

Sociaal Veiligheidsplan 2015, Arriva regio Zuid-Holland

Concessiegebieden

- Zuid-Holland Noord
- Hoekse Waard / Goeree-Overflakkee
- Drechtsteden Alblasserwaard en Vijfheerenlanden

Auteur: A. Coenen
Datum: 02-07-2014
Versie: 1.0

Beste Lezers,

Graag bied ik u hierbij het Sociaal Veiligheidsplan 2015 van Arriva aan, voor de concessiegebieden Zuid-Holland Noord (ZHN), Drechtsteden Alblasserwaard Vijfheerenlanden (DAV) en Hoekse Waard / Goeree-Overflakkee (HWGO).

Ik verzoek u over te gaan tot de definitieve vaststelling van het Sociaal Veiligheidsplan 2015.

Hoogachtend,

I.H.P. Schunselaar
Regiomanager Zuid-Holland

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4	
2.	Organisatie en kwaliteit	5	
3.	Prestatie indicatoren	7	
4.	Stand van zaken	12	
5.	Invulling Sociaal Veiligheidsplan 2015		17
	• Zuid-Holland Noord		
	• Drechtsteden, Alblasserwaard, en Vijfheerenlanden		
	• Hoekse Waard /Goeree-Overflakkee		
6.	Doorkijk naar 2016 en 2017	22	

1. Inleiding

Voor 2015 heeft Arriva een aantal acties opgesteld die gericht zijn op het behouden en verbeteren van de sociale veiligheid in de concessiegebieden Zuid-Holland Noord, Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden en Hoekse Waard / Goeree-Overflakkee. Vanaf 2010 heeft Arriva samen met de provincie Zuid-Holland de focus gelegd op het door ontwikkelen van de meest essentiële kerntaak; het voorkomen van agressie door het aanbieden van gastvrij openbaar vervoer. Deze ingeslagen weg wil Arriva ook de komende jaren voortzetten. De aanpak van het plan voor 2015 focust zich op de hele regio Zuid-Holland. Wij geloven namelijk dat een gecombineerde aanpak efficiënter en effectiever is. Veiligheid kent geen concessiegrenzen. Een reiziger wil namelijk altijd en overal veilig vervoerd worden.

Een goed voorbeeld van het verder ontwikkelen is de pilot “afrekenen voor je vervoerbewijs”, die het hele palet van preventie (communicatie en voorlichting) tot repressie (gerichte controles) aanpakt. Hierdoor zorgen we voor het borgen van beleid op de lange termijn. Verbeterd toezicht 2.0 met het systeem “duurzaam verbinden”, flexibel toezicht en het Liverpool-model wordt ook in 2015 verder doorontwikkeld. Deze pilots gelden voor alle concessiegebieden en beide modaliteiten (bus en trein). In 2015 zullen wij de volgende activiteiten:

1. Het voortzetten en instandhouding huidige acties

- Verbeterd toezicht Regio
- Nachttoezicht DAV, HWGO en ZHN
- Voorlichting scholen
- Opleidingen medewerkers
- Technische hulpmiddelen

2. Inzetten van nieuwe acties

- **Pilot “Afrekenen zonder agressie”**
 - Communicatie naar reizigers
 - Tarieven
 - Data verwerking
 - Gerichtere controles houden
 - Acties beloning
 - Rit uitrijkaart
 - OV verbod onderzoeken op buslijnen Verbeterd Toezicht
 - Pilot “Dialogo sessie onderzoeksbureau personeelsmonitor”

