

# **ACTIEPLAN SOCIALE VEILIGHEID**

**Jaar: 2010**  
**Concessie: Noord-Holland Noord**

**INHOUDSOPGAVE:**

- 1. INLEIDING**
- 2. VISIE EN DOESTELLING**
- 3. LANDELIJKE SITUATIE**
- 4. DE SITUATIE IN CONCESSIE NOORD-HOLLAND NOORD**
- 5. DOELSTELLINGEN PLANJAAR 2010**
- 6. WAT DOET CONNEXION IN 2010?**
- 7. WELKE ADDITIONELE MAATREGELEN ZIJN MOGELIJK?**

## **1. INLEIDING**

Voor u ligt het actieplan Sociale Veiligheid 2010 voor de concessie Noord-Holland Noord. Het bevat een overzicht van de activiteiten die Connexxion op dit vlak voorstelt voor het jaar 2010.

In principe is het actieplan Sociale Veiligheid gebaseerd op de registraties en meldingen over 2008. Waar beschikbaar is tevens de informatie meegenomen van 2009.

## **2. VISIE EN DOELSTELLING**

Als vervoerder voelt Connexxion zich verantwoordelijk om een goed openbaar vervoerproduct te bieden, waarin de reiziger zich aangenaam, comfortabel maar vooral veilig voelt. Als werkgever heeft Connexxion de plicht om voor haar personeel prettige en vooral veilige werkomstandigheden te creëren. Connexxion investeert daarom in een veilige omgeving voor zowel reizigers als personeel. Uitgangspunt is dat mensen gebruik maken van het openbaar vervoer of in deze sector willen werken. Sociale veiligheid moet juist een extra reden worden om voor het openbaar vervoer te kiezen.

De algemene doelstelling is om te komen tot een voor reizigers en personeel optimale veiligheid. Meer specifiek is de doelstelling het verminderen van het aantal feitelijke incidenten (objectief) en het veiligheidsgevoel (subjectief) in en rond het OV op een aanvaardbaar niveau te brengen voor zowel reizigers als personeel.

Connexxion formuleert doelstellingen op twee gebieden:

- Objectieve veiligheid;
- Subjectieve veiligheid (veiligheidsbeleving).

### **2.1 Doelstelling objectieve veiligheid:**

<b>Het aantal incidenten waarmee reizigers en medewerkers worden geconfronteerd verminderen.</b>
--

Connexxion gebruikt vele monitor-instrumenten om sociale veiligheid landelijk en regionaal te monitoren. Incidenten worden gerapporteerd volgens de ABC methodiek, gebaseerd op ernst van de situatie.

### **2.2 Doelstelling subjectieve veiligheid reizigers en personeel:**

<b>Reizigers beoordelen subjectieve veiligheid met een ruime voldoende.</b>
---

De beoordeling van reizigers wordt jaarlijks gemeten in de landelijke barometer van het KpVV.

Jaarlijks wordt door V&W de sociale veiligheid van het rijdend en toezichthoudend personeel in het openbaar vervoer in kaart gebracht. De monitor sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer levert ondermeer landelijke kerncijfers over de subjectieve veiligheid (gevoel van veiligheid). Parallel aan dit landelijke onderzoek wordt in opdracht van Connexxion ook jaarlijks gerapporteerd over specifiek het personeel van Connexxion.

### 3 ALGEMENE SITUATIE

De sociale veiligheid in het openbaar vervoer is in 2008 en 2009 veelvuldig in de media geweest. Hierbij is de veiligheid van chauffeurs en reizigers regelmatig in het geding geweest.

Criminaliteit in het openbaar vervoer vraagt om een brede, landelijke aanpak. In samenwerking met de Federatie Mobiliteitsbedrijven Nederland heeft Connexxion het onderwerp 'veiligheid' op de agenda van het eerste congres gezet. De FMN heeft in overleg met een aantal ministeries een plan van aanpak opgesteld om het aantal incidenten in het openbaar vervoer omlaag te brengen. De nadruk hierin zal liggen op samenwerking. Het beleid op het gebied van sociale veiligheid is verwoord in de beleidsverklaring sociale veiligheid.

Het aantal incidenten is in 2008 verder toegenomen. Na een stijging in 2007 is er in 2008 sprake van 28% meer meldingen. Ook de ernst van de incidenten is toegenomen. Het gaat hierbij om mishandelingen, optreden bij drugsoverlast en bedreiging met wapen.

**Tabel: aantal incidenten naar divisie**

Incidenten	Totaal 2008	Per 1.000 DRU	Totaal 2007
Connexxion OV	2.894	0,46	2.211
GVU	223	0,40	
Hermes	168	0,37	
Novio	69	0,38	
Eindtotaal	3.354	0,45	

**Tabel: incidenten naar categorie**

Code	Categorie	Totaal 2008	% 2008	% 2007
Categorie A (strafrecht en APV):				
A1	Mishandeling	161	5%	3%
A2	Bedreiging met wapen	34	1%	1%
A3	Bedreiging zonder wapen	214	6%	6%
A4	Diefstal/beroving	21	1%	1%
A5	Optreden bij drugsoverlast	22	1%	0%
A6	Vandalisme, brandstichting, graffiti	652	20%	21%
A7	Overige overtredingen: duwen, trekken, spugen etc.	507	15%	15%
Categorie B (overtredingen wet personenvervoer):				
B1	Schelden	484	14%	13%
B2	Lastigvallen	265	8%	9%
B3	Optreden bij betalingsproblemen	282	8%	8%
B4	Overige verstoringen: misbruik voorzieningen/noodrem etc.	170	5%	5%
Categorie C (overtredingen besluit personenvervoer en huisregels):				
C1	Overtredingen huisregels: voeten op de bank, roken etc.	265	8%	10%
C2	Overige overlast: verontreiniging in- en exterieur	266	8%	8%
Eindtotaal		3.343	100%	100%

Personeel & Reiziger komen het vaakst voor bij incidenten. Daarnaast blijkt van een groot deel onduidelijk wie betrokkenen zijn. Opvallend is dat in 22% van de gevallen alleen personeel betrokken lijkt te zijn.

