

# Evaluatie cameratoezicht Stationseiland Amsterdam

De ervaringen na drie jaar (2005-2007)

Sander Flight  
Paul Hulshof



# **Evaluatie cameratoezicht Stationseiland Amsterdam**

De ervaringen na drie jaar (2005-2007)

Amsterdam, 4 maart 2008

Sander Flight  
Paul Hulshof

Met medewerking van:  
Marieke de Groot

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>2 Beschrijving cameraproject</b>	<b>7</b>
2.1 Totstandkoming van het project	7
2.2 Projectgroep cameratoezicht	7
2.3 Aard, omvang en kosten cameraproject	7
<b>3 Effecten cameratoezicht</b>	<b>10</b>
3.1 Doel van het cameratoezicht	10
3.2 Beperkingen van deze evaluatie	10
3.3 Politiecijfers	11
3.4 Interviews	13
<b>4 Achter de schermen</b>	<b>15</b>
4.1 Live toezicht	15
4.2 Incidentenregistratie	16
4.3 Gebruik van de beelden door de politie	18
4.4 Samenwerking tussen de politie en toezichthouders	19
4.5 Technisch beheer	20
<b>5 Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>23</b>
5.1 Conclusies	23
5.2 Aanbevelingen	24

# Samenvatting

## Cameratoezicht stationseiland

Voorjaar 2005 zijn zeventien camera's opgehangen in de openbare ruimte rondom het Centraal Station. Het betreft een draadloos camerasysteem, waarvan de beelden worden bekeken in de toezichtcentrale van de NS in het station zelf. De beelden worden ook doorgeschakeld naar het politiebureau op de Nieuwezijds Voorburgwal en het hoofdbureau van de politie in Amsterdam.

Anders dan bij andere cameraprojecten in Amsterdam ligt de projectverantwoordelijkheid echter niet bij het stadsdeel centrum, maar bij de centrale stad omdat het een grootstedelijk gebied betreft.

Cameratoezicht op straat is per definitie tijdelijk en het cameraproject op het Stationseiland loopt tot 6 maart 2008. Daarna moet worden vastgesteld of het cameratoezicht nog nodig is. Als dat het geval is, moet de burgemeester opnieuw toestemming verlenen voor een verlenging van het project.

## Effecten cameratoezicht

Eén van de belangrijkste vragen in dit onderzoek is of cameratoezicht leidt tot een afname van criminaliteit en overlast op straat. Om deze vragen te kunnen beantwoorden zijn politiecijfers geanalyseerd en diepte-interviews gehouden met betrokkenen.

De veiligheidssituatie in het gehele stationsgebied is de laatste jaren verbeterd. Politiecijfers in het stationsgebied laten bij zeven delicten een daling van 21% zien. In het controlegebied is er ook sprake van een daling, maar deze is minder groot (-12%).

De vooraf gestelde doelen van cameratoezicht zijn op dit punt gehaald: drugsgerelateerde incidenten- en overlast zijn afgenomen en er is een positieve trend ten aanzien van het aantal geweldsincidenten en incidenten van eenvoudige diefstal. Wel is er nog steeds sprake van overlast rond de taxi-standplaats en zakkenrollerij.

Cameratoezicht is slechts één van de maatregelen die in het stationsgebied zijn getroffen om de veiligheid te vergroten en de overlast te verminderen. Het is moeilijk om aan te geven in hoeverre de camera's verantwoordelijk zijn voor de veranderingen in de veiligheidssituatie.

Het zou ook één van de andere maatregelen kunnen zijn geweest. In onderzoeksjargon: de maatschappelijke effecten of *outcomes* kunnen niet direct aan het cameratoezicht worden toegeschreven.

## Achter de schermen

De effecten van cameratoezicht zijn onduidelijk en moeilijk meetbaar. Camera's hebben effect, maar dat hebben ze niet 'vanzelf'. Ze moeten altijd worden gecombineerd met andere maatregelen en ze moeten goed worden gebruikt. Als zich een incident voordoet op straat, moet met behulp van de camera's worden gereageerd: dat kan *live* gebeuren als de beelden worden bekeken, maar het kan ook achteraf als aangifte wordt gedaan en de politie de opgenomen beelden terugkijkt. We komen hierbij bij de *outputs* van het

cameratoezicht. Met output bedoelen we alle resultaten die het cameratoezicht direct heeft opgeleverd. Van belang zijn daarbij het *live* toezicht, gebruik van beelden voor de opsporing en de samenwerking en communicatie tussen politie, toezichthouders, gemeente, technische beheerder en leverancier van het systeem.

#### *Live uitkijken*

De beelden van de camera's worden elke dag van 15.00 – 21.00 uur *live* uitgekeken door toezichthouders van Securitas in de cameratoezichtruimte (CTR) in het Centraal Station.

De meeste aandacht gaat uit naar zakkenrollers rond het VVV-kantoor, agressie en geweld op de taxistandplaats en de bouwplaatsen aan de achterzijde. Bij aanvang van het project is afgesproken dat Securitas alle waargenomen incidenten registreert.

Uit deze evaluatie blijkt dat de registratie van incidenten slecht georganiseerd is. In ruim een jaar tijd zijn door de toezichthouders slechts achttien incidenten geregistreerd. Dat is vijf keer zo weinig als in een periode van vijf maanden in 2005.

#### *Gebruik beelden door de politie*

De politie aan de Nieuwezijds Voorburgwal kan de beelden van de camera's rond het stationseiland ook uitkijken en daarop incidenten waarnemen.

Daarnaast worden de beelden van de camera's gedurende zeven werkdagen opgeslagen, zodat de politie beelden achteraf kan gebruiken voor de opsporing. Uit de politieregistraties blijkt dat in een periode van 28 maanden, er 81 beelden veiliggesteld en incidenten waargenomen. De meeste incidenten hebben betrekking op problemen rond de taxistandplaats, straatroof en geweldsincidenten.

#### *Samenwerking en coördinatie*

De centrale stad heeft als eigenaar van het systeem de taak het camerasysteem te beheren. Daarvoor is een externe technische beheerder ingehuurd. De operationele regie ligt bij de politie, die ervoor moet zorgen dat de toezichthouders weten waar ze op moeten letten en welke incidenten ze moeten melden en welke incidenten er moeten worden vastgelegd voor eventueel later gebruik.

Op dit moment ontbreekt het aan duidelijke projectcoördinatie. De afspraken die bij aanvang van het project zijn gemaakt, zijn het afgelopen jaar niet nagekomen. Na een voortvarende start in 2005, is de projectorganisatie de afgelopen twee jaar verslechterd waardoor de camera's minder actief ingezet worden in de strijd tegen criminaliteit en overlast.

De communicatie tussen politie en toezichthouders is slecht, er vinden geen periodieke briefings plaats. Hierdoor is het voor de toezichthouders niet duidelijk waar ze op moeten letten tijdens het houden van toezicht en waar de politie behoefte aan heeft. De politie op haar beurt krijgt daardoor minder bruikbare beelden.

Daarnaast vindt er geen structureel overleg meer plaats tussen gemeente, politie, technisch beheer en toezichthouders in de vorm van projectgroepbijeenkomsten. Deze bijeenkomsten zijn bedoeld om de laatste ontwikkelingen op het gebied van veiligheid, overlast, uitval van camera's, verbouwingen, met elkaar door te nemen.

De gebrekkige communicatie en samenwerking tussen betrokkenen heeft er toe geleid dat de meeste betrokkenen waar wij mee spraken, niet op de hoogte zijn van de in 2005 gemaakte afspraken.

Zo is het voor de gebruikers niet duidelijk aan wie ze storingen moeten mel-

den en ze worden niet op de hoogte gehouden van de afhandeling. Daarnaast worden incidenten niet goed geregistreerd. Tenslotte verloopt het technische beheer, waaronder het verplaatsen van camera's, niet goed. Vanwege de vele verbouwingen rond het station, is al een half jaar geleden aangegeven dat bepaalde camera's verplaatst moeten worden. Dat is nog steeds niet gerealiseerd.

## **Conclusie**

De operationele aansturing en het technische beheer van het project zijn niet op orde. Het eventuele effect dat het cameratoezicht heeft op de situatie in het gebied lijkt daardoor beperkt te zijn tot een algemeen preventief effect.