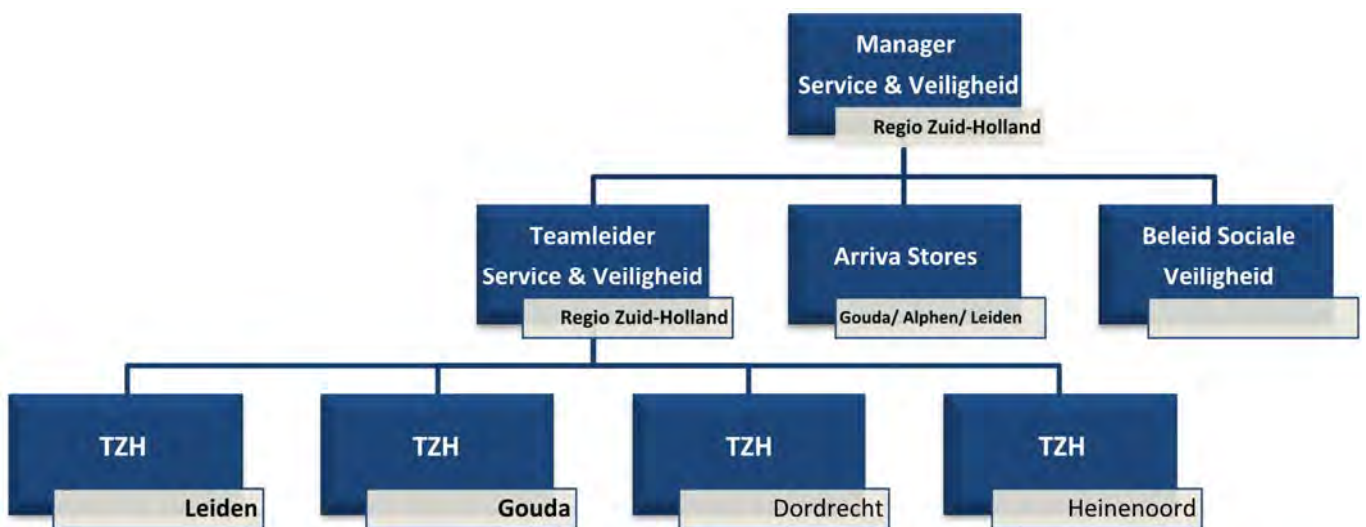
Bovenstaande activiteiten leiden tot een overzicht van de verwachte kosten in 2015.

2. Organisatie en kwaliteit

Organisatie

Gelet op de grootte van de nieuwe Regio Zuid- Holland met de bus en trein concessies (DAV, HWGO en ZHN) heeft Arriva een nieuwe afdeling Service en Veiligheid gerealiseerd. Deze nieuwe afdeling is verantwoordelijk voor het gehele sociale veiligheidsbeleid. De afdeling wordt aangestuurd door de manager Service en Veiligheid. Onder deze manager vallen de teamleider Service en Veiligheid en de Arriva stores (Leiden, Gouda en Alphen aan de Rijn). De manager zorgt naast het aansturen van de Stores en de S&V medewerkers ook voor de beleidsvorming op het gebied van Sociale Veiligheid en klantcontact in de Arriva Stores.

(zie organigram 1)



De manager Service en Veiligheid is lid van het management team Zuid-Holland. Hierdoor is er een nauwere samenwerking met de exploitatie mogelijk v.w.b. de taken en verantwoordelijkheden die zij hebben.

Denk hierbij aan begeleiden van scholieren projecten, communicatie richting chauffeurs en het opzetten en begeleiden van exploitatieprojecten, die tot doel hebben om de sociale veiligheid van reizigers en medewerkers te verbeteren.

De Teamleider is hiërarchisch leidinggevende van de toezichthouders. In de uitvoering van zijn/haar takenpakket ligt de focus op de dagelijkse aansturing en toezien op de daadwerkelijke uitvoering van het Sociaal veiligheidsbeleid. De teamleider vervult naast leidinggevende taken ook zelf voor een deel toezichthoudende taken.

De Arriva Stores zijn ondergebracht in de afdeling Service en Veiligheid. Arriva denkt hiermee synergievoordelen te hebben op het gebied van adequate informatie naar reizigers door de

samenwerking van Stores en toezicht binnen één team onder te brengen.

De manager Service & Veiligheid is voor de provincie Zuid-Holland het eerste aanspreekpunt en neemt samen met de vertegenwoordiger van de provincie, de heer Frank Cohen, zitting in het Sociaal Veiligheidsteam Zuid-Holland. Het team wordt indien nodig facultatief aangevuld met de heer Jan Politiek, adviseur integrale veiligheid Arriva Nederland. In de reguliere maandgesprekken worden naast alle lopende thema's (acties) ook de gezamenlijke visie en strategie voor de langere termijn besproken.

Kwaliteit

Door ons te conformeren aan de Programma van Eisen van de concessies DAV, HWGO en ZHN, verbinden we ons aan de afspraak:

Arriva handhaaft minimaal het niveau van Sociale Veiligheid van de referentie jaren per concessie op het gebied van:

- De subjectieve veiligheidsbeleving van reizigers;
- Het aantal veiligheidsincidenten zoals geregistreerd in de landelijke afgesproken ABC methodiek;
- Het percentage reizigers zonder geldig vervoerbewijs.

Arriva neemt na 2 maanden van de betreffende metingen proactief maatregelen om de geconstateerde situatie te verbeteren in het geval de scores lager liggen dan de referentie jaren.

