



Rekenkamer  
**ROTTERDAM**

## **sociale veiligheid openbaar vervoer**

juni 2011



## 1 inleiding

De afgelopen jaren heeft de sociale veiligheid in het openbaar vervoer (OV) veel aandacht. Incidenten worden opgepakt door zowel de politiek als de media. Sociale onveiligheid kan er voor zorgen dat potentiële reizigers het openbaar vervoer mijden. Ook kan sociale onveiligheid ertoe leiden dat personeel ziek wordt of wegblijft. De Stadsregio Rotterdam is als OV-autoriteit verantwoordelijk voor het openbaar vervoer in haar regio. In deze rol is zij belanghebbend bij het vergroten van de sociale veiligheid in het OV door het verminderen van het aantal incidenten en het vergroten van het veiligheidsgevoel van zowel reizigers als het personeel.

## 2 openbaar vervoer in de stadsregio

De Stadsregio Rotterdam zorgt ervoor dat er stad- en streekvervoer in de regio is. Zij doet dit onder andere door concessies te verlenen: 'De stadsregio beslist onder meer over concessies en subsidies aan vervoerbedrijven, de dienstregeling en het lijnennet, maar stelt bijvoorbeeld ook kwaliteitseisen aan de rijtuigen van trams, bussen en metrostellen. Extra aandacht gaat uit naar de sociale veiligheid van reizigers, en de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor iedereen'.<sup>1</sup>

De stadsregio gaat het over de concessies bus en rail in Rotterdam en de regio (concessie Rail, concessie Bus Rotterdam c.a. concessie Voorne-Putten Rozenburg, concessie Bus Streek overig, concessie Hoekse Lijn, concessie Parkshuttle Rivium en Fast Ferry).

## 3 de stadsregio en sociale veiligheid

De stadsregio heeft een eigen sociale veiligheidsbeleid voor het openbaar vervoer. Als hoofddoelstelling hiervan stelt zij dat de sociale veiligheid in het openbaar vervoer voor reizigers en medewerkers wordt verbeterd in de gehele stadsregio Rotterdam.<sup>2</sup>

In 2003 heeft de Stadsregio Rotterdam haar eerste Meerjarenplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2003-2007 opgesteld.<sup>3</sup> Het meest actuele plan van 2005-2009 is een actualisatie van dat eerste meerjarenplan.

In het Meerjarenplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2005-2009 (MJP 2005-2009) wordt de verdeling van verantwoordelijkheden voor de sociale veiligheid beschreven:

'Het handhaven van de sociale veiligheid voor reizigers is een primaire verantwoordelijkheid van de vervoersbedrijven. Als concessieverlener voor het openbaar vervoer in de stadsregio is het dagelijks bestuur verantwoordelijk om een samenhangend beleid met specifieke doelstellingen te formuleren en hierover afspraken te maken met de concessiehouders RET voor de concessie Rotterdam c.a. en Conexxion voor de concessies Voorne-Putten/Rozenburg en Streek Overig'.

---

<sup>1</sup> Stadsregio Rotterdam, <http://www.stadsregio.info/#pagina=2668>.

<sup>2</sup> Stadsregio Rotterdam, 'Meerjarenplan sociale veiligheid openbaar vervoer 2005-2009'.

<sup>3</sup> Vastgesteld door het dagelijks bestuur op 25 juni 2003.

Om dit samenhangend beleid te kunnen formuleren maakt de stadsregio gebruik van jaarlijks te actualiseren meerjarenprogramma's gericht op het bevorderen van de sociale veiligheid van de concessiehouders. Ook wordt aansluiting gezocht bij de doelstellingen die de gemeente Rotterdam op het gebied van veilig openbaar vervoer in haar collegeprogramma noemt.