Het cameraproject heeft behoefte aan meer projectcoördinatie: alle betrokken partners moeten weten welke taken en verantwoordelijkheden ze hebben en moeten worden aangesproken op de uitvoering hiervan. Dit gebeurt nu niet en dat leidt tot onderlinge irritaties en een afnemende betrokkenheid. De output van het systeem is momenteel zeer klein en dat roept de vraag op of de baten van dit cameraproject wel groter zijn dan de kosten.

## **Aanbevelingen**

### *Projectcoördinatie*

Om ervoor te zorgen dat het cameratoezicht op het stationseiland beter gaat functioneren, is het allereerst nodig dat er een goede projectleider komt. Dat is makkelijker gezegd, dan gedaan: er moet een functionaris verantwoordelijk worden gemaakt voor het reilen en zeilen van het cameratoezicht. Deze functionaris moet worden aangesteld door de centrale stad omdat zij de eigenaar zijn van het cameraproject. Deze functionaris zou voldoende tijd moeten krijgen en moeten kunnen beschikken over de benodigde budgetten om problemen op te lossen. Daarnaast moet deze functionaris ervoor zorgen dat de communicatie tussen alle betrokken partijen beter gaat lopen.

### *Projectgroep*

Naast de projectleider zou er een projectgroep cameratoezicht moeten komen die elke drie maanden bij elkaar komt. Deze projectgroep moet bestaan uit de projectleider en vertegenwoordiging van de gemeente, de politie en de toezichthouders. Af en toe kunnen hier ook andere betrokkenen worden uitgenodigd, zoals de Dienst IVV, stadsdeel centrum, de Spoorwegpolitie of de leverancier van het camerasysteem.

De projectgroep moet regelmatig, bijvoorbeeld één keer in de drie maanden, overleggen om ervoor te zorgen dat het cameratoezicht goed blijft draaien, zowel technisch als organisatorisch. Ze zullen continu moeten zorgen dat de volgende zaken geregeld zijn:

- 1 Prioriteiten stellen
- 2 Taken verdelen
- 3 Afspraken vastleggen
- 4 Beheer
- 5 Monitoren

# 1 Inleiding

## Aanleiding

In 2003 is in Amsterdam een *Convenant sociale veiligheid Stationseiland* gesloten door politie, vervoerders, gemeente en justitie ter bevordering van de sociale veiligheid en leefbaarheid. Uit een tussentijdse evaluatie van het convenant in 2004 bleek dat de veiligheid was verbeterd en dat dit te danken was aan het dagelijkse toezicht vanuit diverse disciplines, het aanbieden van zorg (tweesporenbeleid), de projectmatige aanpak van knelpunten en het houden van gerichte acties. Maar er waren nog altijd problemen met drugsdealers, zakkenrollers, bagagedieven en op de taxistandplaats. Cameratoezicht werd voorgesteld als instrument om die problemen aan te pakken.

Voorjaar 2005 zijn zeventien camera's opgehangen in de openbare ruimte rondom het Centraal Station. De beelden worden bekeken in de toezichtcentrale van de NS in het station zelf, maar worden ook doorgeschakeld naar het politiebureau op de Nieuwezijds Voorburgwal en het hoofdbureau van de politie in Amsterdam.

Het gaat om cameratoezicht op een openbare plaats en daarom is de gemeente verantwoordelijk voor het project. Anders dan bij andere cameraprojecten in Amsterdam ligt de projectverantwoordelijkheid echter niet bij het stadsdeel centrum, maar bij de centrale stad. De reden hiervoor is dat het Stationseiland een grootstedelijk gebied is.

## Verlengen toestemming

Cameratoezicht op straat is per definitie tijdelijk en het cameraproject op het Stationseiland loopt tot 6 maart 2008. Daarna moet worden vastgesteld of het cameratoezicht nog nodig is. Als dat het geval is moet de burgemeester opnieuw toestemming verlenen voor een verlenging van het project.

Om een goed onderbouwd besluit te kunnen nemen, is inzicht nodig in de effectiviteit van het cameratoezicht. Daarbij gaat het om het effect op veiligheid en overlast, maar ook om de kwaliteit van het live toezicht, de samenwerking tussen alle betrokkenen en het gebruik van opgenomen beelden in het kader van opsporing. Overigens wordt het convenant voor het stationseiland ook in zijn geheel geëvalueerd.

### *Opbouw van dit rapport*

In hoofdstuk 2 staat een beschrijving van het cameraproject, waarbij wordt ingegaan op de totstandkoming, de afspraken over de projectorganisatie en de omvang en de kosten. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de effecten van het cameratoezicht. Aan de hand van een analyse van politiecijfers en een overzicht van de interviewverslagen, wordt bekeken op welke wijze de veiligheidssituatie zich heeft ontwikkeld in het gebied. In hoofdstuk 4 komt de procesevaluatie aan de orde, waarbij gekeken wordt naar de uitvoering van het live toezicht, incidentenregistratie, het gebruik van beelden door de politie, de samenwerking tussen de betrokkenen en het technische beheer van het project. Het rapport wordt afgesloten met de belangrijkste conclusies en er worden enkele aanbevelingen gedaan ter verbetering van het cameraproject.

## 2 Beschrijving cameraproject

### 2.1 Totstandkoming van het project

Het cameratoezicht op het Stationseiland is in vergelijking met andere cameraprojecten snel gerealiseerd. De projectleiding van het cameratoezicht lag bij Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer (DIVV). Het ophangen van de camera's en het aansluiten hiervan op de toezichtcentrale van de NS in het station en op het politiebureau aan de Nieuwezijds Voorburgwal ging relatief snel. Er waren wel problemen met de stroomvoorziening en de aansluiting op de bestaande NS-apparatuur (hardware en software), maar de geplande startdatum is gehaald.

### 2.2 Projectgroep cameratoezicht

Communicatie tussen politie, toezichthouders en de gemeente heeft vanaf het begin hoog op de agenda gestaan. Daarom is een projectgroep camera-toezicht Stationseiland opgericht. In de opstartfase heeft deze groep een protocol met afspraken voor het live toezicht, voor het achteraf bekijken van beelden en voor de organisatiestructuur. De gemeente is eigenaar van het systeem en verantwoordelijk voor het beheer. Na oplevering van het systeem heeft het enige maanden geduurd voordat duidelijk was wie het beheer zou gaan doen: Stadsdeel Centrum of de centrale stad. Uiteindelijk is vanwege de grootstedelijke projectstatus van het Stationseiland besloten om het beheer bij de centrale stad te leggen. Die heeft voor de uitvoering van het beheer Dynamicom (een onderdeel van Nuon) ingehuurd. De politie van de Nieuwezijds Voorburgwal heeft de operationele regie en de beelden worden uitgekeken door Securitas. In de projectgroep zitten ook de technische beheerder, een vertegenwoordiger van de centrale stad en mensen van Securitas. Tenslotte zijn er ook nog de Spoorwegpolitie (Spopo) en de NS (de eigenaar van de cameratoezichtruimte) die deel uitmaken van de projectgroep cameratoezicht.

### 2.3 Aard, omvang en kosten cameraproject

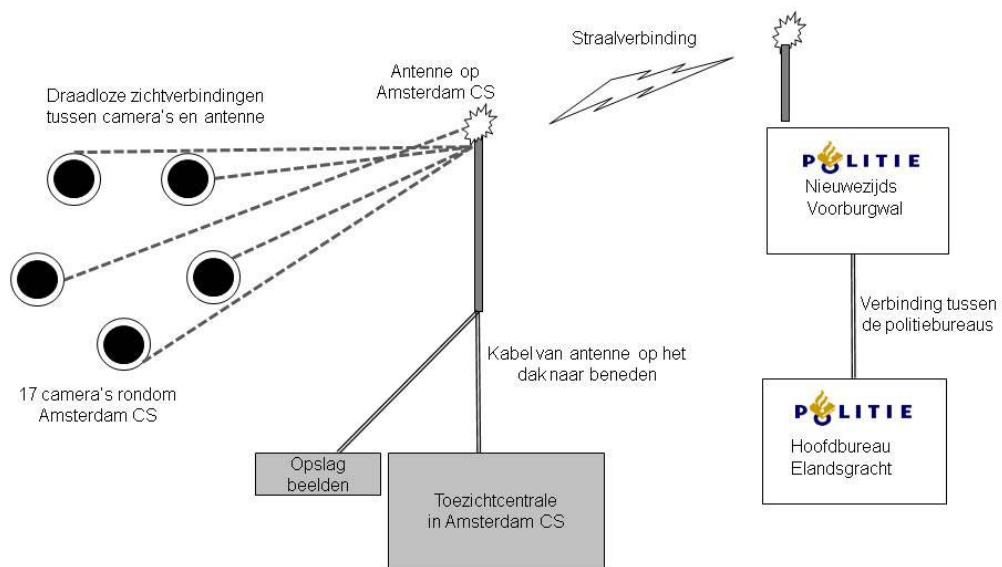
#### *Aard en omvang*

Bij aanvang van het cameraproject was al bekend dat het gebied rond het centraal station door de aanleg van de Noord/Zuidlijn jarenlang één grote bouwput zou zijn. Daarom is gekozen voor van draadloos systeem – de kans dat bij graafwerkzaamheden de bekabeling kapot zou gaan was te groot. Dat lijkt nu wellicht een logische keuze, maar in 2004 waren er nauwelijks draadloze cameraprojecten in de openbare ruimte.<sup>1</sup>

Noot 1 *Security Management*, nummer 4, april 2007, p. 8-10.