Arriva staat garant dat het hoge niveau van veiligheid voor onze reizigers en medewerkers gewaarborgd blijft. Dit doen we door alle informatie die we verkrijgen uit metingen en rapportages te combineren met informatie van onze reizigers (o.a. via de Arriva prestatie monitor) en onze medewerkers in te zetten op gerichte verbeteracties.

3. Prestatie indicatoren

De kwaliteit van het beleid dat Arriva binnen de drie concessiegebieden in Zuid Holland op het gebied van Sociale Veiligheid uitvoert zijn voornamelijk te meten met behulp van de volgende prestatie indicatoren:

- A. KpVV klantenbarometer: meet de waardering van de reiziger op het gebied van Sociale Veiligheid (jaarlijks)
- B. Personeelsmonitor: meet de waardering van het personeel op het gebied van Sociale veiligheid (eens in de twee jaar)
- C. Duurzaam verbinden: incidenten registratie systeem Arriva en politie op halte niveau. (maandelijkse analyse mogelijk)
- D. Zwartrijdpercentage: Registratie van het aantal zwartrijders versus gecontroleerde reizigers. (maandelijkse analyse)

In de volgende hoofdstukken krijgt u per indicator:

- Wijze van meten
- Streefwaarde
- Indien bekend realisatie.

In het Sociaal Veiligheidsplan 2015 komen we terug op de concrete acties die worden uitgezet naar aanleiding van de streefwaarden.

3a. Klantenbarometer

De KpVV klantenbarometer is een onderzoek dat jaarlijks wordt gehouden onder de reizigers. Het onderzoek vindt elk jaar plaats rond november. De uitslag van het onderzoek wordt meestal maart/ april een jaar later gepubliceerd.

Kijkende naar de drie verschillende concessiegebieden¹ incl. trein Merwedelingelijn zien we bijna overal een terugloop van het gevoel van veiligheid onder de reizigers. Een verklaring hiervoor zou het stoppen van de landelijke pilot verbeterd toezicht kunnen zijn. Deze was actief van september 2011 tot en met mei 2013. In deze pilot waren 60 extra toezichthouders actief in 11 concessiegebieden waaronder de concessies in Zuid-Holland. Voor de concessies binnen Zuid-Holland betekende dit een extra flexibele schil van 12 tot 16 Fte aan toezicht. De pilot is in afgeslankte vorm (5,7 fte) nog actief in de drie concessies (DAV, HWGO en ZHN).

Wij streven in onze regio naar een constante hoge waardering van onze reizigers. Een van de hulpmiddelen die wij in de regio Zuid-Holland gaan inzetten om de tevredenheid te meten is de Arriva prestatie-monitor. Hiermee hopen we een constanter beter beeld te krijgen van de behoeften van onze reizigers. Hiermee kunnen we onze totale dienstverlening verbeteren

Zuid-Holland Noord

	2012	2013	streef 2015
Veiligheid Algemeen	8	7,9	8
Veiligheid Rit	8,4	8,1	8,2
Veiligheid Halte	8	8	8,1

Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden

	2012	2013	streef 2015
Veiligheid Algemeen	7,9	7,6	7,8
Veiligheid Rit	8,2	8	8,2
Veiligheid Halte	7,9	7,7	7,9

Merwedelingelijn

	2012	2013	streef 2015
Veiligheid Algemeen	7,7	7,7	7,8
Veiligheid Rit	8,1	8,1	8,2
Veiligheid Halte	7,8	7,6	7,8

Hoeksewaard en Goeree Overflakkee

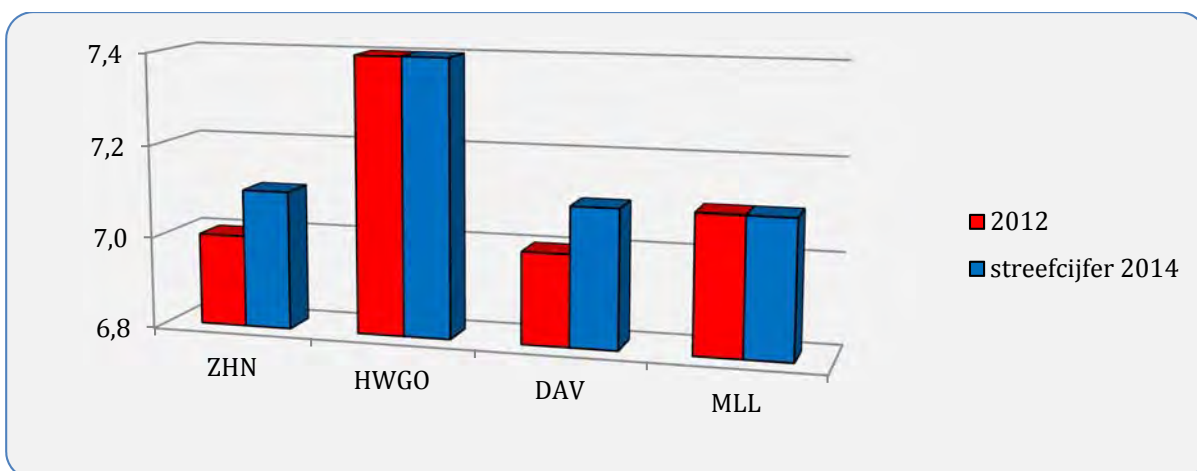
	2012	2013	streef 2015
Veiligheid Algemeen	8,2	7,7	8
Veiligheid Rit	8,5	8,1	8,3
Veiligheid Halte	8,4	7,8	8

