

# **Veilige Publieke Taak**

## **Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer**

**Partijen:**

- De streekvervoerders in Nederland, die worden vertegenwoordigd door FMN, in de persoon van dhr. Vegter.
- Vakbonden FNV en CNV, vertegenwoordigd in de personen van dhr. Heilig en dhr. Anker.
- De concessieverlenende provincies en stadsregio's, vertegenwoordigd door IPO en SKVV in de personen van dhr. van Lunteren en mevr. Baljeu.

### **Overwegende dat**

- In 2009 door de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer 16 maatregelen zijn aanbevolen. Het merendeel van deze maatregelen is gerealiseerd, of loopt op schema. Dit convenant is de uitwerking van maatregel 1 van de Taskforce (zie bijlage); het verankeren van sociale veiligheid in concessies.
- Wanneer een basisnorm in de concessie wordt afgesproken: wordt sociale veiligheid uit de concurrentie gehaald en wordt structurele aandacht voor sociale veiligheid gewaarborgd; wordt gekozen voor een vorm waarbij basisnormen worden vastgelegd, maar blijft er ook ruimte voor ondernemerschap van vervoerders om innovatieve oplossingen mogelijk te maken.
- In bestekken van concessiegebieden waar het huidige niveau van sociale veiligheid voldoende is, beperkt het concessiebestek zich tot de uitvraag van een Sociaal Veiligheidsplan dat dit basisniveau in stand houdt. In bestekken van concessiegebieden waar het niveau van sociale veiligheid te laag is, of onder druk staat, zijn het ambitieniveau (van het Sociaal Veiligheidsplan) en daarmee de druk op garanties en investeringen hoger.
- Dit koepelconvenant van toepassing is op het openbaar vervoer per bus. Ook als het busvervoer onderdeel is van een multimodale concessie. Het convenant wordt ondertekend door stad- en streekvervoerders, vakbonden en OV-autoriteiten en is voor deze partijen van toepassing waar zij expliciet genoemd worden. Deze convenanten worden na maximaal 5 jaar geëvalueerd en herijkt door de convenantspartijen.

### **Komen overeen één koepelconvenant, bestaande uit twee deelconvenanten:**

1. Een Arbocatalogus door werkgevers en werknemers met afspraken over een veilige werkplek.
2. Een invulling van het bestek door de concessiehouder en de concessieverlener waarin de concessieafspraken staan voor wat betreft de sociale veiligheid. Doel is het beter verankeren van sociale veiligheid in de concessie.

### **Definities**

- *Koepelconvenant*: het geheel van de twee deelconvenanten vormt samen het koepelconvenant.
- *Deelconvenant Arbocatalogus*: maakt deel uit van het koepelconvenant en wordt ondertekend door een deel van de partijen.
- *Deelconvenant bestek*: maakt deel uit van het koepelconvenant en wordt ondertekend door een deel van de partijen.
- *Incident*: voorval zoals beschreven in de ABC-systematiek.
- *Basisnorm*: landelijke afspraak over norm(en) voor sociale veiligheid in het gehele stad- en steekvervoer, zoals beschreven in maatregel 1 van de Taskforce VOV.
- *Medewerker*: alle medewerkers die werkzaam zijn binnen het openbaar vervoer en aan de "frontline"staan. Zoals buschauffeurs, controleurs, kaartverkoop medewerkers, trammachinisten, stewards, medewerkers schoonmaak enz. Deze opsomming is niet uitputtend.
- *Opleiding*: scholing van werknemers alvorens zij bevoegd zijn om aan hun functie te beginnen.
- *Training*: scholing van werknemers voor het op peil houden van of aanleren van extra vaardigheden.
- *Concessiehouder*: vervoerder.

