



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA 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-2023/171817

Bijlage(n)
1

Datum 26 juli 2023
Betreft Toename incidenten en afname veiligheidsgevoel in het
OV

Geachte voorzitter,

De veiligheid en het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel in het openbaar vervoer zijn van groot belang. Het is essentieel dat zowel reizigers als personeel zich veilig voelen tijdens het reizen met en tijdens het werken in het openbaar vervoer. Hoewel de meerderheid van de reizigers zich aan de regels houdt, zijn er helaas te veel incidenten met agressief en gewelddadig gedrag tegenover personeel en andere reizigers in het openbaar vervoer. Dit soort gedrag is onacceptabel en mag niet worden getolereerd. Ik wil dat iedereen zich veilig voelt in en rond de bus, tram, metro en trein. Samen met onze partners in het openbaar vervoer willen we het aantal incidenten verminderen. Dit vraagt extra inzet van alle betrokken partijen. Met deze brief informeer ik u mede namens de minister en staatssecretaris van Justitie en Veiligheid over de ontwikkelingen, de personeelsmonitor en de daaruit volgende maatregelen die de minister en staatssecretaris van Justitie en Veiligheid en ik samen met betrokken partijen nemen en over de voortgang van enkele acties en toezeggingen.

Personeelsmonitor 2022, incidentenregistraties en vervolgacties

De personeelsmonitor 2022 en de registratie van incidenten leveren een beeld waarin de objectieve veiligheid (het aantal feitelijke agressie en overlast incidenten) in 2022 is toegenomen en de subjectieve veiligheid (het gevoel van veiligheid) onder OV-personeel daalt ten opzichte van het jaar ervoor.¹ De positieve trend van een dalend aantal incidenten en een toenemend veiligheidsgevoel is sinds de coronapandemie omgeslagen. Een verontrustende ontwikkeling omdat ik enorm waarde hecht aan veilig openbaar vervoer - voor de reiziger én het personeel - om zo het reizen met ons OV steeds aantrekkelijker te maken. De OV-sector en samenwerkingspartners wijten de recente trend aan vier ontwikkelingen. De eerste is een algemene normvervaging en verharding in de maatschappij, met weerstand tegen gezag en afname van tolerantie. Dit is in lijn met de politiecijfers in 2022 die een stijging laten zien van het aantal geregistreerde misdrijven ten opzichte van 2021.

¹ De tweejaarlijkse 'Personeelsmonitor sociale veiligheid van het personeel in het openbaar vervoer' is in de eerste helft van 2023 uitgevoerd in opdracht van CROW-KpVV en het ministerie van IenW. De monitor volgt het veiligheidsgevoel van OV-personeel: <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/personeelsmonitor-2022>

Als tweede ziet men in verschillende regio's een toename in het aantal reizigers zonder geldig vervoersbewijs als gevolg van een bredere betaalproblematiek. Bij controle en optreden tegen reizen zonder geldig vervoersbewijs is regelmatig de aanleiding tot agressie. Als derde ziet de OV-sector de toename van dak- en thuislozen en toename aan verwarde personen². En als vierde ziet de OV-sector ook het structurele karakter van incidenten rondom AZC-gerelateerde locaties, waarbij overlast en criminaliteit door asielzoekers in 2022 net als het aantal bewoners in de opvang is toegenomen. Het valt op dat het gemiddeld rapportcijfer voor de sociale veiligheid nu voor veel personeelsgroepen naar een onvoldoende is gezakt. Het gemiddelde cijfer over alle respondenten daalt van 6,7 naar 6,1. Bij de objectieve veiligheid zie ik dat het aantal strafbare incidenten waarbij het personeel slachtoffer is geworden, is gestegen.

Bestuurlijk overleg Sociale Veiligheid

Laat ik vooropstellen dat ik het beeld uit de personeelsmonitor een zorgelijke ontwikkeling vind en daarom op 12 juli jl. met mijn bestuurlijke partners heb gesproken over de situatie en mogelijke maatregelen. Vanwege het toenemend aantal incidenten in het OV heeft een intens gesprek plaatsgevonden met de OV-sector, vakbonden en het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV). Met elkaar zien we een hardnekkig probleem, dat dagelijks van invloed is op reiziger en personeel. Over de aanpak van de toename van dak- en thuislozen en verwarde personen in het OV zal ik ook met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in contact treden. Tijdens het bestuurlijk overleg is gesproken over de inzichten die de personeelsmonitor OV biedt in de veiligheidsbeleving van het personeel. Op basis van deze ontwikkelingen heb ik de ernst van de situatie samen met alle betrokken partners onderschreven. De OV-bedrijven zijn in eerste instantie verantwoordelijk voor de veiligheid van hun reizigers en personeel. Ze hebben hiervoor verschillende middelen tot hun beschikking, zoals inzet van boa's, gebruik van bodycams en het opleggen van een reis-of verblijfsverbod. Voor de vervoerder als werkgever is het ook mogelijk om eigen boa's bepaalde politiebevoegdheden, vrijheid beperkende middelen en geweldsbevoegdheden toe te kennen, zoals bijvoorbeeld het dragen van handboeien of het mogen fouilleren. Vervoerders hebben daarnaast verschillende initiatieven genomen, waaronder ingangcontroles bij stations en haltes, hosts op relevante stations ter begeleiding van asielzoekers, lokaal overleg met veiligheidspartners, de inzet van extra beveiliging en fysieke aanpassingen aan stations. In een aantal gevallen heeft de sector hulp nodig van de overheid om het effect van de inspanning te verhogen en zaken aan te pakken die buiten de reguliere bedrijfsvoering liggen. De gezamenlijke partners hebben toegezegd dat doormiddel van een actieplan en snelle stappen gezamenlijk ingezet wordt op het keren van het tij. Het doel is om te komen tot effectieve instrumenten voor het OV-personeel, zodat de OV-sector wordt in het professioneel tegengaan van onveilige situaties en kan zorgen voor adequate opvolging wanneer deze zich voordoen.