**Tabel: betrokkenen bij incidenten**

Betrokkenen	Totaal	
Personeel & Reiziger	1.425	45%
Personeel	714	22%
geen melding	669	21%
Reiziger	266	8%
VIC & Reiziger	84	3%
Onbekend	25	1%
VIC	7	0%
Eindtotaal	3.190	100%

Bij het aantal absolute incidenten is concessie stadsvervoer Almere in 2008 koploper, maar laat ten opzichte van 2007 een daling zien van 16%. Grootste stijger is de sneltram met 251%. Meer dan een verdubbeling is er bij de concessies Rijnstreek/Midden-Holland met 127%, AmstellandMeerlanden met 107% en Amstelland-Meerlanden Zuidtangent met 103%.

**Tabel: concessies met meer dan 60 incidenten**

Concessie	Totaal	Stijging/daling tov 2007
Stadsvervoer Almere	463	-16%
AmstellandMeerlanden	277	107%
KAN Noord	232	
gemeentevervoer Utrecht	216	
Sneltram	200	251%
Duin- en Bollenstreek/Leiden	167	39%
Haarlem IJmond	166	9%
Heuvelrug	163	99%
KAN Zuid	150	
Haaglanden Streekbus	123	13%
Rijnstreek/Midden-Holland	118	127%
Stadsregio Eindhoven	108	
Amstelland-Meerlanden Zuidtangent	71	103%
VOC-Haarlem Zuidtangent	36	13%
SRR Streekvervoer overig	97	35%
Gooi- en Vechtstreek	93	22%
BRU-Zuid	89	75%
Openbaar vervoer Twente	75	27%
Zaanstreek	69	28%
Utrecht Oost	64	

In het eerste halfjaar van 2009 zijn er ten opzichte van de vergelijkbare periode in 2008 in totaal 56% meer incidenten geregistreerd (gelijk aan de stijging in het eerste kwartaal 2009).  
Per 1.000 dru is de stijging 45%.

Per categorie zitten de grootste stijgingen in de categorie A. Bedreiging met wapen (A1), bedreiging zonder wapen (A2) en diefstal/beroving (A4) zijn t.o.v de vergelijkbare periode in 2008 meer dan verdubbeld. Ook voor de categorie schelden is er een forse stijging: + 146%.

**Tabel: aantal incidenten naar divisie**

Divisie	Incidenten 1e helft 2009	Per 1.000 DRU 1e helft 2009	Per 1.000 DRU 1e helft 2008
Connexxion OV	1.909	0,55	0,38
GVU	134	0,47	0,50
Hermes	120	0,40	0,30
NOVIO	94	0,98	0,26
Totaal	2.257	0,55	0,38

**Tabel: incidenten naar categorie**

Code	Categorie	Incidenten 1e helft 2009	Stijging/daling t.o.v. vergelijkbare periode 2008
Categorie A (strafrecht en APV):			
A1	Mishandeling	83	-2%
A2	Bedreiging met wapen	23	109%
A3	Bedreiging zonder wapen	173	111%
A4	Diefstal/beroving	21	133%
A5	Optreden bij drugsoverlast	16	33%
A6	Vandalisme, brand, graffiti	457	41%
A7	Overige overtredingen	279	40%
Categorie B (overtredingen wet personenvervoer):			
B1	Schelden	408	146%
B2	Lastigvallen	145	11%
B3	Optreden bij betalingsprobleem	191	68%
B4	Overige verstoringen	116	76%
Categorie C (overtredingen besluit personenvervoer en huisregels):			
C1	Overtreding huis-/reisregels	182	48%
C2	Overige overlast	163	34%
Eindtotaal		2.257	56%

#### 4. DE SITUATIE IN CONCESSIE NOORD-HOLLAND NOORD

De afgelopen jaren is het beeld rond de sociale veiligheid in concessie Noord-Holland Noord weer te geven. Hiervoor wordt een aantal items beoordeeld. Deze zijn:

- Aantal geregistreerde incidenten;
- Veiligheidsbeleving reizigers;
- Veiligheidsbeleving personeel;
- Het zwartrijdpercentage.

Hieronder worden deze items verder toegelicht.

##### 4.1 Het aantal geregistreerde incidenten

In onderstaande tabel zijn de geregistreerde incidenten weergegeven.

Categorie	2007	2008	2009
Geweldsdelicten *	14	19	31
Vermogensdelicten **	10	13	16
Ernstige overlast ***	16	18	28

Bron: incidentenregistratie Connexxion

\* Sommatie van V&W-incidentcategorieën A1, A2, A3 en A7

\*\* Sommatie van V&W-incidentcategorieën A4, A6 en B3

\*\*\* Sommatie van V&W-incidentcategorieën A5, B1, B2 en B4

***In bijlage 1 en 2 zijn de totaaloverzichten van de incidentenmeldingen van respectievelijk 2009 en 2008 opgenomen.***

Het absolute aantal incidenten is op lijnen 360 het hoogst. Hierna betreft het meldingen op de lijnen 5, 10 en 157.

Het aantal geweldsdelicten is in 2009 ten opzichte van 2008 behoorlijk toegenomen.

Connexxion maakt zich met name ernstig zorgen over het aantal geweldsdelicten. In een aantal gevallen van geweld tegen personeel van Connexxion heeft dit zelfs geleid tot langdurig verzuim van de medewerker.

Bij de vermogens delicten zien we ook nog steeds een licht stijgende lijn. Het personeel van Connexxion wordt door middel van nieuwsbrieven regelmatig gewezen op het feit dat men de waardevolle spullen continu in de gaten dienen te houden.