## Deelconvenant Arbocatalogus

### Partijen

- Streekvervoerders

- Vakbonden

### Overwegende dat,

- De Arbeidsomstandighedenwet (vertegenwoordigers van) werkgevers en werknemers de ruimte geeft om zelf invulling te geven aan de wijze waarop ze binnen hun sector aan de doelvoorschriften veilig en gezond werken in de Arbo-wet willen voldoen.
- De verantwoordelijkheid voor de inhoud en bekendmaking van de arbocatalogus volledig bij werkgevers en werknemers ligt. Nieuwe, gewijzigde, geactualiseerde of aangevulde arbocatalogi worden door de Arbeidsinspectie getoetst. Er wordt hierbij gekeken of de realisatie goed is verlopen en of de catalogus adequaat is.
- Arbocatalogi die met positief resultaat door de Arbeidsinspectie zijn getoetst, het uitgangspunt vormen voor het toezicht en de handhaving door de Arbeidsinspectie.
- Partijen de volgende afspraken maken over de wijze waarop zij aan de doelvoorschriften in de Arbo-wet (gaan) voldoen.

### Komen overeen,

#### Definities

- *Koepelconvenant*: het geheel van de twee deelconvenanten vormt samen het koepelconvenant.
- *Deelconvenant Arbocatalogus*: maakt deel uit van het koepelconvenant en wordt ondertekend door een deel van de partijen.
- *Incident*: voorval zoals beschreven in de ABC-systematiek.
- *Medewerker*: alle medewerkers die werkzaam zijn binnen het openbaar vervoer en aan de "frontline" staan. Zoals buschauffeurs, controleurs, kaartverkoop medewerkers, trammachinisten, stewards, medewerkers schoonmaak enz. Deze opsomming is niet uitputtend.
- *Opleiding*: scholing van werknemers alvorens zij bevoegd zijn om aan hun functie te beginnen.
- *Training*: scholing van werknemers voor het op peil houden van of aanleren van extra vaardigheden.
- *Concessiehouder*: vervoerder

#### 1. *Preventiemaatregelen*

- a. De werkgever draagt zorg voor een adequate noodknopvoorziening in de voertuigen.
- b. De werkgever draagt er zorg voor dat de noodknopvoorziening goed functioneert.
- c. De werkgever test de noodknopvoorziening periodiek. De werkgever overlegt met de OR op welke momenten wordt getest.

#### 2. *Opleiding / training*

- a. De werkgever stelt de werknemer in staat om (een) training(en) te volgen waardoor hij/zij risicovolle situaties die in de functie kunnen ontstaan, kan beheersen en kan optreden door de passagiers en/of zichzelf in veiligheid te brengen. Daarvoor krijgt de werknemer de beschikking over de benodigde kennis en vaardigheden. Vanuit een klantgerichte visie leert de werknemer effectief om te gaan met professioneel rolgedrag, conflicthantering en preventiemaatregelen.
- b. De werkgever stelt zo veel mogelijk per werknemer(sgroep) een programma van eisen vast voor de onder a genoemde training(en).
- c. De werkgever draagt er zorg voor dat een nieuwe werknemer binnen 12 maanden na indiensttreding de onder a genoemde training(en) volgt (tenzij de werknemer een

soortgelijke training reeds gevolgd heeft) en zorgt ervoor dat iedere werknemer daarna minimaal eenmaal per 5 jaar herhalingslessen volgt. De trainingen kunnen onderdeel zijn van de nascholing op grond van de Europese Richtlijn Vakbekwaamheid, maar kunnen ook separaat gevolgd worden. De werkgever zal individuele scholing/begeleiding aanbieden aan medewerkers die ernstige incidenten of meerdere incidenten hebben meegemaakt. De werkgever zal in een periodiek overleg met de vakbonden dit onderwerp aan de orde stellen. Hierbij is het dan mogelijk om te komen tot maatwerk oplossingen.