Aanvullende maatregelen en acties

In dat kader zijn op 12 juli jl. verschillende acties in beeld gebracht die daaraan bij kunnen dragen, zowel op de korte als op de middellange termijn. Zo zijn er afspraken gemaakt over de verbetering van de informatiepositie van boa's, zowel door het ontwikkelen van een app als de toegang tot het rijbewijzenregister. Onderwerpen waar vanuit mijn ministerie een bijdrage aan wordt geleverd. Ik ga hier verderop in deze brief in meer detail op in.

² Uw Kamer is eind 2022 geïnformeerd over de gezamenlijke aanpak van de ministeries van VWS en JenV om de aanpak voor mensen met verward of onbegrepen gedrag te verbeteren. Zie Kamerbrief 'Voortgang aanpak voor personen met verward en/of onbegrepen gedrag', 15 december 2022, kenmerk: 2022D54218

Verder zijn er afspraken gemaakt over de intensivering van acties uit de integrale aanpak overlast gevende asielzoekers en de samenwerking tussen vervoerder en politie.³ Het ministerie van JenV en de vervoerders gaan aan de slag om extra toezicht en ingangscntroles rondom hotspots met overlastgevende asielzoekers mogelijk te maken. Daarnaast worden bestaande acties uit de aanpak versneld, waaronder de persoonsgerichte aanpak door middel van stevige inzet op dossieropbouw en de mogelijkheid tot een postbus bij het COA, zodat boetes en daaropvolgende aanmaningen voor het reizen zonder geldig vervoersbewijs op de juiste plek terecht komen. Verder wordt door de gezamenlijke partijen gesproken over de mogelijkheid om de wachttijden bij de beëdiging van boa's te verkorten, zodat boa's sneller (weer) inzetbaar zijn.

De stad- en streekvervoerders hebben afgesproken om samen te kijken naar extra boa's en daarbij mogelijk te maken dat deze ook over concessiegrenzen heen ingezet kunnen worden. Ook zetten de regionale vervoerders stappen om in navolging van het whatsapp- en SMS-nummer van NS eenzelfde verbinding tussen reizigers en de eigen regionale meldkamer(s) in te stellen. Gestreefd wordt naar een eerste pilot in 2024. NS heeft voor het komen tot een regionale pilot hun kennis, ervaring en informatie beschikbaar gesteld.

Naast directe- en kortetermijnmaatregelen werken de verschillende partijen ook samen om de kennis van de sector te bereiken. Op korte termijn worden twee onderzoeken gestart naar elementen die de veiligheidsbeleving rondom OV beïnvloeden en een onderzoek naar de betaalmoraal. Het doel van deze onderzoeken is vervoerders inzicht te geven in instrumenten waarmee de veiligheidswaardering van reizigers verbeterd kan worden en effectieve maatregelen in beeld worden gebracht bij het tegengaan van het reizen zonder geldig vervoersbewijs.

Tot slot heeft ProRail toegezegd aan de slag te gaan met een middellang termijnplan voor het verder verbeteren van de sociale veiligheid op stations. Voornemen is sociale veiligheid en fysieke maatregelen die daartoe aan kunnen bijdragen, nadrukkelijker mee te nemen bij (ver)bouwplannen van stations.

Lopende acties op het gebied van sociale veiligheid

Boa-app en toegang tot rijbewijzenregister

Tijdens het commissiedebat OV en taxi van 22 maart jl. heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over de boa-app en het verstrekken van toegang tot het rijbewijzenregister.⁴ Betreffende de app heeft de politie de verkenning in mei positief afgerond en wordt nu gewerkt aan de ontwikkeling van een prototype. Deze zal vervolgens worden getoetst bij de eindgebruikers. De minister van JenV heeft, mede op mijn verzoek, de Kamer op 27 juni jl. geïnformeerd dat de toegang tot het rijbewijzenregister vertraging heeft opgelopen. De eerder gecommuniceerde streefdatum van najaar 2023 is niet haalbaar, onder andere omdat de toegang van OV-boa's, die werkzaam zijn voor private OV-bedrijven, onvoldoende juridische grondslag kent. De verwachting is dat boa's werkzaam in het openbaar vervoer niet eerder dan in 2024 toegang krijgen tot het rijbewijzenregister. Voor nadere toelichting verwijs ik naar de brief 'Eerste

