

# Statenmededeling

## Onderwerp

Uitvoeringsplannen sociale veiligheid openbaar vervoer 2018

## Datum

27 maart 2018

## Documentnummer

GS: 4333621

PS: 4338114

Aan Provinciale Staten van Noord-Brabant,

## Kennisnemen van

De uitvoeringsplannen sociale veiligheid 2018 van Arriva en Hermes voor hun Brabantse OV-concessies en diverse ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid.

## Aanleiding

In de door uw Staten op 21 september 2012 vastgestelde [OV-visie](#) zijn de speerpunten op het gebied van het sociaal veiligheidsbeleid vastgesteld:

- Hoog rapportcijfer voor sociale veiligheid handhaven;
- Hoog basisniveau van sociale veiligheid eisen in de OV-concessies; en
- Huidig beleid voortzetten om op basis van een sociaal veiligheidsplan en maatwerk duidelijke afspraken met de vervoerder, politie en gemeenten te maken over toezicht, voorlichting, etc. Het verdient hierbij aanbeveling de (financiële) inspanning voor sociale veiligheid van de vervoerder apart af te bakenen, zodat transparant wordt gemaakt dat deze blijvend voor sociale veiligheid benut wordt.

Op basis daarvan is in de concessievoorschriften opgenomen dat de vervoerders Arriva en Hermes per OV-concessie een basisplan sociale veiligheid maken dat jaarlijks geactualiseerd wordt in de vorm van een uitvoeringsplan. Sociale veiligheid is om die reden ook geen onderdeel van de aanbesteding van de concessies. Op basis van de jaarlijks ingediende uitvoeringsplannen verlenen wij subsidie voor sociale veiligheidsmaatregelen.

## Bevoegdheid

Provinciale Staten hebben de OV-visie vastgesteld. Deze visie biedt ook het kader voor het sociaal veiligheidsbeleid voor het openbaar vervoer.

Gedeputeerde Staten voeren het sociaal veiligheidsbeleid uit. Dit maakt integraal onderdeel uit van de OV-concessies

**Datum**

27 maart 2018

**Documentnummer**

GS: 4333621

PS: 4338114

**Kernboodschap**

*1. Wij vinden het belangrijk dat er een hoog niveau van sociale veiligheid is in het Brabantse OV.*

Dat wij veel belang hechten aan een hoog niveau van sociale veiligheid komt tot uitdrukking in ons beleid, zoals we dat hierboven in de aanleiding hebben aangegeven.

De veiligheidsbeleving bij de reiziger wordt jaarlijks voor alle concessies in Nederland onderzocht door het CROW in de OV-klantenbarometer. De cijfers voor de beleving van de reiziger over 2016 en 2017 zijn als volgt.

concessie	2016	landelijk	2017	landelijk
West-Brabant	7,8	7,7	7,8	7,8
Oost-Brabant	7,7	7,7	8,0	7,8
Zuidoost-Brabant	7,7	7,7	7,9	7,8

Bron: OV-Klantenbarometer OV 2017 provincie Noord-Brabant, CROW

Uit de cijfers blijkt dat in 2017 in twee van onze OV-concessies het oordeel van de reiziger over de sociale veiligheid boven het landelijke gemiddelde ligt. Dat is overeenkomstig de doelstelling van door uw Staten vastgestelde OV-visie. In de concessie West-Brabant is het oordeel in 2017 gelijk aan het landelijke oordeel.

Om te bevorderen dat we deze "mooie" positieve rapportcijfers in de komende jaren kunnen behouden en mogelijk nog kunnen verbeteren, hebben we voor 2018 in overleg met de vervoerders afgesproken dat wij - voor de drie Brabantse OV-concessies samen - bovenop het reguliere budget voor sociale veiligheid een extra budget van afgerond € 80.000,- ter beschikking stellen. Op basis van 50% financiering door de vervoerder en 50% door de provincie willen wij met deze aanvullende financiering de extra toepassing van innovatieve maatregelen in 2018 bevorderen. Door deze extra financiering wordt het mogelijk om als pilot bodycams voor toezichthouders in te zetten, hot-spot haltes (haltes waar relatief veel incidenten plaatsvinden) extra te schouwen, extra inzet te plegen om incidenten te analyseren en een gedragscampagne uit te voeren onder het publiek gericht op sociaal veiliger OV.