- d. De werkgever zorgt dat de werknemer in staat wordt gesteld om bij de training aanwezig te zijn en beschikbaar te zijn op de dag van de training.
  - e. De werknemer volgt de door de werkgever aangeboden training en handelt naar de opgedane kennis en vaardigheden. De opleidingen zijn kosteloos voor werknemers en vinden onder arbeidstijd plaats, evt. buiten het rooster om.
  - f. De werkgever draagt zorg voor evaluaties van de opleidingen en trainingen en bespreekt periodiek de resultaten daarvan met de medezeggenschapsraad.
3. *Melden*
- a. De werkgever draagt zorg voor een procedure voor het melden van incidenten. Het gaat om het melden van elk voorval waarin derden de norm, zoals beschreven in de ABC-systematiek, overschrijden.
  - b. De werkgever wijst één of meerdere functionarissen aan waar deze melding kan worden gedaan.
  - c. De werknemer is verplicht om te melden op een door de werkgever voorgeschreven wijze.
  - d. De werkgever koppelt aan werknemers terug wat er met de melding is, of wordt gedaan.
4. *Registreren*
- a. De werkgever draagt zorg voor een uniforme registratie van de gemelde incidenten, die aansluit bij de gemaakte afspraken over registratie in de ABC-systematiek.
  - b. Werkgevers voldoen in voorkomende gevallen aan de verplichting tot melding van incidenten bij de Arbeidsinspectie.
5. *Aangifte*
- a. Bij strafbare feiten doet de werkgever altijd aangifte.
  - b. De werkgever stimuleert en begeleidt het doen van aangifte door de werknemer. De voor het doen van aangifte benodigde tijd wordt beschouwd als arbeidstijd.
6. *Schade*
- a. De werkgever draagt, indien nodig, zorg voor juridische ondersteuning, mede om de eventuele persoonlijke schade van de werknemer en de schade van de werkgever, zoals ziekteverzuim, te verhalen.
  - b. Indien nodig kan dit verhaal plaatsvinden door de inzet van een externe jurist.
7. *Reactie*
- De werkgever geeft de dader, indien deze bekend is, zo mogelijk binnen 48 uur een reactie.
8. *Nazorg*
- a. De werkgever biedt de werknemer die geconfronteerd is geweest met agressie en geweld begeleiding c.q. nazorg aan.
  - b. De werkgever stelt hiervoor een nazorgbeleid vast en zorgt dat de werknemer hiervan op de hoogte is en in voorkomende gevallen gebruik kan maken.
9. *Vergroten meldingsbereidheid*
- a. De vertegenwoordigers van de werknemers hebben een verantwoordelijkheid voor de meldingsbereidheid van hun leden. Zij gaan een inspanningsverplichting aan om hun achterban te doordringen van het belang om incidenten te melden. Zo zullen zij onder meer periodiek aandacht aan dit onderwerp besteden in hun ledenblad en het onderwerp aansnijden tijdens bijeenkomsten met leden.
10. *Tool voor de OR voor bespreking*
- De werkgever verstrekt aan de ondernemingsraad ten minste eenmaal per jaar een update over de wijze waarop maatregelen op het gebied van veiligheid in de onderneming geëffectueerd worden en de stand van zaken rond de incidentenregistratie.

11. *Huisregels*

- a. Werkgevers zorgen voor huisregels. Dit zijn regels over gedrag dat wel of niet toelaatbaar is in het voertuig en de wijze waarop deze regels effectief te handhaven zijn. Deze huisregels kunnen bedrijfsgebonden worden opgesteld.
- b. Werkgevers zorgen voor het bekendmaken van de huisregels.

**Ondertekening deelconvenant arbocatalogus**

Streekvervoerders

Vakbonden

**Paraaf**

Partijen zijn dit overeengekomen in aanwezigheid van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties mevrouw Spies en de Secretaris-generaal van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mevrouw Van Erp – Bruinsma.

## Deelconvenant Sociale veiligheid in de concessie

### Partijen

- Streekvervoerders
- OV-autoriteiten (concessieverlenende provincies en stadsregio's)
- Het Rijk

### Overwegende dat

- Sociale Veiligheid in het openbaar vervoer nauw verbonden is met de veiligheid in het publieke domein.
- Sociale Veiligheid een basisvoorwaarde is voor reizigers en medewerkers binnen het openbaar vervoer.
- De decentrale overheden schaarse middelen zoveel mogelijk probleem gestuurd willen inzetten. Dit noodzaakt tot een zekere mate van flexibiliteit in de inzet. Deze flexibiliteit betreft zowel de aard van de te nemen maatregelen, als de plek waar ze worden ingezet. Dit kan concessiegrens overstijgend zijn.
- Als uitwerking van de bepaling van de Wet Personenvervoer 2000 (art 32 2h) de concessieverlener een programma van eisen maakt, het concessiebestek. De vervoerder stemt met deze eisen in en bestek en offerte vormen samen de concessie.
- Onderstaande zaken ten aanzien van sociale veiligheid door concessiehouder en concessieverlener minimaal in de concessie geregeld dienen te worden en vormen samen de basisnorm sociale veiligheid in het stad- en streekvervoer in Nederland.

