

Aan:
Directie GVB
Per e-mail verzonden aan:
cc: DB Vervoerregio Amsterdam

Datum 26-02-2024
Uw kenmerk
Ons kenmerk 20240226/RAR/SV-GVB 2024

Onderwerp Advies Actieplan Sociale Veiligheid
GVB 2024

Geachte directie van GVB,

De Reizigers Advies Raad (RAR) heeft met belangstelling kennisgenomen van het Actieplan Sociale Veiligheid 2024 van GVB. De RAR ziet hierin veel goede voorstellen en spreekt daar zijn waardering voor uit.

De vraag is wel hoe die meetbaar worden gemaakt om de effectiviteit van de acties te kunnen meten, aangezien vaak aan meer algemene meetgegevens en barometers wordt gerefereerd.

De RAR adviseert verder meer aandacht te besteden aan een aantal onderwerpen.

1. Meldingsbereidheid personeel

- De RAR waardeert uw actie om de meldingsbereidheid van het personeel te verhogen.
- Dat vraagt waarschijnlijk ook om vereenvoudiging van de procedure en om de meldingen onder werktijd te kunnen doen.

2. Samenwerking met andere vervoerders

- Het Actieplan spreekt over de samenwerking met EBS, maar zegt tegelijkertijd dat de overeenkomst per december 2023 is opgezegd en nog vernieuwd moet worden. Is er inmiddels een nieuwe overeenkomst? In het Actieplan wordt alleen over Waterland gesproken, de afspraken over de oude concessie van EBS, en niet over de Zaanstreek.
- De RAR ziet graag meer informatie over deze samenwerking, ook naar tijdstippen van de dag en week en of deze samenwerking voor het hele concessiegebied van EBS geldt.
- Ook samenwerking met Connexxion wordt genoemd, maar niet verder geconcretiseerd.

3. De rol van de conducteur

- De RAR hecht grote waarde aan de aanwezigheid van conducteurs voor de sociale veiligheid in het algemeen, toezicht op inchecken, als informatiepunt voor reizigers en assistentie voor passagiers in een rolstoel.
- Het valt op dat in trams zonder conducteur 6% van de reizigers niet heeft betaald. En dan is het nog de vraag of dat goed gemeten is. Dat is een hoger percentage dan in het nieuwe PvE van de Concessie als te hanteren bovengrens wordt genoemd.
- Daarom adviseert de RAR de rol van de conducteur (beter) uit te werken. Eerder heeft de RAR al gevraagd om een objectieve notitie over de conducteur:
 - Wat kost de conducteur meer ten opzichte van een vliegende brigade?

- Wat levert de conducteur (financieel) op qua veiligheid (zowel aantal voorvallen in situaties met en zonder conducteur, als gevoelens van veiligheid bij passagiers) beperken zwartrijden, voorkomen van vandalisme en leveren van informatie aan reizigers.
- In hoeverre stromen conducteurs uiteindelijk door als trambestuurder? En is dit al dan niet een reden om de conducteur te handhaven?
- Specifiek adviseert de RAR aandacht te besteden aan de situatie op de lijnen 25 en 26. Daarbij is het wenselijk om vooral op lijn 25 de conducteur zichtbaarder aanwezig te laten zijn en een duidelijk rol te laten vervullen.

4. Ingebruikname Uithoornlijn

- Voor lijn 25 is het hebben van een calamiteitenplan essentieel, omdat lijn 25 tussen de kruising met de provinciale weg N201 en Westwijk door de weilanden rijdt en niet via een reguliere weg te bereiken is. Als een tram stilvalt of er een incident plaatsvindt, hoe komen de hulpdiensten er dan bij?
- Verder adviseert de RAR om in de beginperiode veel zichtbare betaalcontroles uit te voeren met inzet van de controleploegen, zeker tijdens scholierenuren, zodat vanaf de start duidelijk is dat er op gelet wordt. Anders is de kans groot dat er veel niet-betalende reizigers zullen zijn, want de conducteur op lijn 25 doet niets aan toezicht (zie vorige punt) en GVB controleploegen zie je zelden beneden station zuid, en de scholieren stappen al uit in Amstelveen Zuid.
- Overigens is dit advies nu al relevant voor de huidige lijn 25 en voor lijn 5 om meer controles uit te voeren.
- Het GVB vindt het een uitdaging om de ondersteunende teams snel aan te laten rijden voor incidenten op de Uithoornlijn. Hoe wordt die uitdaging geconcretiseerd?

5. Toezicht en handhaving

- De RAR wil meer informatie over en aandacht voor de concrete inzet van controleteams.
- Ook vraagt de RAR of de gedeeltelijke vervanging van controlepersoneel afdoende is voor de behoefte en hoe die is onderbouwd.
- Voor de Oostlijn was ook tijdelijk extern personeel ingezet, dat nu een bredere taak krijgt, niet specifiek voor de fysieke veiligheid op de ondergrondse stations. Waarom wordt dan niet uitsluitend met personeel in vast dienst gewerkt?
- Waarom worden servicebaliemedewerkers alleen op de NZ-lijn ingezet en niet ook op (delen van) de Oostlijn of bepaalde tramroutes of haltes?

