

Eberhard van der Laan

‘OV kan nog altijd veiliger’

Eberhard van der Laan is als burgemeester van Amsterdam en voorzitter van De Regioraad (Stadsregio Amsterdam) nauw betrokken bij het openbaar vervoer in de stad. "Amsterdammers klagen nu eenmaal graag over GVB, maar eigenlijk houden ze ervan."

tekst **Annemiek de Gier** fotografie **Mark van der Zouw**

Als burgemeester besteedt u veel aandacht aan sociale veiligheid. Waarom is dat voor u zo'n belangrijk thema?

Hoe veilig of onveilig mensen zich voelen in een stad, is moeilijk te meten. Natuurlijk geven cijfers over incidenten wel een indicatie, maar sociale veiligheid blijft een relatief ongrijpbaar begrip. Waarom ik het toch zo'n belangrijk onderwerp vind: het is een voorwaarde voor het hebben van vrede en harmonie. Een onveilig gevoel staat heel veel in de weg: geluk, vrijheid, economische groei.

Voor GVB is veiligheid ook een belangrijk thema: in het Vervoerplan 'Op weg naar beter OV' staat dat GVB tot 2024 het openbaar vervoer tien procent veiliger en twintig procent sneller wil maken. Wat vindt u van deze ambitie?

Vroeger gingen vooral mensen die zich geen auto konden veroorloven met de tram of de bus. De laatste jaren zie je steeds vaker dat ook anderen op deze manier reizen, het OV wordt van iedereen

en het gebruik neemt toe. Het is dus essentieel dat het openbaar vervoer schoon, snel en veilig is. Daar zijn al grote stappen in gezet, de veiligheid in het Amsterdamse openbaar vervoer kan zich tegenwoordig goed meten met de rest van Nederland. Maar er zijn nog altijd dromen, dus wat dat betreft, vind ik de ambitie van GVB prima. Sterker nog, ik vraag me af of tien procent voldoende ambitieus is. Ik ben optimistisch ingesteld – tien procent lukt altijd wel, dus dan zou meer misschien ook moeten kunnen.

Reist u zelf met het openbaar vervoer? Wat zou er volgens u moeten gebeuren om het OV veiliger te maken?

Als burgemeester heb ik een auto met chauffeur, maar privé stap ik weleens in

de tram. Wat me altijd opvalt, is hoe schoon het is, heel anders dan in de jaren zeventig en tachtig toen een tram een soort plaats van ongerechtigheid was. Die verbetering is toch mede te danken aan de terugkeer van conducteurs. Wat wel beter zou kunnen, is de efficiëntie van de kaartcontrole. GVB is al bezig proeven te doen met het inzetten van controleurs in burger. Ook vind ik de dingen die bestuurders door de intercom roepen niet altijd zo gastvrij, hoewel ik er soms ook wel om kan lachen. Die typisch Amsterdamse noot mag natuurlijk, als het maar nooit hufferig wordt. Verder vind ik dat reizigers elkaar meer zouden mogen aanspreken op asociaal gedrag. Wat dat betreft ben ik het eens met GVB-directeur Bart Schmeink, die hiertoe enige tijd geleden in het Parool een oproep deed. Dringen is nergens voor

‘Die typisch Amsterdamse noot mag natuurlijk, als het maar nooit hufferig wordt’

naam
Eberhard van der Laan (58)
.....
functie
burgemeester van Amsterdam
.....
woont in
Amsterdam-Centrum
.....
met
vrouw Femke en kinderen Lieve (9), Eline (6) en Edze (5)
.....
houdt van:
Amsterdam, met vrouw en kinderen van de stad genieten, lezen, af en toe met vakantie naar Italië

nodig, laten we een voorbeeld nemen aan de Engelsen die keurig in de rij wachten voor ze een bus, tram of metro in kunnen stappen. Maar ik heb het hier ook over ander sociaal gedrag, zoals zwartrijden, rommel maken en overlast veroorzaken. Sociale controle kan dan zeker helpen, reizigers kunnen als collectief een nieuwe sociale norm neerzetten.

Komt u ook weleens in een metrostation?

Ja, tijdens werkbezoeken. De stations worden steeds lichter en mooier. Het is net als bij een portiek van een flat: hoe beter verzorgd de omgeving is, hoe minder slecht gedrag er voorkomt. Toch heb ik het idee dat nog niet iedereen zich veilig voelt in de metrostations. Er valt nog een en ander te perfectioneren. We hebben afspraken vastgelegd over het controleniveau in de metrostations. Op ondergrondse stations is altijd toezicht aanwezig, op de bovengrondse stations is dat wisselend. Per kwartaal evalueren we en sturen we bij. De komst van de nieuwe M5 is positief: de trein is overzichtelijker doordat hij uit één treinstel bestaat in plaats van uit losse delen. Bovendien zijn de communicatiemogelijkheden beter en is de trein minder graffitigevoelig.

U hebt meegewerkt aan de voorlichtingsfilm ‘Meld, dat telt’, waarin u mensen met een publieke taak (zoals brandweer, politie, GVB’ers) oproept om incidenten en gevoelens van onveiligheid te melden.