Het aantal meldingen van ernstige overlast kent ook jaarlijks stijging. De toename van het aantal meldingen in 2009 is t.o.v. 2008 aanzienlijk. In het algemeen kan worden gesteld dat het 'lontje' bij veel mensen kort is en dat met name het schelden veel voorkomt. Ook bij controles blijkt een agressieve houding veel voor te komen. De klant in de bus maakt namelijk een kansberekening over de te verwachten controle van het VIC team. Wanneer een reiziger dan wordt aangesproken op het feit dat hij niet in het bezit is van een geldig vervoersbewijs en een boete krijgt, ontstaat veelal de agressie. In 2008 hebben zich in totaal (connexxion breed) 128 incidenten voor gedaan tijdens de werkzaamheden van de medewerkers veiligheid,



informatie en controle ( VIC). Deze incidenten bestaan voornamelijk uit verbaal geweld. De medewerkers hebben echter 27 maal proportioneel geweld moeten gebruiken tegen een verdachte. Deze meldingen zijn niet verwerkt in de sheet van V&W. Connexxion is continu bezig om het meldingsysteem te verbeteren zodat alle meldingen op een juiste wijze geregistreerd zullen worden.

Het uitbreiden van bevoegdheden ( in afstemming met de opdrachtgever) en duidelijke afbakening van personele VIC inzet zal ons inziens bijdragen aan een afname van de ernstige delicten. Vanuit een pilot bij de NS zien we door het alleen zichtbaar dragen van handboeien een afname van meer dan 50% ten aanzien van geregistreeerde incidenten. Daarnaast zien we een sterke afname van het aantal incidenten ten aanzien van verzet bij aanhouding en is er geen letsel ontstaan bij zowel de reiziger en personeel.

#### 4.2 De veiligheidsbeleving van reizigers

In onderstaande tabel is de veiligheidsbeleving van reizigers weergegeven.

	2006		2007		2008	
Waarderingscijfer	NHN	Alkmaar	NHN	Alkmaar	NHN	Alkmaar
Algemeen	7,9	8	7,8	7,9	8	8,1
In de bus	8,2	8,3	8	8,1	8,3	8,3
Op de halte	8	8	7,9	7,8	7,8	7,8

Bron: OV-klantbarometer KpVV

In 2008 zien we over de gehele linie een lichte stijging van het waarderingscijfer ten opzichte van 2007; alleen de veiligheidsbeleving op de halte in het landelijk gebied laat een kleine daling zien. Hoewel het aantal incidenten in 2008 t.o.v. 2007 een toename laat zien, is de veiligheidsbeleving van de reizigers in de bus gestegen.

1. De verbetering van de veiligheidswaardering in de bus wordt waarschijnlijk deels veroorzaakt, doordat sinds eind oktober 2008 een groot deel van de bussen in Noord-Holland Noord zijn uitgerust met camera's en ViaView. Hiernaast is het waarderingscijfer voor veiligheid in de bus al jaren hoog.
2. Op de halte is het veiligheidsgevoel van de reizigers in 2008 lager dan in 2006 en in 2007. In 2007 betreft het met name de streekhalten. Het gevoel van onveiligheid van klant op de halte wordt veelal veroorzaakt door bijvoorbeeld hangjongeren en slechte openbare verlichting.

Connexxion streeft ernaar om het sociale veiligheidsgevoel van de reiziger terug te brengen op een minimaal niveau op de drie onderdelen van 8,2. Dit zal moeten gaan gebeuren i.s.m. andere partners o.a. de politie en gemeenten, daar waar het gaat om de veiligheid in en om de bus.



### 4.3 De veiligheidsbeleving van het personeel

In onderstaande tabel is de veiligheidsbeleving van het personeel weergegeven.

Waarderingscijfer	2006	2007	2008
Landelijk	6,4	6,5	6,3
Connexxion bus	6,4	6,6	6,4

Bron: personeelsmonitor stads- en streekvervoer KpVV

Het personeel (chauffeurs) beoordeelt de sociale veiligheid in 2008 lager dan in 2007, Connexxion streeft ernaar om het veiligheidsgevoel in 2010 te verhogen naar minimaal een 6,7.

#### 4.4 Het zwartrijdpercentage

In onderstaande tabel zijn de percentages zwartrijders weergegeven. De percentages gelden voor geheel Connexxion.

	2006	2007	2008
Meting KpVV	Geen meting	3,13 %	3,2%
Meting Connexxion	Geen meting	3,1 %	2,7 %

Bron: Monitor zwartrijden stads- en streekvervoer KpVV (voor concessies  $\geq 3\%$ ) en metingen Connexxion voor concessies  $< 3\%$

In 2008 is het zwartrijd percentage ten opzichte van 2007 volgens de meting van V&W gedaald en ook volgens de eigen cijfers van Connexxion is het zwart-rijd percentage met 0,4% gedaald. De oorzaak is terug te herleiden in een aantal door Connexxion gehouden controle acties.



## **5. DOELSTELLINGEN PLANJAAR 2010**

Connexxion stelt zich inzake de sociale veiligheid in Noord-Holland Noord het volgende tot doel:

- Een verdere vermindering van het percentage zwartrijders;
- Een structurele daling van 10% van het totale aantal incidenten;
- Een stijging van de beoordeling van reizigers van het veiligheidsgevoel in het voertuig;
- Het veiligheidsgevoel van de chauffeurs te verhogen naar 6,7.