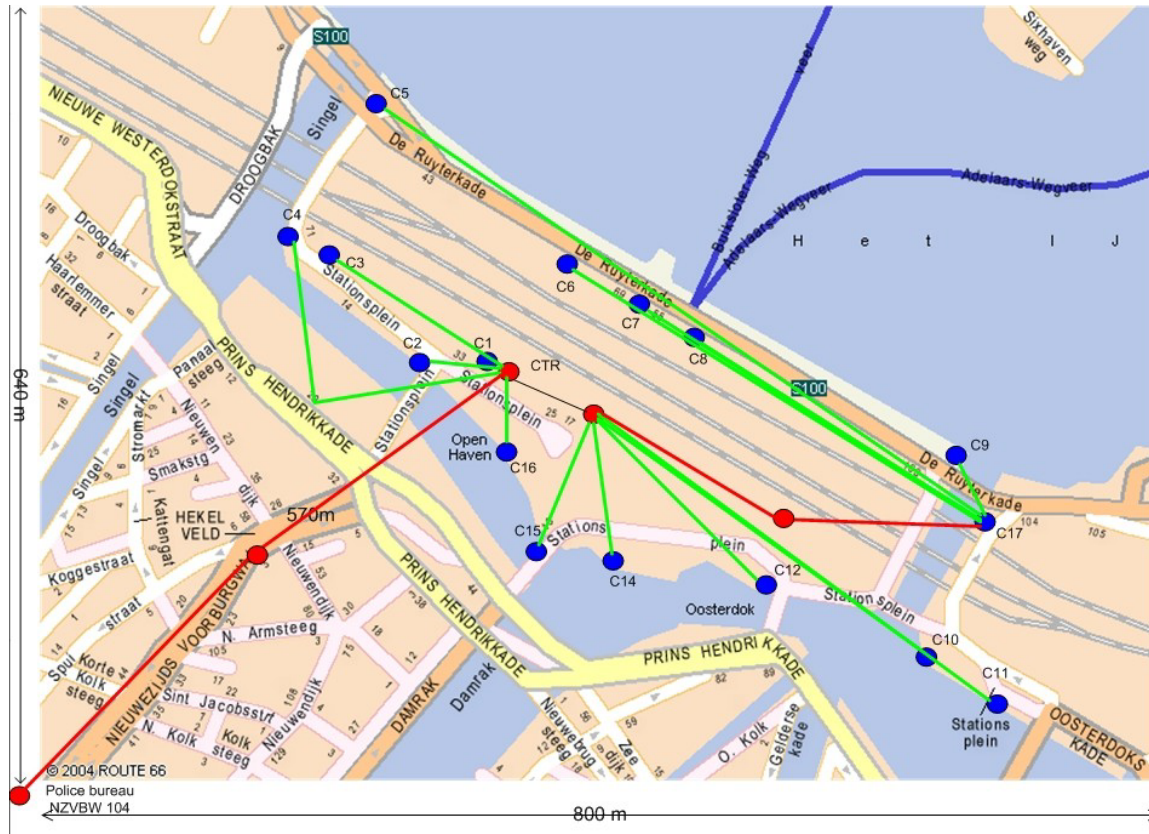


Figuur 2.1 Schematisch overzicht van het camerasysteem



Het camerasysteem bestaat uit zeventien draaibare dome-camera's, die gemonteerd zijn aan lichtmasten rondom het station. De signalen van de camera's worden draadloos verzonden van camera naar camera en uiteindelijk naar een antenne op het dak van het station. Van daaruit loopt een kabel naar de cameratoezichtruimte in het station, waar de beelden live worden bekeken. De opslag van de beelden vindt plaats in een beveiligde en afgesloten ruimte van het station. Vanaf het centraal station worden de beelden ook draadloos verzonden naar het politiebureau aan de Nieuwezijds Voorburgwal en van daaruit naar het hoofdbureau van de politie aan de Elandsgracht. De beelden worden in het hoofdbureau alleen uitgekeken tijdens calamiteiten of grootschalige evenementen, zoals Sail of Koninginnedag.

Figur 2.2 Cameralocaties rondom het Centraal Station (mei 2005)



Bij aanvang van het cameraproject zijn er zeventien draaibare dome-camera's rondom het station gemonteerd. Door de bouwwerkzaamheden rondom het station zijn enkele camera's inmiddels al verplaatst. Momenteel hangen er vier camera's aan de IJ-zijde en twaalf aan de stadskant van het station.

#### Kosten cameraproject

De kosten voor de aanleg van het camerasysteem zelf bedroegen ongeveer € 250.000,-. Daar komen natuurlijk nog jaarlijkse kosten voor het *live* uitkijken (€ 78.000,-) en het projectmanagement (€ 45.000,-) bij. Ook worden er incidentele kosten gemaakt voor het verplaatsen van camera's, het verhelpen van storingen en het vervangen van onderdelen. Dit bedrag verschilt per jaar.

## 3 Effecten cameratoezicht

### 3.1 Doel van het cameratoezicht

Uit een tussentijdse evaluatie van het 'Convenant sociale veiligheid Stationseiland' in 2004, bleek dat de veiligheid groter was geworden. Uitzondering was de problematiek met betrekking tot drugsdealers, drugsgebruikers, de taxistandplaats, zakkenrollerij en bagagediefstal. Cameratoezicht is daarom ingezet als een instrument om ook die problemen goed aan te pakken.



De fietsenstalling aan de IJ-zijde van het station; ook aan deze zijde hangen camera's.

### 3.2 Beperkingen van deze evaluatie

Eén van de belangrijkste vragen in elke evaluatie is of de camera's hebben geleid tot een afname van criminaliteit en overlast. Het meten van de effecten van cameratoezicht is altijd moeilijk omdat cameratoezicht onderdeel uitmaakt van een veel breder pakket aan maatregelen, zoals extra fysiek toezicht, betere straatverlichting, opvangplekken voor verslaafden en dergelijke. Het is dus altijd moeilijk om veranderingen in de veiligheid direct toe te schrijven aan cameratoezicht. In het geval van het stationseiland gelden echter nog meer beperkingen:

- Er is voordat het cameratoezicht werd gerealiseerd geen enquête gehouden onder bezoekers en ondernemers. Het is daardoor onmogelijk om vast te stellen op welke wijze veiligheidsgevoelens en slachtofferschap zich hebben ontwikkeld. Politiecijfers geven wel een indruk van de ontwikkeling van criminaliteit, maar deze zijn (veel meer dan enquêtes) erg gevoelig voor registratie-effecten.

- Het gebied rond het centraal station is de laatste jaren intensief verbouwd, waardoor het huidige gebied eigenlijk onvergelijkbaar is met het gebied vier jaar geleden. Eventuele veranderingen in de veiligheidssituatie kunnen dus ook allerlei fysieke oorzaken hebben.
- Het cameratoezicht in de openbare ruimte heeft alleen betrekking op het gebied buiten het station, maar aangiftecijfers van de politie maken geen onderscheid tussen binnen en buiten.

Dit alles leidt er toe dat het onmogelijk is om vast te stellen wat het effect van cameratoezicht op de situatie in het stationsgebied is geweest. Toch is het interessant om een beeld te schetsen van de huidige veiligheidssituatie rondom het centraal station. Hiervoor zijn politiecijfers opgevraagd voor het stationsgebied als geheel (binnen en buiten) en deze cijfers worden aangevuld op basis van diepte-interviews met betrokkenen van de politie, toezichthouders en de gemeente.