Veiligheid begint bij de medewerkers. Als zij zich veilig voelen, dan werken ze met plezier en voelt de reiziger zich ook veilig. Het gaat ons er niet alleen om dat we incidenten registreren, we willen er ook echt gevolg aan geven: personeel kan worden opgevangen en men weet dat er iets met de meldingen gebeurt. Onze Dienst Onderzoek en Statistiek heeft



onderzoek gedaan naar de meldingen en meldingsbereidheid. GVB-medewerkers scoren een 6,8 op veiligheid tijdens het werk, terwijl het landelijk gemiddelde op 6,6 ligt. Dertig procent van de GVB’ers gaf aan dat de veiligheid is verbeterd en 54 procent zegt zich veilig te voelen, één procent meer dan in 2010. Het aantal strafbare incidenten is met twee procent afgenomen. Het is goed dat de meldcultuur binnen publieke diensten nu echt een issue is. Met een gezamenlijke aanpak op dit vlak kunnen we de veiligheid echt verbeteren.

GVB zit in een veranderproces. In de nieuwe missie, visie en strategie staan de reiziger en zijn reisbehoefte centraal. Wat vindt u hiervan, is dit nodig?

De gemeente is als aandeelhouder betrokken bij de vaststelling van missie, visie en strategie van GVB. In aandeelhoudersvergaderingen maar ook in het College van B en W zijn wij

tenminste jaarlijks hierover in gesprek met GVB, mede om GVB scherp te blijven houden op zijn maatschappelijk doel. Het tevreden stellen van zo veel mogelijk reizigers, daar gaat het om. Ook de dienstverlening aan en de juiste bejegening van reizigers moet hoog in het vaandel staan. Ik heb wat dit betreft vertrouwen in de huidige directie van GVB. Directeur Bart Schmeink is benaderbaar en begrijpt dat het bij openbaar vervoer gaat om de vraag. Vroeger was de tram een noodzakelijk kwaad, nu een volwaardige keuze. Natuurlijk blijft openbaar vervoer mensenwerk en als de bestuurder, conducteur of andere medewerker een keer zijn dag niet heeft dan zal dat doorwerken in de beleving van de reiziger. Maar ik zie dat er een kentering gaande is: de conducteur bijvoorbeeld, vervult – zeker na de komst van de OV-chipkaart – steeds meer de rol van servicemedewerker. Hij of zij adviseert toeristen met reis- en overstapinformatie en lost parkeerproblemen op met kinderwagens. Fantastisch.

GBV werkt toe naar een minder subsidie-afhankelijke positie. Meer marktwerking leidt natuurlijk tot het stroomlijnen van processen. Zo worden bijvoorbeeld lijnen en haltes opgeheven zodat capaciteit elders kan worden ingezet, iets wat bij reizigers stuit op weerstand.

Mensen hebben recht op openbaar vervoer, maar je moet natuurlijk altijd in de gaten houden wat het kost. De subsidiegelden lopen al enige jaren flink terug en dat geldt ook voor de komende jaren. Het is een kwestie van de balans vinden en daarbij lukt het niet om iedereen tevreden te stellen. Het openbaar vervoer zowel beter als goedkoper maken, is een goede zoektocht die soms ook leidt tot creatieve en

‘De trams zijn zo schoon, heel anders dan in de jaren zeventig en tachtig’

doorbrekende keuzes. Iedereen snapt dat het anders moet als er meerdere keren per dag een bijna lege bus van A naar B rijdt. In mijn optiek is het openbaar vervoer in Amsterdam eerder goed dan slecht. Je kunt overal komen en er is een regelmatige frequentie. Het zit niet in de aard van Amsterdammers om hun tevredenheid over het OV uit te spreken, ze klagen net zo hard over het weer en over Ajax. Maar eigenlijk houden ze van GVB, als er een film over Amsterdam gemaakt zou worden dan hoort het rinkelende geluid van een tram daar zeker in thuis.

GVB wil de beste dienstverlener op het gebied van openbaar vervoer in Nederland worden, en bovendien de beste werkgever van Amsterdam.

De ambitie om de beste te zijn, is schitterend. Het past bij een groene stad als Amsterdam om de grootste openbaar vervoerder met de meeste klanten te hebben. Bovendien is kwalitatief openbaar vervoer belangrijk voor het toerisme in de stad en is het een vestigingsfactor. En wat betreft het werkgeverschap: als GVB zich een goede werkgever toont, zullen medewerkers bereid zijn meer te geven; zij zullen zich opstellen als het boegbeeld van de organisatie. Juist in tijden waarin er minder middelen beschikbaar zijn en het publiek mondiger wordt, is dat heel waardevol.



naam	halte
Jarti Notohadinegoro	Barentszplein
datum	lijn
16 augustus 15:45 uur	48

Waar kom je vandaan?

Ik heb met mijn kleinzoon Brecht een tentoonstelling bezocht over Peter de Grote in de Hermitage. Er waren veel persoonlijke bezittingen van de Russische tsaar te zien, zoals kostuums, sieraden en etnografica. Maar ook westerse kunst, waaronder een schilderij van Rembrandt.

Waar ga je naartoe?

Naar mijn huis op Realeneiland.

Wat vind je van het Amsterdamse openbaar vervoer?

Heel handig en heel prettig. Ik maak vaak gebruik van het openbaar vervoer en ken het hele Amsterdamse lijnennet zo ongeveer uit mijn hoofd. Het enige minpunt is dat ik soms vergeet uit te checken. Dat zie ik bij meer mensen; vooral voor moeders met kinderen, buggy’s en boodschappentassen is het lastig om in één moeite door spullen en kinderen te verzamelen, uit te checken en uit te stappen.