*2. Met de uitvoeringsplannen sociale veiligheid 2018 wordt invulling gegeven aan de relevante landelijke afspraken en concessiebepalingen.*

**Datum**

27 maart 2018

**Documentnummer**

GS: 4333621

PS: 4338114

De inzet van toezichthouders wordt gecontinueerd. Meer dan 90% van de kosten van de sociale veiligheidsplannen wordt besteed aan de inzet van deze toezichthouders. In 2018 worden in totaal 22 toezichthouders ingezet, dat is hetzelfde aantal als in 2017. In 2017 werden er daarnaast tijdelijk extra toezichthouders ingezet als gevolg van de overvallen op buschauffeurs. Conform afspraken met vervoerders en vakbonden is deze extra inzet beëindigd bij de invoering van cashloos betalen per 1 december 2017.

Provincie en vervoerders investeren samen in sociale veiligheid in 2018 voor een totaalbedrag van € 3.980.598,-, waarvan aandeel provincie € 1.836.837,-, aandeel Arriva (2 concessies) € 1.387.761,- en aandeel Hermes (1 concessie) € 756.000,- (bron: begroting uitvoeringsplannen 2018).

*3. De zorg voor de veiligheid van de buschauffeur is primair een taak van de werkgever, enkel in noodsituaties treden we als concessieverlener op.*

De zorg voor de veiligheid van de buschauffeur is primair een taak van de vervoerder, zoals elke goede werkgever voor een veilige werkomgeving dient te zorgen. Alleen in geval van een directe noodsituatie treden we als concessieverlener op. Voorbeeld van zo'n noodsituatie was de reeks overvallen op buschauffeurs in 2016. Dit was de aanleiding om als concessieverlener samen met de vervoerders te investeren om versneld mogelijk te maken dat alleen nog maar met pin of contactloos kan worden betaald in alle 822 Brabantse bussen. Bij dat proces zijn chauffeurs nadrukkelijk betrokken. Arriva en Hermes hebben desgevraagd aangegeven dat zij tot op heden positieve reacties krijgen van hun chauffeurs over de invoering van cashloos OV. Sinds de invoering van die maatregel zijn er in de Brabantse OV-concessies geen overvallen meer geweest op buschauffeurs.

*4. Er zijn landelijke afspraken op het gebied van sociale veiligheid, waaraan de vervoerders en de provincie zich dienen te houden.*

In 2012 hebben streekvervoerders, de rijksoverheid, provincies, de toenmalige stadsregio's en de vakbonden het Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer afgesloten. Dit koepelconvenant (zie bijlage 1), bestaat uit een tweetal deelconvenanten:

- het Deelconvenant Arbocatalogus (partijen zijn: vervoerders en vakbonden); en
- het Deelconvenant Sociale Veiligheid in de concessie.

Het Deelconvenant Sociale Veiligheid in de concessie bevat zaken ten aanzien van sociale veiligheid die in de OV-concessies geregeld moeten worden en vormen samen de basisnorm sociale veiligheid (partijen zijn: stads- en streekvervoerders, OV-autoriteiten en de rijksoverheid).

Het convenant is medio 2017 afgelopen en op dit moment loopt een evaluatie naar de werking ervan. Intussen handelen de partijen nog steeds in lijn van het convenant.

**Datum**

27 maart 2018

**Documentnummer**

GS: 4333621

PS: 4338114

Verder hebben alle partijen uit de OV-sector, vervoerders, vakbonden, politie, decentrale overheden en het Rijk op 25 oktober 2016 het Integraal actieprogramma sociale veiligheid vastgesteld (zie bijlage 2). Aanleiding voor dat actieprogramma waren voortdurende incidenten, die grote impact hebben op medewerkers en reizigers. Het actieprogramma bevat een dadergerichte aanpak met maatregelen gericht op preventie van geweldsincidenten, repressie en de verbetering van de positie van de slachtoffers.

*5. Er zijn bepalingen op het gebied van sociale veiligheid opgenomen in onze OV-concessies.*

Om te allen tijde te voorkomen dat er bezuinigd wordt op de sociale veiligheid van onze reizigers en de chauffeurs, wordt sociale veiligheid uit de aanbesteding van de concessie gehouden. In plaats daarvan is per jaar (voor de duur van onze OV-concessies) een geormerkt provinciaal budget beschikbaar voor sociale veiligheidsmaatregelen. De hoogte van dat budget is vastgelegd in de concessies. Voor alle Brabantse concessies samen bedraagt dat (reguliere) budget voor 2018 € 1.757.788,-.

In onze OV-concessies is onder meer bepaald dat de vervoerder verplicht is te voldoen aan de afspraken uit het eerder genoemde Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer. Andere belangrijke zaken die we hebben opgenomen zijn: camera's in alle bussen, een noodknopvoorziening in de bussen en regels over de inzet van toezichthouders (Boa's).