### Komen overeen,

#### Definities

- *Koepelconvenant*: het geheel van de twee deelconvenanten vormt samen het koepelconvenant.
- *Deelconvenant*: *bestek* maakt deel uit van het koepelconvenant en wordt ondertekend door een deel van de partijen.
- *Incident*: voorval zoals beschreven in de ABC-systematiek.
- *Basisnorm*: landelijke afspraak over norm(en) voor sociale veiligheid in het gehele stad- en steekvervoer, zoals beschreven in maatregel 1 van de Taskforce VOV.
- *Medewerker*: alle medewerkers die werkzaam zijn binnen het openbaar vervoer en aan de "frontline" staan. Zoals buschauffeurs, controleurs, kaartverkoop medewerkers, trammachinisten, stewards, medewerkers schoonmaak enz. Deze opsomming is niet uitputtend.
- *Concessiehouder*: vervoerder.

1. *Registratie*  
De concessiehouder voert een incidentenregistratie in de ABC-systematiek, zoals beschreven in bijlage 2 en levert deze cijfers minimaal jaarlijks aan de concessieverlener.
2. *Risico-inventarisatie per concessie*
  - a. Er wordt door de concessieverlener en concessiehouder op basis van objectieve criteria een risico-inventarisatie in een concessiegebied gemaakt. Hierbij is het essentieel om omgevingskenmerken en reeds genomen preventieve maatregelen mee te nemen.
  - b. Op basis van deze risico-inventarisatie stelt de aanbestedende overheid minimumeisen ten aanzien van de sociale veiligheid. Deze eisen hebben in ieder geval betrekking op de punten 3 t/m 7 van dit convenant
  - c. De vervoerder stelt jaarlijks een actieplan (sociale) veiligheid op.



3. *Preventie*

- a. Concessiehouders werken mee aan het geven van voorlichting over agressie en geweld en de gevolgen daarvan aan in de concessie vastgelegde doelgroepen. Daarmee wordt het bewustzijn onder de doelgroepen vergroot, wat een preventief effect heeft.
- b. Concessiehouders zorgen voor schone en nette voertuigen. Concessieverlener benoemt in het bestek dat de concessiehouder vervuilde of onveilige haltes, eindpunten en stations meldt bij de verantwoordelijke partij.
- c. Concessiehouders dragen zorg voor goed onderhouden voertuigen, zodat rituitval door technische oorzaken zoveel mogelijk wordt voorkomen.

4. *Landelijke basisnorm techniek en afspraken*

- a. De concessieverlener benoemt voor de concessieperiode het uitgangspunt dat beelden van de gehele bus via camera's moeten worden opgenomen, inclusief kwaliteitseisen.
- b. Een noodknopvoorziening, met een verbinding naar de meldkamer van de concessiehouder, is aanwezig in alle voertuigen.
- c. De concessiehouder en de politie maken tenminste afspraken over het contact tussen de meldkamer van de concessiehouder met de meldkamer van de politie en de prioriteit van (doorgifte van) meldingen van de concessiehouder.
- d. De concessiehouder legt, indien nodig, vervoersverboden op en maakt over de handhaving van de reis- en verblijfsverboden duidelijke afspraken met de politie en het OM.

