

ACTIEPLAN SOCIALE VEILIGHEID

Jaar: 2010
Concessie: Gooi en Vechtstreek

INHOUDSOPGAVE:

- 1. INLEIDING**
- 2. VISIE EN DOESTELLING**
- 3. LANDELIJKE SITUATIE**
- 4. DE SITUATIE IN CONCESSIE GOOI EN VECHTSTREEK**
- 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 Gooi en Vechtstreek. 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:

Het aantal incidenten waarmee reizigers en medewerkers worden geconfronteerd verminderen.
--

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:

Reizigers beoordelen subjectieve veiligheid met een ruime voldoende.

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 terug te dringen. De nadruk zal hierin 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 GOOI EN VECHTSTREEK

De afgelopen jaren is het beeld rond de sociale veiligheid in concessie Gooi en Vechtstreek 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
Gewelddelicten *	28	29	39
Vermogensdelicten **	10	13	13
Ernstige overlast ***	21	15	34

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 aantal gewelddelicten is in 2008 ten opzichte van 2007 nagenoeg gelijk gebleven. In 2009 is het aantal gewelddelicten in concessie Gooi en Vechtstreek ten opzichte van 2008 aanzienlijk gestegen.

Connexxion maakt zich dan ook ernstig zorgen over het aantal gewelddelicten. In een aantal gevallen van geweld tegen personeel van Connexxion heeft dit zelfs geleid tot verzuim van de medewerker.

Het aantal vermogensdelicten laat in 2008 en in 2009 geen stijging zien. Het personeel van Connexxion wordt doormiddel 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 in 2009 een enorme stijging. Het aantal meldingen is ten opzichte van 2008 meer dan verdubbeld. In het algemeen kan worden gesteld dat het 'lontje' bij veel mensen kort is en dat met name het schelden veel voorkomt.

Door het aantal omleidingen en de verstoringen hierdoor in het openbaar vervoer raakt de reiziger eveneens sneller geïrriteerd.

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 geregistreerde 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.

Waarderingscijfer	2006	2007	2008
Algemeen	Nb	7,9	7,6
In de bus	Nb	8,2	8,1
Op de halte	Nb	7,9	7,9

Bron: OV-klantbarometer KpVV

In 2008 zien we met name in de bus en bij algemeen een daling van het waarderingscijfer ten opzichte van 2007.

In de bus zijn met name de onderdelen te druk, agressie en vandalisme aandachtspunten.

Tijdens de rit voelt de reiziger zich door de vermeerdering van het aantal incidenten in de bus onveiliger. Dit is ook een stuk subjectief gevoel; wanneer jeugd in de bus zich luidruchtig gedraagt voelt de met name wat oudere reiziger zich niet op zijn gemak.

Op de halte wordt met name het gebrek aan toezicht, rondhangende jongeren en het te rustig zijn als onveilig ervaren.

Connexxion streeft ernaar om het sociale veiligheidsgevoel van de reiziger te verbeteren. 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.

Waarderingcijfer	2006	2007	2008
Landelijk	6,4	6,5	6,3
Connexxion	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 6,7.

4.4 Het zwartrijdpercentage

Er zijn voor de concessie Gooi en vechtstreek geen afzonderlijke zwartrijdpercentages beschikbaar.



5. DOELSTELLINGEN PLANJAAR 2010

Connexxion stelt zich inzake de sociale veiligheid in Gooi en Vechtstreek het volgende tot doel:

- 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 CONNEXION IN 2010?

Uiteraard is een aantal zaken voor de concessie Gooi en Vechtstreek reeds geregeld. Dit betreft:

- Inzet van een coördinator sociale veiligheid;
- Inzet 4 medewerkers veiligheid, informatie en controle
- Inzet medewerkers exploitatieve reserve
- Opleidingen en trainingen medewerkers;
- Cameratoezicht in de bus (is op vier bussen gerealiseerd);
- Noodknop voor chauffeurs;
- Verschillende controle methodieken;
- Jaarlijkse halteschouw.

Coördinator Sociale Veiligheid

Om alle maatregelen die betrekking hebben op sociale veiligheid te coördineren is binnen Connexion 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 Connexion;
- Participeert in veiligheidsconvenanten;
- Het plannen van controle acties i.s.m. de regio politie,

Medewerkers Veiligheid, Informatie en Controle

Connexion heeft op dit moment 4 medewerkers veiligheid, informatie en controle (VIC) voor de concessie Gooi en Vechtstreek. Het takenpakket van deze medewerkers bestaat uit:

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

Medewerkers 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.

