

Landelijk convenant sociale veiligheid in het OV 2020-2025

Bevordering van samenwerking, kennisuitwisseling, informatiedeling en innovatie omtrent sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

Partijen,

1. De Minister van Justitie en Veiligheid, de heer F. Grapperhaus, hierna te noemen: JenV;
 2. De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat, mevrouw S. van Veldhoven-van der Meer, hierna te noemen: lenW;
- Partijen genoemd onder 1 en 2, ieder handelend in hun hoedanigheid van bestuursorgaan;
3. Gedeputeerde staten van de provincie Drenthe, te dezen vertegenwoordigd door de gedeputeerde Verkeer en Vervoer, de heer C. Bijl;
 4. Gedeputeerde staten van de provincie Flevoland, mede namens de gedelegeerde concessieverlenende gemeenten Almere en Lelystad, te dezen vertegenwoordigd door de gedeputeerde Mobiliteit, de heer J. de Reus
 5. Gedeputeerde staten van de provincie Fryslân, te dezen vertegenwoordigd door de gedeputeerde Verkeer en Vervoer, mevrouw M.A. Fokkens-Kelder;
 6. Gedeputeerde staten van de provincie Gelderland, te dezen vertegenwoordigd door de gedeputeerde Openbaar Vervoer, de heer J. van der Meer;
 7. Gedeputeerde staten van de provincie Groningen, te dezen vertegenwoordigd door de gedeputeerde Verkeer en Vervoer, mevrouw F. Gräper-Van Koolwijk;
 8. Gedeputeerde staten van de provincie Limburg, te dezen vertegenwoordigd door de gedeputeerde Verkeer en Vervoer, mevrouw C. Brugman-Rustenburg;
 9. Gedeputeerde staten van de provincie Noord-Brabant, te dezen vertegenwoordigd door de gedeputeerde Verkeer en Vervoer, de heer C. van der Maat;
 10. Gedeputeerde staten van de provincie Noord-Holland, te dezen vertegenwoordigd door de gedeputeerde Mobiliteit, mevrouw Z. Pels;
 11. Gedeputeerde staten van de provincie Overijssel, te dezen vertegenwoordigd door de gedeputeerde Mobiliteit, Water en Klimaatadaptie, de heer B. Boerman;
 12. Gedeputeerde staten van de provincie Utrecht, te dezen vertegenwoordigd door de gedeputeerde Verkeer en Vervoer, de heer A. Schaddelee;
 13. Gedeputeerde staten van de provincie Zeeland, te dezen vertegenwoordigd door de gedeputeerde Verkeer en Vervoer, de heer A.J. van der Maas;
 14. Gedeputeerde staten van de provincie Zuid-Holland, te dezen vertegenwoordigd door de gedeputeerde Verkeer en Vervoer, de heer F. Vermeulen;
 15. Dagelijks bestuur van het OV-Bureau Groningen-Drenthe, te dezen vertegenwoordigd door de voorzitter, mevrouw F. Gräper-Van Koolwijk;

16. Bestuurscommissie Vervoersautoriteit Metropoolregio Rotterdam Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de voorzitter, de heer R.J. van Asten;
17. Dagelijks Bestuur van de Vervoerregio Amsterdam, te dezen vertegenwoordigd door de voorzitter, mevrouw S.A.M. Dijkma;
- Partijen genoemd onder 2 tot en met 17, ieder handelend in hun hoedanigheid van bestuursorgaan, hierna samen te noemen: "Concessieverleners";

18. N.V. Nederlandse Spoorwegen (NS), statutair gevestigd te Utrecht, te dezen vertegenwoordigd door de directeur Operatie, mevrouw M. Rintel;

19. RET N.V., statutair gevestigd te Rotterdam, te dezen vertegenwoordigd door de algemeen directeur, de heer M.B. Unck;

20. GVB Holding N.V., statutair gevestigd te Amsterdam, te dezen vertegenwoordigd door de algemeen directeur, mevrouw A.C. van Huffelen;

21. HTM Personenvervoer N.V., statutair gevestigd te 's-Gravenhage, te dezen vertegenwoordigd door de financieel directeur, de heer G.J. Boot, en door de algemeen directeur, de heer J.N.K. Bierman;

22. Transdev Nederland Holding N.V., statutair gevestigd te Utrecht, te dezen vertegenwoordigd door de algemeen directeur, de heer P. Eringa;

23. Arriva Personenvervoer Nederland B.V., statutair gevestigd te Heerenveen, te dezen vertegenwoordigd door de algemeen directeur, de heer A.B. Hettinga;

24. Keolis Nederland B.V., statutair gevestigd te Deventer, te dezen vertegenwoordigd door de directeur, E.M. Broersma;

25. Qbuzz B.V., statutair gevestigd te Amersfoort, te dezen vertegenwoordigd door de financieel directeur, de heer G. Spijksma;

26. EBS Public Transportation B.V., statutair gevestigd te Purmerend, te dezen vertegenwoordigd door de algemeen directeur, de heer W.R. Kurver;

Partijen genoemd onder 18 tot en met 26, hierna samen te noemen: "Concessiehouders";

27. De eerste hoofdcommissaris van de Nationale Politie, de heer E.S.M. Akerboom;

28. ProRail B.V., statutair gevestigd te Utrecht, te dezen vertegenwoordigd door de directeur Projecten, mevrouw A. Rietstra.