³ Kamerbrief 'Voortgang aanpak overlastgevend en crimineel gedrag door asielzoekers' van staatssecretaris van Justitie en Veiligheid, 14 november 2022, kenmerk: 19637-3010

⁴ Toezegging aan dhr. Minhas tijdens commissiedebat OV en Taxi, 22 maart 2023, kenmerk: TZ202302-194

Halfjaarbericht politie 2023' van de minister van Justitie en Veiligheid⁵. Ik deel de teleurstelling van de OV-sector dat 2023 niet haalbaar is gebleken, gelijktijdig herken ik ook dat wanneer wet- en regelgeving een barrière vormt deze niet vandaag of morgen opgelost is. Omdat identificatie een belangrijk instrument is voor de OV-sector werk ik samen met de minister van JenV aan oplossingen en maken we ons hard om waar mogelijk dit traject te versnellen.

Regionaal reisverbod

Tijdens het commissiedebat Spoor van 8 juni jl. heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over de ontwikkelingen rondom de pilot regionaal reisverbod in Overijssel.⁶ Het doel van de pilot is regionale gegevensuitwisseling tot stand te laten komen tussen vervoerders, zodat bij gevallen waarbij geweld wordt gebruikt tegen personeel of reizigers de dader toegang ontzegd kan worden tot een ruimer gebied dan alleen de betreffende lijn. Een doel dat ik nadrukkelijk steun vanuit mijn wens om het OV voor iedereen veiliger te maken. De verantwoordelijke decentrale overheid, Overijssel, heeft mij laten weten dat het opstarten van de pilot vooralsnog blijft steken op privacywetgeving. De provincie is gevraagd met de vervoerders de knelpunten in beeld te brengen, zodat ik samen met mijn collega's van JenV kan onderzoeken welke bijdrage wij eventueel kunnen leveren aan de oplossing en het spoedig starten van de pilot. Ik houd daarbij rekening met mogelijke belemmeringen rond informatiedeling tussen partijen vanwege privacywetgeving, net als bij de toegang tot het rijbewijzenregister. Ik informeer uw Kamer periodiek over de voortgang. In de tussentijd kunnen de vervoerders uiteraard wel gebruik (blijven) maken van bestaande middelen zoals de eigen effectieve reis- en verblijfsverboden. Daarbij vormt dit ook mijn reactie op de motie van het lid Madlener over effectieve reisverboden.⁷

Overlastgevende asielzoekers

De minister en staatssecretaris van JenV hebben uw Kamer op 9 mei geïnformeerd over de voortgang bij de integrale aanpak om de overlast van asielzoekers in het OV terug te dringen.⁸ De ministeries van IenW en JenV, COA, politie, OM en vervoerders werken in dit kader samen aan structurele maatregelen op drie verschillende thema's: betalingsproblematiek, dossieropbouw en identificatie. Een van de maatregelen is het op naam zetten van vervoersbewijzen waardoor doorverkoop, anoniem reizen, en het reizen zonder geldig vervoersbewijs wordt tegengegaan. Om overlastgevers in het openbaar vervoer sneller en effectiever aan te pakken verbeteren de minister en staatssecretaris van JenV de mogelijkheden voor dossieropbouw en gegevensdeling met inachtneming van privacyregelgeving. Het is onaanvaardbaar dat reizigers en medewerkers in het OV overlast ondervinden van asielzoekers en met de structurele aanpak van de samenwerkende partijen wordt dit tegengegaan.

Afsluitend

Het openbaar vervoer moet voor iedereen een prettige en veilige manier van reizen zijn. Het personeel in het openbaar vervoer dat zich hier elke dag voor inzet verdient onze steun, waardering en respect. Met het voorgenomen actieplan en de bestaande maatregelen zet ik mij samen met alle betrokken partners steeds

⁵ Bijlage 'Moties, toezeggingen en aanvullende verzoeken' bij Kamerbrief van de Minister van Justitie en Veiligheid 'Eerste halfjaarbericht politie 2023', 27 juni 2023, kenmerk: 2023D28761

⁶ Toezegging aan dhr. Minhas tijdens commissiedebat spoor op 8 juni 2023, kenmerk: TZ202306-133

⁷ Kamermotie van dhr. Madlener over een effectief ov -reisverbod voor ernstige overlastgevers, 6 juli 2023, kenmerk: 29984-1119

⁸ Kamerbrief van de Minister en Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid 'Voortgang aanpak overlastgevend en crimineel gedrag door asielzoekers', 9 mei 2023, kenmerk: 2023D19025

opnieuw in voor een verbetering van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Daarom nemen wij nu samen extra maatregelen om de daling in de objectieve en subjectieve veiligheid in het openbaar vervoer keren. Daarbij blijf ik met onze partners in gesprek en monitor de voortgang op de voorgenomen acties. Zo werken we samen aan een veilig openbaar vervoer voor iedereen.

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Ons kenmerk
IENW/BSK-2023/171817

Hoogachtend,

Mede namens de Minister en Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid,

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

drs. V.L.W.A. Heijnen