## **6. WAT DOET CONNEXXION IN 2010?**

Uiteraard is een aantal zaken voor de concessie Noord-Holland Noord reeds geregeld. Dit betreft:

- Inzet van een coördinator sociale veiligheid;
- Incidentele inzet van medewerkers Veiligheid, Informatie en Controle;
- Inzet medewerker exploitatieve reserve;
- Opleidingen en trainingen medewerkers;
- Cameratoezicht in de bus;
- Noodknop voor chauffeurs;

### *Coördinator Sociale Veiligheid*

Om alle maatregelen die betrekking hebben op sociale veiligheid te coördineren is binnen Connexxion een Coördinator Sociale Veiligheid aangesteld. De Coördinator Sociale Veiligheid heeft het volgende takenpakket:

- Het opstellen en implementeren van de sociale veiligheidsplannen;
- Realiseren van de doelstellingen zoals opgenomen in dit sociaal veiligheidsplan;
- De aansturing van de VIC organisatie;
- Het (mede) ontwikkelen en uitvoeren van het sociaal veiligheidsbeleid van Connexxion;
- Participeert in veiligheidsconvenanten;
- Het plannen van controle acties i.s.m. de regio politie,

### *Medewerkers Veiligheid, Informatie en Controle*

Connexxion heeft op dit moment geen medewerkers veiligheid, informatie en controle ( VIC) voor de concessie Noord-Holland Noord. Wel wordt, daar waar het noodzakelijk is de inzet van medewerkers VIC gepleegd. Het gaat hierbij met name om trajecten waar structureel overlast wordt gesignaleerd.

### *Medewerker Exploitatieve Reserve*

Onderdeel van het takenpakket van deze medewerker vormen:

- Het aanwezig zijn vanaf de eerste tot de laatste bus, zowel op de vestiging als op de weg;
- Menselijk toezicht en ondersteuning;
- opvang bij calamiteiten aan chauffeurs en reizigers;
- Informatie verstrekken aan reizigers bij (trein-)stremmingen.

### *Opleiding en trainingen medewerkers*

Zowel chauffeurs als ondersteunende medewerkers worden permanent getraind in vaardigheden die relevant zijn voor de verdere verbetering van de sociale veiligheid. Trainingen en opleidingen helpen ons personeel onveilige situaties te voorkomen en met dergelijke situaties om te gaan. Chauffeurs volgen een aantal opleidingen/trainingen. Deze staan in de navolgende tabel weergegeven.

<b>Training/opleiding:</b>	<b>Voor:</b>
Excellente dienstverlening	Chauffeurs en medewerkers support
Omgaan met klanten in lastige situaties	Chauffeurs en medewerkers support
Levensreddend handelen	Chauffeur, medewerkers support medewerker VIC dit wordt jaarlijks herhaald
Buitengewoon opsporingsambtenaar voor het openbaar vervoer	Medewerkers VIC
Veilig werken 1 en 2	Medewerkers VIC het gehele jaar door
Regeling toetsing geweldsbeheersing	Medewerkers VIC jaarlijks examen afgenomen door de politie academie
Opvang na calamiteiten	Medewerkers support en vestigingsmanagement

De training omgang met lastige klanten wordt eenmalig aan de chauffeur gegeven. Wanneer blijkt uit rapportages dat een chauffeur regelmatig conflicten heeft met reizigers, zal de chauffeur deze cursus nogmaals verplicht moeten volgen.



#### *Cameratoezicht in de bus*

Cameratoezicht in bussen heeft een preventieve en repressieve werking. Reizigers die kwaad in de zin hebben zullen zich twee keer bedenken voor ze incidenten uitlokken of bewust zaken molesteren.

Connexxion heeft in alle bussen van concessie Noord-Holland Noord camera's geplaatst (3 per bus). De beelden van de camera's worden opgenomen en kunnen tot 48 uur terug worden uitgelezen. Op deze manier kunnen de beelden ondersteunend zijn bij incidenten, welke zich in de bus afspelen.

Daarnaast heeft Connexxion de ervaring dat opsporingsdiensten, zoals de politie regelmatig beelden opvragen bij ernstige zaken. Connexxion heeft een protocol opgesteld wie er bevoegd zijn om camera beelden te mogen uitlezen, dit in het kader van de privacy wetgeving.



### *Noodknop*

Iedere bus in concessie Noord-Holland Noord is standaard uitgerust met de zogenaamde noodknop: een snelle en nauwkeurige alarmeringsmogelijkheid. Als door een incident snel handelen is vereist heeft de chauffeur de mogelijkheid om gebruik te maken van deze noodknop. Middels de knop is er een directe verbinding met het Regiecentrum OV (ROV). Vanaf dat moment worden alle gesprekken geregistreerd en kan vastgesteld worden of hulp geboden is.

Bij aanmelden van de chauffeur via Infoxx weet het Regiecentrum OV exact wie er op de bus rijdt, met welke omloop en op welke rit. Met behulp van GPRS van Infoxx is het tegenwoordig mogelijk om de positie van een voertuig realtime te volgen.

Indien nodig kan een medewerker van het ROV direct assistentie van politie of een medewerker VIC regelen. Doordat de positie van het voertuig realtime is te volgen, kan de assistentie gericht worden gestuurd.

Het bovenstaande geeft de chauffeur het vertrouwen dat er een team achter hem staat dat het incident nauwkeurig kan volgen en registreren en dat snel opvolging kan regelen.

### *Verschillende controletechnieken*

Alle controle vormen kunnen in zowel uniform als wel burger kleding worden uitgevoerd. Er is de afgelopen periode in verschillende groepssamenstellingen gewerkt en met name is de onvoorspelbaarheid van wel of niet in uniform en waar men gecontroleerd wordt een zichtbare verandering gaande onder de zwartreizigers en geweldsincidenten.

**Open controle:**

- Is een controlemethodiek waarbij reizigers de gelegenheid krijgen om de bus en/of tram te verlaten, mits de controle nog niet is aangevangen. De controle vindt plaats in het voertuig en wordt niet eerder aangevangen dan wanneer de deuren gesloten zijn.