Hierna allen gezamenlijk te noemen: Partijen, dan wel ieder afzonderlijk: Partij.

Komen het volgende overeen:

Artikel 1 Ambitie

Partijen borgen de tot stand gekomen samenwerking, delen kennis, wisselen informatie uit, bevorderen innovatie en hanteren gezamenlijk de ambitie om het behaalde niveau van sociale veiligheid in het openbaar vervoer (hierna te noemen: OV) te behouden en waar mogelijk te verbeteren. Deze ambitie gaat over sociale veiligheid in het OV, zoals afgebakend in artikel 2.

Artikel 2 Scope

Dit convenant ziet toe op bevordering van sociale veiligheid in het OV, wat gedefinieerd wordt als de mate waarin reizigers en personeel beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen incidenten die zijn verwoord in de ABC-methodiek (opgenomen in bijlage 2). Onder incidenten verstaan we onder andere: lastig vallen, pesten, bedreigen, diefstal en mishandeling. Uitgangspunt van het convenant is dat Partijen werken vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid bij de uitvoering van het sociaal-veiligheidsbeleid. Het convenant ziet niet toe op het inrichten dan wel vervangen van crisisorganisaties in geval van grootschalige sociale veiligheidsincidenten. Dit convenant is nadrukkelijk niet bedoeld voor het realiseren van doelen die elders zijn belegd zoals bijvoorbeeld het overleg bij terroristische dreiging of evaluaties van de incidenten, welke in het verband met de veiligheidsregio's plaatsvindt. Wel kan een partij, indien daartoe aanleiding voor is, de andere partijen via de overlegstructuur zoals genoemd in artikel 3 op de hoogte houden van actuele ontwikkelingen omtrent een incident.

Meer samenwerking en kennisdeling op landelijke en regionale schaal

Artikel 3 Landelijk overleg sociale veiligheid

Partijen komen regelmatig bij elkaar om actuele concessieoverstijgende en (concessie)grensoverschrijdende thema's rond sociale veiligheid in het OV met elkaar te bespreken. IenW organiseert de bijeenkomsten, regelt hiervoor het secretariaat en zit het overleg voor. Jaarlijks gaat het om vier bijeenkomsten (naar behoefte meer) op beleidsniveau, twee keer op directieniveau en één keer op bestuurlijk niveau. IenW nodigt de ondertekenaars van het convenant en de vakbonden uit om deel te nemen aan deze bijeenkomsten. Alle deelnemers krijgen van tevoren de mogelijkheid om onderwerpen te agenderen.

Artikel 4 BOA-inzet concessiehouders

Concessieverleners, Concessiehouders en ProRail monitoren met JenV de effectiviteit van BOA-werkzaamheden en zoeken zo nodig met elkaar naar mogelijkheden voor het opheffen van belemmeringen voor een samenhangende aanpak, met name in gevallen van concessiegrensoverschrijdende werkzaamheden en overdrachten van concessies tussen verschillende vervoerders.

Artikel 5 Lokale arrangementen of convenanten

Partijen verkennen de wenselijkheid en mogelijkheid om regionale of lokale arrangementen of convenanten af te sluiten om daarmee de samenwerking op concessie- of regionaal niveau te bevorderen. Ook grensoverschrijdende afspraken kunnen tot regionale of lokale arrangementen of convenanten behoren, indien dat door Partijen is gewenst.

Artikel 6 Regionaal sociaal-veiligheidsbeleid OV

Concessiehouders spreken, op verzoek van de concessieverlener, regelmatig over sociale veiligheid. Dit zodat de concessieverlener zicht kan houden op actuele ontwikkelingen, signaleren van regionale trends en zo nodig bij te stellen van beleid. Indien gewenst kunnen hierbij meerdere concessies tegelijk betrokken zijn. Tevens worden zowel vakbonden als reizigersorganisaties, door de concessiehouder, in dit proces betrokken. Hiermee wordt een actueel beeld van de beleving van sociale veiligheid door reizigers en personeel in de regio opgehaald tijdens overleggen.

Een goede basis bij concessieverlening

Artikel 7 Realistische, haalbare en gedragen eisen

Concessieverleners streven naar realistische, haalbare en gedragen eisen ten aanzien van sociale veiligheid in zowel aan te besteden als onderhands te gunnen concessies. Het is aan de Concessieverleners om een eigen afweging te maken omtrent de sturingsfilosofie en de beschikbare middelen ten aanzien van sociale veiligheid in het OV.

Bij aanbestedingen bevraagt de Concessieverlener alle potentiële concessiehouders in een marktconsultatie over de voorgestelde randvoorwaarden, eisen, wensen en beoogde resultaten ten aanzien van sociale veiligheid. Gangbaar is dat dit plaatsvindt op basis van anonimiteit. Partijen hebben de voorkeur om de toekomstige concessiehouders in gezamenlijkheid en in openheid te raadplegen. Dat komt de haalbaarheid van eisen en wensen ten aanzien van sociale veiligheid ten goede en heeft een lerend effect voor de betrokken partijen.

Bij onderhands te gunnen concessies worden de uitgangspunten voor sociale veiligheid, voorafgaand aan de gunning met de vervoerder die in aanmerking komt voor de concessie, besproken.