6. Controle van vervoerbewijzen

- Allereerst zijn meer cijfers nodig over de daadwerkelijke situatie met uitsplitsingen naar bijvoorbeeld lijnen of tijdstippen.
- De laatste pagina (tabel met cijfers over niet-betalen) ziet de RAR graag aangevuld met cijfers over het jaar 2023. Ook wil de RAR meer informatie over het aantal niet-betalende reizigers. Hoe is dat bepaald, als er weinig gecontroleerd wordt. Is de kans groot dat er nog veel meer niet-betalende reizigers zijn en hoe wordt dat gerelateerd aan de inzet van controleteams, naar locaties, lijnen en tijdstippen?
- De RAR herhaalt het eerdere advies om weer een aantal trams en bussen in te zetten voorzien van telapparatuur om een beter beeld te krijgen van het niet-betalen en daarmee ook een beter beeld van de bezettingsgraad en de daarop te baseren inzet van voertuigen. Dit zou sneller moeten gebeuren om een reëel beeld te krijgen.
- De bezettingsgraad van de voertuigen zou de facto hoger kunnen zijn als gevolg van het niet registreren van alle reizigers. Dat kan ook leiden tot zeer volle voertuigen. Gevoegd bij de

uitval van ritten, zal dat de betalingsdiscipline niet ten goede komen. Dat kan tot een zelfversterkend effect leiden van nog meer niet-betalende reizigers, terwijl de wel-betalende reizigers zich ergeren aan de drukte en het gedrag van sommige niet-betalende reizigers. De RAR adviseert het GVB om tot een duidelijke aanpak van registratie en controle te komen.

- Is het mogelijk om met behulp van cameratoezicht een indicatie te krijgen van locaties, tijdstippen of (scholieren)groepen die niet in- of uitchecken? Op basis daarvan kun je dan gericht controleurs op stap sturen. Die analyse hoeft niet privacygevoelig te zijn, want je gaat geen mensen persoonlijk opsporen, maar kijkt louter naar 'events' (waar en wanneer komt het verschijnsel veel voor).
- Hoe gaat GVB concreet het meenemen van de fiets in tram en metro zonder te betalen handhaven, alsmede het niet toestaan van het meenemen in de spits. Een probleem is het meenemen van steeds grotere en zwaardere voertuigen zoals Fatbikes. Worden de huisregels hier op aangepast?

7. Toegankelijkheid en liften

- De RAR heeft eerder al geadviseerd om goed functionerende liften bij sociale veiligheid mee te nemen. Dat gebeurt nog steeds niet. De RAR blijft van mening dat voor veel reizigers het niet-functioneren van liften (en roltrappen) essentieel is voor hun gevoel van sociale veiligheid.
- De RAR vraagt het GVB naast de eigen inzet op onderhoud en snelle reparatie van liften om het functioneren van liften samen met andere betrokkenen af te stemmen (gemeenten, NS, ProRail).
- De RAR is van mening dat de Vervoerregio Amaterdam een Actieplan Toegankelijkheid dient op te stellen, met uitvoeringsplannen voor toegankelijke haltes, overstapsituaties tussen haltes en het functioneren van liften. Dit vraagt om een goede samenwerking met het GVB. De resultaten van de inspanningen van de Vervoerregio zouden dan ook moeten terug te vinden zijn in het Actieplan Sociale Veiligheid van het GVB.

8. Evenementen

- Naast de grote drukte bij evenementen speelt bij Bijlmer-Arena nog de samenloop van meerdere evenementen op hetzelfde moment en het feit dat het eindtijdstip regelmatig later is dan gepland door uitloop, waardoor GVB, NS en CXX lastig goede capaciteit kunnen inzetten, vooral als evenementen uitlopen tot na de laatste reguliere ritten.
- De RAR vraagt hier aandacht voor en ook of over samenloop en eindtijden afspraken zijn gemaakt met de gemeente Amsterdam als vergunningverlener voor evenementen en met de organisatoren van evenementen. Indien de eindtijden regelmatig afwijken van de planning, wordt er dan een financiële claim gelegd voor de ondersteuning van GVB bij gemeente en organisatoren?
- Ook pleit de RAR voor meer combinatieverkoop van toegangskarten voor een evenement en de rit met het OV.

9. Monitoring

- Het valt op dat bij de klantenbarometer de sociale veiligheid in tram en bus hoger wordt gewaardeerd dan bij de metro, op alle drie de aspecten. Is daar nader onderzoek naar gedaan? Het blijft overigens merkwaardig dat de VRA bij de metro lagere eisen aan de basisveiligheid in het algemeen stelt dan bij tram en bus. Ook valt het lage gemiddelde rapportcijfer voor veiligheid van het metropersoneel op. De rapportcijfers van het personeel zijn voor alle modaliteiten de laatste jaren gedaald. Is dat niet reden voor meer inzet van controle en handhaving en uitbreiding van de formatie?
- GVB gaat niet in op de vraag of het aantal niet-betalende reizigers veel hoger is dan op basis van in-uitcheck en controles wordt bepaald.

- Het Actieplan spreekt van meer maatwerk en gerichte acties. Dan zal de monitoring hier ook op aangepast moeten worden, aangezien nu veelal met algemene cijfers per modaliteit en op netwerkniveau wordt gewerkt.

De RAR ziet met belangstelling uw reactie op dit advies tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens de Reizigers Advies Raad

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Bart Drenth', with a horizontal line underneath the name.

Bart Drenth
Voorzitter