

Concept – 18 maart 2025

NS Stations

Sociale veiligheid

in relatie tot de voorziene stijpunten vanaf de Moreelsebrug naar de perrons van **Utrecht Centraal**.

CONCEPT

Colofon

Auteur	NS Stations
Datum	November 2024
Adviseur	Manager sociale veiligheid NS: Lizet Swinnen Onderzoeker NS Stations: Jelena van den Broek Projectontwikkelaar NS Stations: Leonoor Vesseur Stationsmanager Utrecht Centraal: Andrea Messelink
Status	Concept

CONCEPT

Inhoudsopgave

Colofon 2

Inhoudsopgave	3
1 Inleiding, sociale veiligheid op stations in Nederland	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Sociale veiligheid op stations in Nederland	5
2 Sociale veiligheid Utrecht Centraal	8
2.1 Sociale veiligheid in relatie tot de trappen aan de Moreelsebrug	8
3 Monitoring Sociale veiligheid op Utrecht Centraal	9
3.1 De Stationsbelevingsmonitor (SBM) (bijlage C)	9
3.2 Monitor Veiligheid Stations (bijlage D)	9
3.3 OVCP-monitor (bijlage E)	10
3.3.1 Misbruik Noodknop	10
3.3.2 Forceren poortjes	10
3.4 Sociale veiligheid Stationsbewoners (Bijlage E)	10
4 Maatregelen	11
4.1 Directe maatregelen bij ingebruikname van de trappen aan de Moreelsebrug (categorie 1)	11
4.1.1 Hybride afsluiting van de trappen	11
4.1.2 Continue preventief toezicht	11
4.2 Maatregelen die bij ingebruikname van de trappen al voorbereid en beschikbaar zijn om in te zetten (categorie 2)	12
4.2.1 Gerichtte acties van V&S	12
4.2.2 Extra toezicht politie (gemeente) + Toezicht en Handhaving	12
4.3 Aanvullende maatregelen bij verslechterende situatie die besluitvorming vereisen (categorie 3)	12
4.3.1 Opschalen continue preventief toezicht	12
4.3.2 Uitbreiden hybride afsluiting van de trappen	12
4.3.3 Sluiten van de trappen	12
5 Besluitvorming, kosten en communicatie	13
5.1 Besluitvorming	13
5.2 Kosten	13
5.3 Communicatie	14
A. Bijlage: verslechtering sociale veiligheid Utrecht Centraal	15
B. Bijlage: trendontwikkeling sociale veiligheid na sluiting toegang	17
C. Bijlage: Stationsbelevingsmonitor	18
D. Bijlage: monitor veiligheid stations	19
E. Bijlage: OVCP monitor	21
F. Bijlage: Sociale veiligheid stationsbewoners	23
G. Bijlage: Verblijfsontzeggingen Stationsgebied	24

CONCEPT

1 Inleiding, sociale veiligheid op stations in Nederland

1.1 Inleiding

Met het creëren van trappen vanaf de Moreelsebrug naar zes eilandperrons worden zes nieuwe entrees naar Utrecht Centraal gecreëerd (spoor 5-7, 8-9, 11-12, 14-15, 18-19, 20-21). Dit is een verdubbeling van het huidige aantal entrees. De verwachting is dat door de toevoeging van deze zes nieuwe entrees de sociale veiligheid op Utrecht Centraal zal afnemen.

De sociale veiligheid staat landelijk en ook op Utrecht Centraal onder druk. Een verdere verslechtering van de sociale veiligheid (afwijkend van de trend) is niet acceptabel. Daarom worden in dit stuk de verwachte veiligheidsissues omschreven, wordt de monitoring van de sociale veiligheid vastgelegd en worden maatregelen omschreven.

1.2 Sociale veiligheid op stations in Nederland

De sociale veiligheid in het openbaar vervoer in Nederland staat al enige tijd onder druk. Onder invloed van externe factoren is er sprake van een negatieve trend. In 2022 nam, alleen al bij NS, het aantal A-agressie incidenten (tegen medewerkers), met 30% toe ten opzichte van 2021.

A- incidenten (zwaarste categorie) zijn incidenten gedefinieerd als:

- lichamelijk geweld
- bedreiging (met en zonder wapen)
- spugen en aanranding,

In 2023 was er opnieuw sprake van een zorgelijke stijging van 8% in vergelijking met 2022. Dit geldt ook voor Utrecht Centraal: voor specifiek Utrecht Centraal (Jaarbeurs/Hoog Catherijne) laten CBS-cijfers zien dat het totale aantal overlastregistraties in de periode 2015-2023 is gestegen van 429 naar 1261. Dat is stijging van bijna 200 procent.

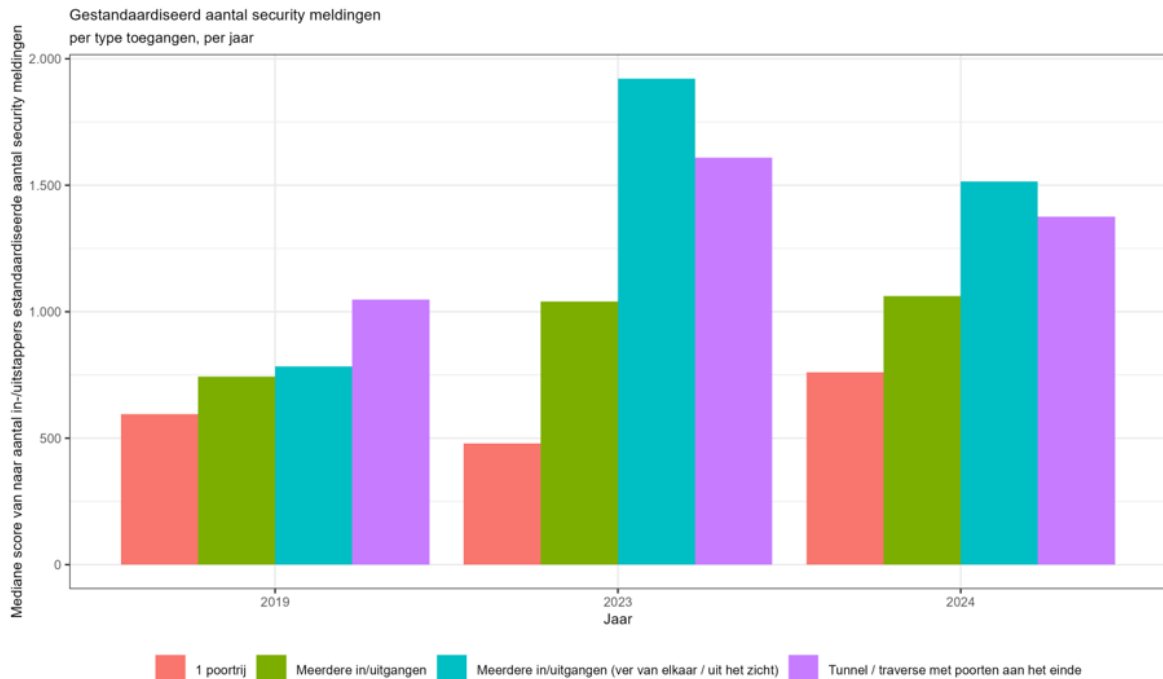
Sinds corona is er sprake van een algemene verruwing en polarisatie in de samenleving wat in toenemende mate lijkt te resulteren in gebrek aan gezag voor personen die een publieke taak vervullen, waaronder ook het personeel werkzaam in het openbaar vervoer. Daarnaast zien we een toename van het aantal verslaafden, verwarde personen en dak- en thuislozen welke hun toevlucht nemen tot stations. Tot slot, heeft ook het asielvraagstuk in ons land en de problematiek rondom overlast gevende Europese arbeidsmigranten een effect op de sociale veiligheid op stations en in treinen. Daarbovenop komen de tekorten (in FTE, bevoegdheden en budget) bij handhavingsinstanties, waardoor er bij (dreigende) escalatie geen, te laat of te weinig een beroep kan worden gedaan op (politie-)ondersteuning.