Training/opleiding:	Voor:
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 vier van haar bussen voor de concessie Gooi en Vechtstreek 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 Gooi en Vechtstreek 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.

Verskillende 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.

Kraskrascontrole:

- 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.

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 Gooi en Vechtstreek is een jaarlijkse halteschouw aangeboden. Bij de halteschouw wordt per halte in kaart gebracht welke voorzieningen aanwezig zijn en wat de ligging van de halte is. Hierbij worden haltes specifiek gecontroleerd op omgeving, straatwerk, prullenbak en verlichting.

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. 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 Gooi en Vechtstreek.

Dit zijn:

- Uitbreiding van het aantal medewerkers Veiligheid, Informatie en Controle;
- Inzet OV-Stewards op knooppunten;
- Het plaatsen van camera's in alle bussen;
- Intensiveren samenwerken aan veiligheid.

7.1 Uitbreiding inzet medewerkers VIC

Connexxion heeft op dit moment 4 medewerkers veiligheid, informatie en controle (VIC) voor de concessie Gooi en Vechtstreek. Het takenpakket van deze medewerkers bestaat uit:

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

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 Hilversum Busstation).

OV Stewards hebben minimaal (V)MBO niveau. Ze hebben kennis van moderne talen en het openbaarvervoer. 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 werkuitvoering 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 camera’s in bussen

Een effectief middel in de strijd tegen sociale onveiligheid is cameratoezicht. De mededeling "Dit voertuig is voorzien van camerabewaking" in iedere bus is niet alleen een waarschuwing aan kwaadwillenden dat zij zichtbaar zijn, het geeft reizigers ook een veilig gevoel.

Cameratoezicht werkt nog beter als hier ook opvolging aan gekoppeld wordt. Een niet onbelangrijk voordeel is dat via de cameraopnames daders kunnen worden herkend waardoor zij op hun gedrag kunnen worden aangesproken, eventueel gestraft en de schade op hen kan worden verhaald.

In een aantal concessies zijn in alle bussen één of meerdere camera’s geplaatst. De camera’s registreren permanent de omstandigheid in de bus. De beelden van de camera’s kunnen in sommige concessies worden getoond op de TFT-schermen in de bus. Hierdoor ontstaat een sociaal toezicht tijdens een rit in de bus: reizigers zien namelijk de beelden van het reizigerscompartiment en zien dus zichzelf en medereizigers. Hierdoor wordt de kans dat iemand ongemerkt ongewenst gedrag vertoont, kleiner.



Hiernaast worden de beelden van de camera's opgenomen en opgeslagen. Tot 48 uur na de opnames kunnen beelden worden uitgelezen. In de praktijk zijn al meerdere incidenten met behulp van camerabeelden opgelost.

Het uitlezen van incidenten op camerabeelden gebeurt conform de privacywetgeving. Connexxion heeft hiervoor een cameraprotocol en privacyverklaringen. Reizigers worden met meerdere stickers geattendeerd op de aanwezigheid van camera's.

In concessie Gooi en Vechtstreek zijn op dit moment vier bussen uitgerust met camera's.

7.4 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 geweldshandling 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.

Toelichting camera's in de bus

Het camerasysteem dat in de bussen kan worden gevoerd kunnen in twee vormen worden uitgevoerd:

- Stand alone Chubb Lips Camerasysteem;
- ViaView systeem.

Chubb Lips (Haarlem-IJmond en Gooi en Vechtstreek):

Het camera bewakingsysteem in de voertuigen zal bestaan uit een digitale videosever met drie camera's die continu kleurenbeelden registreren. De beelden kunnen na een calamiteit via een laptop op een CD worden gebrand en overgedragen aan de politie.

De recorder zit een soort 'zwarte doos' die in een afgesloten kast is gemonteerd. Alle opnamen worden 3 keer 24 uur bewaard en daarna vanzelf weer met nieuwe opnamen overschreven.

Via view (dan moeten TFT-schermen worden vervangen, kost meer):

Het ViaView-systeem is modulair en bestaat uit camera's en een digitale recorder, aangevuld met één of meer TFT-schermen. Hiermee kan de vervoermaatschappij de reiziger een veilig gevoel bieden. De beelden kunnen na een calamiteit via een laptop op een CD worden gebrand en overgedragen aan de politie. Daarnaast biedt het ViaView-systeem actuele informatie aan, zoals aansluitinformatie over het OV en mededelingen.

De beelden kunnen via zgn live view direct op het bijbehorende tft-scherm getoond worden. Doordat de beelden direct te zien zijn wordt het overzicht in de bussen vergroot. Dit draagt bij aan de veiligheid van de chauffeurs en de passagiers.