**Gesloten controle:**

- Is een controlemethodiek waarbij zowel de uitstappende reizigers als de aanwezige reizigers in het voertuig worden gecontroleerd. Uitvoering is alleen mogelijk bij een juiste groepsamenstelling waarbij één medewerker per deur(partij) per voertuig en één coördinerende en overzicht hebbende medewerker. De chauffeurs zijn zo mogelijk door de ROV op de hoogte gesteld van deze controlevorm (middels een Infoxxmelding). Om de doorstroom van het voertuig te bevorderen wordt de afhandeling van onregelmatigheden buiten het voertuig afgehandeld. Indien van toepassing zullen/kunnen bestuurders reizigers informeren middels omroep/bericht dat er controle gaat plaatsvinden.

**“Hoppende” controle:**

- Is de **meest gangbare en wenselijke** controlemethodiek waarbij controle plaatsvindt in een van te voren vastgesteld gebied. Binnen dit gebied worden zo veel mogelijk voertuigen gecontroleerd door minimaal 2 (en maximaal 3) VIC-medewerkers. Alle reizigers in deze voertuigen worden gecontroleerd, ook de reizigers die later op een halte instappen. De controle vindt plaats in het voertuig en wordt niet eerder aangevangen dan wanneer de deuren gesloten zijn. Na volledige controle wordt overgestapt op een volgend voertuig met als doel binnen een korte tijd zoveel mogelijk bussen te controleren. De methodiek is afhankelijk van de frequentie in de dienstregeling.

**Traject controle:**

- Is een controlemethodiek waarbij controle plaatsvindt op een van te voren vastgesteld traject. Binnen dit traject worden alle voertuigen bemenst door minimaal twee medewerkers. Alle reizigers op dit traject worden gecontroleerd, ook de reizigers die later op een halte binnen dit traject instappen. De controle vindt plaats in het voertuig en wordt niet eerder aangevangen dan wanneer de deuren gesloten zijn.

**Kriskrascontrole:**

- Is een controlemethodiek die volgens de open controle wordt uitgevoerd en waarbij controleurs d.m.v. de ondersteuningsbus snel van de ene naar de andere halte vervoerd worden met als doel binnen een korte tijd zoveel mogelijk bussen te controleren. De methodiek is afhankelijk van de frequentie in de dienstregeling.

*De volgende controlevormen zijn alleen toepasbaar mits hier goedkeuring van de opdrachtgever voor is en randvoorwaarden aanwezig zijn:*

**Toegangscontrole:**

- Is een controlemethodiek waarbij reizigers gecontroleerd worden voordat ze een halte van de vervoersgebieden betreden. Deze halte is duidelijk herkenbaar d.m.v. borden met de tekst: “op deze halte dient u in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs”.
- Plaats:nader te bepalen haltes binnen het vervoersgebied.





**Perron/ halte controle:**

- Is een controlemethodiek waarbij reizigers gecontroleerd worden op een halte van het vervoersgebied. Deze halte is duidelijk herkenbaar d.m.v. borden met de tekst: “op deze halte dient u in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs”.
- Plaats: op nader te bepalen haltes binnen het vervoersgebied.

**Instapcontrole:**

- Is een controlemethodiek waarbij reizigers gecontroleerd worden voordat ze het voertuig betreden. De VIC-medewerkers staan buiten het voertuig op de halte of naast de chauffeur tijdens instap.
- Plaats: nader te bepalen haltes binnen het vervoersgebied.

## **7. WELKE ADDITIONELE MAATREGELEN ZIJN MOGELIJK?**

Er is een aantal maatregelen te benoemen die kunnen bijdragen aan de vergroting van de beleving van sociale veiligheid in Noord-Holland Noord.

Dit zijn:

- Inzet van van medewerkers Veiligheid, Informatie en Controle;
- Inzet OV-Stewards;
- Uitvoeren van een halteschouw;
- Inzet begeleiding op de nachtlijnen;
- Intensiveren samenwerken aan veiligheid.

### **7.1 Inzet medewerkers VIC**

Connexxion heeft op dit moment niet structureel medewerkers veiligheid, informatie en controle ( VIC) beschikbaar voor de concessie Noord-Holland Noord. In andere concessies is gebleken dat een structurele inzet van medewerkers VIC bijdraagt aan het verhogen van het veiligheidsgevoel van de reizigers.

Het takenpakket van deze medewerkers kan bestaan uit:

- Het geven van informatie aan de reiziger;
- Bijdragen aan het veiligheidsgevoel van reiziger en personeel;
- Onaangekondigde controles op alle lijnen;
- Indien nodig verbaliserend optreden;
- Begeleiding bij calamiteiten o.a. treinstremming; zij kunnen de reizigers i.s.m. de NS verwijzen naar het treinvervangend vervoer.

Om efficiënt en effectief medewerkers VIC in te kunnen inzetten is een rooster noodzakelijk waarin wordt gestreefd naar verschillende en ideale groepsamenstellingen waarin zij hun taken kunnen uitvoeren.

- Bevordering van de veiligheid door preventief aanwezig te zijn;
- Het verstrekken van informatie aan reizigers;
- Optreden indien de situatie hierom vraagt.

Globaal komt het er op neer dat er diensten worden gesteld in zowel de dag-/ochtenduren en in de avond. De medewerker VIC zal zich, op wisselende tijden, onvoorspelbaar, op elke plaats en elk moment, moeten bevinden in en rond de voertuigen en tussen het personeel en de reizigers. Hierdoor wordt een grote zichtbaarheid gerealiseerd met extra aandacht voor probleemlijnen en ‘hotspots’ (plaatsen waar sociale veiligheid beneden peil is). De inzet wordt bijgestuurd op basis van de actuele behoeften.

Er wordt gericht gestuurd op aanwezigheid en invulling van de dienst, waarbij de nadruk wordt gelegd op het preventief aanwezig zijn, het verstrekken van informatie op stations , haltes en in de voertuigen inclusief speciale aandacht voor de ‘Hotspots’.