### 3.3 Politiecijfers

Mensen die bij de politie melding of aangifte van een incident doen, komen in de politieregistratie terecht. Ook kunnen politiemensen zelf incidenten registreren die ze op straat waarnemen. Politiecijfers hebben echter als nadeel dat ze geen goed beeld geven van wat er werkelijk gebeurt op straat, omdat niet elk incident wordt gemeld.<sup>2</sup> Vooral kleinere incidenten op het gebied van overlast worden nauwelijks gemeld en komen dus ook nauwelijks terug in politiestatistieken. Subjectieve zaken zoals een gevoel van veiligheid kan natuurlijk helemaal niet worden gemeten op basis van politiecijfers.



Cameratoezicht bij het Connexion-platform aan de oostzijde van het station.

Noot 2 Het verschil tussen het aantal incidenten dat werkelijk gebeurt en het aantal dat in de politiecijfers terecht komt, wordt het *dark figure* genoemd.

Politiecijfers hebben echter ook een groot voordeel boven enquêtes en dat is dat ze ook beschikbaar zijn voor het district als geheel. Het district gebruiken we als controlegebied voor het veel kleinere cameragebied. We kunnen daarmee de trend in het cameragebied afzetten tegen bredere trends in de ontwikkeling van de criminaliteit.

We hebben voor het stationsgebied<sup>3</sup> de belangrijkste delicten afgezet tegen de trend in het politiedistrict als geheel. De cijfers zijn opgevraagd voor het jaar vóór invoering van cameratoezicht (1 februari 2004 t/m 31 januari 2005) en het afgelopen jaar (1 februari 2007 t/m 31 januari 2008).

Tabel 3.1 Slachtofferschap volgens politieregistratie

Type delict	Stationsgebied			District		
	Voor	Na	Vershil	Voor	Na	Vershil
Zakkenrollerij	444	453	+ 2%	4.927	4.411	-10%
Overige (eenvoudige) diefstal	315	217	-31%	6.073	5.138	-15%
Geweldscriminaliteit	80	78	-2%	2.205	2.403	+9%
Mishandeling/bedreiging	45	47	+4%	1.095	1.342	+23%
Straatroof	19	25	+32%	820	733	-11%
Openlijk gebruik	109	3	-97%	4.233	3.005	-29%
Drugshandel	44	9	-80%	1.291	1.116	-14%
Totaal voor deze delicten	1.056	832	-21%	20.644	18.148	-12%

In het stationsgebied is het aantal straatroven procentueel fors gestegen (met 32%), maar in absolute aantallen komt dit delict niet vaak voor. In het controlegebied (het hele district) is het aantal straatroven in de genoemde periode juist gedaald met 11%. De algemene trend is dus tegenovergesteld aan die in het stationsgebied. Ook zakkenrollerij is gestegen in het stationsgebied, maar met 'slechts' 2% ten opzichte van het jaar vóór invoering van cameratoezicht. In het district als geheel is zakkenrollerij in dezelfde periode echter gedaald met 10% en ook hier is dus sprake van een relatief forse verslechtering.

Mishandeling/bedreiging is gestegen in het stationsgebied (+4%), maar in het district steeg dit nog veel meer (+23%). Hier is dus sprake van een relatieve verbetering. Dit geldt ook voor de vier andere delicten in de tabel: deze zijn afgenomen in het stationsgebied en de afname is (veel) groter dan in het district als geheel.

De beste resultaten zien we bij het openlijke gebruik van drugs en drugshandel. In het stationsgebied is het aantal incidenten nagenoeg tot nul gereduceerd in vergelijking met 2004. In het district als geheel zijn deze delicten ook gedaald, maar deze zijn veel minder groot dan in het stationsgebied. Tenslotte is ook het aantal eenvoudige diefstallen in het stationsgebied met 31% afgenomen. In het controlegebied is er bij dit delict ook een daling opgetreden, maar minder groot (15%).

Noot 3 Het stationsgebied bestaat uit de De Ruyterkade (stationsplein e.o.) en Stationsplein (stationsplein e.o.)

### 3.4 Interviews

Als we afgaan op politiecijfers, zien we een verbetering wat betreft drugsgebruik, drugshandel, mishandeling/bedreiging, geweldscriminaliteit en overige (eenvoudige) diefstal. Een verslechtering lijkt te zijn opgetreden bij zakkenrollerij en straatroof. Omdat er geen enquêtegegevens beschikbaar zijn over slachtofferschap en veiligheidsgevoelens en omdat er in de politiecijfers geen onderscheid kon worden gemaakt tussen gegevens binnen en buiten het station, is het moeilijk aan te geven in hoeverre deze uitkomsten de werkelijkheid goed weergeven. Daarom zijn de resultaten besproken met deskundigen in het gebied.

De veiligheidssituatie rond het stationseiland is volgens de politie de laatste drie jaar sterk verbeterd. Er gebeurt in vergelijking met enkele jaren geleden nog maar weinig in het gebied. De meeste criminaliteit en overlast wordt veroorzaakt door tassendieven en zakkenrollers die zich meestal in de buurt van het VVV-kantoor ophouden. Deze criminaliteit en overlast wordt heviger op dagen met mooi weer en in het toeristenseizoen. Groepen Roemenen en Bulgaren zorgen daar voor veel overlast. De laatste jaren is het aantal criminele Oostblokkers dat de stad bezoekt enorm toegenomen. Het doelgroepenteam van de politie zit er bovenop, maar nog steeds blijven er veel mensen actief. Daarnaast zijn er rond de taxistandplaats nog vaak problemen. Vooral later op de avond ontstaan nogal eens ruzies tussen chauffeurs onderling en tussen chauffeurs en klanten. Andere hotspots zijn de plekken bij de rondvaartboten en de westelijke ingang bij de AKO boekwinkel. Aan de achterzijde van het station is het over het algemeen rustig, ondanks dat door de vele bouwwerkzaamheden niet alle plekken te zien zijn door de camera's.

De politie beaamt dat de drugsgerelateerde overlast geheel weg is tegenwoordig. Hetzelfde geldt voor de tippelprostitutie dat enkele jaren geleden aan de achterzijde van het station plaatsvond.

Het lijkt erop dat de veiligheidssituatie op het stationseiland de laatste jaren is verbeterd. Vooral de drugsgerelateerde incidenten- en overlast zijn afgenomen. Ook het aantal geweldsincidenten blijkt af te nemen. Maar nog steeds is er sprake van incidenten rond de taxistandplaats en zakkenrollerij. De vooraf gestelde doelen van cameratoezicht lijken daarmee grotendeels te zijn gehaald. Het is overigens niet na te gaan in hoeverre het cameratoezicht daartoe heeft bijgedragen. Het wijkteam Nieuwezijds Voorburgwal blijft structureel aandacht besteden aan het stationseilandgebied. Verder is het Team Openbaar Vervoer (TOV) sinds 1 januari 2007 actief rond de opstapplaatsen van het openbaar vervoer. De Spoorwegpolitie, die in principe het gebied binnen het station als taakgebied heeft, blijkt in de praktijk ook delen van het stationseiland mee te nemen tijdens de surveillance. Dus de combinatie tussen het fysieke toezicht en het toezicht door middel van de camera's heeft ertoe geleid dat de situatie rond het Centraal Station verbeterd is.

#### *Verplaatsing*

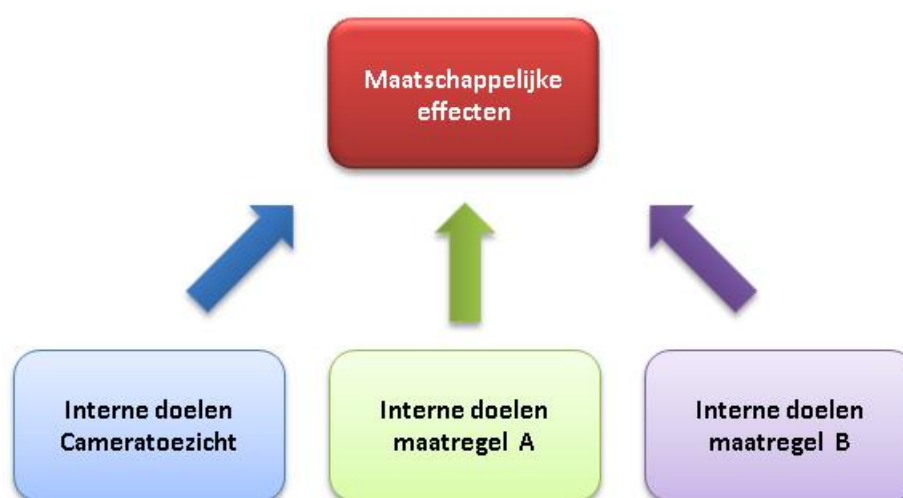
Er zijn bij de politie geen signalen binnengekomen dat overlast en criminaliteit van het stationsgebied zich volledig zou hebben verplaatst naar een andere plek in de stad. Toch lijkt het erop dat een deel van de drugsgerelateerde overlast zich heeft verplaatst naar het gebied rond de Haarlemmerdijk, de Zeedijk, de Transvaalbuurt en het metrostation Wibautstraat.