Artikel 8 Basisvoorzieningen

Concessieverleners bepalen, mede op basis van inzichten verkregen door middel van de in artikel 6 en 7 beschreven raadplegingen, welke eisen zij opnemen ter waarborging van de sociale veiligheid in het programma van eisen van de concessie ten aanzien van:

- a. het personeel;
- b. het materieel;
- c. de samenwerking op het gebied sociale veiligheid, waarin in ieder geval dient te worden geëist dat de Concessiehouder zich in overleg met Concessieverlener aansluit bij bestaande, nieuw op te richten of te wijzigen arrangementen en convenanten ter bevordering van sociale veiligheid.

Versterken van kennis en innovatie

Artikel 9 Registratie incidenten sociale veiligheid

Concessiehouders dragen zorg voor een uniforme incidentregistratie van gemelde incidenten die aansluit bij de gemaakte afspraken rond de ABC-methodiek (zie bijlage 2). Deze worden minimaal twee keer per jaar gedeeld in het landelijke overleg. Daarnaast stimuleren en faciliteren Concessiehouders hun personeel actief om incidenten sociale veiligheid te melden en te registreren (verhogen meldingsbereidheid).

Artikel 10 Landelijke monitoringsonderzoeken

lenW draagt er zorg voor dat landelijke sectorbrede onderzoeken naar het sociale veiligheidsgevoel onder reizigers en personeel, te weten de OV-Klantenbarometer en de Personeelsmonitor, worden voortgezet. ProRail en NS Stations dragen zorg voor landelijk onderzoek naar reizigersbeoordeling van treinstations middels de stationsbelevingsmonitor. Concessiehouders werken mee aan en/of ondersteunen de uitvoering van deze onderzoeken.

Artikel 11 Onderzoeksagenda

1. Ter bevordering van innovatie en continue verbetering van de aanpak van sociale veiligheid, stellen Partijen jaarlijks een gezamenlijke landelijke onderzoeksagenda sociale veiligheid vast en maken afspraken over capaciteit, data, uitvoering en financiering. Het is aan de Partijen zelf om te besluiten over een financiële bijdrage voor de onderzoeken. Alle partijen tonen bereidheid om hun kennis en ervaring in te zetten om deze onderzoeken uit te voeren.

2. Partijen kunnen voor de eerste bijeenkomst van het jaar voorstellen indienen voor de onderzoeksagenda, zoals benoemd in het eerste lid, waarna afspraken worden gemaakt over de participatie van Partijen bij de uitvoering van de voorgestelde onderzoeken. De uitvoering van de onderzoeken zal alleen plaatsvinden als er voldoende financiële middelen worden gevonden.

3. Acties en onderzoeken die hieruit voortvloeien worden gemonitord en geëvalueerd binnen de in artikel 3 opgenomen overlegstructuur.

Artikel 12 Delen (praktijk)ervaringen

Partijen delen, bijvoorbeeld tijdens of aansluitend op bijeenkomsten zoals beschreven in artikel 3, actief (praktijk)ervaringen met de toepassing van maatregelen/werkwijzen gericht op het waarborgen van de sociale veiligheid in het OV.

Slotbepalingen

Artikel 13 Uitvoering in overeenstemming met het nationale recht en Unierecht

De afspraken van dit convenant zullen in overeenstemming met het nationale recht en het recht van de Europese Unie worden uitgevoerd, in het bijzonder voor zover de afspraken vallen onder de werking van de Europese regels met betrekking tot aanbesteding, mededinging en staatssteun.

Artikel 14 Wijzigingen

1. Elke Partij kan de andere Partijen schriftelijk verzoeken het convenant te wijzigen. De wijziging behoeft de voorafgaande schriftelijke instemming van alle Partijen.
2. Partijen treden in overleg binnen 6 weken nadat een Partij de wens tot wijziging van het convenant aan de andere Partijen schriftelijk heeft medegedeeld.
3. De wijziging en de verklaringen tot instemming worden in afschrift als bijlagen aan het convenant gehecht.

Artikel 15 Evaluatie

Partijen zullen in het laatste jaar van de looptijd van dit Convenant, als bedoeld in artikel 19 van dit convenant, bepalen of en op welke wijze de uitvoering en werking van dit convenant wordt geëvalueerd. Daarbij kunnen de resultaten van de gezamenlijke inspanningen van Partijen in kaart worden gebracht.

Artikel 16 Toetreding van nieuwe partijen

1. Er kunnen nieuwe partijen toetreden tot dit Convenant.
2. Een nieuwe partij maakt haar verzoek tot toetreding schriftelijk bekend aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat. Zodra alle Partijen schriftelijk hebben ingestemd met het verzoek tot toetreding, ontvangt de toetredende partij de status van Partij bij het Convenant en gelden voor die partij de voor haar uit het Convenant voortvloeiende rechten en verplichtingen.
3. Het verzoek tot toetreding en de verklaring tot instemming worden als bijlage aan het Convenant gehecht.

Artikel 17 Opzegging

Elke Partij kan dit Convenant met inachtneming van een opzegtermijn van één maand schriftelijk opzeggen.

Artikel 18 Nakoming

Partijen komen overeen dat de nakoming van de afspraken van dit Convenant niet in rechte afdwingbaar is.

