenbehandeling;
- bij aanbestedingen eisen stellen ten aanzien van nieuw materieel;
- bij nieuwe verbindingen de keuze van de vervoerstechniek, locatiekeuze (haltes, stations);
- eisen stellen aan lijnvoering, dienstregeling, objectieve- en subjectieve wachttijden, voor- en natransport bij nieuwe en bestaande verbindingen;
- veiligheidsaspecten betrekken bij de locatiekeuze: overzichtelijkheid, controleerbaarheid en attractiviteit van de omgeving, aanwezigheid van vluchtroutes, criminaliteitsbestendigheid;
- wegbeheerders adviseren over niveau van aankleding, inrichting en beheer van haltes;
- wegbeheerders bewegen om een goede bewegwijzering naar, en waar nodig op, de haltes te realiseren;
- Verzamelen en analyseren van gegevens in het kader van monitoring
- Bepalen of de gewenste effecten worden gerealiseerd, door welke maatregelen dit is gebeurd en of bijstelling van het beleid noodzakelijk is;

### Verantwoordelijkheden vervoerders:

- invullen van eisen m.b.t. lijnvoering, dienstregeling, objectieve- en subjectieve wachttijden, voor- en natransport bij nieuwe en bestaande verbindingen;
- tegengaan van over- en undercrowding;
- zorgen voor voldoende menselijk toezicht op de juiste plaats en tijd;
- exploiteren van camerasystemen, toegangsdetectie etc.;
- zorgen voor een adequate opvolging bij geconstateerde onregelmatigheden;
- zichtbare aanwezigheid van personeel, alarmknoppen en verbindingsmiddelen en het adequaat reageren op meldingen;
- zwartrijden binnen de landelijke normen houden, duidelijke kaartverkoop en controle;
- gericht beheersbeleid op overlastgevendende groepen;
- gericht beleid ten aanzien van kwetsbare groepen;
- het hebben van duidelijke huis- en gedragsregels en handhaving daarvan;
- goede communicatie met de passagiers, het hebben van een goede klachtenbehandeling;
- kwaliteit van optreden en klantvriendelijkheid van het personeel;
- training en instructie van alle personeel dat in aanraking komt met de reiziger in het voorkomen en beheersen van conflicten;
- veiligheid een vaste plaats geven in alle aspecten van het personeelsmanagement.

### Verantwoordelijkheden gemeenten

De gemeente is enerzijds wegbeheerder en anderzijds verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid. Dit resulteert in het volgende takenpakket:

- veiligheidsaspecten betrekken bij de locatiekeuze, overzichtelijkheid, controleerbaarheid en attractiviteit van de omgeving, criminaliteitsbestendigheid;
- bij aankleding, inrichting en beheer van haltes sociale veiligheidsaspecten zwaar laten meewegen. Zorgen voor schone en hele haltes en halte-infrastructuur. Aanwezigheid van veilige en voldoende



voorzieningen voor het stallen van fietsen en auto's. Zorg voor het onderhoud van groenvoorziening, openbare verlichting en een makkelijke toegang tot de haltes;

- een goede bewegwijzering naar, en waar nodig op, de haltes realiseren;
- sturende rol in het driehoeksoverleg met OM en politie.

### **Verantwoordelijkheden politie**

- verantwoordelijk voor handhaving sociale veiligheid in openbare ruimte;
- speelt rol in de opvolgingsorganisatie.

### **Verantwoordelijkheden justitie en openbaar ministerie**

- heeft wetgevende en regelgevende taak;
- belangrijke rol ten aanzien van prioriteitstelling.

### **Overige partijen**

Naast de bovenvermelde vijf belangrijkste partijen zijn er ook nog andere partijen die te maken hebben met of van invloed zijn op de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Hierbij kan worden gedacht aan:

- NS;
- taxi's;
- spoorwegpolitie (onderdeel van KLPD);
- marechaussee;
- stadswacht;
- particuliere beveiligingsbedrijven;
- landelijk parket;
- 19 arrondissementen;
- stichting HALT;
- Stichting Maatschappij Veiligheid en Politie;
- stichting zinloos geweld;
- Nederlands Politie Instituut;
- landelijk platform BOA's;
- Rover
- buurtbeheer;
- buurtpreventie;
- GGD;
- RIAGG;
- onderwijsinstellingen;
- horeca;
- ondernemers;
- bedrijven;
- werkgeversorganisaties;
- Kamers van Koophandel;
- Centra voor Werk en Inkomen;
- klantenpanel;
- LOCOV;
- zorgmakelaars en brandweer;
- jeugd- en welzijnswerk;
- verslavingszorg;
- opvang daklozen (Kessler Stichting en Leger des Heils)
- slachtofferhulp;
- verzekeraars;
- vervoermiddelenindustrie;
- onderzoekers;
- 3VO;
- ANWB;
- fietsersbond;
- Trans Link Systems (ontwikkeling en beheer chipkaart).