De taxistandplaats bij de westelijke ingang van het station

## 4 Achter de schermen

Cameratoezicht is slechts één van de maatregelen die in het stationsgebied zijn getroffen om de veiligheid te vergroten en de overlast te verminderen. Het is moeilijk om aan te geven in hoeverre de camera's verantwoordelijk zijn voor de veranderingen in de veiligheidssituatie, zoals beschreven in het vorige hoofdstuk. Het zou ook één van de andere maatregelen kunnen zijn geweest. In onderzoeksjargon: de maatschappelijke effecten of *outcomes* kunnen niet direct aan het cameratoezicht worden toegeschreven.



In dit hoofdstuk gaat het over de interne doelen of *output* van het camera-toezicht. Met output bedoelen we alle resultaten die het cameratoezicht direct heeft opgeleverd. We kijken naar de organisatie 'achter de schermen': hoe goed werkt het *live* toezicht, hoeveel incidenten zijn waargenomen, hoe vaak zijn opgenomen beelden gebruikt voor opsporing en hoe verloopt de onderlinge samenwerking en communicatie tussen politie, toezichthouders, gemeente, technische beheerder en leverancier van het systeem? Dergelijke interne doelen geven een goed beeld van de directe opbrengsten van het cameratoezicht en kunnen helpen bij de vraag of de camera's een maatschappelijk effect hebben gehad. Als interne doelen niet worden gehaald is de kans immers klein dat de externe doelen wel zijn bereikt.

### 4.1 Live toezicht

De beelden van de camera's worden elke dag van 15.00-21.00 uur *live* uitgekeken door toezichthouders van Securitas. Het uitkijken, gebeurt in de cameratoezichtruimte (CTR) van de Nederlandse Spoorwegen. Hier komen ook alle beelden binnen van de andere stations in Nederland. Er wordt gewerkt met een wisselende groep van ongeveer twintig toezichthouders. De toezichthouders hebben allemaal ervaring met het uitkijken van camerabeelden, maar hebben daarvoor geen speciale opleiding genoten. De beelden kunnen naast de CTR-ruimte ook *live* worden uitgekeken vanaf het politiebureau Nieuwezijds Voorburgwal, enkele honderden meters van



het Centraal Station. Tussen de politie en de toezichthouders geldt de afspraak dat de toezichthouders binnen de live uitkijkuren de controle hebben over de besturing van de camera's. Ook buiten de live uitkijkuren worden beelden door de toezichthouders van Securitas wel eens uitgekeken. Meestal gebeurt dat wanneer ze van de politie of spoorwegpolitie een melding binnenkrijgen of wanneer ze door hun eigen collega's, die als toezichthouders in het station werken, worden geattendeerd op een voorval.

Bij aanvang van het project hebben de toezichthouders een prioriteitenlijst gekregen van de politie waarop staat waar men tijdens het live toezicht op moet letten. De meeste aandacht gaat uit naar zakkenrollers rond het VVV-kantoor, agressie en geweld op de taxistandplaats en de bouwplaatsen aan de achterzijde. Ook verkeersproblemen aan de voor- en achterzijde worden gemonitord. Het is de bedoeling dat de toezichthouders tijdens het live uitkijken een toezichtronde maken door het gehele gebied. Doordat alle camera's beweegbaar zijn, kunnen de toezichthouders een virtuele surveillancce uitvoeren.



Uitkijkplek voor de beelden van het stationseiland

Er wordt gewerkt met drie groepen camerabeelden, die afwisselend van elkaar worden getoond op de zes monitorschermen. Op de twee andere monitorbeelden staan een plattegrond van het gebied en een incidentenregistratiesysteem. Verder beschikken de toezichthouders over een telefoon waarmee naar de politie kan worden gebeld als zich een incident voordoet.

#### **4.2 Incidentenregistratie**

Bij aanvang van het project heeft de gemeente afgesproken dat Securitas maandelijks een rapportage maakt met daarin de volgende informatie:

- een overzicht van daadwerkelijk live uitgekeken uren
- het aantal waargenomen incidenten
- alle opmerkingen/vragen over de samenwerking met de politie en de NS, de opbrengst van het uitkijken en de knelpunten.

In het eerste jaar na oplevering van het systeem is een overzicht gemaakt van de incidentenregistraties in de periode april – september 2005. Deze incidentenrapporten werden apart opgemaakt voor de camerabeelden van de buitencamera's.

In vijf maanden tijd zijn er destijds zeventig incidenten waargenomen door de toezichthouders. Het grootste gedeelte van deze meldingen had betrekking op incidenten met taxi's (25), hotelrunners (20) en verdacht gedrag (14). In totaal werden naar aanleiding van de zeventig geregistreerde incidenten, veertien aanhoudingen verricht.

Uit het interview van Securitas bleek dat er tegenwoordig geen aparte registraties meer worden bijgehouden van de incidenten die tijdens het live toezicht worden gezien. De incidentmeldingen worden tegenwoordig geïntegreerd in de dagrapportages waarin alle incidentenmeldingen van de treinstations in Nederland zijn opgenomen. Op basis van die dagrapportages, hebben we de incidentenregistraties van de buitencamera's van Amsterdam CS op een rij gezet.

Tabel 4.1 Waargenomen incidenten volgens registratie Securitas, november 2006 – december 2007

	Waargenomen incidenten	Aantal aanhoudingen
Vechtpartij	4	
Agressie	4	3
Verdacht gedrag	3	2
Hotelrunners	2	
Taxi's	1	
Aanranding	1	
Hulpbehoevend persoon	1	
Vernieling	1	1
Overig	1	1
<b>Totaal</b>	<b>18</b>	<b>7</b>

Bron: Maandrapportages Securitas voor de Nederlandse Spoorwegen

In ruim een jaar tijd zijn door de toezichthouders slechts achttien incidenten geregistreerd. Dat is vijf keer zo weinig als in een periode van vijf maanden in 2005. Het lijkt erop dat dit lage aantal incidentenregistraties te maken heeft met een slechte registratie door de toezichthouders. De incidentenregistraties die wel worden gedaan, zijn meestal zeer summier. Zo is het vaak niet duidelijk waar het incident zich heeft afgespeeld, in hoeverre er contact is opgenomen met de politie, en wat de reactie van de politie was op de melding.

Securitas beaamt dat er tegenwoordig nauwelijks meer incidenten worden geregistreerd. De politie heeft volgens hen aangegeven verder niets te doen met de incidentenoverzichten. Daarom is ervoor gekozen geen aparte registraties van de buitencamera's meer te maken, maar deze samen te voegen met de algemene dagrapportage van Securitas.

Tijdens de live uitkijkuren worden alleen incidenten geregistreerd, die niet aan de politie zijn gemeld omdat deze niet bereikbaar waren of al druk bezig waren met een andere actie. Bovenstaande tabel vormt dus slechts het topje van de ijsberg. Securitas beaamt dat de registratie steeds slechter is geworden: "wellicht is het weer een goed idee om de aparte dagrapportages in te voeren." Voor een deel is dit te wijten aan een grote groep nieuwe werk-

nemers die in dienst zijn getreden als toezichthouders.

Volgens de toezichthouders registreren de toezichthouders tijdens de live uitkijkuren gemiddeld twee incidenten per dag. Dat zijn er dus aanzienlijk meer dan het overzicht van de incidentenregistraties doet vermoeden. Ook de politie geeft aan behoefte te hebben aan de overzichten van de waargenomen incidenten. Hierover is echter het laatste jaar geen contact meer geweest tussen politie en de toezichthouders, waardoor dit nu slecht is geregeld.