In het Programma van Eisen (PvE) behorende bij de concessieverlening is een hoofdstuk opgenomen met betrekking tot de taken en verantwoordelijkheden op het gebied van sociale veiligheid (hoofdstuk 9, artikel 27).<sup>4</sup> In het algemeen geeft het PvE aan dat de concessiehouder alle maatregelen neemt 'die ingevolge wet- en regelgeving vereist zijn, en in elk geval alle maatregelen die redelijkerwijs van hem geveerd kunnen worden om de veiligheid van reizigers en personeel in het openbaar vervoer te waarborgen'.<sup>5</sup>

In de programmabegroting 2010 heeft de stadsregio doelen en stappen benoemd met betrekking tot de veiligheid.<sup>6</sup>

#### **programmabegroting 2010**

'In de contracten worden met de concessiehouders voor 2010 de volgende te realiseren doelen vastgelegd:

- waardering veiligheidgevoel reiziger in het voertuig: op stadsregionaal niveau wordt gestreefd naar een waarderingscijfer van 7,8 voor alle concessies;
- waardering veiligheidsgevoel reiziger op halte/station: op stadsregionaal niveau wordt gestreefd naar een waarderingscijfer van 7,7 voor de metro, 7,4 voor de tram en 7.3 voor de bus;
- meegemaakte incidenten voor reizigers en personeel: de stadsregio zet in op een jaarlijkse daling van 1% van het aantal geregistreerde incidenten;
- het zwarttijden is in 2010 gereduceerd naar maximaal 4% voor tram en metro en 2% voor de bus;
- graffiti in voertuigen en stations wordt binnen 24 uur verwijderd'.

## **4 maatregelen en financiën**

De maatregelen die genomen kunnen worden om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren zijn zeer uiteenlopend. In het jaaroverzicht 2010 van de RET<sup>7</sup> beschrijft de RET een aantal maatregelen die genomen worden om de sociale veiligheid te verbeteren:

- cameratoezicht, goede verlichting een aanwezigheid van personeel en winkels op stations;
- bestrijden van graffiti;
- trainen van medewerkers in de-escalierend optreden;

<sup>4</sup> Stadsregio Rotterdam, 'Ontwerp Programma van Eisen, bus Rotterdam e.o. 2012-2019', vastgesteld op 18 mei 2011.

<sup>5</sup> Stadsregio Rotterdam, <http://www.stadsregio.info/#pagina=2829>.

<sup>6</sup> Stadsregio Rotterdam, 'programmabegroting 2010'.

<sup>7</sup> RET, 'Aardig onderweg: jaaroverzicht 2010'.

- het bekijken van en reageren op de beeldende van 1400 stationscamera's door dienstleiders (buitengewoon opsporingsambtenaar, BOA's);
- samenwerking met het Openbaar Ministerie, de politie, de gemeente, de deelgemeente, Stadstoezicht, scholen en jongerenwerk;
- OV-verbod en ter ondersteuning hiervan een proef met gezichtsherkenkende camera's.

De middelen voor de sociale veiligheid komen uit de Brede Doeluitkering (BDU) Verkeer en Vervoer van de rijksoverheid. De gehele uitkering is in 2011 € 320 miljoen. Van de € 150 miljoen bestemd voor de exploitatie van bestaand openbaar vervoer wordt 23% besteed aan sociale veiligheid.

Nu worden op het gebied van sociale veiligheid bezuinigingen aangekondigd. Volgens het beleidsvoorstel openbaarvervoersplan 2012 van de Stadsregio Rotterdam krijgt de RET de opdracht om een voorstel uit te werken om € 2 miljoen op sociale veiligheid te bezuinigen.

## 5 doelstelling

De rekenkamer wil duidelijkheid verschaffen over de investeringen en de opbrengsten van de maatregelen om de sociale veiligheid in het OV te verbeteren. Concreet beoogt de rekenkamer met dit onderzoek:

- inzicht te geven in de kosteneffectiviteit van de inzet van de stadsregio en de concessiehouders om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren.

De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt:

- hoe effectief is de inzet van de Stadsregio en de concessiehouders om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren en tegen welke kosten is dit gerealiseerd?

De centrale onderzoeksvraag is uitgewerkt in een aantal deelvragen:

- hoe zijn de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de aanpak van de sociale onveiligheid verdeeld?
- welke inzet van de stadsregio en de concessiehouders is er om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in de stadsregio te verbeteren?
- op welke wijze werken organisaties samen bij het ontwikkelen en implementeren van de maatregelen?
- welke kosten worden gemaakt om deze maatregelen te treffen?
- wat is het resultaat van de inzet van deze maatregelen?