NS is samen met regionale vervoerders en andere partners in overleg met de Rijksoverheid om te komen tot extra maatregelen. Dit ter ondersteuning van het brede palet aan maatregelen dat NS zelf inzet ter bescherming van personeel en reizigers op treinen en stations. Denk hierbij aan het plaatsen van OV-chipkaartpoortjes (hierna: OVCP); acties door Veiligheid- en Servicepersoneel - gezien en ongezien -; het uitkijken van camerabeelden; surveillance door ingehuurde beveiligers; het uitreiken van stations- en reisverboden; het verbeteren van de inrichting van stations door onder andere het creëren van vrije zichtlijnen en goede verlichting en het openen en sluiten van (ingangen van) stations.

Met het creëren van meer ingangen naar een station wordt, met behulp van de huidige bezetting en middelen, het te beheersen stationsgebied minder goed controleerbaar. Er zijn immers meer entrees die (gelijktijdig) in de gaten gehouden moeten worden, en meer routes die, in het beste geval, overlastgevers kunnen gebruiken om het station binnen te komen, hun activiteiten uit te voeren en het station vervolgens weer te verlaten.

Dat stationsgebieden minder goed controleerbaar zijn, is waar te nemen aan het aantal security meldingen (zie onderstaande afbeelding). De afgelopen twee jaar is een stijging van meldingen te zien. (Waarbij specifiek is gekeken naar de top 50 station qua in-/uitstappers).

Waar te nemen is dat de grote steden hebben te maken met een verslechterde sociale veiligheidsbeleving. Daarnaast valt op dat op stations met 'meerdere in/uitgangen, waarvan toegangspoorten 'buiten het zicht liggen' eruit springen. Omdat de perrontoegangen en toegangspoorten van de Moreelsebrug ook vrij geïsoleerd liggen (buiten de normale loopstroom), is het aannemelijk dat het ontsluiten van de perrons via de trappen zal leiden tot een toename van securitymeldingen.



Toelichting diagram: In bovenstaande diagram is het aantal security meldingen te zien. Dus hoe hoger de staaf hoe meer meldingen. De onderzochte jaren zijn 2019 (pre-corona), 2023 en 2024. De meldingen gaan over: agressie tegen medewerkers, agressie tussen reizigers, dreiging, inbraakalarmen, overlast, preventief, vandalisme, vermogensdelicten en vervoersbewijzen.

Conclusie: op stations met meerdere uitgangen (ver van elkaar), zoals straks op de Moreelsebrug, worden veel meer meldingen van incidenten gedaan in vergelijking met stations die één tunnel hebben of meerdere ingangen rondom een stationsgebouw.

Nb. Er is rekening gehouden met de maanden januari tot en met oktober, omdat de meldingen in 2024 geen volledig jaar betreffen. De cijfers zijn gestandaardiseerd naar het aantal in- en uitstappers, zodat alle stations vergelijkbaar zijn.

Op de stations Amsterdam Sloterdijk en Lelystad Centrum hebben NS en ProRail de afgelopen jaren besloten ingangen geheel of gedeeltelijk (voor een bepaalde duur van het etmaal) te sluiten, omdat het aantal meldingen bleef stijgen. Op deze stations is een 1-op-1 verband tussen het sluiten van ingangen van stations en een verbetering van de sociale veiligheid op die stations zichtbaar. (Zie bijlage B)

Op grote stations als Amsterdam Centraal en Almere Centrum is het beperken van een gericht aantal ingangen op bepaalde momenten van de dag (vaak 's avonds en 's nachts) inmiddels onderdeel van de dagelijkse operatie. Door het aantal ingangen van een station te beperken, is het te beheersen gebied voor de veiligheidsorganisatie van NS, met steun van de politie, kleiner waarmee het makkelijker is om potentiële overlastgevers te weren. Ook op bijzondere dagen zoals Koningsnacht is een gedeeltelijke

sluiting van stations, zoals Utrecht Centraal, succesvol gebleken om het grote aantal slachtoffers van zakkenrollerij flink omlaag te brengen.

Het creëren van nieuwe, extra ingangen op Utrecht Centraal staat haaks op deze landelijk ingezette beweging om ingangen van stations (hybride) te sluiten.

Gezien de verbetering van de sociale veiligheid op Almere Centrum en Amsterdam Centraal waar toegangen worden gesloten gedurende de nacht of buiten de spits, is de verwachting realistisch dat de sociale veiligheid op Utrecht Centraal met de komst van de trappen aan de Moreelsebrug zal verslechteren, afgezet tegen de algehele verslechtering van de sociale veiligheid op Nederlandse stations en Utrecht Centraal specifiek. De nieuwe entrees liggen daarbij buiten het directe zicht van de beveiliging vanuit de centrale hal en op rustige momenten ook buiten de sociale controle. De huidige cijfers laten zien dat misbruik van de ingangen voornamelijk plaatsvindt bij poortrijen die uit het zicht liggen, namelijk de poortrijen in de Noordertunnel, Middentunnel en de poortrij achter de toiletten aan de Jaarbeurszijde in de stationshal.

Reizigers zonder vervoerbewijs vormen het grootste risico op agressie en geweld richting het ge-uniformeerde personeel in de treinen en op het station.

Omdat een versterkte verslechtering van de sociale veiligheid niet acceptabel is, wordt in dit stuk beschreven wanneer en welke maatregelen getroffen dienen te worden met het toevoegen van trappen aan de Moreelsebrug.

CONCEPT

2 Sociale veiligheid Utrecht Centraal

Het gebied rondom Utrecht Centraal kenmerkt zich door een groot aanbod aan winkels, horecagelegenheden en bedrijfslocaties. Door de centrale ligging van Utrecht Centraal, Stationsplein Oost onder het 'bollendak' en het winkelcentrum Hoog Catharijne, heeft het gebied een grote aantrekkingskracht. Niet alleen voor toeristen, bezoekers en forenzen van de stad, maar ook voor winkeldieven, overlast gevende asielzoekers en zakkenrollers, ook in de vorm van bendes. Dit heeft grote impact op de sociale veiligheid in het stationsgebied.

Uit de politiestructuren en de vele registraties daarin blijkt, dat de misdrijven, overtredingen en overlast in het stationsgebied van Utrecht Centraal worden gepleegd door personen uit verschillende groepen: verslaafden, dak- en thuislozen, arbeidsmigranten en asielzoekers.

2.1 Sociale veiligheid in relatie tot de trappen aan de Moreelsebrug

Met het openstellen van de Moreelsebrug naar de perrons worden er zes nieuwe entrees met OV-chipkaartpoorten naar het station gecreëerd. Dit is een verdubbeling van het huidige aantal entrees met OV-chipkaartpoorten, hierdoor wordt het operationele werkgebied voor veiligheidspersoneel (incl politie) vergroot en het werk bemoeilijkt. Immers, er zijn twee kanten die men kan gebruiken om het perron te verlaten en er kan zonder al te veel moeite van het ene perron naar het andere worden gelopen.