*6. Over de ontwikkeling van de sociale veiligheid in Brabant is naast informatie uit de Klantenbarometer OV ook informatie beschikbaar vanuit een incidentregistratiesysteem en vanuit de Personeelsmonitor.*

Klantenbarometer OV

De informatie uit de Klantenbarometer OV is hiervoor (tabel op bladzijde 2) al weergegeven.

Incidentregistratiesysteem

De vervoerders registreren incidenten volgens de zogenaamde ABC-methodiek. Binnen die methodiek worden drie verschillende type incidenten onderscheiden.

De A-incidenten zijn incidenten die binnen het strafrecht verboden zijn (voorbeeld: mishandeling buschauffeur). De incidenten in de B-categorie zijn overtredingen van de Wet personenvervoer 2000 (voorbeeld: reizen met een ongeldig vervoerbewijs) en de incidenten in de C-categorie betreffen overtredingen van huisregels van de vervoerder (voorbeeld: voeten op de bank).

De ontwikkeling van de incidenten in de afgelopen twee jaren in onze OV-concessies is als volgt:

	2016	2017	verandering
A-incidenten	186	135	27% daling
B-incidenten	773	1072	39% stijging
C-incidenten	384	943	146% stijging

**Datum**

27 maart 2018

**Documentnummer**

GS: 4333621

PS: 4338114

De cijfers over de incidenten van 2016 naar 2017 zijn moeilijk te vergelijken, omdat per 1 januari 2017 de landelijke incidentregistratie is aangepast. Deze aanpassing van de registratie bleek om verschillende redenen nodig. Eén van die redenen was dat er tussen vervoerders interpretatieverschillen waren ontstaan over de toepassing van de categorisering.

Als we de cijfers van 2016 toch vergelijken met die van 2017 zien we dat het aantal A-incidenten afneemt en dat de B- en C-incidenten toenemen. Dit beeld zien we ook bij verschillende OV-concessies elders in het land en wordt volgens vervoerders met name veroorzaakt door de nieuwe, meer uniforme, categorisering. De sterke toename van het aantal C-incidenten is deels toe te schrijven aan de toevoeging van categorie C3, de vernieling vanabri's. Daarnaast hebben de vervoerders procedures ontwikkeld om hun personeel incidenten eerder te laten melden en ze na een melding beter te begeleiden. Het is mogelijk dat het totaal aantal incidenten hierdoor in 2017 is toegenomen.

Personeelsmonitor 2016

De Personeelsmonitor is een grootschalig onderzoek dat één keer per twee jaar wordt gehouden onder het OV-personeel.

Het oordeel van de veiligheid in en rond het OV wordt over 2016 voor de Brabantse OV-concessies met een gemiddeld rapportcijfer van 6,7 beoordeeld. Voor geheel Nederland is dat rapportcijfer 6,8.

**Consequenties**

Met de door Arriva en Hermes gepresenteerde plannen voor Sociale Veiligheid in 2018 wordt voldaan aan de landelijke afspraken en de concessiebepalingen op het gebied van sociale veiligheid.

**Europese en internationale zaken**

Geen bijzonderheden

**Communicatie**

Geen bijzonderheden

## **Vervolg**

Uiterlijk medio 2019 zullen Arriva en Hermes aan ons rapporteren over de in 2018 uitgevoerde projecten en acties op het gebied van sociale veiligheid. Over deze rapportage zullen wij u te zijner tijd via een Statenmededeling informeren.

## **Datum**

27 maart 2018

## **Documentnummer**

GS: 4333621

PS: 4338114

## **Bijlagen**

1. Convenant Sociale Veiligheid
2. Integraal Actieprogramma Sociale Veiligheid
3. Plan Sociale Veiligheid 2018 West-Brabant
4. Plan Sociale Veiligheid 2018 Oost-Brabant
5. Plan Sociale Veiligheid 2018 Zuidoost-Brabant

Gedeputeerde Staten van Noord Brabant,

de voorzitter,

de secretaris,

prof. dr. W.B.H.J. van de Donk

drs. M.J.A. van Bijnen MBA

Opdrachtgever: de heer H.W.J. Swaans 06-18303462,  
[hswaans@brabant.nl](mailto:hswaans@brabant.nl), programmamanager.

Opdrachtnemer: de heer P.J.C. van Wijck (073) 6808264,  
[pvwijck@brabant.nl](mailto:pvwijck@brabant.nl), adviseur OV-beleid en Regiotaxi.