Artikel 19 Inwerkingtreding

1. Dit Convenant treedt in werking met ingang van de dag na ondertekening door alle Partijen en heeft een looptijd van vijf jaar.
2. Minstens één jaar voor afloop van dit Convenant overleggen de Partijen over de mogelijkheid van continuering van de afspraken uit dit Convenant.
3. Partijen nemen de uitvoering van alle in dit Convenant genoemde afspraken zo snel mogelijk ter hand.

Artikel 20 Openbaarmaking

Dit Convenant zal met de toelichting openbaar worden gemaakt, onder andere in de Staatscourant, waardoor anderen kennis kunnen nemen van het Convenant, zodat navolging hiervan kan worden bevorderd.

Artikel 21 Citeertitel

Dit Convenant kan worden aangehaald als: Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025

Bijlage 1: Toelichting op het convenant

Aanleiding

Sociale veiligheid in het OV is een terugkerend thema. Het regelmatig maken van nieuwe afspraken tussen betrokkenen in de OV-sector heeft geleid tot een veiliger OV. In 2002 is het aanvalsplan Sociale Veiligheid in het OV (SVOV) opgesteld, wat heeft geleid tot onder andere toegangspoortjes op stations, cameratoezicht en verbetering van toezicht in het OV. Nadat uit een tussentijdse evaluatie bleek dat genomen maatregelen effect hadden, is in 2007 een vervolg-aanvalsplan opgesteld en is aansluiting gezocht bij het Programma Veilige Publieke Taak. Daaruit is de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer in 2008 ontstaan. Met name in dit laatste programma zijn de eerste stappen gezet om incidenten uniform te registreren en sociale veiligheid te verankeren in OV-concessies.

Op 9 juli 2012 is het eerste landelijke convenant ("Veilige Publieke Taak, Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer") ondertekend door de samenwerkende decentrale overheden, streekvervoerders en vakbonden FNV en CNV. De scope van dit convenant betrof de streekbusconcessies. De ondertekenaars van het convenant wilden voorkomen dat er bij aanbestedingsprocessen een 'race to the bottom' op het gebied van sociale veiligheid zou plaatsvinden. Daarnaast was het doel om structurele aandacht voor dit onderwerp te waarborgen. Dit heeft geleid tot onder andere de verbetering van een uniforme incidentenregistratie, het opstellen van regionale actieplannen Sociale Veiligheid op basis van risico-inventarisaties, camera's en noodvoorzieningen in voertuigen, vervoersverboden en het toewijzen van toezichthouders aan concessies.

Het convenant had een looptijd van vijf jaar. Tijdens de looptijd van het convenant is door de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat en de Minister van Justitie en Veiligheid ook het Integraal Actieprogramma Sociale Veiligheid opgesteld. Dit actieprogramma heeft onder andere bijgedragen aan meer kennisdeling, structurele samenwerking en een overlegstructuur binnen de gehele OV-sector. Hoewel dit actieprogramma in 2018 is afgelopen, hebben de betrokkenen de samenwerking doorgezet. Volgens de betrokkenen verloopt de samenwerking namelijk prettig, biedt het duidelijke meerwaarde en is het noodzakelijk in een sector waar vele partijen verantwoordelijkheden dragen in de uitdaging om te werken aan een veiliger openbaar vervoer voor reizigers en personeel.

Bij het aflopen van het convenant is een evaluatie uitgevoerd. Daarin is gekeken naar de werking van het convenant in de praktijk en of de doelstellingen zijn behaald. Alle betrokkenen hebben in deze evaluatie aangegeven dat zij het erover eens zijn dat het convenant in de deelnemende streekvervoer-concessies heeft bijgedragen aan de sociale veiligheid. Het vestigde structurele aandacht op het onderwerp bij aanbestedingsprocessen, zowel bij de concessiehouders als bij de concessieverleners. Het convenant heeft meerwaarde omdat het helpt bij het vaststellen van een acceptabel minimum aan eisen van waaruit gewerkt kan worden.

Partijen hebben aangegeven zich nog steeds in de doelstellingen van het landelijke convenant te herkennen (waaronder het opstellen van minimumeisen aan sociale veiligheid bij concessieverlening), zien ruimte voor verdere verbetering en willen elementen uit het Integraal Actieprogramma Sociale Veiligheid voortzetten (hierbij kan gedacht worden aan de opgezette overlegstructuur en de uitwisseling van informatie). Daarom is besloten om te komen tot een nieuw sectorbreed landelijk convenant Sociale Veiligheid.

