

‘Niet concurreren op veiligheid, maar juist samenwerken’

Juul van Hout, directeur Connexxion OV en voorzitter van de stuurgroep Sociale Veiligheid Streekvervoer



Genoeg initiatieven om de veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren, zoals toegangspoortjes in bussen, cashless betalen bij de chauffeur of gecombineerde BOA's. Voor Connexxion-directeur Juul van Hout is samenwerking met andere ov-bedrijven echter het belangrijkste. ‘Nu kunnen we elkaar nog beconcurreren op veiligheid. Dat zou moeten veranderen.’

‘In 2015 kreeg geweld in het openbaar vervoer veel aandacht door de zware mishandeling van een treinconductrice in Hoofddorp. Naast de NS heeft toen ook het stad- en streekvervoer bij diverse ministeries aan de bel getrokken, want ook bij ons vinden dagelijks agressie-incidenten plaats. Dan heb ik het over schelden, spugen en soms ook slaan of schoppen. Vaak zijn het zwartrijders of grijsrijders, die boos worden bij een kaartjescontrole. Maar een buschauf-

feur heeft ook te maken met agressie op de weg. Automobilisten die de bus de weg afsnijden of verhaal komen halen als ze geen voorrang krijgen. Op veel plekken krijgt de bus voorrang op andere weggebruikers, maar het lijkt wel of steeds minder mensen dat snappen.’

Verruwing van de maatschappij

‘Ik denk dat de verruwing van de maatschappij een belangrijke rol speelt bij agressie-

incidenten. Dat geldt voor heel veel sectoren. Wij krijgen in onze bussen alles mee wat er in de maatschappij leeft: overwegend nette mensen, maar soms ook vervelende figuren. Er lijkt minder respect te zijn voor chauffeurs en controleurs. Als een chauffeur vroeger vroeg of je je voeten van de bank af wilde halen, dan deed iedereen dat gewoon. Nu zijn er genoeg reizigers die reageren met een grote mond. Wij proberen agressie tegen te

‘Het verbeteren van veiligheid zit vaak in simpele dingen, zoals extra verlichting bij de bushaltes’

gaan door onze chauffeurs zo goed mogelijk op te leiden, ook in het omgaan met lastige klanten. Daarnaast zijn al onze bussen uitgerust met een camera. Sommige daarvan hebben een ‘live-view’-functie, waardoor de centrale meldkamer live mee kan kijken en luisteren als de chauffeur op de noodknop heeft gedrukt. In de meldkamer kunnen ze daardoor beter inschatten of ze de assistentie van de politie moeten inroepen.’

Simpele dingen

‘Verder zit het verbeteren van veiligheid en het veiligheidsgevoel in simpele dingen, bijvoorbeeld in het ophangen van extra verlichting bij de bushaltes. Ook zouden de vervoersbewijzen wat mij betreft duidelijker mogen zijn. Nu zijn er in Nederland nog ontzettend veel verschillende vervoersbewijzen. Dat maakt het voor de reizigers en chauffeurs lastig om snel te weten of een bewijs nog geldig is. Hopelijk gaan we ook steeds meer richting cashless betalen. Natuurlijk zijn er de chipkaarten, maar daarnaast werken buschauffeurs nog met papieren kaartjes en cash geld, waardoor ze soms worden overvallen. Als er meer alternatieven komen voor de papieren kaartjes, bijvoorbeeld betalen met mobiele telefoons, kunnen we betalingen met contact geld helemaal afschaffen.’

‘In metro's is de veiligheid flink verbeterd door de komst van toegangspoortjes. Dat zou voor de bus ook goed kunnen werken, bijvoorbeeld met een poortje bij de ingang. Tot nu toe mag dat niet, omdat het in strijd zou zijn met Europese regels. Bij een calamiteit moeten alle passagiers namelijk snel de bus uit kunnen. In Duitsland werken ze echter al wel met tourniquets, dus het

zou mogelijk moeten zijn. We zijn nu met de betreffende rijksdienst aan het kijken op welke manier we dit toch kunnen toepassen.'

Aanbestedingen

'Het belangrijkste wat de overheid zou kunnen bijdragen in de strijd tegen agressie in het openbaar vervoer, is dat sociale veiligheid vanzelfsprekend zou moeten zijn bij aanbestedingen. Nu is dat nog iets waar ov-bedrijven elkaar op kunnen beconcurreren. Wij zouden zomaar een concessie kunnen winnen door zo weinig mogelijk geld uit te trekken voor de veiligheid van onze medewerkers. Dat bespaart geld, waardoor we onze diensten goedkoper kunnen aanbieden. Door bepaalde sociale veiligheidseisen verplicht te stellen, voorkomen provincies dat daar op wordt beconcurrerd.'

'De afgelopen jaren heeft de overheid agressie in het openbaar vervoer aangepakt met de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer. Dat werkte goed. Het zorgde namelijk voor

'Iemand die bij ons een vervoersverbod heeft, kan nu nog zonder problemen de trein instappen'

extra toezichthouders in het openbaar vervoer, wat het ov zichtbaar veiliger maakte. Helaas is de subsidie aan de taskforce beëindigd. Zelf hebben wij ook BOA's, die getraind zijn in het omgaan met geweld. Het lastige is dat deze mensen vaak maar in één branche inzetbaar zijn. In de spits is het in onze bussen druk, dus dan hebben we veel mankracht nodig. Het zou handig zijn als we voor een paar uur BOA's vanuit een andere branche in kunnen huren, die daarna bijvoorbeeld in een warehouse of een bedrijventerrein aan het werk gaan. Dat mag helaas niet, omdat ze meestal maar voor één branche hun bevoegdheid hebben.'

Gegevensuitwisseling

'Verder zie ik voor de overheid een belangrijke rol in de samenwerking met en tussen ov-bedrijven. Reizigers reizen meestal met meerdere organisaties. Het zou goed zijn als die bedrijven meer gegevens zouden uitwisselen. Iemand die bij ons een vervoersverbod heeft, kan zonder problemen de trein instappen. Dat zou niet zomaar moeten kunnen. De overheid zou kunnen helpen bij het vormen van een platform, waarop de ov-bedrijven samen kunnen werken aan veiligheid. Het voordeel van gegevensuitwisseling is ook dat we meer zicht zouden krijgen op zwartrijden. In België bestaat bijvoorbeeld het systeem dat je bij elke keer zwartrijden een hogere boete krijgt. Dan pak je specifiek de notoire zwartrijders aan.'

'Wat gegevensuitwisseling betreft gebeurt er al wel een hoop. Op een aantal plekken in Nederland zijn convenanten afgesloten tussen overheden, politie en ov-bedrijven. Mensen die in de trein of bus overlast

veroorzaken, gedragen zich in andere gelegenheden vaak ook agressief. Door data met de politie uit te wisselen, krijg je deze veelplegers eerder in het vizier. De resultaten van deze samenwerkingen zijn bemoedigend. Wat mij betreft gaan ov-bedrijven, politie en veiligheidsregio's nog veel meer samenwerken.'