5. *Toezichthouders*

- a. De concessieverlener schrijft een ondergrens aan aantal toezichthouders voor, of een minimumbedrag dat aan (sociale) veiligheid moet worden besteed. De concessieverlener bepaalt dit aantal en/of het bedrag.
- b. Het aantal voorgeschreven toezichthouders is niet lager dan 80% van het aantal toezichthouders dat werkte in de desbetreffende concessie in 2011, dan wel niet lager dan het resultaat van het onder (f) genoemde onderzoek. Deze regel is ook van toepassing als de concessieverlener in het Bestek geen aantallen toezichthouders voorschrijft, maar een minimumbedrag dat aan veiligheid moeten worden besteed. Het genoemde percentage en het ijkjaar worden aangepast naar aanleiding van de onder (8) genoemde evaluatie.
- c. Vervoerders spreken met elkaar af dat toezichthouders in voorkomende gevallen inzetbaar zijn in aanpalende concessies.
- d. Binnen de looptijd van de concessie kan het aantal toezichthouders worden aangepast indien concessieverlener en concessiehouder hierover overeenstemming hebben. Een dergelijke aanpassing kan onder meer gebaseerd zijn op een grote daling of stijging van het aanbod aan openbaar vervoer, het aantal dienstregelingsuren, of op het onder 2c genoemde actieplan.
- e. Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder krijgt een bij de functie behorende scholing.
- f. BZK neemt het initiatief tot een onafhankelijk onderzoek naar de mogelijkheid van landelijke norm(en) voor het aantal toezichthouders per concessie. Dit onderzoek moet nagaan of (een) dergelijke norm(en) op te stellen is (zijn) en zo ja, wat deze dan zou moeten zijn. Concessieverleners, vervoerders en vakbonden worden actief betrokken bij de uitvraag voor dit onderzoek en bij het onderzoek zelf door deelname in een begeleidingscommissie. Het onderzoek vindt plaats voor rekening van BZK en is voor 1 november 2012 gereed.
- g. Indien uit het onderzoek blijkt dat een norm, meerdere normen of een gelijkwaardige oplossing mogelijk is, komen partijen overeen dat dit resultaat bindend is en geïmplementeerd zal worden, op voorwaarde dat alle partijen betrokken bij het onderzoek, zich in de uitkomst daarvan kunnen vinden.

6. *Convenanten*

Als er regionaal convenanten zijn, of worden afgesloten op het gebied van (sociale) veiligheid werken vervoerders hieraan mee dan wel nemen vervoerders hieraan deel.

7. *Streefcijfers*

De concessieverlener kan streefcijfers opnemen voor sociale veiligheid in de concessie-uitvraag. De cijfers hebben betrekking op:

- a. de klantenbarometer: het gemiddelde rapportcijfer dat reizigers binnen het concessiegebied geven voor de sociale veiligheid in het voertuig;
- b. de personeelsmonitor (één keer per 2 jaar gehouden): het gemiddelde rapportcijfer dat werknemers binnen het concessiegebied geven voor de sociale veiligheid en een maximumcijfer voor aantallen slachtofferschap onder personeel. Het ministerie van

Infrastructuur en Milieu garandeert dat de essentiële punten van de bestaande monitoring zullen worden voortgezet.

8. *Looptijd convenant*

Het convenant heeft een looptijd van vijf jaar ingaande op de datum van ondertekening. Vier jaar na ondertekening starten vervoerders, decentrale overheden en de rijksoverheid een gezamenlijke evaluatie, die kan leiden tot aanpassing van het convenant.

**Ondertekening Deelconvenant sociale veiligheid in de concessie**

Streekvervoerders

OV-autoriteiten (concessieverlenende provincies en stadsregio's)

De Minister van Binnenlandse Zaken

**Bijlage 1**

Verankeren van sociale veiligheid in concessies. Eindrapport Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer, maatregel 1