¹ Tabellen uit de klantenbarometer KpVV 2013

3b. Personeelsmonitor

De personeelsmonitor wordt eens in de twee jaar door het KpVV uitgevoerd. Begin 2015 wordt de personeelsmonitor weer uitgevoerd bij alle vervoerders in Nederland over het jaar 2014. De eerste resultaten zullen dan voor de zomer van 2015 bekend bij ons bekend zijn. Zodra wij een analyse van de cijfers hebben gemaakt zullen wij deze met u bespreken. Wij gaan in 2015 naar aanleiding van de cijfers dialoog sessies organiseren met onze medewerkers. Dit laat Arriva doen door een gerenommeerd onderzoeksbureau. Hierdoor krijgen wij een verdiepingsslag van de cijfers. Samen gaan we dan op de korte en langere termijn aan de slag om uitvoerbare ideeën in de concessies te implementeren.

In de bijgevoegde grafiek hebben we de cijfers weergegeven van de laatste personeelsmonitor uit 2012 en ons streven over 2014.



3c. Incident registratie

Een derde KPI is de incidenten registratie. Arriva werkt volgens de landelijke ABC methodiek waarbij onder categorieën het volgende wordt verstaan:

A incidenten

Overtredingen Strafrecht en de Algemene Plaatselijke Verordening (APV)

- Fysiek en/ of de bedreiging daartoe, diefstal en overlast door alcohol en drugs

B incidenten

Overtredingen Wet Personenvervoer 2000.

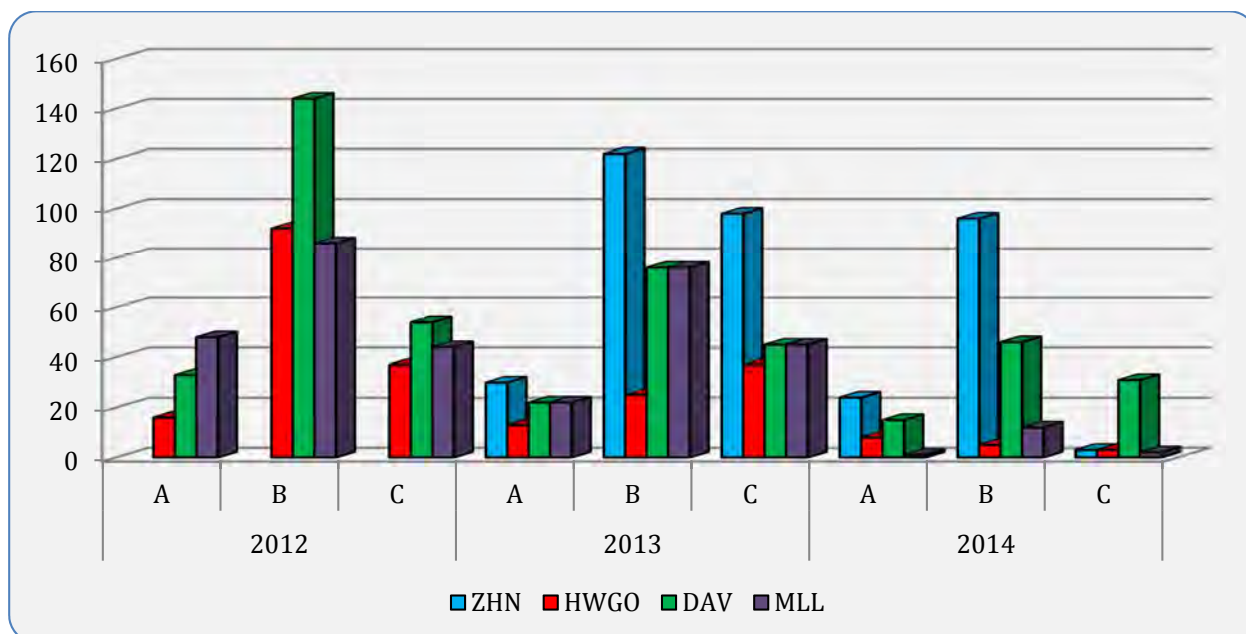
- Verbaal geweld, lastigvallen, baldadigheid en betalingsproblemen