## Bijlage 4. Verantwoordingseisen V&W

Voor de verantwoording van het gebruik van geormerkte rijksmiddelen voor SVOV geldt de Regeling Rijksbijdrage Openbaar Vervoer en de volgende **Wijzigingen in bijlage 5 v/d Regeling rijksbijdrage exploitatie OV m.b.t. verantwoording SVOV:**

**3.2** Uitgaven voor sociale veiligheid worden op ‘middelenniveau’ gespecificeerd naar de volgende maatregelen:

- a. menselijk toezicht in of nabij voertuigen, stations of halteplaatsen in zowel bedragen als kwantiteiten\*);
- b. materiële zaken als technische hulpmiddelen (o.a. camera's en meld- of communicatiesystemen) en aanpassingen van voertuig (o.a. herstel vandalisme) of omgeving (o.a. herinrichting stations);
- c. overige uitgaven als opleiding en training van rijdend, toezichthoudend en operationeel leidinggevend personeel, voorlichting en communicatie gericht op een breed publiek of specifieke doelgroepen, samenwerkingsverbanden met o.a. politie, justitie, gemeenten en (andere) vervoerbedrijven, coördinatie, advisering, onderzoek en overige ondersteuningskosten.

\*) Voor het Regionaal Orgaan Amsterdam, de Stadsregio Rotterdam, het Stadsgewest Haaglanden en het Bestuur Regio Utrecht geldt als extra eis een nadere specificatie van de uitgaven naar toezichtfunctie (o.a. BOA's, conducteurs, controleurs) alsmede een tabel met een cijfermatig overzicht van de fysieke aantallen per functiesoort, uitgedrukt in fte's in het boekjaar en in die van het vorige jaar.

**3.3** Voor de uitgaven voor sociale veiligheid geldt tevens de verplichting tot specificatie van de effecten op 'resultaatniveau'. Het gaat hierbij om een specificatie voor zowel reizigers als personeel onderverdeeld naar voertuig (per vervoersmiddel: trein, metro, tram bus) en naar station of halte, in de zin van:

- a. feitelijke incidenten, m.n. lastig vallen, bedreiging, diefstal en mishandeling;
- b. veiligheidsgevoel (de subjectieve veiligheid), uitgedrukt in een cijfer van 1-10.

Bovenstaande informatie behoeft niet in het kader van deze verantwoording te worden aangeleverd wanneer al door deelname aan de landelijke monitorsystemen (klantenbarometer, personeelsmonitor en incidentenregistratie) in deze informatiebehoefte wordt voorzien.

Bij de bestedingen van geormerkte bijdragen voor bedragen kleiner dan € 20.000 vervalt de verplichting tot nadere specificatie op 'resultaatniveau'.

#### 4c: Specificatie sociale veiligheid op 'middelenniveau' 3)

<i>(Bedragen in duizenden euro's)</i>	<b>Bedrag 4)</b>	<b>totaal fte's in jaar N 5)</b>	<b>totaal fte's in jaar N-1 5)</b>
BOA's 5)			
Conducteurs 5)			
Controleurs 5)			
Eventuele andere functiesoorten 5)			
Totaal menselijk toezicht			
Materiële zaken			
Overige uitgaven			
<b>Totaal sociale veiligheid</b>			

3) bestedingen zijn hoger dan wat onder C onder de categorie "sociale veiligheid" is verantwoord indien ook gelden uit de generieke bijdrage voor maatregelen op het terrein van sociale veiligheid zijn aangewend (zie artikel 18 lid 1.c)

4) expliciet aangeven wanneer de bestedingen betrekking hebben op maatregelen in eerdere jaren

5) de nadere specificaties zijn verplicht voor ROA, SRR, HGL en BRU en facultatief voor de overige concessieverleners. Deze verplichting is het gevolg van het feit dat genoemde concessieverleners specifieke bijdragen hebben ontvangen voor (extra) toezichthouders op tram en metro. Met deze informatie ontstaat inzicht in de doelmatigheid van de besteding van de middelen.

