

Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

Rijnstraat 8  
2515 XP Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000  
F 070-456 1111

**Ons Kenmerk**

IENW/BSK-2018/133467

**Bijlage(n)**

2

Datum 5 juli 2018  
Betreft Voortgang sociale veiligheid in het ov

Geachte voorzitter,

Hierbij informeer ik, mede namens de minister van Justitie en Veiligheid (JenV), zoals eerder toegezegd, uw Kamer over de voortgang van het integraal actieprogramma sociale veiligheid in het openbaar vervoer (ov) en over de voortgang en uitvoering van een aantal moties en toezeggingen op het gebied van sociale veiligheid in het ov.

Actieprogramma Sociale Veiligheid

Er gebeurt veel om de veiligheid van reizigers en personeel in het ov te vergroten. Het Rijk heeft partijen uit de gehele ov-keten door een integrale veiligheidsaanpak bijeengebracht met als gemeenschappelijk doel het samen aanpakken en verbeteren van de sociale veiligheid. In oktober 2016 stelden NS, streekvervoerders, stadsvervoerders, politie, vakbonden, decentrale overheden en onze ministeries het integraal actieprogramma sociale veiligheid vast. Dit is een programma op basis van de High Impact Crime (HIC) aanpak van het ministerie van JenV. Deze aanpak is gericht op incidenten met een grote maatschappelijke impact. Andere voorbeelden hiervan zijn overvallen, straatroof, geweld en woninginbraak.

In het integrale actieprogramma sociale veiligheid zijn concrete ambities afgesproken over de objectieve veiligheid (het aantal incidenten) en de subjectieve veiligheid (het veiligheidsgevoel van reizigers en medewerkers in het ov). Alle betrokkenen hebben een concreet en resultaatgericht maatregelenpakket afgesproken. In het bijgevoegde voortgangsbericht is de voortgang van de maatregelen opgenomen inclusief de tussenstand wat betreft de doelstelling voor de objectieve en subjectieve veiligheid. Dit voortgangsbericht is opgesteld met input van aangesloten partijen en is tijdens een overleg op 12 juni jl. met betrokkenen besproken. Tijdens dit overleg hebben de partijen naar elkaar uitgesproken optimistisch te zijn over de voortgang en de stand van zaken van de afgesproken maatregelen. Zo werken er inmiddels vervoerders met bodycams, incidenten worden uniform geregistreerd en er is een platform sociale veiligheid opgericht.

### Niet meer contant betalen in de bus

Een van de maatregelen in het actieprogramma sociale veiligheid is niet langer cash in de bus. Ik heb uw Kamer toegezegd schriftelijk terug te komen op de vraag van het lid Van Brenk over de planning van de uitfasering van contant geld uit de bus. De openbaarvervoerbedrijven zijn in 2016 het programma 'cashless' gestart om contante betaling op de bus te verminderen en op termijn volledig af te schaffen.

Er rijden in Nederland circa 5.000 bussen in 32 regionale ov-concessies. Vervoerders geven aan dat per 1 juli 2018 in 28 concessies in de bus niet meer met contant geld kan worden betaald. Reizigers kunnen op andere manier betalen zoals met pinbetaling, ov-chipkaart of via een vooraf gekocht vervoerbewijs. Van de resterende vier concessies zal naar verwachting na de zomer contante betaling ook worden afgeschaft op de bussen in de stad en in de provincie Utrecht. En bij twee bus-concessies (Groningen-Drenthe en Rotterdam) wordt pinbetaling in de bus in 2019 ingevoerd, vanwege de ingangsdatum van de nieuwe concessies. Voor deze twee concessies wordt wel gekeken of tussentijds nog extra maatregelen kunnen worden genomen om contante betalingen te verminderen. De toezegging is hiermee afgedaan.