C incidenten

Overtredingen Besluit personenvervoer 2000 en gedragsregels

- Roken, geluidsoverlast en verontreiniging

Kijkende naar de grafieken per concessie zien we over het hele jaar een lichte afname van het aantal incidenten. Wel zien we dat de afname van het aantal B-incidenten minder is in 2014 of zelfs bij een extrapolatie een toename in alle gebieden van de B-incidenten. Dit heeft te maken met een afspraak, tussen regionale vervoerders, over de wijze van registreren van vernielde abri's/ halte. Bij Arriva werden deze tot Q3 2013 onder de categorie C2 (overige overlast) geregistreerd. Afgesproken is dat wij vernielde abri's/ halte nu registreren onder B4 (overige verstoringen). Hierdoor zien we wel een afname van het aantal incidenten in de C-categorie. Overall zien we wel een duidelijke toename van het aantal meldingen van vernielde abri's/ haltes in alle concessies. Dit varieert van 10 tot ongeveer 20%. Dit toont aan dat de meldingsbereidheid verder is toegenomen. Medewerkers hebben niet het idee dat het aantal vernielde abri's/ haltes fors is toegenomen.



Arriva is een van de trekkers binnen het regionale openbaar vervoer om te kijken of de landelijke registratie methodiek van ABC incidenten geëvalueerd kan worden. Wij zien landelijk nog teveel interpretatie verschillen tussen vervoerders en zelfs tussen verkeersleiders. Hierdoor krijgen we niet altijd een juist beeld van het aantal geregistreerde incidenten. Een tweede doel is om de Nederlandse spoorwegen te laten aansluiten op een landelijke registratie methodiek. Hierdoor zouden wij beter inzicht kunnen krijgen van de situaties in en rond de NS stations. Je kunt dan namelijk “appels met appels” vergelijken.

Wij zien ook in de cijfers dat agressie en geweld niet geschuwd wordt door reizigers in het openbaar vervoer richting onze medewerkers. Er is nog steeds sprake van verharding van het aantal incidenten. Aangesproken worden op het hebben van een geldig plaatsbewijs wordt als vreemd en vervelend ervaren en roept dan ook steeds vaker agressie en geweld op tegen onze medewerkers.

Arriva ziet juist hier kansen om dit gedrag te verminderen en wil in 2015 hier ook een pilot voor gaan starten die later in dit plan uitgebreider aan het bod gaat komen.

Arriva is nu een nieuw ASL (verkeersleiding) dashboard aan het ontwikkelen waarbij er zorgvuldig wordt gekeken naar de wijze van registreren van een sociaal veiligheidsincident. Dit programma moet automatisch keuzes gaan geven bij het invoeren van een woordkeuze. Voorbeeld als het woord 'slaan' door een verkeersleider wordt ingevoerd kan hij bijvoorbeeld de volgende keuzes krijgen:

- a. Mishandeling (daadwerkelijk slaan)
- b. Bedreiging (dreigen met slaan maar niet geslagen)

Daarnaast ontwikkelen wij een opleidingsprogramma voor verkeersleiders zodat zij de melding op juiste wijze kunnen interpreteren. Wij willen hiermee de foutmarge van +/- 30% terugbrengen naar 5%.

Het systeem duurzaam verbinden levert een belangrijke bijdrage aan het juist interpreteren van de incidenten. Om de juiste informatie te krijgen schoont Arriva de incidenten op voordat deze geladen worden in het systeem. In het hoofdstuk stand van zaken wordt dit nader beschreven.

3d. Zwartrijdpercentage

Arriva levert een reisproduct. Namelijk op een goede, gastvrije en veilige manier van herkomst naar bestemming reizen. Voor dit product rekenen wij een tarief waar de reiziger aan dient te voldoen t. Dit kan op verschillende manieren. Zo zijn er landelijke- en regionale abonnementen (afkoop of korting), kan men op saldo reizen met een OV-chipkaart en zijn er buskaarten te koop bij de chauffeur in de bus. Er zijn dus voldoende mogelijkheden voor een reiziger om te betalen voor ons product. Daarnaast is een reiziger te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het hebben van een geldig vervoersbewijs.