Aangezien alle medewerkers VIC buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) zijn, hebben zij extra’ bevoegdheden om repressief te kunnen en mogen handelen. Zo mag een BOA in geval van overtreding van de Wet Personenvervoer 2000 reizigers staande houden en indien noodzakelijk fouilleren en/of aanhouden. Tevens mogen zij proces verbaal opmaken. Alle

medewerkers worden getraind in mentale en fysieke weerbaarheid om incidenten te voorkomen of op te lossen en in geval van agressie op te kunnen treden.

## **7.2 Inzet OV-stewards**

Een ‘menselijke’ benadering van sociale onveiligheid is belangrijk. Onderzoek wijst uit dat in een kwalitatief hoogwaardige omgeving, een omgeving waarin mensen zich prettig voelen, minder criminaliteit en overlast ontstaan. Dit betekent onder andere inzet van schoon, comfortabel en hoogwaardig materieel en veel aandacht voor vriendelijke en duidelijke communicatie met de reiziger. Cruciaal is de rol van het personeel als ‘gastheer in en rondom de bus’. Deze houding moet niet worden verward met een ‘softe’ benadering. Het gaat er juist om een open, vriendelijke, gastvrije en klantgerichte houding aan te nemen, doch gelijktijdig duidelijkheid, overtuiging en daadkracht uit te stralen.

Preventieve maatregelen vormen het zwaartepunt van de aanpak van de sociale onveiligheid in het openbaar vervoer. Het beperken van risico’s of het voorkomen van directe oorzaken van onveiligheid staan hierbij centraal.

Op grote vervoerknooppunten, waar veel reizigers samenkomen, ligt de sociale onveiligheid op de loer. Een ‘gastheer’, die hier ‘onopvallend’ toezicht houdt, vragen beantwoordt en de reizigersstromen begeleidt, draagt bij aan het verhogen van het sociale veiligheidsgevoel van reizigers en buschauffeurs. De inzet van een OV-steward is met name wenselijk op grote knooppunten (bijvoorbeeld Alkmaar en Hoorn). Op dit moment is er een pilot op Alkmaar Station NS waarbij van maandag tot en met vrijdag tijdens de spitsen een OV-steward aanwezig is. Binnenkort zal een onderzoek gehouden worden om na te gaan wat de reizigers vinden van de inzet van de OV-steward in Alkmaar.

OV Stewards hebben minimaal (V)MBO niveau. Ze hebben kennis van moderne talen en het openbaar vervoer. De benodigde persoonlijkheidskenmerken zijn: gedragen naar kernwaarden: rustig en tactvol handelen, gedrag aanpassen en inleven in de reiziger. Een OV Steward hanteert een open en positieve gesprek –en lichaamshouding. Net als overigens de overige medewerkers worden ook OV Stewards getraind op een respectvolle wijze met mensen om te gaan. Service verlenen is de belangrijkste competentie van een OV Steward. Door zijn/haar uitstraling en werkhouding zal de OV Steward op een ‘natuurlijke manier’ aanwezig zijn en ontstaat bij de reiziger een ‘thuis gevoel’. Het gedrag en de houding van OV Stewards in de voertuigen maar ook op de perrons zal een attente en in reizigers geïnteresseerde houding moeten zijn (gastheerschap).

OV Stewards geven het goede voorbeeld (communicatie, respect, niet hangen/slenteren, roken, verzorgde kleding en uiterlijk). Klantvriendelijkheid en gastheerschap zijn de sleutelwoorden voor de ‘OV keten- Steward’, de informant over het totale vervoer in de regio. Lastige situaties met reizigers zullen soepel worden opgelost. De-escaleren is het devies.

## **7.3 Inzet begeleiding op nachtbussen.**

In 2008 heeft Connexxion tijdens het nachtvervoer begeleiders ingezet om de veiligheid in- en om de bus te coördineren en handelend op te treden wanneer de situatie hierom vraagt. Met name op de nachtlijn N69 tussen Alkmaar en Amsterdam bestond regelmatig onrust voor – en tijdens het lijndienstvervoer. Mede dankzij de inzet van een speciale begeleider op de bus is het aantal incidenten op de nachtlijnen in Noord-Holland Noord in 2009 te verwaarlozen

geweest. Dit pleit voor het continueren van de nachtbegeleiding op de nachtlijn tussen Alkmaar en Amsterdam.

#### **7.4 Uitvoeren halteschouw**

De veiligheid op de halte is afhankelijk van een aantal factoren (bijv. verlichting, begroeiing, zichtbaarheid). Om gericht actie te kunnen ondernemen om deze veiligheid te vergroten is een halteschouw van belang.

In de offerte Noord-Holland Noord is een halteschouw opgenomen. Bij de halteschouw wordt jaarlijks gekeken naar de omgeving, het straatwerk, de prullenbak en de verlichting.

In een halteschouw worden tevens per halte de wenselijke verbeterpunten in het kader van sociale veiligheid opgenomen.

Na de halteschouw kan de coördinator sociale veiligheid overleg opstarten met de verschillende wegbeheerders om de veiligheid op de halte voor reizigers te vergroten.

#### **7.5 Samenwerken aan veiligheid**

Een belangrijk uitgangspunt bij de aanpak van geweld in het openbaar vervoer is ketensamenwerking. Elke betrokken partner Politie en Connexxion dient zijn of haar steentje bij te dragen. Dit om de aanpak van agressie en geweld te beteugelen binnen het OV.

Te denken valt hierbij aan het gezamenlijk optrekken van VIC - OV stewards, leerplichtambtenaren, reclassering en politie en het gericht surveilleren op risicolocaties. Trainingen op het gebied van geweldshantering en het verder optimaliseren van de bestaande nazorg bij incidenten door (bedrijfs)opvangteams behoren tevens tot concrete vormen van aanpak.

Door de handen ineen te slaan kunnen politie en Connexxion de aanpak van agressie en geweld in het openbaar vervoer het komende jaar met kracht verbeteren. Met gerichte acties kunnen diverse ergernissen aangepakt worden, zoals roken waar dat niet mag, vervuiling, hinderlijk gedrag, alcohol drinken en openlijk drugsgebruik. Dergelijke gezamenlijke acties zullen in de toekomst vaker moeten gaan plaatsvinden.