### Subjectieve veiligheid

Uw Kamer is toegezegd mee te denken met het lid Van Brenk over ideeën op het terrein van subjectieve veiligheid en gewenst gedrag in het ov. Hierbij geef ik een beknopt overzicht: in het integrale actieprogramma sociale veiligheid is het verbeteren van de subjectieve veiligheid een belangrijke doelstelling. Om de subjectieve veiligheid onder reizigers en personeel te meten, maken we voor het stads- streekvervoer gebruik van de ov-klantenbarometer en de personeelsmonitor. Voor de veiligheidsbeleving van personeel en reizigers op het hoofdrailnet wordt gebruik gemaakt van de belevingsonderzoeken van NS. Vanaf dit jaar doet NS mee met de personeelsmonitor en met de ov-klantenbarometer. Dit betekent dat vanaf 2019 een integraal beeld over de veiligheidsbeleving onder reizigers en het personeel voor het hele ov kan worden gegeven. Ook de individuele vervoerders geven aandacht aan subjectieve veiligheid. Zo zijn er onderzoeken per vervoerder en werken de ov-bedrijven bijvoorbeeld aan schone voertuigen, helder licht, geur, muziek en andere initiatieven die kunnen bijdragen aan het veiligheidsgevoel van personeel en reizigers. Het Centrum voor Criminaliteitsbestrijding en Veiligheid (CCV) is betrokken bij het integraal actieprogramma sociale veiligheid en heeft het boek Veiligheidsverleiding gepubliceerd over het beïnvloeden van veiligheidsbeleving. Ook heeft het onderzoeksbureau Insites Consulting verkend of en hoe subjectieve sociale veiligheid in het ov leeft onder het algemeen publiek. Zij hebben hun analyse gedaan op basis van vragen die voorgelegd zijn op een online platform, met 158 deelnemers. Daaruit komt naar voren dat sociale (on)veiligheid bij de keuze om wel of niet met het ov te reizen, nauwelijks een rol speelt, maar het kan wel een aanpassing in reisgedrag teweegbrengen. Het onderzoek is op 12 juni met alle betrokken partijen van het actieprogramma besproken en de uitkomsten zijn opgenomen in het voortgangsbericht. Met het integrale actieprogramma nemen alle partijen hun verantwoordelijkheid inzake subjectieve veiligheid. Kortom, alle betrokken partijen vinden subjectieve veiligheid belangrijk en gezamenlijk worden veel maatregelen opgepakt. De toezegging is hiermee afgedaan.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons Kenmerk**  
IENW/BSK-2018/133467

### Landelijk data-analysesysteem vervoerders en politie

Uw Kamer vraagt<sup>1</sup> om één landelijk systeem voor incidentgegevens in het ov, ten behoeve van informatie gestuurd optreden. Een van de maatregelen uit het actieprogramma is een onderzoek naar de koppeling van gegevens van incidentregistratie tussen vervoerders en politie. De 'verkenning informatie-uitwisseling sociale veiligheid openbaar vervoer en politie' is in december 2017 aan uw Kamer verzonden. In deze brief hebben de minister van JenV en ik toegezegd de wensen en mogelijkheden voor een landelijke database verder te onderzoeken en te bekijken of de uitwisseling van gegevens op een andere manier dan een landelijk werkend data-analysesysteem te borgen is. Ook is toegezegd uw Kamer hierover voor het zomerreces te informeren.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons Kenmerk**

IENW/BSK-2018/133467

Onderzoeksbureau DSP-Groep heeft het vervolgonderzoek 'Een gezamenlijk systeem?' uitgevoerd naar de mogelijkheden voor een landelijk data-analysesysteem incidenten en kijkt hierbij naar nut/noodzaak en alternatieven. Het rapport treft u in de bijlage bij deze brief. Het gaat hier om een landelijk systeem voor het registreren van incidenten en dus niet voor het uitwisselen van persoonsgegevens. Het delen van privacygevoelige persoonsinformatie is gebonden aan strikte wetgeving. De hoofdlijnen van het onderzoek zijn besproken met alle partijen.