Controle op het hebben van een geldig plaatsbewijs gebeurt door onze medewerkers. Dit zijn Boa's in de bus en Stewards in de trein op de MerwedeLingelijn. Elke zwartrijder wordt door hen geregistreerd. Dit levert voor 2014 het onderstaande zwartrijders percentage op. Voor 2015 willen wij ook onder de 0,5% zwartrijders per modaliteit en concessie blijven. Hieronder ziet u in de tabel:

	ZHN	DAV	HWGO	MLL
Zwartrijdpercentage 2014	< 0,5%	< 0,5%	< 0,5%	< 0,5%

Niet betalende reizigers (zonder geldig vervoerbewijs) voeren verschillende redenen op, "onduidelijkheid" over het tarief, verkeerde OV-chipkaart enz. Deze "zwartrijders" worden vaak gepardonneerd en verzocht om alsnog het goede plaatsbewijs ter plaatse te kopen.

Er is echter ook een categorie reizigers die een andere en onjuiste denkwijze hebben over het "betalen" van het afgenomen product. Deze zwartrijders worden bekeurd en krijgen een uitstel van betaling (UVB). Onze stelling in deze: "Bij de supermarkt loop je ook niet met je volle winkelwagen langs een kassa zonder caissière de deur uit".

Een maatregel die notoire zwartrijders moeten gaan mijden uit het openbaar vervoer is het OV-

verbod op de MerwedeLingelijn. Deze wordt uitgerold in Q4 2014.

4. Stand van Zaken 2014

Integraal veiligheidsplan

In 2014 hebben wij ons gericht op de afspraken zoals wij die hebben gemaakt met de provincie. Deze afspraken hielden primair in: het zorgen voor een verbreding in de samenwerking met de politie regio's, bureau halt en stage plaatsen voor ROC studenten in onze afdeling service en veiligheid.

Naast deze afspraken is Arriva Nederland intern aan het onderzoeken naar een mogelijkheid voor integraal veiligheidsbeleid. Hieronder vallen verkeersveiligheid, ARBO en technische veiligheid.

Toezicht

Het geven van informatie, het houden van toezicht en het controleren op de juiste plaatsbewijzen zijn de hoofdtaken van onze toezichthouders. Dit alles om agressie tegen eigen personeel en reizigers onderling te voorkomen. Inzet vindt plaats op basis van de beschikbare informatie uit het planningssysteem duurzaam verbinden (zie hoofdstuk Duurzaam verbinden), evenementen, informatie van eigen personeel en partners.

Arriva steekt heel erg in op gastheerschap. Dit betekent geen softe aanpak, maar een bejegening richting de overtreder die past bij elk type reiziger. Ook iemand die zwartrijdt wordt door ons personeel netjes aangesproken en door een toezichthouder bekeurd.

Concreet betekend dit:

- Inzet op "hotspots en hottimes"
- 100% controles in samenwerking met partners
- Actief begeleiden personeel en reizigers bij calamiteiten
- "Aanwezigheid" personeel op knooppunten
- Instructie geven
- Toezichthouden bij grotere evenementen
- Incidentele begeleiding bij grote verkeersopstoppingen om de exploitatie te ondersteunen

Het meerjarig durende project duurzaam verbinden 2.0 is steeds verder in ontwikkeling. Steeds meer zijn onze toezichthouders vast en flexibele schil toezichthouders (uit het project verbeterd toezicht) in het gebied waar het incident gebeurt. Hierdoor is de aanrijdtijd aanmerkelijk korter geworden. Dit heeft weer een positief effect op de veiligheidsbeleving van de reiziger en medewerker van Arriva. De goede samenwerking met politie regio's Rotterdam Rijnmond en Hollands-Midden heeft hier ook een belangrijke rol in.

Arriva erkend ECABO leerbedrijf

Arriva heeft dit jaar de status erkend leerbedrijf ECABO behaald. Begin dit jaar zijn wij gestart

met studenten, van het ID college in Gouda en Alphen aan de Rijn, als stagiaire bij onze afdeling service & veiligheid. Deze studenten volgen de opleiding *handhaving, toezicht en veiligheid*. Zij worden hier opgeleid tot buitengewoon opsporingsambtenaar. Gedurende hun stage van 5 weken (8 weken in 2015) lopen de studenten met een vaste begeleider mee. Deze begeleider is opgeleid als buitengewoon opsporingsambtenaar openbaar vervoer en al meerdere jaren werkzaam in deze functie. De begeleiders hebben allen een 2 daagse opleiding gevolgd bij ECABO tot stagebegeleider. De samenwerking tot op heden wordt als zeer positief ervaren. Arriva en het ID college hebben uitgesproken deze samenwerking minimaal tot het einde van 2015 voor te zetten.