Toelichting op artikel 1

Partijen streven ernaar om de sociale veiligheid van personeel en reizigers in het openbaar vervoer, op de bus-, tram-, metro- en treinstations en in hun directe omgeving op het huidige niveau te continueren, waar mogelijk te verbeteren en innovatie te bevorderen. Het personeel betreft alle medewerkers die werkzaam zijn binnen het openbaar vervoer welke met name aan de “frontline” staan, zoals buschauffeurs, controleurs, medewerkers servicebalie, stewards, medewerkers schoonmaak, enz. Deze opsomming is niet uitputtend. Partijen hebben daar primair een eigen verantwoordelijkheid/bevoegdheid in, maar zien grote meerwaarde in samenwerking en wensen daarover een aantal gezamenlijke afspraken te maken. Naast de onderlinge samenwerking tussen Partijen is samenwerking met partners in de veiligheidsketen (waaronder het Openbaar Ministerie en maatschappelijke organisaties), vertegenwoordigers van personeel (waaronder vakbonden en ondernemingsraden) en reizigers (waaronder consumenten-/reizigersorganisaties in landelijke en regionale overleggen) noodzakelijk om de doelstellingen van dit convenant te bereiken. Partijen zijn van mening dat sociale veiligheid een basisvoorwaarde is voor reizigers en medewerkers binnen het openbaar vervoer, waarop geen negatieve effecten van concurrentie mogen plaatsvinden. De Partijen willen daarom de werkwijze ten aanzien van het formuleren van basiseisen met betrekking tot sociale veiligheid in ov-concessies vastleggen en onderschrijven dat het delen van kennis en informatie rond het thema sociale veiligheid noodzakelijk is om de sociale veiligheid te waarborgen.

De rollen en verantwoordelijkheden van Partijen op het gebied van sociale veiligheid in het OV

- De primaire verantwoordelijkheid voor de handhaving van de sociale veiligheid in het OV ligt bij de *concessiehouders*. De concessiehouders dragen een verantwoordelijkheid voor de sociale veiligheid van de reizigers en hun personeel. De veiligheid van het personeel maakt door de impact van incidenten op het personeel, integraal onderdeel uit van het arbeidsomstandighedenbeleid en de bedrijfsvoering van de vervoerder. Vanuit deze verantwoordelijkheid hebben concessiehouders rechtstreekse contacten met personeel, vakbonden, politie en justitie om te komen tot een effectieve aanpak.
- In opdracht van de *concessieverleners* wordt de invulling en uitvoering van het beleid voor sociale veiligheid hoofdzakelijk vormgegeven door de concessiehouders. Concessieverleners hebben een bepalende rol bij het neerzetten van de kaders voor het sociaal-veiligheidsbeleid. De invulling van deze rol verschilt in de gedecentraliseerde praktijk van regisserend en coördinerend (en in een enkel geval zelfs uitvoerend) tot bescheiden (het stellen van eisen aan concessiehouders en/of monitoring).
- De Staatssecretaris van *Infrastructuur en Waterstaat* is naast concessieverlener van het hoofdrailnet de systeemverantwoordelijke bewindspersoon voor het openbaar vervoer.
- De Minister van *Justitie en Veiligheid* is verantwoordelijk voor het beleid rondom de bestrijding van geweldscriminaliteit. In algemene zin is in artikel 3 van de Politiewet 2012 aangegeven hoe de handhaving van de openbare orde door de politie is geregeld: de politie heeft tot taak in ondergeschiktheid aan het bevoegd gezag en in overeenstemming met de geldende rechtsregels te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven. Aansluitend ligt de strafvervolging, in bijzonder eventuele strafverzwaring bij het Openbaar Ministerie, conform afspraken zoals ze daarover gemaakt zijn in het programma Veilige Publieke Taak van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- *ProRail* is als infrabeheerder verantwoordelijk voor het beheer van de transfervoorzieningen op treinstations. Daartoe behoort ook het prestatiegebied veiligheid, waaronder in ieder geval de

zorg voor en het verbeteren van de sociale veiligheid van de transfervoorzieningen. N.V. NS is eigenaar van stationsgebouwen en heeft in die zin ook een verantwoordelijkheid.

- De *politie* is verantwoordelijk voor toezicht en het handhaven van de openbare orde met betrekking tot het OV aanvullend op de primaire verantwoordelijkheid van de concessiehouder in dezen en conform de wettelijke afbakening van verantwoordelijkheden zoals vastgelegd in de politiewet.

Bijlage 2: Incidentenregistratie ABC—methodiek (1/3)