Er wordt bij de beantwoording van deze vragen tevens een korte verkenning uitgevoerd van de inzet van Stadsgebied Haaglanden, de Stadsregio Amsterdam en de concessiehouders in deze gebieden om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren of op peil te houden.

### afbakening

Het onderzoek zal zich richten op de doelen die de stadsregio in haar programmabegroting 2010 heeft gesteld:



- waardering veiligheidgevoel reiziger in het voertuig: op stadsregionaal niveau wordt gestreefd naar een waarderingscijfer van 7,8 voor alle concessies;
- waardering veiligheidsgevoel reiziger op halte/station: op stadsregionaal niveau wordt gestreefd naar een waarderingscijfer van 7,7 voor de metro, 7,4 voor de tram en 7.3 voor de bus;
- meegemaakte incidenten voor reizigers en personeel: de stadsregio zet in op een jaarlijkse daling van 1% van het aantal geregistreerde incidenten;
- het zwarttijden is in 2010 gereduceerd naar maximaal 4% voor tram en metro en 2% voor de bus;
- graffiti in voertuigen en stations wordt binnen 24 uur verwijderd.

De RET voert als concessiehouder van de concessie Rail, concessie Bus Rotterdam c.a. en de Fast Ferry het merendeel van het openbaar vervoer in de regio uit en ontvangt daarbij het grootste bedrag voor de verbetering van de sociale veiligheid van de Stadsregio. Om die reden richt dit onderzoek zich alleen op de RET.

#### **aanpak**

Voor het onderzoek zullen verschillende documenten geraadpleegd worden. Hierbij valt te denken aan:

- meerjarenbeleidsplannen sociale veiligheid Stadsregio en RET;
- overige relevante beleidsstukken van de stadsregio en de RET.

Voor inzage in de op het gebied van sociale veiligheid gemaakte kosten per maatregel, worden de boekhouding van de RET en de stadsregio bestudeerd.

Daarnaast zullen verschillende bestanden bestudeerd worden. Zo wordt voor de beoordeling van het resultaat van inzet van de maatregelen de volgende bestanden bekeken:

- incidentenregistratie
- klantenbarometer;
- personeelsmonitor;
- zwartrijdersmeting;
- overige relevante bestanden

Naast het documenten- en bestandenanalyse zullen gesprekken met betrokkenen bij de aanpak van sociale (on)veiligheid worden gevoerd. Het ligt in de verwachting dat de volgende personen geïnterviewd worden:

- verantwoordelijken van de stadsregio en RET;
- beleidsmedewerkers sociale veiligheid van de stadsregio en RET;
- eventueel betrokken overige partijen, zoals politie en gemeenten.

## **6 organisatie, planning en procedure**

Het onderzoek zal onder andere worden uitgevoerd door de volgende medewerkers van de Rekenkamer Rotterdam:

- mevrouw Barbara Brink;
- de heer Rolf Willemse (teamleider).

De uitvoering van het onderzoek start in juli 2011. De bevindingen en conclusies zullen in een conceptnota van bevindingen worden vastgelegd. De rekenkamer stelt



de stadsregio in de gelegenheid hierop te reageren. Hiertoe zal de conceptnota voor ambtelijk wederhoor worden aangeboden. Na verwerking van de reacties stelt de rekenkamer een bestuurlijke nota op. Daarin presenteert de rekenkamer de voornaamste conclusies van het onderzoek. Ook kan zij daarin aanbevelingen opnemen. De bestuurlijke nota zal, met de nota van bevindingen als bijlage, voor wederhoor aan het dagelijks bestuur worden voorgelegd. De reactie van het dagelijks bestuur op de bestuurlijke nota wordt, samen met het nawoord van de rekenkamer, in de definitieve bestuurlijke nota opgenomen. De bestuurlijke nota en de nota van bevindingen vormen samen het gehele onderzoeksrapport. Deze zal in december 2011 aan het algemeen bestuur worden aangeboden.