Op de perrons: Op het perron worden hoge OV-chipkaartpoortjes (met camera's) geplaatst en perrondelen rond de trap worden afgezet met een hoge omheining/hekwerk. (De trappen zullen vanaf de trap afgesloten kunnen worden). Meer ingangen betekent meer en, belangrijker, makkelijkere mogelijkheden voor overlastgevers om het stationsdomein binnen te treden en te verlaten. Gelegenheid maakt in dezen letterlijk de dief. Bovendien bevinden de ingangen via de trappen zich op een locatie waar veel minder sociale controle is in vergelijking met de OVCP in de Stationshal. De loopstromen richting de Moreelsebrug zijn dunner dan die rondom de Stationshal en er is geen retail (dus minder sociale controle). De verwachting van NS is dat deze ingangen aan de brug door de dunnere loopstromen een aantrekkelijke optie worden voor overlastgevers om Utrecht Centraal te bereiken en weer te verlaten. Denk bijvoorbeeld aan de werkwijze van zakkenrollersbendes op het station.

OVCP (OV-chipkaartpoortjes): Er is tot op poortrijniveau bekend hoe hoog het misbruik van OVCP is op een station. Van misbruik van OVCP, dus het reizen zonder geldig vervoersbewijs, is bekend dat dit het grootste risico vormt op confrontatie en uiteindelijk agressie en geweld in het OV-systeem. De poortrij op Utrecht Centraal waar sprake is van de minste sociale controle – de poortjes die zich achter de toiletten bevinden aan de Jaarbeurszijde van het station – laten het hoogste percentage aan misbruik zien. Om die reden is deze poortrij enige tijd afgesloten geweest. Op basis van deze informatie is het zeer aannemelijk dat niet-betalende reizigers snel een voorkeur zullen ontwikkelen voor gebruik van de trappen aan de Moreelsebrug, omdat op deze locatie de sociale controle (op sommige tijdstippen) zeer gering zal zijn.

Kortom, de verwachting is dat door de toevoeging van trappen aan de Moreelsebrug een verschuiving zal optreden op het gebied van sociale veiligheid. Om de leefbaarheid en veiligheid op het gewenste niveau te houden, zullen hiervoor aanvullende maatregelen getroffen moeten worden.

3 Monitoring Sociale veiligheid op Utrecht Centraal

Zoals omschreven is de kans aannemelijk dat de sociale veiligheid op Utrecht Centraal met de komst van trappen aan de Moreelsebrug gaat verslechteren. Om te voorkomen dat na de opening van de trappen een verslechtering optreedt, zullen preventieve maatregelen ingezet worden en zal de situatie nauwkeurig bewaakt worden. Voor de monitoring wordt gebruik gemaakt van vier bestaande rapportages. Deze zijn deels bekend bij ProRail, gemeente Utrecht en NS. In aanvulling hierop kunnen registraties van de politie en gemeente gebruikt worden.

Hieronder worden de vier monitors toegelicht en wordt getoond (in de bijlage) wat de trend de afgelopen jaren laat zien.

Bij opening van de trappen zullen de voorgaande jaren het startpunt voor de monitoring zijn. Op basis van de trendlijn zal in de voortgangsrapportages worden aangetoond of de situatie verslechterd. Dit zal per monitor separaat gebeuren. Hoe hiermee wordt omgegaan wordt besproken in het hoofdstuk 'besluitvorming'.

3.1 De Stationsbelevingsmonitor (SBM) (bijlage C)

Eén keer per kwartaal wordt de beleving op het station Utrecht Centraal door middel van enquête onder reizigers gemeten. Sociale veiligheid vormt een onderdeel, met de vraag: 'ik voel me veilig op dit station 's avonds na 19:00 uur'. Aan de hand van de scores van de SBM monitoren NS en ProRail de sociale veiligheid op het station.

Deze SBM wordt in de kwartaal overleggen tussen ProRail, Gemeente Utrecht en NS gedeeld en zondig besproken.

3.2 Monitor Veiligheid Stations (bijlage D)

De monitor Veiligheid Stations legt naast de beleving (zie 3.1), de incidenten op stations vast. Deze veiligheidsmeldingen zijn afkomstig van de meldkamer van NS, waar zowel reizigers als medewerkers meldingen doen. De meldingen van vandalisme komen uit Planon (schade en storingsregistratie). Deze monitoring vindt continue plaats en als input gebruikt in de afstemming tussen NS, gemeente en overige partners in het gebied in het operationeel veiligheidsoverleg.

De categorieën uit de monitor, relevant voor de sociale veiligheid op Utrecht Centraal in relatie tot de stijpunten aan de Moreelsebrug, zullen zijn:

1. Overlast
2. Agressie tegen medewerkers
3. Agressie tussen reizigers
4. Vandalisme
5. Vervoersbewijzen
6. Dreiging (verdacht gedrag)
7. Vermogensdelicten

(de eerste drie onderwerpen zijn de meest opvallende op Utrecht Centraal. Zie ook 2.1)

Extra te monitoren indicatoren: Assistentieverzoeken aan politie voor ondersteuning, kosten van reparatie schade/vernietiging/vervuiling/graffiti/vandalisme, UvB-productie en MCS-scans.

3.3 OVCP-monitor (bijlage E)

3.3.1 Misbruik Noodknop

De noodknop is een voorziening waarbij in geval van een noodsituatie een reiziger door het forceren van een plastic kapje, op een knop kan drukken waarbij alle poortjes van de poortrij automatisch openen en de reizigers het gevaargebied kunnen verlaten.

De noodknop wordt vaak misbruikt, wat leidt tot zwartrijders of tot bezoekers van het station met andere bedoelingen dan het maken van een treinreis. De ervaring is dat misbruik van de noodknop vooral plaatsvindt bij poortrijen die zich buiten de zichtlijnen van de stationshal bevinden en waar de reizigersstromen, en de daarmee gepaard gaande de sociale controle, het kleinst zijn.

Daarnaast leidt het misbruik tot kosten. Bij gebruik van de noodknop zal altijd moeten worden geconstateerd of het een noodsituatie betreft. Misbruik van de noodknop leidt daardoor tot onnodige inzet van medewerkers (€€) en kosten voor onder andere reparatie van het geforceerde plastic kapje.

3.3.2 Forceren poortjes

Bij het forceren van de individuele poorten gebruikt een reiziger een bepaalde hoeveelheid kracht om de OVCP te forceren en zich hiermee toegang tot het station te verschaffen. De poorten gaan open door een veiligheidsmechanisme dat ervoor zorgt dat reizigers niet verdrukt worden en dat reizigers in een noodsituatie niet opgesloten zijn in het station. Het forceren van de poorten, kan vergeleken worden met het misbruiken van de noodknop: onbetaald OV gebruik en daling van de sociale veiligheid.

De OVCP-monitor geeft per kwartaal inzicht in het misbruik van de noodknop en het forceren van de OVCP poorten. Het is een belangrijke graadmeter voor de sociale veiligheid.

3.4 Sociale veiligheid Stationsbewoners (Bijlage E)

Sinds 2022 (met uitzondering van 2023), wordt eens per jaar door NS Stations de sociale veiligheid gemeten onder de stationsbewoners (SVB). Dit zijn alle medewerkers die op het station werken. Denk hierbij aan de medewerkers van de diverse winkels, bemenste fietsenstallingen en toiletten, maar ook bijvoorbeeld ook de schoonmakers. De meting vraagt naar de veiligheidsbeleving van de stationsbewoners in brede zin: in het algemeen, tijdens het werken overdag en in de avonduren. De bevindingen worden uitgebreid besproken binnen NS Stations en met diverse stakeholders om jaarlijks de actieplannen op sociale veiligheid bij te stellen. Een negatieve trend in de sociale veiligheid op een station wordt tot op heden in dit onderzoek bevestigd.