**4d: Specificatie sociale veiligheid op 'resultaatniveau' 6)**

Effectmeting in jaar N	Reizigers				Station of halte	Personeel			
	voertuig					Voertuig			
	trein	metro	tram	bus		trein	Metro	tram	bus
aantal feitelijke incidenten									
veiligheidsgevoel (cijfer van 1-10)									

6) Invulling van dit model is niet verplicht wanneer de gevraagde gegevens al beschikbaar zijn door deelname aan de landelijke monitorsystemen (klantenbarometer, personeelsmonitor en incidentenregistratie) of de totale uitgaven voor sociale veiligheid van de concessieverlener kleiner zijn dan € 20.000



## Bijlage 6. Concessie-eisen ten aanzien van SVOV

Landelijk wordt sociale onveiligheid in het openbaar vervoer gezien als een urgent maatschappelijk probleem. Om dit probleem aan te pakken heeft het ministerie van Verkeer en Waterstaat het Aanvalsplan Sociale Veiligheid opgesteld. De provincie Flevoland heeft een Meerjarenplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2005 – 2010. Hierin is het sociale veiligheidsbeleid vastgelegd. De concessiehouder dient uitvoering te geven aan dit beleid. De rol van de concessiehouder kan in het kort als volgt worden omschreven. Hij dient zich in te spannen voor de veiligheid van reizigers en chauffeurs, door alert te zijn, problemen te signaleren en aan te pakken. Daarbij is de taak van de concessiehouder gericht op het verblijf in de bus. Veiligheidsproblemen die zich elders op de reis voordoen (lopen naar de halte, wachten op het busstation) zijn niet primair de taak van de concessiehouder.

Onderstaande voorschriften zijn en worden opgenomen in de concessies binnen de provincie Flevoland, zij het dat in sommige concessies niet alle voorschriften gelden.

### Voorschriften

1. De concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid en het veiligheidsgevoel in het voertuig en dient zich uit dien hoofde maximaal in te spannen om ervoor te zorgen dat reizigers en personeel zich tijdens de reis veilig voelen. Dit betreft zowel de verkeersveiligheid als de sociale veiligheid.
2. De concessiehouder signaleert problemen op het gebied van de sociale veiligheid, neemt zelf maatregelen ter bevordering van de sociale veiligheid en initieert maatregelen voor zover deze buiten de macht van de concessiehouder liggen. Hij dient hiertoe onder andere incidenten, inclusief incidenten buiten het voertuig, te melden aan de verantwoordelijke instanties, te registreren volgens de landelijke incidentenregistratie en aan de concessieverleners inzicht te verschaffen in deze registratie.
3. De chauffeur dient er op toe te zien dat reizigers zich veilig voelen. Hij hanteert een veilige rijstijl en handhaaft rust en orde in het voertuig.
4. De concessiehouder dient ervoor te zorgen dat het personeel de reizigers veilig, comfortabel en volgens de dienstregeling vervoert.
5. Bij eventuele calamiteiten in de voertuigen dient het personeel, bijvoorbeeld via een (stil)alarm, direct alarm te kunnen slaan.
6. De concessiehouder dient er voor te zorgen dat zwartrijden wordt voorkomen en zwartrijders dusdanig worden aangesproken dat agressie zoveel mogelijk wordt voorkomen.
7. De concessiehouder geeft jaarlijks aan welke maatregelen hij gedurende het jaar neemt om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren (plan van aanpak sociale veiligheid). Het plan van aanpak moet aansluiten bij het vigerende sociale veiligheidsbeleid van de provincie Flevoland, zoals vastgelegd in het *Meerjarenplan*.
8. Het plan bevat een volledig overzicht van activiteiten van de concessiehouder om de sociale veiligheid te bevorderen, onder vermelding van inhoud en doel van de activiteit, de tijdplanning, de inzet van personeel, de wijze van resultaatmeting en de motivatie voor het ondernemen van de betreffende activiteit. In het plan dient ten minste aandacht te worden besteed aan de volgende onderwerpen:
  - de dienstverlening door, en weerbaarheid van, het personeel;
  - de uitrusting van het materieel;
  - toezicht;
  - preventie.
9. De concessiehouder dient mee te werken aan de uitvoering van het Meerjarenplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer van de provincie Flevoland. Hij is verplicht om uitvoering te geven aan de hierin genoemde maatregelen (voor zover een taak van de concessiehouder), tegen vergoeding van de in deze plannen genoemde bedragen.