1. Aanduiding project	Verankeren sociale veiligheid in concessies (geen concurrentie, basisnormen)
2. Doel	Wanneer een basisnorm in de concessie wordt afgesproken: - wordt sociale veiligheid uit de concurrentie gehaald en wordt structurele aandacht voor sociale veiligheid niet meer van ondergeschikt belang. - wordt gekozen voor een vorm waarbij basisnormen worden vastgelegd, maar blijft er ook ruimte voor ondernemerschap van vervoerders om innovatieve oplossingen niet in de weg te staan.
3. Projectleider	SkVV (J. Leeuwenburg)
4. Projectorganisatie	Betrokken partijen: SkVV KpVV VenW Stadsvervoer Streekvervoer
5. Welke (meetbare en realistische) resultaten zijn beoogd en welke tussen producten worden geleverd	- Elke nieuwe concessie bevat normen voor een basisniveau veiligheid. - Binnen bestaande concessie worden normen voor een basisniveau veiligheid geïmplementeerd.
6. Hoe worden de resultaten behaald?	Door het opnemen van normen voor een basisniveau veiligheid in elke concessie.
7. Relaties (inhoudelijk en qua planning) met andere projecten, zowel binnen als buiten uit het programma vervolg Taskforce	- relatie met 5.5 'verbeteren uniforme registratie': uniforme registratie is nodig om het aantal incidenten te monitoren na invoering van de basisnormen - relatie met 5.9 'uitbreiding menselijk toezicht': De basisnormen geven een eenduidig kader voor de minimale inzet van menselijk toezicht
8. Planning (mijlpalen en deelresultaten)	- Maart '10: vaststellen werkwijze basisniveau veiligheid - Mei '10: Vaststelling normen basisniveau veiligheid - Vanaf juni '10: opnemen normen basisveiligheid in nieuwe en bestaande concessies.
9. Benodigde personele inzet, per organisatie	Pm
10. Financiering (onderbouwing van kosten en hoe dragen de stakeholders hieraan bij)	Vooralsnog geen financiële inzet (uitgangspunt is dat deelnamekosten projectgroepleden voor rekening van de organisatie van herkomst komen.
11. (gemeten) Effect van de maatregel	- Geen concurrentie meer op veiligheid

**Bijlage 2**

De ABC-systematiek voor incidentenregistratie in het OV.

<b>Categorie A (strafrecht en APV)</b>		
A1.	Mishandeling.	Mishandeling: fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht werd aan personeel/reiziger.
A2.	Bedreiging met wapen	Bedreiging met fysiek geweld van personeel/reiziger, met (slag/schiet/steek-)wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt.
A3.	Bedreiging zonder wapen	Bedreiging met fysiek geweld van personeel/reiziger, zonder wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt.
A4.	Diefstal/beroving	Diefstal, beroving of zakkenrollerij, waarvan personeel/reiziger slachtoffer werd zonder gebruik van geweld, het kan zowel betrekking hebben op werkmateriaal als op persoonlijke bezittingen.
A5.	Optreden bij drugsoverlast	Repressief optreden tegen overlast door (vermoedelijke) handel in en/of gebruik van verdovende middelen, bijvoorbeeld indien assistentie politie ingeroepen moet worden.
A6.	Vandalisme, brandstichting, graffiti	Repressief optreden tegen opzettelijk vernielen, bekladden (graffiti), bekrassen of onbruikbaar maken, brandstichting et cetera. Meldingen betreffende niet constateren schade.
A7.	Overige overtredingen: duwen, trekken, spugen, et cetera	Onder andere: agressief duwen/trekken, spugen, wederrechtelijk aanraken van persoon, lijf en goed, vechtende passagiers, geweld in het verkeer (zoals moedwillig aanrijden).
<b>Categorie B (overtredingen wet Personenvervoer 2000)</b>		
B1.	Schelden	Verbale agressie tegen personeel/reiziger, inclusief schelden, beledigen, provocatie.
B2.	Lastigvallen	Hinderlijk aanraken, aanspreken of aankijken van personeel/reiziger, zonder dat daarbij sprake is van agressie, geweld of bedreiging. (NIET duwen/trekken of aanranding: zie A7)
B3.	Optreden bij betalingsproblemen	Reiziger die niet wil (bij)betalen of (bij)stempelen en waarvoor assistentie moet worden ingeroepen.
B4.	Overige verstoringen: misbruik voorzieningen/noodrem, et cetera	Waaronder: misbruik voorziening, misbruik noodrem, bedelen/muzikanten, baldadigheid, hinderlijk gedrag, onzedelijk gedrag, wildplassers, slapers, aanwijzing personeel niet opvolgen, onenigheid.
<b>Categorie C (overtredingen Besluit personenvervoer en huisregels)</b>		
C1.	Overtredingen huisregels: voeten op de bank, roken, et cetera	Voeten op de bank, roken, geluidsoverlast, gevaarlijk gedrag (surfen), verstoring exploitatie, openhouden/trekken/trappen deuren
C2.	Overige overlast: verontreiniging in- en exterieur	Overtreden huisregels (voorzover niet genoemd onder C1), verontreiniging interieur, verontreiniging exterieur.