4 Maatregelen

Omdat de kans aannemelijk is dat de sociale veiligheid direct verslechtert, zullen bij de opening van de trappen aan de Moreelsebrug maatregelen genomen moeten worden om een directe verslechtering te voorkomen. Vervolgens zal een negatieve afwijking op de trend van één of meerdere van de besproken monitors (H3), aanleiding geven voor het nemen van verdere maatregelen. De direct te nemen maatregelen bij opening van de trappen (categorie 1) en de bij verdere verslechtering te nemen maatregelen (categorie 2 & 3) staan hieronder beschreven. Het besluit voor de inzet van aanvullende maatregelen ligt bij de manager sociale veiligheid (NS) en de Stationsmanager (NS) (categorie 2). Dit zal worden gerapporteerd in het kwartaaloverleg met ProRail, gemeente en NS.

De hieronder vermelde maatregelen hoeven niet in de volgorde te worden toegepast zoals ze zijn opgesomd. De verslechterende situatie zal bepalen welke maatregel op welk moment moet worden genomen.

In het geval van alle maatregelen geldt dat de monitoring ook wordt toegepast om de effectiviteit van de maatregel te bepalen. Zo worden maatregelen geëvalueerd en afgeschaald als dat mogelijk is. Besluit hierover volgt eenzelfde proces als het instellen van de maatregelen.

4.1 Directe maatregelen bij ingebruikname van de trappen aan de Moreelsebrug (categorie 1)

4.1.1 Hybride afsluiting van de trappen

Omdat we op Utrecht Centraal te maken hebben met een AT (antiterrorisme) station, zullen de trappen aan de Moreelsebrug te allen tijde (automatisch) afgesloten moeten kunnen worden (fysieke afsluiting, dit zijn niet de OVCP). Het uitgangspunt is daarom dat de afsluitbaarheid opgenomen wordt in het ontwerp en de uiteindelijke realisatie van de trappen. Dit geeft ook de mogelijkheid om ten behoeve van de sociale veiligheid de openingstijden van het station via de Moreelsebrug te beperken. Het hekwerk en de poorten op het perron worden tijdens de avond en nacht van 22.00 uur tot 06:00 uur gesloten, omdat het grootste deel van de overlast op Utrecht Centraal plaatsvindt in de nachtelijke uren. Met het sluiten van de trappen in de nacht, zal een deel van de overlast al voorkomen kunnen worden. Deze maatregel is in de operatie op te nemen en uit te voeren. Er zijn geen extra kosten te verwachten.

Mocht uit de monitoring blijken dat de sociale veiligheid op Utrecht Centraal verbetert, dan gaan partijen in gesprek over een mogelijke verruiming van de openingstijden van de trappen.

4.1.2 Continue preventief toezicht

Omdat de nieuwe entrees naar de zes eilandperrons het te beheersen operationele werkgebied voor het bestaande veiligheidspersoneel flink vergroten en om te voorkomen dat overlastplegers het station via de nieuwe entrees binnenkomen, wordt gedurende de openingstijden van de trappen aan de Moreelsebrug continue preventief toezicht ingezet. Dit continue toezicht bestaat uit twee koppels toezicht en handhaving gedurende de openingstijden van de trappen.

De kostenverdeling wordt gemaakt conform Integraal Terminal Beheerovereenkomst (ITB) en is gebaseerd op de tarieven van de gecontracteerde beveiligingspartijen. In de overeenkomst ITB staan afspraken vastgelegd met betrekking tot het uitvoeren van het Dagelijks Beheer van het Beheergebied met NS Stations als Integrale Terminal Beheerder.

4.2 Maatregelen die bij ingebruikname van de trappen al voorbereid en beschikbaar zijn om in te zetten (categorie 2)

Een verslechtering van de sociale veiligheidstrend in de verschillende (eerdergenoemde) monitors kan aanleiding zijn om maatregelen uit categorie 2 toe te passen. Het besluit voor de inzet (opschalen en afschalen) van deze categorie maatregelen ligt bij de manager sociale veiligheid (NS) en de Stationsmanager (NS), met verantwoording in bestaande overleggen, het kwartaaloverleg.

4.2.1 Gerichte acties van V&S

Handhavende acties met ketenpartners (politie, gemeente en handhavers van andere vervoerders). Met ketenpartners worden handhavingsacties uitgevoerd om overlastplegers te beboeten. Dit wordt in het gezamenlijke operationele overleg besproken en besloten. Kosten zijn niet inzichtelijk te maken.

4.2.2 Extra toezicht politie (gemeente) + Toezicht en Handhaving

Commitment van de gemeente en politie op het moment dat er sprake is van grootschalige overlast, specifieke doelgroepen, ernstige incidenten (agressie, geweld) om capaciteit te leveren ter ondersteuning van de al genomen maatregelen. *Nb: gemeente zal met Toezicht en Handhaving af moeten stemmen of dit waargemaakt kan worden.*

4.3 Aanvullende maatregelen bij verslechterende situatie die besluitvorming vereisen (categorie 3)

Wanneer ondanks de genomen maatregelen (categorie 1 en 2) de situatie op Utrecht Centraal rondom de trappen blijft verslechteren (een negatieve trendbreuk is zichtbaar in de monitoring), wordt overgegaan naar de maatregelen uit categorie 3. Gezien de grote impact of financiële consequentie van de maatregelen uit deze categorie, vereist dit extra besluitvorming. Deze besluitvorming zal lopen via het kwartaal overleg met de eigenaren, dat onderdeel is van de IBOE. Waarna het ook op strategisch niveau op de agenda zal komen.

Ook hier geldt dat de hieronder vermelde maatregelen niet in de volgorde hoeven te worden toegepast zoals ze zijn opgesomd. De verslechterende situatie zal bepalen welke maatregel op welk moment moet worden genomen.

4.3.1 Opschalen continue preventief toezicht

De in categorie 1 omschreven inzet van toezicht en handhaving zal worden geïntensiveerd. Van twee koppels toezicht en handhaving, kan uiteindelijk worden opgeschaald naar zes koppels toezicht en handhaving.

De kosten worden als (stel) post opgenomen in de overeenkomst Integraal Terminal Beheer (ITB) en zijn gebaseerd op de tarieven van de gecontracteerde beveiligingspartijen.

4.3.2 Uitbreiden hybride afsluiting van de trappen

De maatregel 'hybride afsluiting' uit categorie 1 zal worden uitgebreid. Het hekwerk en de poorten op het perron worden op extra tijdstippen en dagen gesloten, waardoor overlast kan worden teruggedrongen. Openingstijden van de entrees kunnen teruggebracht worden naar de momenten met grootste reizigersstromen. Of wanneer op een specifiek perron sprake is van overlast volgend uit de monitoring, kan alleen deze toegang gesloten worden.

4.3.3 Sluiten van de trappen

Bij het toepassen van deze maatregelen geldt dat één trap of meerdere trappen voor een bepaalde duur worden afgesloten en als de situatie daar om vraagt, alle trappen van de perrons naar de Moreelsebrug worden gesloten. Het dient aantoonbaar te zijn dat alle andere maatregelen onvoldoende resultaat hebben opgeleverd.

5 Besluitvorming, kosten en communicatie

5.1 Besluitvorming

De te treffen maatregelen rondom de toegangen naar het station dienen in goed overleg opgeschaald dan wel afgeschaald te worden op basis van verifieerbare data volgens de monitors/indicatoren genoemd in hoofdstuk 3. NS is hier als beheerder van het station voor in de lead.

Op basis van de vier omschreven monitors en met verantwoording in bestaande overleggrema, is het aan de manager Sociale Veiligheid (NS) en de Stationsmanager van Utrecht Centraal (NS) om in de dagelijkse operatie één of meerdere maatregelen toe te passen (categorie 1 & 2).

