

## **Position paper HTM**

### **Veilig openbaar vervoer vraagt om brede maatschappelijke aanpak**

HTM verzorgt het openbaar stadsvervoer voor circa 300.000 reizigers per dag in de Haagse regio (Den Haag, Rijswijk, Leidschendam-Voorburg, Delft, Pijnacker-Nootdorp). Daarmee is ons openbaar vervoer de grootste openbare voorziening in de Haagse regio, waarin iedereen welkom is. Ontwikkelingen en trends in de samenleving zien wij direct terug in ons openbaar vervoer en helaas dus ook op het gebied van veiligheid en veiligheidsbeleving.

#### **De-escalarende aanpak centraal**

HTM heeft circa 2.200 medewerkers, waarvan ongeveer 240 werkzaam zijn bij de afdeling Service & Veiligheid. Boa-controleurs en OV-stewards houden toezicht op de naleving van huisregels en controleren vervoerbewijzen. Boa-controleurs (domein OV) beschikken daarnaast over formele bevoegdheden om de veiligheid van reizigers en medewerkers te waarborgen. De afdeling zet zich in voor een zo hoog mogelijke sociale veiligheidsbeleving in ons vervoersgebied. Uitgangspunt is dat medewerkers optreden als gastheer of gastvrouw voor de reiziger, en zetten in op de-escalatie om incidenten te voorkomen. HTM is terughoudend als het gaat om extra bevoegdheden en middelen, zoals de wapenstok, omdat die de kans op escalatie juist kunnen vergroten.

In 2025 zijn 3.009.792 reizigers gecontroleerd in 174.672 voertuigen. Reizigers waarderen het sociale veiligheidsgevoel met een 7,7 in de tram en een 8,3 in de bus. Het aandeel niet-betalende reizigers bedraagt tot en met het derde kwartaal circa 1,9%. In dezelfde periode vonden 33 geweldsincidenten plaats. We zien tot nu een toename van het aantal geweldsincidenten tussen reizigers onderling. Elk geweldsincident is er één te veel. Daarbij zien wij dat incidenten in ernst toenemen.

#### **Breder maatschappelijk fenomeen**

Het verbeteren van veiligheid en veiligheidsbeleving is een complex vraagstuk. HTM plaatst ontwikkelingen rond sociale en fysieke veiligheid in het openbaar vervoer nadrukkelijk in een breder maatschappelijk perspectief. 'Verhuftering' manifesteert zich in het openbaar vervoer, maar kent zijn oorzaken vaak elders. Structurele maatregelen moeten zich daarom niet alleen richten op het openbaar vervoer zelf, maar vragen tegelijkertijd om een bredere maatschappelijke aanpak die meebeweegt met ontwikkelingen in onze samenleving.

### **Maatregelen**

#### **1. Integrale maatschappelijke aanpak op persoonsniveau**

Om veiligheid en veiligheidsbeleving in en rond het openbaar vervoer te verbeteren, is een integrale maatschappelijke aanpak op persoonsniveau noodzakelijk. Bij controles zien wij regelmatig terugkerende groepen zonder geldig vervoerbewijs of betrokken bij geregistreerde incidenten, zoals mensen zonder vaste woon- of verblijfplaats, hangjongeren en verwarde personen.

Samenwerking tussen vervoersbedrijven, gemeenten, politie, GGZ, COA, daklozenopvang en andere partners moet zich richten op preventieve ondersteuning van risicopersonen én effectieve handhaving bij probleemgevallen. Het versterken van deze samenwerking via een integrale aanpak is volgens HTM de belangrijkste en meest effectieve maatregel.

#### **2. Stabiele financiering met samenhangende regelgeving**

Voor een effectieve en duurzame aanpak zijn stabiele financiering en samenhangende regelgeving noodzakelijk. HTM constateert dat de financiering van het openbaar vervoer,

evenals die van sociale partners, fluctueert. Voor stadsvervoerders blijkt dit onder meer uit de discussie over de BDU-korting. Veiligheidsafdelingen worden daarbij regelmatig als sluitpost gezien, wat ten koste gaat van een effectieve langetermijnaanpak van veiligheid en veiligheidsbeleving. Daarnaast bemoeilijkt versnipperde regelgeving het delen van informatie en de samenwerking tussen partners. Meer stabiliteit in financiering en meer samenhang in regelgeving ondersteunen een brede maatschappelijke aanpak direct.

### **3. Zichtbare en benaderbare medewerkers**

Verbetering van veiligheid en veiligheidsbeleving begint in de eerste plaats bij zichtbare en benaderbare medewerkers. Het terugbrengen van menselijkheid is volgens ons een belangrijk antwoord op verhuftering. Nieuwe technologieën, zoals de inzet van AI, kunnen bijdragen aan grotere zichtbaarheid en benaderbaarheid van medewerkers. Dit kan worden ondersteund door realtime inzicht per voertuig in het aantal ingecheckte versus aanwezige reizigers en door AI-toepassingen ter verbetering van cameratoezicht.