### 4.3 Gebruik van de beelden door de politie

De politie aan de Nieuwezijds Voorburgwal kan de beelden van de camera's rond het stationseiland ook uitkijken en daarop incidenten waarnemen. De camerabeelden van de zeventien camera's worden gedurende zeven dagen opgeslagen in een afgesloten ruimte van het centraal station. Politie mensen van het bureau aan de Nieuwezijds Voorburgwal hebben vanuit het bureau toegang tot de server. Op die manier kunnen zij beelden opvragen en deze gebruiken als bewijsmateriaal in een strafzaak. De camerabeelden worden dan op een cd gebrand. Als er beelden worden gebrand, moet dit worden geregistreerd op een speciaal formulier dat ook moet worden bewaard. In de periode van mei 2005 tot oktober 2005 zijn in totaal minimaal elf beelden veilig gesteld; de meeste voor straatroof en mishandeling. Dat komt neer op twee keer per maand. Maar volgens de politie werden de formulieren destijds niet altijd ingevuld wanneer er beelden werden gebruikt voor de opsporing.

Voor de periode november 2005 tot maart 2008, hebben we een overzicht gemaakt van het aantal door de politie waargenomen incidenten en veilig gestelde beelden.

Tabel 4.2 Door politie waargenomen incidenten en veilig gestelde beelden (november 2005 t/m februari 2008)

	Aantal incidenten
Taxiproblemen	33
Straatroof	9
Openlijke geweldpleging	7
Mishandeling	5
Aanrijding	5
Oplichting	4
Tassendiefstal	4
Diefstal fiets	2
Vernieling	2
Aanranding	2
Gijzeling	1
Beroving	1
Verduistering	1
Bedreiging	1
Springer	1
Zakkenrollerij	1
Steekpartij	1
Pinnen	1
Totaal	81

In een periode van 28 maanden, zijn volgens de registraties in totaal door de politie 81 beelden veiliggesteld en incidenten waargenomen. Dat komt

neer op bijna drie gevallen per maand. Het werkelijke aantal zal waarschijnlijk hoger liggen, omdat het gebruik van de beelden niet altijd door iedereen wordt geregistreerd.

De meeste incidenten hebben betrekking op problemen rond de taxistandplaats. Daarnaast zijn er verschillende keren beelden gebruikt die betrekking hebben op straatroof (9x), openlijke geweldpleging (7x), mishandeling (5x), aanrijding (5x), oplichting (4x) en tassendiefstal (4x).

#### **4.4 Samenwerking tussen de politie en toezichthouders**

##### *Operationele aansturing*

Volgens de nieuwe bepalingen in de Gemeentewet is de politie belast met de operationele aansturing van de toezichthouders.

Bij aanvang van het project hebben de toezichthouders een lijst met incidenten gekregen van de politie, waarop men moest letten tijdens het houden van toezicht met de camerabeelden. Er is toen afgesproken dat de toezichthouders zaken met een hoge prioriteit, zoals een grootschalige vechtpartij, een beroving of een grote aanrijding, de plottafel bellen van de politie aan de Nieuwezijds Voorburgwal. De politie bepaalt of er een opvolging nodig is. De politiemensen kunnen op het politiebureau meekijken met de camera-beelden en instructies geven aan toezichthouder.

Als er sprake is van een lichter vergrijp, zoals klein opstootje, zakkenrollerij, drugs dealen, bellen de toezichthouders de centrale meldkamer.

De prioriteitenlijst van de toezichthouders is sinds 2005 niet meer aangepast. In de eerste twee jaar van het cameraproject was er tenminste één keer per week contact tussen de politie en de toezichthouders. Er werd dan met elkaar doorgenomen hoe de situatie in het gebied is, welke bijzonderheden er te melden zijn, hoe de onderlinge communicatie in concrete zaken is verlopen en wat er met bepaalde zaken is gebeurd.

Sinds september 2007 beschikken de toezichthouders niet meer over een portofoon, waardoor niet meer kan worden meegeluisterd met de politiemeldingen. De toezichthouders kunnen pas inspringen op een incident wanneer ze dit zelf waarnemen of wanneer ze door de politie worden gebeld. Het laatste geval komt volgens de toezichthouders nauwelijks voor. Ook is er binnen de politie in september een nieuwe projectleider aangesteld. De toezichthouders hebben nog geen contact met hem gehad.

Zowel de politie als de toezichthouders vertellen dat er sinds het afgelopen jaar nauwelijks contact meer met elkaar is. In het afgelopen jaar zijn er nauwelijks briefings meer gehouden tussen politie en de toezichthouders. Voor de toezichthouders is het daardoor onduidelijk wat er van hen wordt verwacht. De toezichthouders geven aan behoefte te hebben aan briefings, waardoor zij worden gevoed met informatie en beter weten waarop moet worden gelet en waar de politie behoefte aan heeft. Daarom schuiven de live uitkijkers tegenwoordig aan bij de briefing van de Spoorwegpolitie. Deze briefing is echter specifiek gericht op de situatie binnen het station.

Ook wordt er door de politie geen terugkoppeling gegeven nadat er een melding is gedaan van een waargenomen incident. Dit werkt demotiverend voor de toezichthouders.

De politie vindt dat er grote kwaliteitsverschillen zitten tussen de toezichthouders. De één heeft een goed gevoel voor het in- en uitzomen en weet precies waar de politie behoefte aan heeft. De ander is daar minder goed in, waardoor er minder bruikbare beelden worden gegenereerd voor de politie.

Binnen het wijkteam zijn de meeste politiemensen op de hoogte van het cameratoezicht op het CS. Ook binnen de politie zijn er verschillen tussen de aanwezige collega's achter de plottafel. De een heeft meer gevoel met camera's dan de ander waardoor er verschillen kunnen zijn in de mate van contact tussen politie en de toezichthouders. Volgens de toezichthouders komt het zelfs voor dat het politiepersoneel achter de plottafel niet eens weet dat Securitas de beelden live uitkijkt.

Kortom, alles wijst erop dat de onderlinge samenwerking tussen de politie van de Nieuwezijds en de toezichthouders van Securitas slecht is. Na een goede start, is de samenwerking het afgelopen jaar verslechterd. Hierdoor is het voor de toezichthouders niet duidelijk waar ze op moeten letten tijdens het houden van toezicht en waar de politie behoefte aan heeft. De politie op haar beurt krijgt daardoor minder bruikbare beelden. Hierdoor ontstaan onderlinge irritaties en spanningen, waardoor de output van het camerasysteem gering is.

#### *Projectgroep cameratoezicht*

Op initiatief van de operationeel projectleider van de politie Nieuwezijds voorburgwal, is in 2005 gestart met het houden van projectgroepbijeenkomsten voor het cameratoezicht. Deze bijeenkomsten werden elke drie maanden georganiseerd en alle betrokken partners waren hierbij aanwezig. Tijdens de bijeenkomsten werden de laatste ontwikkelingen op het gebied van veiligheid, overlast, uitval van camera's, verbouwingen, met elkaar doorgenomen. Zo konden er concrete afspraken met elkaar worden gemaakt, waardoor het project goed bleef lopen.

Sinds 2006 is er echter nog maar één projectgroepbijeenkomst geweest, waar overigens alleen de politie, de technische beheerder en de gemeente bij aanwezig waren.

Eén van de oorzaken van de slechte onderlinge communicatie is waarschijnlijk het grote aantal personele veranderingen dat zich binnen de betrokken organisaties heeft voorgedaan. De projectleider van de politie is van baan gewisseld, er is een nieuwe technische beheerder gekomen, de supervisors van Securitas zijn van baan veranderd en de projectleiders van de Spoorwegpolitie zijn vertrokken.

## **4.5 Technisch beheer**

### *Afspraken*

Bij de start van het cameraproject was al bekend dat er in het gebied veel verbouwingen zouden plaatsvinden, die van invloed konden zijn op het cameraproject. De gemeente heeft er daarom voor gekozen om een technische beheerder aan te stellen, die ervoor moest zorgen dat het cameraproject technisch draaiende zou blijven.