Het treffen van maatregelen categorie 1 en 2, zal worden gerapporteerd binnen de bestaande kwartaalrapportages en overlegstructuur van de IBOE Overeenkomst tussen ProRail, Gemeente en NS Stations (IBOE= integrale beheer overeenkomst eigenaren) en het jaarlijks aanbod van de ITB. (ITB= Integraal Terminal Beheerder). Gemeente Utrecht, ProRail en NS Stations worden in deze overeenkomst gezamenlijk aangeduid als 'Eigenaren'. Het onderwerp sociale veiligheid Utrecht Centraal zal als vast agendapunt worden geagendeerd.

Het delen van de signalen van verslechtering van de sociale veiligheid afwijkend van de trend, vindt ook plaats tijdens het maandelijkse Operationeel Veiligheidsoverleg tussen Gemeente Utrecht, politie en NS over het station en de stationsomgeving.

De overige ketenpartners (politie, gemeente en handhavers van andere vervoerders) en deelnemende partijen van het LVA (lokaal veiligheidsarrangement) worden via het tactisch overleg op de hoogte gehouden.

5.2 Kosten

De kosten voor de te treffen maatregelen zullen (als stelpost) in de begroting van de ITB worden opgenomen.

In onderstaande tabel is weergegeven op welk niveau de besluitvorming voor een te nemen maatregel dient te worden goedgekeurd.

Maatregel	indicatie kosten	Kostendrager	Inzet van de maatregel door:
4.1.1 Hybride afsluiting van de trappen	Nihil, binnen bestaande operatie	-	Categorie 1: bij in gebruik name van de trappen
4.1.2 Continue preventief toezicht en handhaving	16 uur per dag / persoon -> 4 personen -> 64 uur / dag -> 1,4 mio (ex BTW, vanaf 2027 gerekend met jaarlijkse indexatie 2,5%)	Conform huidige afspraken ITB	Categorie 1: bij in gebruik name van de trappen
4.2.1 Gerichte acties van V&S	Niet te specificeren	Ntb	Categorie 2: bij ingebruikname van de trappen al voorbereid en beschikbaar om in te zetten
4.2.2 Extra toezicht van politie (en mogelijk Toezicht en Handhaving)	Niet te specificeren	Ntb	Categorie 2: bij ingebruikname van de trappen al voorbereid en beschikbaar om in te zetten

4.3.1 Opschalen continue preventief toezicht en handhaving	16 uur per dag / persoon -> 12 personen -> 64 uur / dag -> 23.360 uren * € 40,-	Conform huidige afspraken ITB	Categorie 3: Aanvullende maatregelen bij verslechterende situatie die besluitvorming vereisen
4.3.2 Uitbreiden hybride afsluiting van de trappen	Nihil, binnen bestaande operatie	-	Categorie 3: Aanvullende maatregelen bij verslechterende situatie die besluitvorming vereisen
4.2.3 Sluiten van de trappen	Niet te specificeren	Gemeente Utrecht	Categorie 3: Aanvullende maatregelen bij verslechterende situatie die besluitvorming vereisen

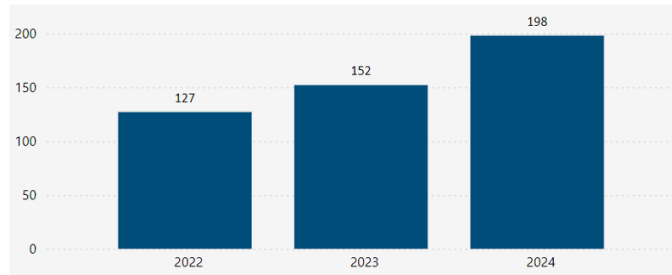
5.3 Communicatie

De (aangepaste) openingstijden van de toegangen tot de perrons worden aan beide zijden van de brug en bij elke trap opgang op de brug en op de perrons duidelijk vermeld.

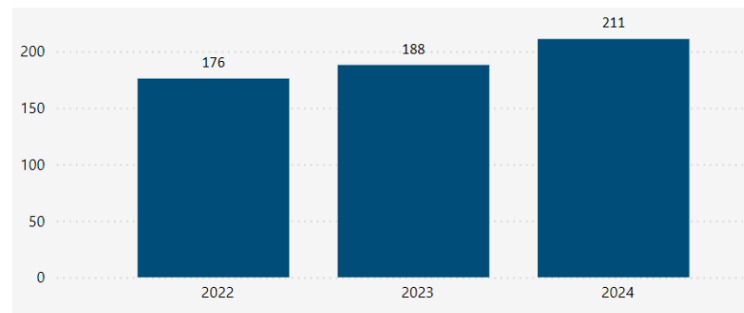
CONCEPT

A. Bijlage: verslechtering sociale veiligheid Utrecht Centraal

Agressie medewerkers nemen jaar over jaar toe

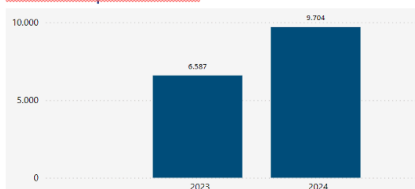


Agressie reizigers eveneens stijgende trend

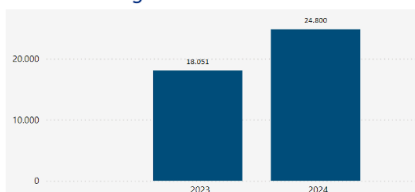


BTS-incidenten, wetende dat zwartrijden dé aanleiding vormt voor agressie

Noodknopactivaties



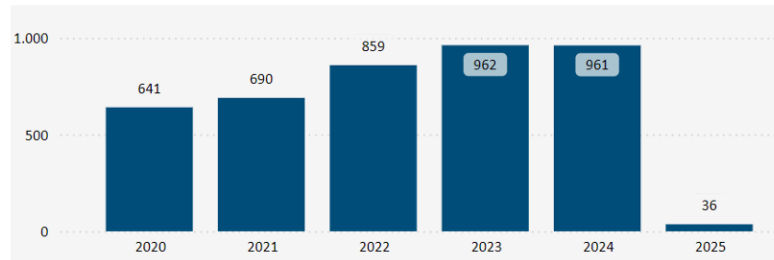
Poortforceringen



Ter vergelijking:

- Landelijk scoort Utrecht Centraal op beide incidenten steevast tweede in 2024 (vanaf plek 4 in 2023)
- Gemiddeld per dag, staat Utrecht Centraal van alle stations op de zesde plek (vanaf plek 10 in 2023)