## Bijlage 1. Incidenten 2009.

## Incidenten/calamiteiten per jaar

CONNEXION

Concessie	Noord-Holland Noord
Periode	Januari 2009 tot en met December 2009
Datum informatie	23-01-2010

## Meldingen van personeel bij Centrale Verkeersleiding:

Soort	Subcategorie	Categorie V&W	Aantal incidenten in het voertuig	Aantal incidenten op halte of station	Totaal aantal incidenten	Aandeel
Agressie tegen personen	Mishandeling personeel	A1	0	1	1	1,02 %
	Mishandeling reiziger	A1b	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging personeel met wapen	A2	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging reiziger met wapen	A2b	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging personeel zonder wapen	A3	11	0	11	11,22 %
	Bedreiging reiziger zonder wapen	A3b	6	0	6	6,12 %
	Diefstal/beroving personeel	A4	1	0	1	1,02 %
	Diefstal/beroving reiziger	A4b	1	0	1	1,02 %
	Optreden bij drugsoverlast	A5	0	0	0	0,00 %
	Overige overtredingen tegen personeel	A7	8	2	10	10,20 %
	Overige overtredingen tegen reiziger	A7b	6	0	6	6,12 %
	Schelden personeel	B1	10	1	11	11,22 %
	Schelden reiziger	B1b	6	0	6	6,12 %
Lastigvallen personeel	B2	6	0	6	6,12 %	
Lastigvallen reiziger	B2b	5	0	5	5,10 %	
Optreden bij betalingsproblemen	B3	6	0	6	6,12 %	
<b>Agressie tegen personen</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>66</b>	<b>4</b>	<b>70</b>	<b>71,43 %</b>
Overlast	Overtreding huis-/reisregels	C1	7	1	8	8,16 %
	Overige overlast	C2	6	2	8	8,16 %
<b>Overlast</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>13</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>16,33 %</b>
Vandalisme tegen objecten	Optreden tegen vandalisme/graffiti/brandstichting	A6	8	1	9	9,18 %
	Overige verstoringen	B4	1	2	3	3,06 %
<b>Vandalisme tegen objecten</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>9</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>12,24 %</b>
	<b>Totaal</b>		<b>88</b>	<b>10</b>	<b>98</b>	<b>100,00 %</b>

## Bijlage 2. Incidenten 2008

## Incidenten/calamiteiten per jaar

CONNEXION

Concessie	Noord-Holland Noord
Periode	Januari 2008 tot en met December 2008
Datum informatie	09-01-2009

## Meldingen van personeel bij Centrale Verkeersleiding:

Soort	Subcategorie	Categorie V&W	Aantal incidenten in het voertuig	Aantal incidenten op halte of station	Totaal aantal incidenten	Aandeel
Agressie tegen personen	Mishandeling personeel	A1	4	0	4	8,89 %
	Mishandeling reiziger	A1b	2	0	2	4,44 %
	Bedreiging personeel met wapen	A2	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging reiziger met wapen	A2b	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging personeel zonder wapen	A3	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging reiziger zonder wapen	A3b	1	0	1	2,22 %
	Diefstal/beroving personeel	A4	1	0	1	2,22 %
	Diefstal/beroving reiziger	A4b	0	0	0	0,00 %
	Optreden bij drugsoverlast	A5	0	0	0	0,00 %
	Overige overtredingen tegen personeel	A7	3	0	3	6,67 %
	Overige overtredingen tegen reiziger	A7b	2	0	2	4,44 %
	Schelden personeel	B1	3	0	3	6,67 %
	Schelden reiziger	B1b	1	0	1	2,22 %
Lastigvallen personeel	Lastigvallen personeel	B2	5	0	5	11,11 %
	Lastigvallen reiziger	B2b	4	1	5	11,11 %
	Optreden bij betalingsproblemen	B3	5	0	5	11,11 %
<b>Agressie tegen personen</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>31</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>71,11 %</b>
Overlast	Overtreding huis-/reisregels	C1	6	0	6	13,33 %
	Overige overlast	C2	1	0	1	2,22 %
<b>Overlast</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>15,56 %</b>
Vandalisme tegen objecten	Optreden tegen vandalisme/graffiti/brandstichting	A6	5	1	6	13,33 %
	Overige verstoringen	B4	0	0	0	0,00 %
<b>Vandalisme tegen objecten</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>13,33 %</b>
	<b>Totaal</b>		<b>43</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>100,00 %</b>

## Plaats van de incidenten

Subcategorie	Categorie V&W	Aandeel
In het voertuig	V	95,56 %
Op halte of station	HS	4,44 %
	<b>Totaal</b>	<b>100,00 %</b>

## Incidenten/calamiteiten per jaar

CONNEXION

Concessie	Alkmaar
Periode	Januari 2008 tot en met December 2008
Datum informatie	09-01-2009