Hoofdcategorieën

Code	Benaming	Toelichting
A	Strafrecht en APV	
A1a	Mishandeling met letsel personeel	Mishandeling: fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht werd aan personeel.
A1b	Mishandeling met letsel reiziger	Mishandeling: fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht werd aan reiziger.
A2a	Bedreiging met wapen personeel (aangiftewaardig)	Bedreiging van fysiek geweld van personeel, met (slag/schiet/steek-) wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt.
A2b	Bedreiging met wapen reiziger (aangiftewaardig)	Bedreiging van fysiek geweld van reiziger, met (slag/schiet/steek-) wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt.
A3a	Bedreiging personeel (aangiftewaardig)	Bedreiging met fysiek geweld van personeel, zonder wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt. Aangiftewaardig.
A3b	Bedreiging reiziger (aangiftewaardig)	Bedreiging met fysiek geweld van reiziger, zonder wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt. Aangiftewaardig.
A4a	Diefstal/ontvreemding personeel	Diefstal of zakkenrollerij, waarvan personeel slachtoffer werd zonder gebruik van geweld, het kan zowel betrekking hebben op werkmateriaal als op persoonlijke bezittingen.
A4b	Diefstal/ontvreemding reiziger	Diefstal of zakkenrollerij, waarvan reiziger slachtoffer werd zonder gebruik van geweld, het kan zowel betrekking hebben op werkmateriaal als op persoonlijke bezittingen.
A5	(Dreigen met) een terroristische aanslag	Het plegen van of dreigen met op mensenlevens gericht geweld, met als doel maatschappelijke veranderingen te bewerkstelligen of politieke besluitvorming te beïnvloeden
A6	Vandalisme, brandstichting, graffiti (heterdaad)	Repressief optreden tegen opzettelijk vernielen, bekladden (graffiti), bekrassen of onbruikbaar maken, brandstichting et cetera. Meldingen betreffende niet constateren schade.
A7	Spugen, aanranding, verzet bij wederspanning en overige overtredingen/ misdrijven	Spugen, aanranding, verzet bij wederspanning waarbij geen sprake was van fysiek geweld of letsel. Alle overige aangiftewaardige overtredingen van het wetboek van strafrecht.
B	Wet personenvervoer 2000	
B1a	Oneigenlijke omgang met personeel (niet aangiftewaardig)	Oneigenlijke fysieke, verbale of non-verbale omgang met het personeel zoals duwen, trekken, schelden, beledigen, hinderlijk aanraken, hinderlijk nagedrag aanspreken of aankijken van personeel, zonder dat daarbij sprake is van fysiek geweld (A1) of bedreiging (A2/ A3) (NIET spugen of aanranding: zie A7) (niet aangiftewaardig)
B1b	Oneigenlijke omgang met reizigers (niet aangiftewaardig)	Oneigenlijke fysieke, verbale of non-verbale omgang tussen reizigers onderling zoals duwen, trekken, schelden, beledigen, hinderlijk aanraken, aanspreken of aankijken van reizigers, zonder dat daarbij sprake is van fysiek geweld (A1) of bedreiging (A2/ A3) (NIET spugen of aanranding: zie A7) (niet aangiftewaardig)
B2	Misbruik voorzieningen (waarbij aanwijzingen personeel niet worden opgevolgd)	Baldadigheid waaronder misbruik voorzieningen (noodrem, lucht van de deuren), aanwijzing personeel niet opvolgen, voorwerpen op rails, voorwerpen gooien tegen vervoersmiddel zonder schade, moedwillig deuren open houden, surfen, overige moedwillige verstoringen van de exploitatie.
B3	Optreden bij betalingsproblemen	Reiziger die niet wil (bij)betalen of inchecken (doorlopers) en waarvoor assistentie moet worden ingeroepen.
B4	Verdacht pakket, gedrag of situatie	Het vinden van een verdacht pakket, gedrag of situatie waardoor het voertuig, de halte of het station op last van de politie ontruimd moet worden.
B5	Overlast	Overlast van oa. bedelen, muzikanten, slapers, dronkenschap, verwarde personen, hangjongeren, geluidsoverlast.
B6	Overig	Overige overtredingen WP2000
C	Besluit personenvervoer en huisregels	
C1	Optreden bij overtreden huisregels	Voeten op de bank, roken, geluidsoverlast, verstoring exploitatie, openhouden/ trekken/ trappen deuren
C2	Constateren van verontreiniging en vernieling in- en exterieur (domein vervoerder)	Constateren van graffiti, vernielingen en dergelijke in of op het voertuig
C3	Constateren van verontreiniging en vernieling in- en exterieur (domein derden)	Constatering vernieling bus-abri en dergelijke

A-incidenten

A-incidenten	Overeengekomen code	Arriva	CXX	EBS	GVB	HTM	NS	Qbuzz	RET	Syntus	Veolia
Daadwerkelijk geweld tegen personeel/reizigers	A1	?	A1					A1	A1		
Lichamelijk geweld medewerkers/reizigers	A1						A1				
Mishandeling met de dood tot gevolg personeel/reizigers	A1	A1	A1					A1	A1		
Mishandeling personeel/reizigers	A1	A1	A1		A1	A1		A1	A1		A1
Wederspanning met letsel	A1	A1	A1					A1	A1		
Code 100 (letsel)	A1	?	-		A1				A1		
Beroving personeel/reizigers met letsel	A1	A4	A4	A4				A4	A4		A4
Diefstal met geweld (met letsel)	A1						A2				
Vechtpartij personeel (met letsel)	A1		A1	A7	A7			A7	A7		
Gericht met laserpen in gezicht chauffeur schijnen	A1	A7	A7	A1				A1	A7		
Bomaanslag	A1	#	A8						A6		
Doodslag / moord	A1	A1	A1			x					
Overval met letsel	A1	A4	A4/A2			x					
Terroristische aanslag / gijzeling	A1		A8			x					
Explosie (met letsel)	A1		A8			x					
Bedreiging met wapen personeel/reizigers	A2	A2	A2		A2	A2	A2	A2	A2		A2
Beroving personeel/reizigers bedreiging met wapen	A2	A4	A4	A4				A4	A4		A4
Diefstal (bedreiging met wapen)	A2						A2				
Overval, bedreiging met wapen	A2	A4	A4/A2			x					
Overval, bedreiging zonder wapen	A3	A4	A4/A2			x					
Bedreiging zonder wapen personeel/reizigers (aangiftewaardig)	A3	A3	A3	A3		A3	A3	A3	A3		A3
Bedreiging (fysiek)	A3	?	A3	A3	A3				A2		
Beroving personeel/reizigers bedreiging zonder wapen	A3	A4	A4	A4				A4	A4		A4
Diefstal (bedreiging zonder wapen)	A3						A2				
Diefstal van eigendommen vervoerder	A4	A4	A4					A4	A4		
Diefstal van personeel/reizigers	A4	A4	A4	A4	A4			A4	A4		A4
Zakkenrollerij personeel/reizigers	A4	A4	A4	A4			A4		A4		A4
Zakkenroller (aanwijsbaar)	A4	A4	A4	A4	A4				A4		
Straatroof / zakkenrollerij	A4	A4	A4			x					