Assistentieverzoeken politie: enorm beslag op capaciteit



CONCEPT

B. Bijlage: trendontwikkeling sociale veiligheid na sluiting toegang

Grafieken monitor Veiligheid Stations



C. Bijlage: Stationsbelevingsmonitor

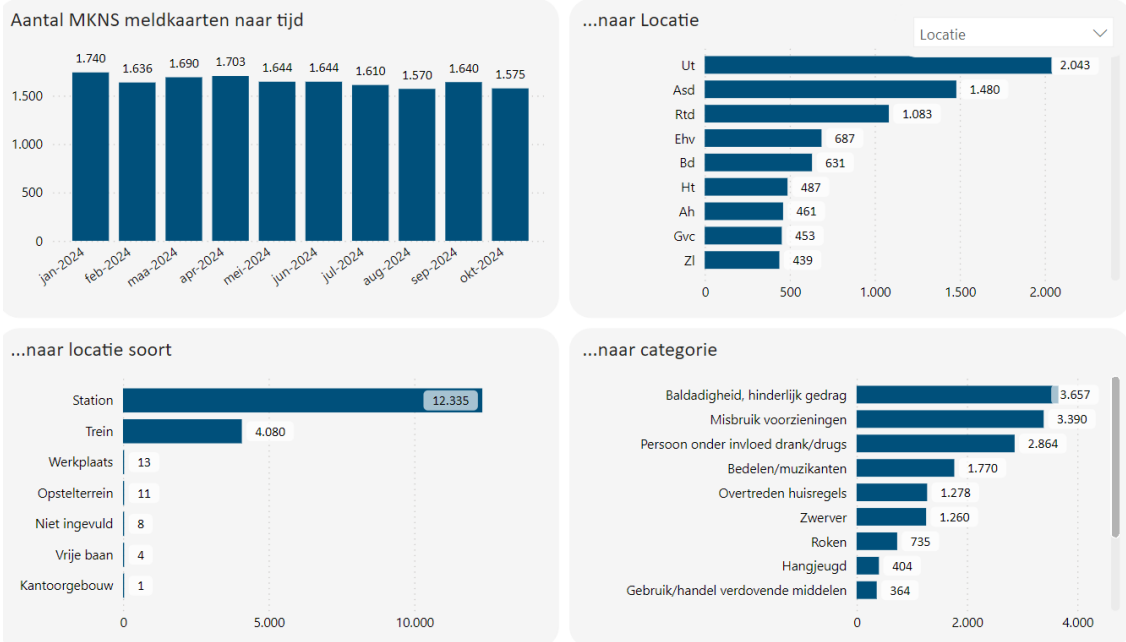
← Station Utrecht Centraal - alle metingen

Jaar - Kwartaal → Thema - Aspect ↓	2020			2021				2022				2023				2024		
	Q1	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
Algemeen Oordeel Station	7,73	7,63	7,76	7,94	7,85	7,84	7,79	7,81	7,74	7,92	7,75	7,80	7,86	7,57	7,82	7,57	7,87	7,66
Uw algemeen oordeel over dit station	7,73	7,63	7,76	7,94	7,85	7,84	7,79	7,81	7,74	7,92	7,75	7,80	7,86	7,57	7,82	7,57	7,87	7,66
Algemeen Oordeel Perron	7,01	7,28	7,26	7,45	7,48	7,48	7,15	7,45	7,52	7,61	7,15	7,28	7,36	6,99	7,41	7,06	7,65	7,28
Uw algemeen oordeel over het perron waar u wacht of heeft gewa...	7,01	7,28	7,26	7,45	7,48	7,48	7,15	7,45	7,52	7,61	7,15	7,28	7,36	6,99	7,41	7,06	7,65	7,28
Sfeervol								7,32	7,43	7,55	7,22	7,19	7,39	7,07	7,24	7,01	7,45	7,33
Ik ervaar dit station als gezellig								6,74	6,81	6,96	6,45	6,54	6,76	6,47	6,63	6,27	6,89	6,59
Ik ervaar dit station als levendig								7,95	8,10	8,14	8,04	7,95	8,17	7,73	7,99	7,96	8,23	8,18
Ik ervaar een ontspannen sfeer op dit station								7,28	7,38	7,56	7,17	7,07	7,22	7,02	7,10	6,82	7,25	7,21
Uitnodigend	7,84	7,78	7,71	7,92	7,66	7,77	7,63	7,69	7,76	7,73	7,56	7,57	7,64	7,40	7,70	7,57	7,97	7,63
Ik ben tevreden over het totale winkelaanbod op dit station	8,21	8,17	7,98	8,28	7,87	8,10	7,94	7,97	8,02	7,81	8,04	7,91	7,81	7,54	7,94	7,75	8,22	7,74
Ik vind het personeel op dit station klantvriendelijk	7,75	7,97	7,90	7,82	7,85	7,85	7,73	7,71	7,72	8,15	7,61	7,63	7,75	7,45	7,92	7,71	8,09	7,88
Ik voel me uitgenodigd om op dit station iets te kopen	7,48	7,73	7,32	7,63	7,41	7,70	7,38	7,37	7,50	7,10	7,17	7,17	7,18	7,01	7,04	7,00	7,69	7,08
Ik weet op dit station waar ik informatie kan inwinnen	8,01	7,53	7,79	8,07	7,68	7,77	7,63	7,87	7,73	7,92	7,57	7,53	7,85	7,59	7,91	7,87	7,86	7,85
Wachttijdbeleving	6,56	7,06	6,77	6,95	6,87	7,41	6,53	6,85	7,11	7,18	6,73	6,67	6,67	6,74	6,93	6,51	7,29	7,20
Ik ervaar het wachten op dit station als comfortabel	6,56	7,31	6,98	7,22	7,01	7,45	6,55	6,78	7,16	7,20	6,69	6,68	6,97	6,81	6,93	6,58	7,42	7,06
Ik ervaar voldoende beschutting tegen wind, regen en kou op het ...	5,82	6,34	6,13	6,13	6,26	7,12	5,71	6,48	6,66	6,97	6,34	6,23	5,97	6,27	6,58	5,99	6,73	7,14
Ik kan mijn tijd op dit station aangenaam besteden	7,39	7,53	7,27	7,49	7,32	7,68	7,29	7,32	7,46	7,29	7,25	7,10	7,12	7,16	7,28	7,02	7,67	7,35
Doorstroming	7,71	7,85	7,99	8,22	8,07	8,14	7,81	7,84	7,84	8,27	7,77	7,66	7,71	7,46	7,76	7,58	8,01	7,87
Ik ervaar dat er genoeg ruimte is op dit perron	7,72	7,83	7,90	8,19	8,05	8,20	7,73	7,87	7,85	8,24	7,99	7,70	7,65	7,46	7,70	7,67	8,00	7,89
Ik kan op dit station ongehinderd de trein bereiken	7,71	7,87	8,07	8,26	8,06	8,08	7,87	7,80	7,84	8,29	7,59	7,65	7,75	7,42	7,81	7,49	8,01	7,85
Oriëntatie	7,99	7,62	7,93	8,01	7,89	8,08	8,03	7,98	7,83	8,17	8,01	7,96	8,02	7,76	8,15	7,96	8,18	8,04
Ik heb een goed overzicht op dit station	8,04	7,63	8,00	8,15	7,89	8,12	8,11	7,97	7,79	8,21	8,03	7,97	8,15	7,76	8,18	7,93	8,12	7,91
Ik vind de borden die de weg aangeven (bewegwijzering) op dit st...	7,87	7,56	7,76	7,87	7,86	8,02	7,95	7,92	7,73	8,14	8,02	8,01	7,95	7,65	8,12	7,91	8,13	8,16
Ik vind de reisinformatie op dit station duidelijk	8,06	7,67	8,08	8,02	7,94	8,13	8,05	8,01	7,94	8,11	8,01	7,87	7,95	7,85	8,15	8,03	8,34	8,07
Schoon	7,19	7,47	7,53	7,36	7,39	7,18	7,14	7,10	7,11	7,20	6,98	6,69	7,02	6,69	7,01	6,70	7,07	6,91
Ik ervaar dit station als schoon	7,28	7,57	7,71	7,55	7,57	7,27	7,29	7,23	7,30	7,32	7,22	6,71	7,10	6,78	7,10	6,81	7,25	7,00
Veilig	7,80	7,77	7,91	7,77	7,72	7,61	7,65	7,70	7,81	7,83	7,75	7,55	7,64	7,55	7,56	7,47	7,69	7,42
Ik ervaar de verlichting op dit station als prettig	7,86	7,76	8,07	7,88	7,73	7,77	7,81	7,79	7,95	8,03	8,01	7,69	7,82	7,57	7,79	7,65	7,87	7,50
Ik voel me veilig op dit station 's avonds na 19.00 uur	7,74	7,74	7,71	7,68	7,68	7,44	7,47	7,66	7,59	7,55	7,21	7,30	7,40	7,49	7,26	7,21	7,37	7,25
Overig	7,63	7,49	7,83	8,04	7,81	7,88	7,88	7,83	7,73	8,04	7,81	7,72	7,89	7,81	7,83	7,82	7,98	7,89
Ik ervaar de directe omgeving van dit station als prettig	7,60	7,30	7,52	7,76	7,53	7,60	7,78	7,61	7,48	7,66	7,36	7,45	7,59	7,38	7,48	7,10	7,53	7,15
Ik kan makkelijk bij het station komen	8,49	7,67	8,34	8,54	8,22	8,55	8,43	8,27	8,24	8,59	8,37	8,40	8,34	8,12	8,51	8,12	8,74	8,07
Ik vind dat het station er verzorgd uitziet	7,41	7,48	7,69	7,83	7,70	7,53	7,42	7,68	7,67	7,86	7,72	7,31	7,59	7,33	7,57	7,35	7,64	7,46