Commitment van alle partijen is een voorwaarde voor succesvol gebruik van een landelijk werkend data-analysesysteem. Bij het merendeel van de partijen is het commitment niet aanwezig, zij zien geen meerwaarde in zo'n systeem. Het onderzoeksbureau ziet als voordelen van een landelijk data-analysesysteem dat het bijdraagt aan een landelijk totaalbeeld over sociale veiligheid, inzicht geeft in incidenten, concessie-overstijgende punten in kaart brengt en structurele overlegvormen bevordert. Deze doelen worden op onderdelen al behaald, maar verbeteringen zijn mogelijk. Daarom stelt het onderzoeksbureau een alternatief voor waarmee de beoogde doelen van het systeem bereikt kunnen worden en dat op meer draagvlak kan rekenen. Dit alternatief is een uitwisseling van gegevens over incidenten en cijfers in de vorm van landelijke en regionale standaard rapportages en structurele gesprekken. Verkend zal worden hoe dit gerealiseerd kan worden. Alle betrokken partijen vinden het vergroten van sociale veiligheid in het ov erg belangrijk en de wil om samen te werken is bij alle partijen aanwezig.

### Reis- en verblijfsverboden

In het AO Spoor van 6 juni heb ik toegezegd het aantal opgelegde stationsverboden aan uw Kamer te melden. NS geeft aan dat er sinds 2015 171 stationsverboden c.q. verblijfsverboden zijn opgelegd.

Omdat het delen van persoonsgegevens gebonden is aan strikte wetgeving onderzoeken vervoerders, het CCV, politie, Parket Centrale Verwerking Openbaar Ministerie, JenV, IenW en samenwerkingsverband decentrale ov-autoriteiten (DOVA) gezamenlijk wat er juridisch mogelijk is als het gaat om informatiedeling over reis- en verblijfsverboden (persoonsgegevens). Dit sluit aan bij de toezegging van mijn ambtsvoorganger om de (on)mogelijkheden voor een uniformer reisverbod en een landelijke database zwartrijders juridisch te laten toetsen. Ook sluit het aan bij de volgende passage in het regeerakkoord: "Met het oog op de veiligheid van reizigers en personeel in het openbaar vervoer, wordt informatie

---

<sup>1</sup> Motie Madlener (TK 29984, nr. 598) over het koppelen van incidenten- en politiegegevens en motie Belhaj/Van Helvert (TK 28642, nr. 95) om te komen tot één landelijk werkend en geïntegreerd data-analysesysteem.

over reis- en verblijfsverboden beter tussen de verschillende vervoerders en handhavende instanties gedeeld.”

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

Tot dusver lijken de verbetermogelijkheden zich te concentreren op (samenloop)trajecten en stations waar meerdere vervoerders van gebruik maken. Op dit moment is het mogelijk dat een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) van een vervoerder een verblijfsverbod voor dat station oplegt, waarvan de BOA van een andere vervoerder geen weet heeft. Om een verblijfsverbod of een reisverbod beter te handhaven is het wenselijk informatie over het verbod te delen met BOA's van de vervoerders die ook gebruik maken van datzelfde station of traject.

**Ons Kenmerk**  
IENW/BSK-2018/133467

Tijdens het AO spoor van 6 juni jl. kwam ter sprake dat er bij NS – mede door de sluiting van poortjes op stations – een afname van incidenten op de trein ziet en een lichte stijging op stations. Agressie is altijd onwenselijk, maar op het station is eerder ondersteuning aanwezig. Door het mogelijk te maken dat vervoerders onderling gegevens uitwisselen over opgelegde verblijfsverboden, kunnen vervoerders daarmee beter gezamenlijk optrekken in de handhaving van verblijfsverboden en het aanpakken van notoire overlastgevers.

Momenteel wordt een voorbeeldprotocol uitgewerkt voor het gezamenlijk handhaven op reis- en verblijfsverboden. Omdat het om persoonsgegevens gaat is een van de voorwaarden dat de informatie-uitwisseling noodzakelijk is voor het te bereiken doel en voldoet aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Ik vind het dan ook belangrijk om dit met partijen in een gezamenlijk proces nauwkeurig na te gaan. Het voorbeeldprotocol wordt voorgelegd aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