De belangrijkste taken van de technische beheerder zijn:

- Informatie inwinnen over lopende bouwprojecten en daar snel op insprijngen.
- Contacten onderhouden met de leverancier en erop toezien dat storingen binnen de afgesproken periode worden opgelost.
- Het regelen van benodigde vergunningen voor het verplaatsen van een camera of het verhangen van waarschuwingsbordjes.
- Ervoor zorgen dat de stroomvoorziening voor de camera's op orde is.
- Het beheren van het budget voor het cameraproject.

### *Samenwerking*

Alle betrokken partners, de politie, de leverancier, de toezichhouders en de gemeente, zijn ontevreden over de wijze waarop het technische beheer wordt uitgevoerd. Volgens de politie verliep het technisch beheer de eerste anderhalf jaar zeer goed. Als er sprake was van een storing zorgde de technische beheerder ervoor dat de storing snel werd opgelost. Ook het verplaatsen van een camera verliep snel. Er was veelvuldig onderling contact daarover.

Halverwege 2007 werd het contact echter minder. Hierdoor bleven storingsmeldingen langer liggen, waardoor men soms een week tot twee weken niet kon beschikken over de beelden. Zo hebben de camera's aan de achterzijde er enkele weken uitgeleggen. Ook bleek er een probleem te zijn met de software, waardoor de politie een maand lang geen beelden kon veiligstellen. De toezichhouders beamen dat het sinds het laatste jaar lang duurt voordat storingen zijn opgelost.

De leverancier van het systeem vond de samenwerking met de technische beheerder aanvankelijk goed. Als er een camera verplaatst moest worden, gingen de leverancier en de technische beheerder samen naar de locatie toe om te zien wat er allemaal moest gebeuren.

Het afgelopen jaar is de samenwerking steeds slechter geworden. De technische beheerder is zelf onbereikbaar en de eventuele vervanger weet niets van het project. Een half jaar geleden heeft de leverancier aangegeven dat vanwege bouwwerkzaamheden camera's verplaatst moeten worden. Er is nog steeds niets gebeurd.

In het komende half jaar staan er volgens de politie en de leverancier veel grote verbouwingen op het programma. Het is dus van groot belang dat de taak van technisch beheerder zo snel mogelijk wordt opgepakt.

De technische beheerder zelf vindt ook dat de taakuitvoering niet goed is gegaan. Op het moment dat hij zijn taken overdroeg op een vervanger, is het project blijven steken. De vervanger bleek niet in staat te zijn de taken naar behoren uit te voeren. Voor een goed beheer van het project stationseiland is minstens vier uur per week nodig. De kennis en capaciteit voor die taak is nu niet aanwezig binnen Dynamicon, waardoor het technische beheer niet naar behoren kan worden uitgevoerd. Hierdoor zijn in het afgelopen jaar allerlei zaken blijven liggen.

### *Storingen*

Het cameraproject heeft vanaf het begin veel last gehad van technische storingen. In 2005 kwam het al geregeld voor dat de camera's, met name rond het busplatform, geen beeld gaven. De problemen van destijds zijn inmiddels opgelost.

Nog steeds blijken er echter nog vaak storingen te zijn. Meestal hebben deze storingen te maken met bouwwerkzaamheden in het gebied. Zo worden er soms obstakels tussen de camera's geplaatst waardoor de verbinding weg is. Ook wordt de spanning er aan de achterzijde van het station wel eens af gehaald. Het gevolg hiervan is dat de beelden op zwart komen te staan.

De laatste tijd zijn de geven de camera's aan de achterzijde en de camera's bij de fietsflat, de taxistandplaats en de middentoegangsbrug de meeste storingen. Sommige camera's geven geen beeld en anderen kunnen niet meer worden bewogen.

De leverancier zegt dat het systeem tegenwoordig stabiel is dan in het eerste jaar. Door de vele werkzaamheden in het gebied is het echter onvermijdelijk dat er geregeld storingen zijn. Het systeem is echter zo ingericht dat bij uitval van enkele camera's niet meteen het hele systeem eruit komt te liggen. Tweemaal per jaar wordt het systeem door de leverancier onderhouden. Wat betreft de storingen geldt de afspraak dat deze in principe binnen 24 uur moeten zijn verholpen.



De bouwwerkzaamheden aan de achterzijde van het station

### *Storingsmeldingen*

Bij aanvang van het project is een storingsprotocol opgemaakt tussen de gebruikers (politie en toezichthouders), technische beheerder en de leverancier. Op het moment dat er een storing is dienen de gebruikers deze storing zelf aan te melden bij de leverancier. De leverancier houdt vervolgens de technische beheerder op de hoogte van de storingsafhandeling.

In het afgelopen jaar blijken veel storingen te zijn blijven liggen bij Securitas en de politie. Zowel Securitas als de politie weten niet precies welke afspraken er gelden voor de storingsafhandelingen; Securitas meldt de storingen bij de politie en binnen de politie blijven deze storingsmeldingen liggen omdat niet iedereen weet wat ermee dient te gebeuren.

De verantwoordelijkheid voor een goede storingsafhandeling ligt bij de technische beheerder. De technische beheerder moet zowel de politie als de toezichthouders actief informeren over de afspraken die er zijn gemaakt rond de storingsafhandelingen. Dat blijkt in de praktijk dus slecht geregeld te zijn.

## 5 Conclusies en aanbevelingen

### 5.1 Conclusies

#### Effecten

De veiligheidssituatie in het stationsgebied is de laatste jaren verbeterd. De vooraf gestelde doelen van cameratoezicht zijn gehaald: drugsgerelateerde incidenten- en overlast zijn afgenomen en er is een positieve trend ten aanzien van het aantal geweldsincidenten en incidenten van eenvoudige diefstal. Wel is er nog steeds sprake van overlast rond de taxistandplaats en zakkenrollerij.

Het is moeilijk na te gaan of het cameratoezicht hieraan heeft bijgedragen. Naast de camera's zijn er namelijk tal van andere maatregelen genomen die invloed hadden op de veiligheid, zoals meer fysiek toezicht, de grootschalige verbouwingen in het gebied en het reguleren van het aantal taxi's op de standplaats.

Wel blijkt uit onze gesprekken duidelijk dat de operationele aansturing en het technische beheer van het cameratoezicht niet goed op orde zijn. Als er dus al een effect is uitgegaan van de camera's, is dit waarschijnlijk beperkt tot een algemeen preventief effect. De toezichthouders melden volgens hun registratie slechts één keer per maand een incident bij de politie. De politie maakt gemiddeld drie keer per maand gebruik van de camerabeelden, voornamelijk vanwege problemen op de taxistandplaats, straatroof en geweldsincidenten.

Hieruit kan worden geconcludeerd dat de afstemming en de aansturing tussen politie en toezichthouders (operationele regie) niet goed geregeld zijn.

#### Projectcoördinatie: operationele aansturing en beheer

Op dit moment ontbreekt het aan duidelijke projectcoördinatie. De afspraken die bij aanvang van het project zijn gemaakt, zijn het afgelopen jaar niet nagekomen. Na een voortvarende start in 2005, is de projectorganisatie de afgelopen twee jaar verslechterd waardoor de camera's minder actief ingezet worden in de strijd tegen criminaliteit en onveiligheid.

Er vindt geen structureel overleg meer plaats tussen gemeente, politie, technisch beheer en toezichthouders. Hierdoor is het voor de toezichthouders niet duidelijk waar ze zich op moeten richten. Ook registreren zij nauwelijks incidenten en worden storingen niet of te laat verholpen. De informatieborden die bij het begin van het project aan de IJ-zijde van het station hingen om reizigers te wijzen op het cameratoezicht zijn sinds 2006 spoorloos verdwenen. De meeste betrokkenen waar wij mee spraken, blijken niet op de hoogte te zijn van de in 2005 gemaakte afspraken.

Een aantal concrete voorbeelden kan duidelijk maken waar de schoen precies wringt:

- De communicatie tussen de toezichthouders in de NS-centrale en de politie aan de Nieuwezijds Voorburgwal is slecht. Er wordt nauwelijks informatie uitgewisseld en het is voor veel toezichthouders niet duidelijk waar de politie eigenlijk behoefte aan heeft. Incidenten worden door de



toezichthouders eigenlijk nauwelijks geregistreerd en er vindt geen terugkoppeling plaats vanuit de politie na meldingen.