## Meldingen van personeel bij Centrale Verkeersleiding:

Soort	Subcategorie	Categorie V&W	Aantal incidenten in het voertuig	Aantal incidenten op halte of station	Totaal aantal incidenten	Aandeel
Agressie tegen personen	Mishandeling personeel	A1	1	0	1	5,56 %
	Mishandeling reiziger	A1b	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging personeel met wapen	A2	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging reiziger met wapen	A2b	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging personeel zonder wapen	A3	2	0	2	11,11 %
	Bedreiging reiziger zonder wapen	A3b	2	0	2	11,11 %
	Diefstal/beroving personeel	A4	0	0	0	0,00 %
	Diefstal/beroving reiziger	A4b	0	0	0	0,00 %
	Optreden bij drugsoverlast	A5	0	0	0	0,00 %
	Overige overtredingen tegen personeel	A7	1	0	1	5,56 %
	Overige overtredingen tegen reiziger	A7b	1	0	1	5,56 %
	Schelden personeel	B1	2	0	2	11,11 %
	Schelden reiziger	B1b	0	0	0	0,00 %
	Lastigvallen personeel	B2	1	0	1	5,56 %
	Lastigvallen reiziger	B2b	1	0	1	5,56 %
	Optreden bij betalingsproblemen	B3	0	0	0	0,00 %
	<b>Agressie tegen personen</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>11</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
Overlast	Overtreding huis-/reisregels	C1	0	0	0	0,00 %
	Overige overlast	C2	4	1	5	27,78 %
<b>Overlast</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>27,78 %</b>
Vandalisme tegen objecten	Optreden tegen vandalisme/graffiti/brandstichting	A6	2	0	2	11,11 %
	Overige verstoringen	B4	0	0	0	0,00 %
<b>Vandalisme tegen objecten</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>11,11 %</b>
	<b>Totaal</b>		<b>17</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>100,00 %</b>

## Plaats van de incidenten

Subcategorie	Categorie V&W	Aandeel
In het voertuig	V	94,44 %
Op halte of station	HS	5,56 %
	<b>Totaal</b>	<b>100,00 %</b>

## Bijlage 3. Incidenten 2007

## Incidenten/calamiteiten per jaar

CONNEXION

Concessie	Noord-Holland Noord
Periode	Januari 2007 tot en met December 2007
Datum informatie	09-01-2008

## Meldingen van personeel bij Centrale Verkeersleiding:

Soort	Subcategorie	Categorie V&W	Aantal incidenten in het voertuig	Aantal incidenten op halte of station	Totaal aantal incidenten	Aandeel
Agressie tegen personen	Mishandeling personeel	A1	0	0	0	0,00 %
	Mishandeling reiziger	A1b	1	0	1	2,86 %
	Bedreiging personeel met wapen	A2	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging reiziger met wapen	A2b	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging personeel zonder wapen	A3	3	0	3	8,57 %
	Bedreiging reiziger zonder wapen	A3b	2	0	2	5,71 %
	Diefstal/beroving personeel	A4	1	0	1	2,86 %
	Diefstal/beroving reiziger	A4b	0	0	0	0,00 %
	Optreden bij drugsoverlast	A5	0	0	0	0,00 %
	Overige overtredingen tegen personeel	A7	4	0	4	11,43 %
	Overige overtredingen tegen reiziger	A7b	1	0	1	2,86 %
	Schelden personeel	B1	3	0	3	8,57 %
	Schelden reiziger	B1b	1	0	1	2,86 %
	Overlast	Lastigvallen personeel	B2	4	1	5
Lastigvallen reiziger		B2b	3	0	3	8,57 %
Optreden bij betalingsproblemen		B3	4	0	4	11,43 %
<b>Agressie tegen personen</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>27</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>80,00 %</b>
Overlast	Overtreding huis-/reisregels	C1	3	0	3	8,57 %
	Overige overlast	C2	1	1	2	5,71 %
<b>Overlast</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>14,29 %</b>
Vandalisme tegen objecten	Optreden tegen vandalisme/graffiti/brandstichting	A6	1	0	1	2,86 %
	Overige verstoringen	B4	1	0	1	2,86 %
<b>Vandalisme tegen objecten</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5,71 %</b>
	<b>Totaal</b>		<b>33</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>100,00 %</b>

## Plaats van de incidenten

Subcategorie	Categorie V&W	Aandeel
In het voertuig	V	94,29 %
Op halte of station	HS	5,71 %
	<b>Totaal</b>	<b>100,00 %</b>



## Incidenten/calamiteiten per jaar

CONNEXION

Concessie	Alkmaar
Periode	Januari 2007 tot en met December 2007
Datum informatie	09-01-2008

## Meldingen van personeel bij Centrale Verkeersleiding:

Soort	Subcategorie	Categorie V&W	Aantal incidenten in het voertuig	Aantal incidenten op halte of station	Totaal aantal incidenten	Aandeel
Agressie tegen personen	Mishandeling personeel	A1	0	0	0	0,00 %
	Mishandeling reiziger	A1b	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging personeel met wapen	A2	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging reiziger met wapen	A2b	0	0	0	0,00 %
	Bedreiging personeel zonder wapen	A3	2	0	2	15,38 %
	Bedreiging reiziger zonder wapen	A3b	1	0	1	7,69 %
	Diefstal/beroving personeel	A4	0	0	0	0,00 %
	Diefstal/beroving reiziger	A4b	0	0	0	0,00 %
	Optreden bij drugsoverlast	A5	0	0	0	0,00 %
	Overige overtredingen tegen personeel	A7	0	0	0	0,00 %
	Overige overtredingen tegen reiziger	A7b	0	0	0	0,00 %
	Schelden personeel	B1	0	0	0	0,00 %
	Schelden reiziger	B1b	1	0	1	7,69 %
	Lastigvallen personeel	B2	2	0	2	15,38 %
	Lastigvallen reiziger	B2b	1	0	1	7,69 %
	Optreden bij betalingsproblemen	B3	3	0	3	23,08 %
	<b>Agressie tegen personen</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
Overlast	Overtreding huis-/reisregels	C1	0	0	0	0,00 %
	Overige overlast	C2	1	1	2	15,38 %
<b>Overlast</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>15,38 %</b>
Vandalisme tegen objecten	Optreden tegen vandalisme/graffiti/brandstichting	A6	1	0	1	7,69 %
	Overige verstoringen	B4	0	0	0	0,00 %
<b>Vandalisme tegen objecten</b>	<b>Subtotaal</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7,69 %</b>
	<b>Totaal</b>		<b>12</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>100,00 %</b>

## Plaats van de incidenten

Subcategorie	Categorie V&W	Aandeel
In het voertuig	V	92,31 %
Op halte of station	HS	7,69 %
	<b>Totaal</b>	<b>100,00 %</b>