Bijlage 2: Incidentenregistratie ABC—methodiek (2/3)

A-incidenten	Overeengekomen code	Arriva	CXX	EBS	GVB	HTM	NS	Qbuzz	RET	Syntus	Veolia
Bommelding	A5	A7	A8						A2		
Aantreffen explosief	A5	#	A8						A6		
Brandstichting	A6	A6	A6	A6	A6		A6	A6	A6		
Repressief optreden bij brandstichting	A6	A6	A6	A6					A6		A6
Intrappers tourniquets (zonder opvolging - PV, heterdaad)	A6	B3	-						C1		
Graffiti/krassen (heterdaad/betrapt)	A6	A6	A6	A6	A6			A6	A6		
Repressief optreden tegen opzettelijk vernielen, bekladden (graffiti), bekrassen of onbruikbaar maken.	A6	A6	A6	A6				A6	A6		A6
Vernieling / vandalisme (heterdaad)	A6	A6/B4	A6	A6				A6	A6		
Vernieling (algemeen) (heterdaad)	A6	A6/B4	A6	A6	A6		A6	A6	A6		
Vandalisme (heterdaad)	A6	A6/B4	A6	A6	A6			A6	A6		
Vandalisme graffiti brandstichting (heterdaad)	A6	A6/B4	A6	A6		A6		A6	A6		
Raam ingegooid (heterdaad)	A6	A6/B4	A6	A6	A6			A6	A6		
Stenen op de rails (heterdaad)	A6	B4	B4		A6			A6	B4		
Gooien van voorwerpen tegen het voertuig (heterdaad)	A6	B4									
Schoppen en slaan tegen het voertuig (heterdaad)	A6	B4									
Lucht van de deuren halen (heterdaad)	A6	B4									
Intrappen tourniquet (met opvolging - PV)	A6	B3	-						B3		
Spugen personeel/reizigers	A7	A7	A7	A7	A7		A7	A7	A7		A7
Aanranding personeel/reizigers	A7	A7	A7	A7					A7		
Wederrechtelijk aanraken van persoon, lijf en goed (wederspanningheid)	A7	A7	A7	A7					A7		A7
Wederspanningheid zonder letsel	A7	A7	A7					A7	A7		
Code 100(zonderletsel/schade)	A7	?			A7				?		
Overige overtredingen tegen personeel/reiziger	A7	?	A7	A7		A7		A7	A7		
Code 100 (schade)	A7	?	-		A1				A7		
Overtreding vervoersverbod	A7	A7									
Schelden/beledigen personeel/reizigers aangiftewaardig	A7	B1	B1	B1				B1	B1		B1
Belediging algemeen aangiftewaardig	A7	B1	B1	B1	B1			B1	B1		
Beledigen medewerker aangiftewaardig	A7	B1	B1				B1				

B-incidenten

B-incidenten	Overeengekomen code	Arriva	CXX	EBS	GVB	HTM	NS	Qbuzz	RET	Syntus	Veolia
Provocatie personeel/reizigers	B1	B1	B1	B1				B1	B1		B1
Verbale agressie tegen personeel/reizigers	B1	B1	B1	B1				B1	B1		B1
Intimidatie OV-personeel/reizigers (geen aangifte of directe verbale agressie/intimidatie)	B1	B1	B1	B2				B1	B1		
Schelden/beledigen personeel/reizigers niet	B1	B1	B1	B1				B1	B1		B1
Schelden bedreigen personeel/reizigers niet	B1	B1	B1	B1		B1		B1	A3 / B1		
Belediging algemeen niet aangiftewaardig	B1	B1	B1	B1	B1			B1	B1		
Beledigen medewerker niet aangiftewaardig	B1	B1	B1				B1				
Discriminatie	B1	B1	B1	B1	B1				B1		
Agressieve reiziger	B1	B1	-	B1	B1			B1	B1		
Trekken/duwen medewerker	B1										
Lastigvallen personeel	B1	B2	B2	B2a		B2		B2	B2		B2
Lastig vallen / treiteren / pesten medewerker	B1	B2	B2				B2				
Onenigheid / lastigvallen reiziger	B1		B2								
Lastigvallen passagiers	B1		B2	B2b		B2			B2		B2
Lastige reiziger	B1		B2	B4	B2			B2	B2		
Hinderlijk aanraken personeel/reizigers	B1	B2	B2	B2				B2	A7		B2
Hinderlijk aanspreken personeel/reizigers	B1	B2	B2	B2				B2	A7		B2
Hinderlijk aankijken personeel/reizigers	B1	B2	B2	B2				B2	B2		B2
Agressief duwen/trekken	B1	A7	A7	A7			A7	A7	A1 / A7		A7
Met laserpen naar de chauffeur schijnen, niet gericht op	B1	A7	A7	A1				A1	A7		
Misbruik noodvoorzieningen	B2	B4									
Misbruik noodrem	B2	B4	B4	B4				B4	B4		B4
Misbruik voorziening	B2	B4	B4	B4	B4			B4	B4		B4
Noodglaasjes ingedrukt	B2	B4	B4						B4		
Verontreiniging of beschadiging interieur of exterieur (op heterdaad betraapt)	B2										
Lopen over spoor	B2		-			C2			B4		
Gevaarlijk gedrag (surfen)	B2	C1	C1	C1					B4 / C1		C1
Surfen	B2	C1	C1	B4	B4			B4	B4		
Code 10/30 reiziger werkt niet mee met personeel (geen betalingsprobleem)	B2	?	B4			B3		B1	B4		
Aanwijzing personeel niet opvolgen	B2	B4	B4	B4	B4				B4		B4
Baldadigheid	B2	B4	B4	B4			B4	B4	B4		B4