Opleidingen

Dat medewerkers goed getraind dienen te zijn voor de werkzaamheden die ze uitvoeren vinden wij normaal. Arriva doet er dan ook alles aan zijn medewerkers goed voor te bereiden in hun dagelijkse werkzaamheden. Om te zorgen dat alle medewerkers dezelfde opleidingen hebben is er voor Arriva Nederland een opleidingscoördinator die in samenwerking met onze HR-adviseurs in de regio zorgen voor een adequaat opleidingsprogramma. Sommige medewerkers hebben de opleiding al genoten in 2013 of moeten nog voor het eind van 2014.

Alle machinisten, stewards en storemedewerkers van de MerwedeLingelijn hebben in 2013 en 2014 een nieuwe weerbaarheidstraining gevolgd. Deze training had als doel om in gesprek te blijven tijdens "kritieke momenten". Deze nieuwe twee daagse training is door alle medewerkers als een positieve aanvulling op hun werkzaamheden ervaren.

Het vervolg van deze training is nu onderdeel geworden van de zogenaamde weerbaarheidstraining van de Boa's. Elk jaar krijgen zij twee dagdelen bijscholing. Deze medewerkers zijn de zogenaamde frontliners die als eerste tegen agressie aanlopen.

In de onderstaande tabel ziet u de inspanningen op het gebied van opleidingen onder onze medewerkers in 2014.

Type opleiding	Aantal deelnemers	Totale populatie	Opgeleid tot ² 01-07-2014
Communicatieve Vaardigheden (gastheerschap)	1079	1271	85%
Levensreddend handelen	708	1271	56%
Omgaan met agressie	1046	1271	82%
Het nieuwe rijden	969	1271	76%

Samenwerking

Samenwerking met externe partijen heeft Arriva hoog in het vaandel staan. Wij zijn namelijk van mening dat je door samenwerking meer kunt bereiken. Een van de voorbeelden hiervan is de samenwerking met de politie in Verbeterd toezicht 2.0. Arriva en de politie hebben hun

² Sommige medewerkers zijn al opgeleid voor 2014 of moeten in het 2^e deel van 2014 de opleiding nog volgen. Wij streven naar 100% opgeleid personeel

samenwerking voor de gebieden DAV en HWGO in 2014 bezegeld met een convenant. Het convenant is gestoeld op het Liverpoolmodel waarbij er op elk niveau (strategisch, tactisch en operationeel) één aanspreekpunt vanuit Arriva en de politie is. Het voordeel hiervan is dat men niet in elkaars organisatie hoeft te zoeken naar de juiste personen. Daarnaast delen wij met elkaar de incidenten die uitgelezen kunnen worden in het systeem Duurzaam Verbinden. Hierdoor hebben beide partijen inzicht in dezelfde informatie. Deze gezamenlijke kennis wordt nu gebruikt voor het plannen van acties in en om het OV heen.

Overige afspraken tussen Arriva en de politie:

- Aangifte doen op uniforme wijze en terugkoppeling vanuit de politie
- Samenwerking ook bij evenementen
- Ogen en oortjes (burgernet en amberalert)
- Gezamenlijke communicatie

Afgelopen tijd hebben we hier aantal fantastische resultaten mee behaald. Inbrekers die door de goede samenwerking in de bus zijn aangehouden, verdachten die door de tips, "ogen en oortjes", van onze medewerkers opgepakt konden worden. Tijdens het Wereldkampioenschap voetbal waren er na de eerste overwinning van Nederland een aantal ongeregelde heden waar ook het openbaar vervoer last van had. Hierna is heel snel overleg met betrokken politie functionarissen geweest. Mede hierdoor zijn er geen noemenswaardige incidenten, bij de vervolgwedstrijden van Nederland, in het openbaar vervoer meer geweest.

In ZHN (Holland-Midden) zijn gesprekken gestart over eenzelfde soort samenwerking met de politie. Bij deze gesprekken zijn tot tevredenheid van Arriva en de politie ook het gemeentelijk vervoersbedrijf HTM, Veolia, Haaglanden en een vertegenwoordiger van de Provincie Zuid-Holland aangesloten. Wij hopen eind 2014 begin 2015 tot een structurele samenwerking te komen.