#### Convenant sociale veiligheid

Decentrale overheden hebben als concessieverlener een bepalende rol bij het neerzetten van de kaders voor het sociale veiligheidsbeleid bij regionale trein, bus, tram en metro. Als stelselverantwoordelijke voor het ov is IenW hierbij faciliterend en stimulerend. Het samenwerkingsverband DOVA heeft een evaluatie laten uitvoeren van het Convenant Sociale Veiligheid bij bus-concessies. Dit convenant is in 2012 door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, decentrale overheden, streekvervoerders en vakbond CNV ondertekend met als doel sociale veiligheid, bij openbare aanbestedingen van bus-concessies, uit de concurrentie te halen. Uit de evaluatie blijkt dat het convenant in de praktijk ook daadwerkelijk zijn waarde heeft bewezen. Partijen herkennen zich nog steeds in de doelstellingen en willen het convenant voortzetten en willen daarbij nagaan of er nieuwe elementen moeten worden toegevoegd. Op 12 juni jl. is de evaluatie met alle betrokkenen besproken en is afgesproken dat DOVA en IenW gezamenlijk het initiatief nemen voor een verkenning richting een nieuw convenant. Bij het opstellen van een nieuw convenant wordt met betrokken partijen bezien of er draagvlak is het convenant te verbreden naar openbare aanbestedingen van andere vormen van openbaar vervoer. Afgesproken is om tot die tijd het convenant uit 2012 na te leven.

#### Uitvoering motie sms/app alert

Wat betreft de motie van het lid Van Aalst (TK. 29984, nr. 744) waarin de regering wordt verzocht om met de NS, een sms/app-dienst op te zetten om overlast in de trein te melden, heb ik aan uw Kamer toegezegd in overleg met de minister van JenV na te gaan of een sms service in de trein mogelijk is. Hierbij

informeer ik uw Kamer over de voortgang van deze motie en toezegging. Al eerder is aangegeven dat we hier graag in mee willen denken.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

Het lid Van Aalst geeft aan dat reizigers nu niet anoniem/stil overlast in de trein kunnen melden. In geval van noodmeldingen kan, zoals altijd, direct contact opgenomen worden met de gewenste hulpdiensten in de regio via 112. NS of andere vervoerders kunnen daarnaast ernstige incidenten altijd doorzetten naar de politie. NS heeft een 24/7 bemande veiligheidscentrale die in direct contact staat met alle meldkamers van de politie in Nederland. De mogelijkheid van meldingen met een app wordt door JenV meegenomen in de ontwikkeling van de nieuwe meldkamer.

**Ons Kenmerk**  
IENW/BSK-2018/133467

Als het gaat om andere misstanden waarbij reizigers de conducteur(s) anoniem willen waarschuwen, heeft NS aangegeven graag mee te werken aan een oplossing. Vanuit de impact en mogelijke complicaties rondom een proef met een SMS/App-dienst in Nederland geeft NS aan nu niet te kunnen overzien of dit uitvoerbaar is op het gebied van opvolging en de verwachtingen die daarmee gewekt worden bij reizigers. Daarom stellen zij voor in gesprek te gaan met partners in het buitenland die reeds ervaring hebben met een vergelijkbare dienst. Zo treedt NS onder andere in gesprek met de British Transport Police die ervaring heeft met een SMS/App-dienst. Op initiatief van het lid Van Aalst zal een Kamerdelegatie naar het Verenigd Koninkrijk afreizen om een werkbezoek te brengen aan de British Transport Police waarbij Kamerleden ook geïnformeerd kunnen worden over de operationele uitvoering van een SMS/App-dienst. Hoewel ik besef dat de situatie niet geheel vergelijkbaar is, heb ik de NS daarnaast ook gevraagd om contact te leggen met de Pathé-bioscopen, om ook kennis te nemen van hun ervaringen met een SMS/App-dienst. Na het leren van de ervaringen in het Verenigd Koninkrijk en bij bioscopen kunnen vervoerders en overheden een mogelijk vervolg vaststellen rondom een proef met een SMS/App-dienst in het ov in Nederland. Ik steun deze lijn omdat de invoering van een dergelijke proef in Nederland zorgvuldigheid vereist.

#### Tot slot

Samen met alle betrokken partijen, blijven de minister van JenV en ik werken aan een veilig ov voor iedereen, reizigers en personeel.

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

S. van Veldhoven - Van der Meer