D. Bijlage: monitor veiligheid stations

Overlast over heel 2024, tot aan eind oktober

Van alle stations in Nederland, staat Utrecht Centraal op de eerste plaats.



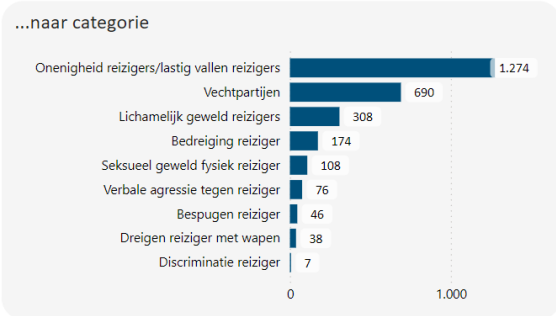
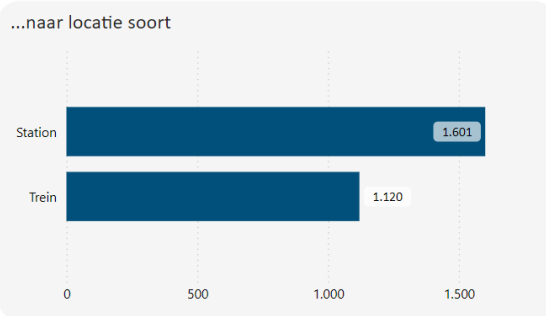
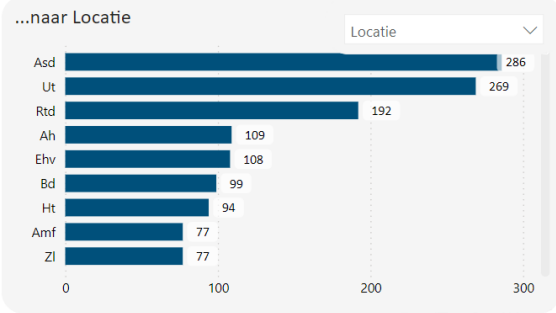
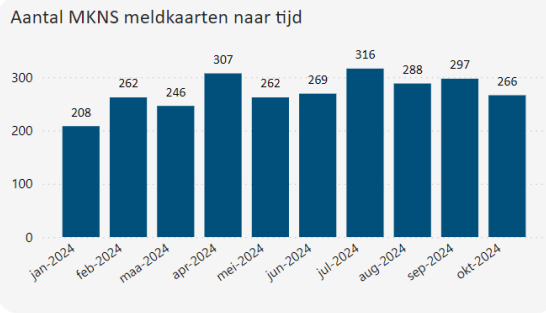
Agressie medewerker heel 2024, tot aan eind oktober

Utrecht staat van alle stations in Nederland op plek 2.



Agressie reizigers onderling heel 2024, tot aan eind oktober

Van alle stations in Nederland staat Utrecht op plek 2.

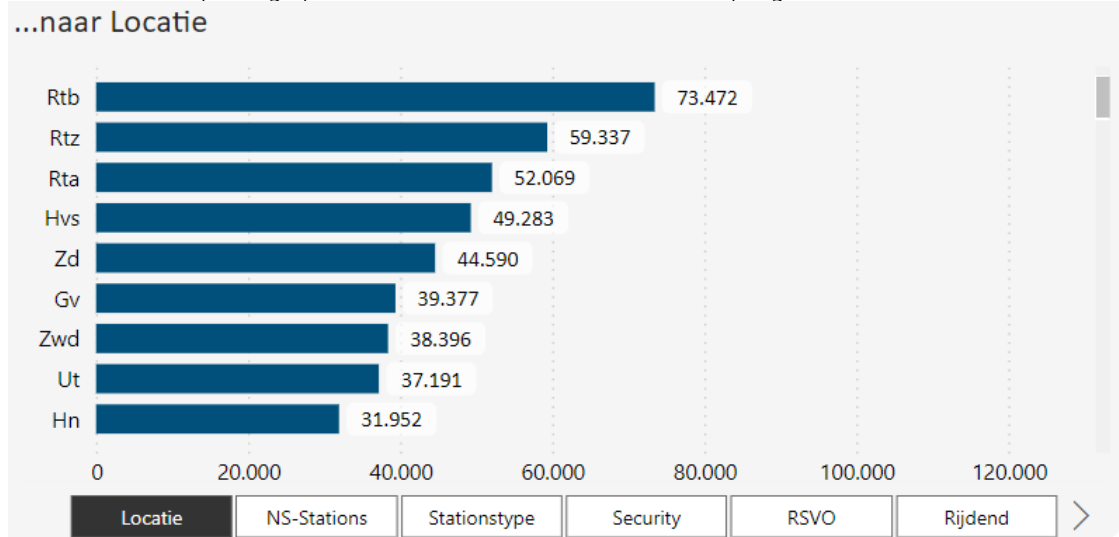


CONCEPT

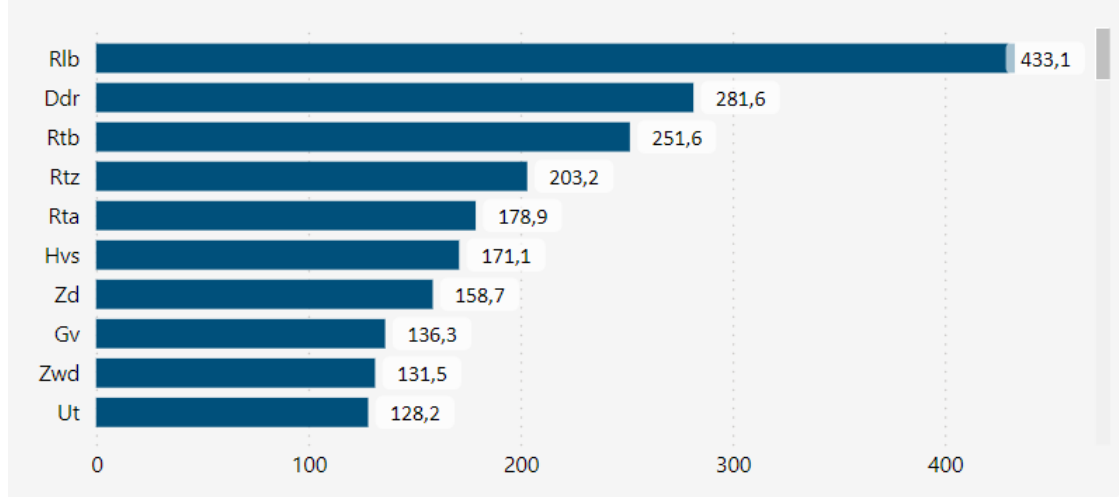
E. Bijlage: OVCP monitor

Misbruik noodknop over heel 2024 tot eind oktober.