Bijlage 2: Incidentenregistratie ABC—methodiek (3/3)

C-incidenten

C-incidenten	Overeengekomen code	Arriva	CXX	EBS	GVB	HTM	NS	Qbuzz	RET	Syntus	Veolia
BPV (besluit personen vervoer) huisregels	C1	?	C1			C1			C1		
Betrapt worden op vuurwerk meenemen	C1						B4				
Fietsen op de verkeerde plek of tijd	C1	C1	?						C1		
Roken (zonder PV)	C1	C1	C1						C1		
Roken	C1	C1	C1		C1				B4 / C1		C1
Roken en open vuur	C1	C1	C1			C1			B4 / C1		
Eten / drinken in voertuig	C1	C1	C1						C1		
Roken/drinken/eten	C1	C1	C1	C1					C1		
Skaten en skateboarden	C1	C1	-						C1		
Skater(s)	C1	C1	-		C1				C1		
Geluidsoverlast	C1	C1	C1	C1	C1	C1			C1		C1
Muzikanten	C1	B4	B4		C1				B4 / C1		
Hangjeugd	C1	B4	-						C1		
Jongeren/scholieren (overlast)	C1	B4/C1	B4		C1				C1		
Voeten op de bank	C1	C1	C1	C1	C2	C1			C1		C1
Verstoring exploitatie	C1	C1	C1	C1		C1			B4		C1
Openhouden/trekken/trappen deuren	C1	C1	C1	C1		C1			B3 / C1		C1
Huisregels vervoerder	C1	C1	C1			C2	C1		C1		
Fiets (overlast)	C1	C1	-		C2				C1		
Kinderwagen (overlast)	C1	C1	-		C2				C1		
Rolschaatsen/fietsen	C1	C1	-			C2			C1		
honden niet aangeliind	C1	C1	C1			C2			C1		
Roken (met PV)	C1	C1	C1						B4		
Wildplassen in voertuig (constatering naderhand)	C2										
Graffiti (constateren dat het gebeurd is)	C2	B4	C2	A6			A6	A6	A6		
Constateren van schade door gooien van voorwerpen tegen het voertuig	C2	B4									
Constateren van schade door schoppen en slaan tegen het voertuig	C2	B4									
Constateren dat er lucht van de deuren gehaald is.	C2	B4									
Vernieling / vandalisme (constatering naderhand)	C2/C3	A6/B4	A6	A6				A6	A6		
Vernieling (algemeen) (constatering naderhand)	C2/C3	A6/B4	A6	A6	A6		A6	A6	A6		
Vandalisme (constatering naderhand)	C2/C3	A6/B4	A6	A6	A6			A6	A6		
Vandalisme graffiti brandstichting (constatering naderhand)	C2/C3	A6/B4	A6	A6	A6	A6		A6	A6		
Raam ingegooid (constatering naderhand)	C2/C3	A6/B4	A6	A6	A6			A6	A6		
Stenen op de rails (constatering naderhand)	C2/C3	B4	B4		A6			A6	B4		
Bevuilen voorzieningen	C2/C3	C2	C2						C2		
Verontreiniging exterieur	C2/C3	C2	C2	C2					C2		C2
Verontreiniging interieur	C2/C3	C2	C2	C2					C2		C2
Verontreiniging	C2/C3	C2	C2		C2				C2		
Verontreiniging interieur/exterieur	C2/C3	C2	C2	C2		C2			C2		
Beschadiging exterieur	C2/C3	B4	C2						C2		
Beschadiging interieur	C2/C3	B4	C2						C2		
Wildplassen op halte/station (constatering naderhand)	C3										
Intrappers tourniquets (zonder opvolging - PV, constatering achteraf)	C3	B3	-						C1		

T-codering

T-code	Aanleiding
T1	Controle vervoersbewijs
T2	Aanspreken op gedrag/huisregels
T3	Drank- / drugsmisbruik
T4	Vertraging / uitvallen rit
T5	(Over) vol voertuig
T6	Ontevreden / boze klant
T7	Ruzie tussen reizigers
T8	Verkeersagressie
T9	Overlast van verwarde personen
T10	Overlast van jongeren
T11	Onbekend

Tekenblad (1 van 25) behorende bij convenant Landelijk convenant sociale veiligheid in het OV 2020-2025

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te ...
op ...



De Minister van Justitie en Veiligheid,
de heer F. Grapperhaus

Tekenblad (2 van 25) behorende bij convenant Landelijk convenant sociale veiligheid in het OV 2020-2025

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te ...
op ...



De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat,
mevrouw S. van Veldhoven-van der Meer