- Door de verbouwingen rondom het station gaat er nog wel eens iets mis in het systeem. Het is bij de betrokkenen niet duidelijk hoe er met dit soort storingen moet worden omgegaan. De politie en Securitas weten niet aan wie ze storingen moeten melden en ze worden niet op de hoogte gehouden van de afhandeling. Het is dus niet duidelijk of het zin heeft storingen nogmaals te melden. Enkele camera's gaven wekenlang geen beeld en de politie heeft gedurende enkele maanden geen beelden kunnen opslaan.
- Als de verbouwingen hiertoe aanleiding geven, moeten de camera's soms worden verhuisd. Meer dan zes maanden geleden hebben de politie en de leverancier aangegeven dat er camera's verplaatst moeten worden, maar dat is nog steeds niet gebeurd. Momenteel worden er geregeld objecten voor de camera's geplaatst of wordt de stroomtoevoer uitgeschakeld, waardoor de camera's geen beelden meer geven.
- Het cameraproject blijkt bijzonder gevoelig te zijn voor personele wisselingen bij de politie, de toezichthouders en de technische beheerder. Dat betekent dat de afspraken over verantwoordelijkheden niet goed zijn geborgd en niet goed worden overgedragen. Dit geldt voor de politie, maar ook voor Securitas waar veel toezichthouders de afspraken over incidentregistratie en storingsmeldingen niet kennen.

Kortom, het cameraproject heeft behoefte aan meer projectcoördinatie: alle betrokken partners moeten weten welke taken en verantwoordelijkheden ze hebben en ze moeten worden aangesproken op de uitvoering hiervan. Dit gebeurt nu niet en dat leidt tot onderlinge irritaties en een afnemende betrokkenheid. De output van het systeem is momenteel zeer klein en dat roept de vraag op of de baten van dit cameraproject wel groter zijn dan de kosten.

## **5.2 Aanbevelingen**

### **Projectcoördinatie**

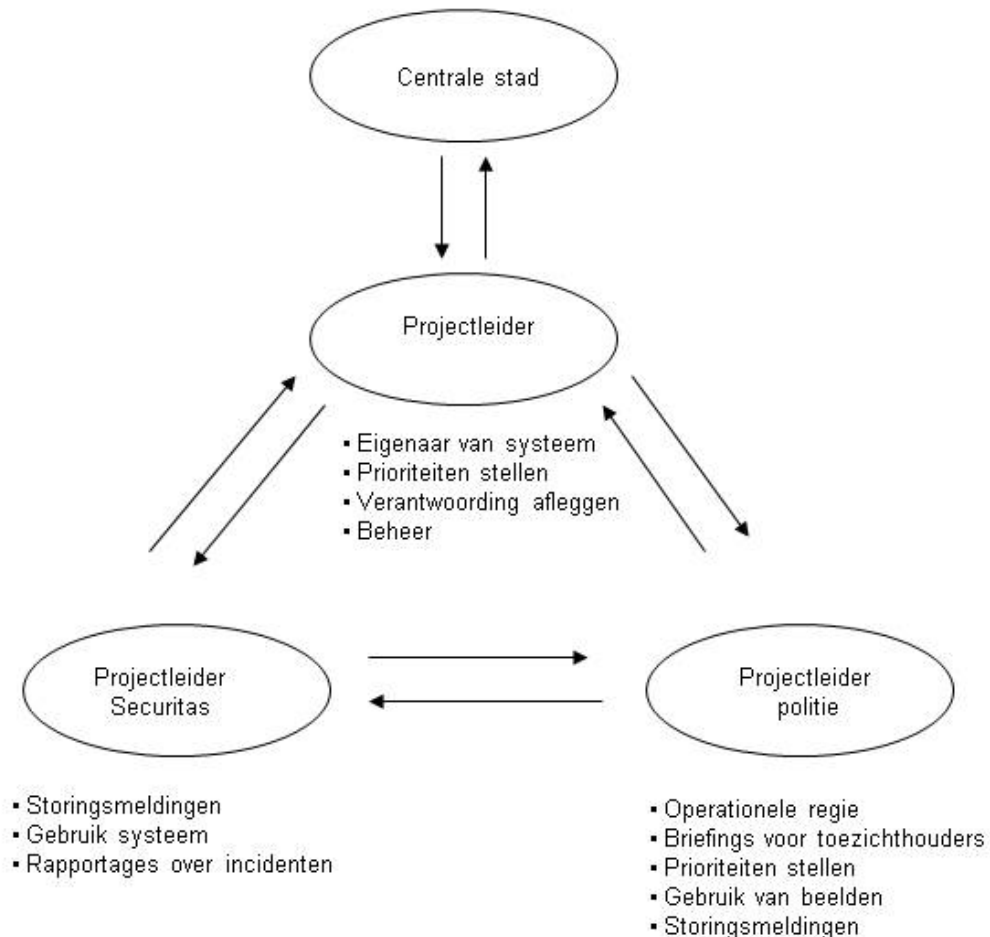
Om ervoor te zorgen dat het cameratoezicht op het stationseiland beter gaat functioneren, is het allereerst nodig dat er een goede projectleider komt. Dat is makkelijker gezegd, dan gedaan: er moet een functionaris verantwoordelijk worden gemaakt voor het reilen en zeilen van het cameratoezicht. Deze functionaris moet waarschijnlijk worden aangesteld door de centrale stad omdat zij de eigenaar zijn van het cameraproject. Deze functionaris zou voldoende tijd moeten krijgen en moeten kunnen beschikken over de benodigde budgetten om problemen op te lossen. Daarnaast moet deze functionaris ervoor zorgen dat de communicatie tussen alle betrokken partijen beter gaat lopen.

### **Projectgroep**

Naast de projectleider zou er een projectgroep cameratoezicht moeten komen die elke drie maanden bij elkaar komt. Deze projectgroep moet bestaan

uit de projectleider en vertegenwoordiging van de gemeente, de politie en de toezichthouders. Af en toe kunnen hier ook andere betrokkenen worden uitgenodigd, zoals de Dienst IVV, stadsdeel centrum, de Spoorwegpolitie of de leverancier van het camerasysteem.

Het is de taak van de projectleider de projectgroepbijeenkomst te organiseren en de agenda op te stellen. 'Boven' deze projectgroep staan formeel de centrale stad en de burgemeester die toestemming moet verlenen voor (de verlenging van) cameratoezicht. Schematisch ziet dat er als volgt uit:



⇒ Invulling overleg

De projectgroep moet regelmatig overleggen om ervoor te zorgen dat het cameratoezicht goed blijft draaien, zowel technisch als organisatorisch. In het begin moet flink wat 'achterstallig onderhoud' worden weggewerkt om het project weer goed op de rails te krijgen (stap 1 t/m 3). Daarna zal het neerkomen op het goed beheer en monitoren van het cameratoezicht (stap 4 en 5).

## 1 Prioriteiten stellen

Wat is precies het probleem in elk stationsgebied: over welke delicten gaat het en door wie worden die gepleegd? Hoe kan cameratoezicht bijdragen aan de oplossing van die problemen?

## **2 Taken verdelen**

Cameratoezicht is onmogelijk zonder goede samenwerking en afspraken tussen alle betrokkenen. De gemeente, de politie en de toezichthouders moeten met elkaar glasheldere afspraken maken over taken en verantwoordelijkheden.

## **3 Protocol**

Om informatie over te kunnen dragen als mensen van baan veranderen en om te voorkomen dat het project afhankelijk blijft van goede bedoelingen van betrokken individuen, is het verstandig de gemaakte afspraken vast te leggen in een cameraprotocol en dit protocol regelmatig te bespreken en bij te werken. In het begin van het project is al een cameraprotocol opgesteld, maar het is verouderd en eigenlijk weet niemand waar het te vinden is, laat staan wat er in staat.

## **4 Beheer**

Als de afspraken eenmaal zijn gemaakt en vastgelegd, krijgt de projectgroep het iets makkelijker. Dan hoeft namelijk alleen nog maar te worden uitgevoerd wat is afgesproken: beheer. Dat houdt in dat storingen worden verholpen, dat camera's worden schoongemaakt, dat contracten op tijd worden verlengd, vergunningen op tijd worden aangevraagd en het monitoren van de op hand zijnde werkzaamheden.

## **5 Monitoren**

Om een goede monitoring mogelijk te maken, moeten regelmatig rapportages worden opgesteld door de toezichthouders en de politie, zodat de projectgroep de opbrengsten van het cameratoezicht kan bespreken. Het gaat om het live toezicht, maar ook om het gebruik van opgenomen beelden door de politie.