Gemiddeld wordt per dag op Utrecht Centraal 128 keer de noodknop ingedrukt.



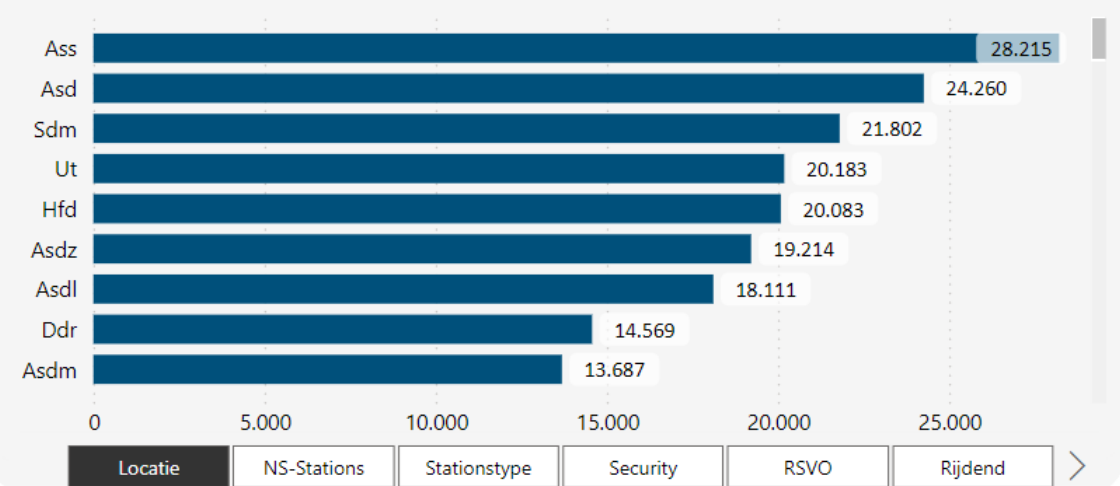
...gemiddeld per dag naar station



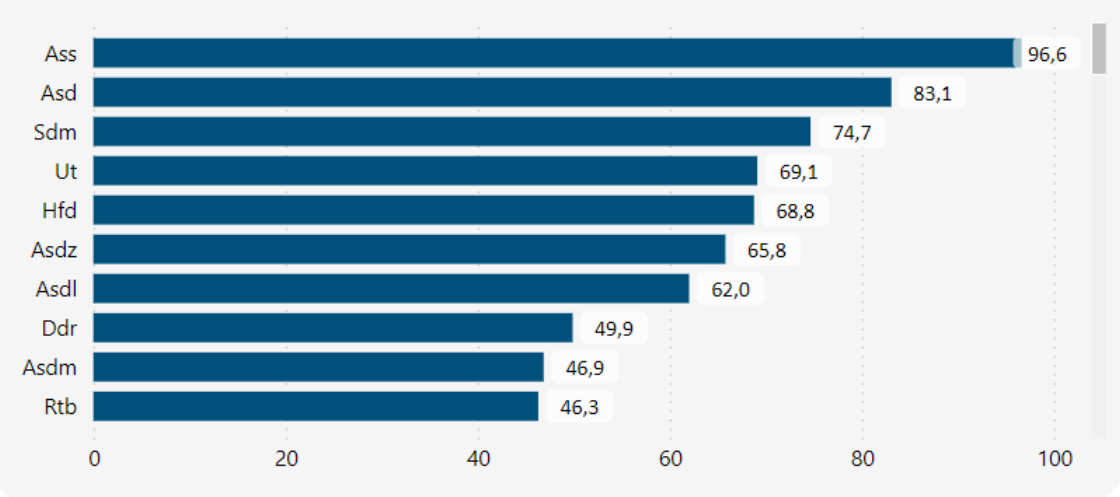
Forceren poort over heel 2024, tot aan eind oktober.

Gemiddeld wordt 69 keer per dag een OVCP geforceerd.

...naar Locatie



...gemiddeld per dag naar station

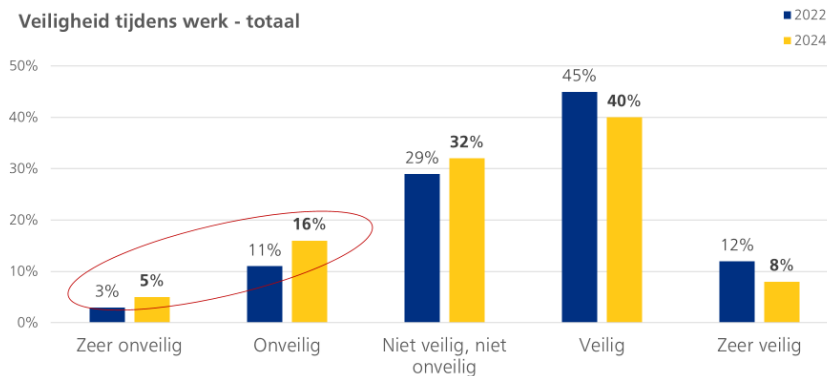


F. Bijlage: Sociale veiligheid stationsbewoners

Overleg over hoe we dit weergeven: [het Dashboard](#).

Het veiligheidsgevoel tijdens het werk is gedaald ten opzichte van 2022

- Het percentage stationsbewoners dat zich (zeer) veilig voelt is gedaald van 57% naar 48%.
- De KPI "de groep stationsbewoners die aangeeft zich niet onveilig te voelen" daalt van 86% naar 79%.
- Dit betekent dat 21% zich (zeer) onveilig voelt tijdens het werk tegenover 14% in 2022.



CONCEPT

G. Bijlage: Verblijfsontzeggingen Stationsgebied

Toelichting op Aanwijzingsbesluit artikel 2:3 Algemene plaatselijke verordening Utrecht 2010, verblijfsontzeggingen Stationsgebied:

- Bezit van strafbare goederen zoals goederen die afkomstig zijn van diefstal, goederen die een diefstal eenvoudiger maken zoals kniptangen/messen (alarmlabel knippen/snijden) en rooftassen al dan niet geprepareerd (omzeilen van detectiepoortjes);
- Straatintimidatie (zoals sissen, nafluiten, staren, naroeppen, achternalopen of betasten van vrouwen);
- Intimidatie van LHBT mannen en vrouwen. De afkorting LHBT is een overkoepelende term voor mensen die lesbisch, homo, biseksueel of transgender zijn;
- Het reizen zonder geldig vervoerbewijs in bus, tram en trein;
- Het intimideren, bedreigen, beledigen en/of mishandelen van NS personeel en beveiligers;
- Het plegen van (bagage)diefstallen en/of berovingen van reizigers in de treinen en op en rondom station Utrecht Centraal;
- Winkeldiefstallen in de winkels op station Utrecht Centraal en in winkelcentrum Hoog Catharijne;
- Zakkenrollerij op station Utrecht Centraal en in en rondom winkelcentrum Hoog Catharijne;
- Fietsdiefstallen op en rondom station Utrecht Centraal;
- Openlijk gebruik van verdovende medicatie en de handel daarin;
- Openlijk gebruik van alcohol en drugs en onder invloed hiervan overlast veroorzaken;
- Het plegen van diverse overtredingen genoemd in de Algemene Plaatselijke Verordening (o.a. wildplassen en afval op de grond gooien).

CONCEPT