Nieuw is dat mensen reeds buiten de bus al kunnen worden gefilmd. Dit heeft als voordeel dat mensen met kwade bedoelingen makkelijker geïdentificeerd worden doordat zij hun gezicht nog niet bedekt hebben. Als zij buiten hun gezicht al bedekken geeft dit de chauffeur een indicatie van eventuele kwade bedoelingen.

Bijlage 1. Incidenten 2009.

Incidenten/calamiteiten per jaar

CONNEXION

Concessie	Gooi- en Vechtstreek
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	4	0	4	3,67 %
	Mishandeling reiziger	A1b	2	0	2	1,83 %
	Bedreiging personeel met wapen	A2	3	0	3	2,75 %
	Bedreiging reiziger met wapen	A2b	2	0	2	1,83 %
	Bedreiging personeel zonder wapen	A3	7	0	7	6,42 %
	Bedreiging reiziger zonder wapen	A3b	3	0	3	2,75 %
	Diefstal/beroving personeel	A4	3	0	3	2,75 %
	Diefstal/beroving reiziger	A4b	1	0	1	0,92 %
	Optreden bij drugsoverlast	A5	0	0	0	0,00 %
	Overige overtredingen tegen personeel	A7	8	0	8	7,34 %
	Overige overtredingen tegen reiziger	A7b	10	0	10	9,17 %
	Schelden personeel	B1	13	2	15	13,76 %
	Schelden reiziger	B1b	8	1	9	8,26 %
	Lastigvallen personeel	B2	6	0	6	5,50 %
Lastigvallen reiziger	B2b	6	0	6	5,50 %	
Optreden bij betalingsproblemen	B3	5	0	5	4,59 %	
Agressie tegen personen	Subtotaal		81	3	84	77,06 %
Overlast	Overtreding huis-/reisregels	C1	11	0	11	10,09 %
	Overige overlast	C2	5	1	6	5,50 %
Overlast	Subtotaal		16	1	17	15,60 %
Vandalisme tegen objecten	Optreden tegen vandalisme/graffiti/brandsticht	A6	7	0	7	6,42 %
	Overige verstoringen	B4	1	0	1	0,92 %
Vandalisme tegen objecten	Subtotaal		8	0	8	7,34 %
	Totaal		105	4	109	100,00 %

Plaats van de incidenten

Subcategorie	Categorie V&W	Aandeel
In het voertuig	V	96,33 %
Op halte of station	HS	3,67 %
	Totaal	#####

Bijlage 2. Incidenten 2008

Incidenten/calamiteiten per jaar

CONNEXION

Concessie	Haarlem IJmond
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	3	0	3	1,50 %
	Mishandeling reiziger	A1b	5	0	5	2,50 %
	Bedreiging personeel met wapen	A2	1	0	1	0,50 %
	Bedreiging reiziger met wapen	A2b	1	0	1	0,50 %
	Bedreiging personeel zonder wapen	A3	5	1	6	3,00 %
	Bedreiging reiziger zonder wapen	A3b	1	0	1	0,50 %
	Diefstal/beroving personeel	A4	0	0	0	0,00 %
	Diefstal/beroving reiziger	A4b	0	0	0	0,00 %
	Optreden bij drugsoverlast	A5	1	0	1	0,50 %
	Overige overtredingen tegen personeel	A7	22	7	29	14,50 %
Overlast	Overige overtredingen tegen reiziger	A7b	14	7	21	10,50 %
	Schelden personeel	B1	28	2	30	15,00 %
Overlast	Schelden reiziger	B1b	16	0	16	8,00 %
	Lastigvallen personeel	B2	8	2	10	5,00 %
Overlast	Lastigvallen reiziger	B2b	9	1	10	5,00 %
	Optreden bij betalingsproblemen	B3	17	0	17	8,50 %
Agressie tegen personen	Subtotaal		131	20	151	75,50 %
Overlast	Overtreding huis-/reisregels	C1	19	0	19	9,50 %
	Overige overlast	C2	8	5	13	6,50 %
Overlast	Subtotaal		27	5	32	16,00 %
Vandalisme tegen objecten	Optreden tegen vandalisme/graffiti/brandstichting	A6	9	1	10	5,00 %
	Overige verstoringen	B4	7	0	7	3,50 %
Vandalisme tegen objecten	Subtotaal		16	1	17	8,50 %
	Totaal		174	26	200	100,00 %

Plaats van de incidenten

Subcategorie	Categorie V&W	Aandeel
In het voertuig	V	87,00 %
Op halte of station	HS	13,00 %
	Totaal	100,00 %