Bureau Halt

Eind 2013 is er een samenwerkingsconvenant tussen Arriva en bureau halt in Hollands-Midden. Hierbij wordt vooral gebruik gemaakt van elkaars kennis en ondersteuning bij het verzorgen van lessen op scholen. Bij grote gezamenlijke controles zal bureau Halt ook aansluiten. Bij overtreders die een Halt waardig delict hebben gepleegd worden op deze manier gelijk geconfronteerd met bureau Halt. Het zogenaamde "lik op stuk".

Alle partijen verklaren actief te participeren en hun medewerking te garanderen bij het in te zetten preventieve en repressieve aanbod in en om het openbaar vervoer. De samenwerking wordt in de tweede helft van 2013 uitgewerkt tot een werkdokument met concrete acties.

Halt.

 mevrouw drs. A. Kruihof MPA

 **ARRIVA**

 de heer A.B. Hettinga RA

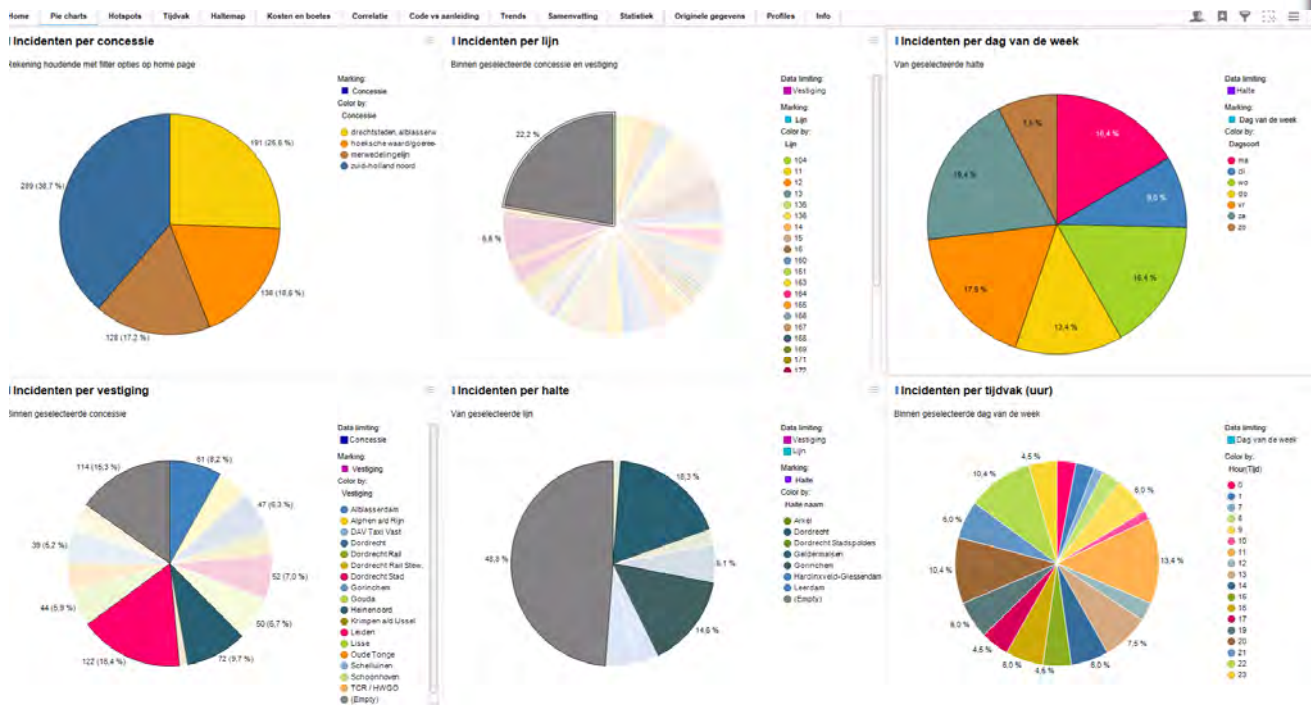
Duurzaam Verbinden

Het informatie en analyse systeem heeft in 2014 een belangrijke ontwikkeling meegemaakt. Naast alleen grafisch weergeven van de geleverde informatie kunnen we nu sneller zien waar de “hotspots en hot times” zijn. Niet alleen incidenten aan Arriva en politie zijde, maar ook het aantal uitgeschreven bekeuringen (zwartrijders) is terug te brengen op “hotspots en hottimes”. Hierdoor kan er op allerlei gebied efficiënter worden omgegaan met de beschikbare middelen.

Er wordt nog onderzocht welke andere data er allemaal aan het systeem te koppelen is zodat er meer kruisvergelijkingen met de beschikbare data gemaakt kan worden. Arriva wil dit samen met de politie verder ontwikkelen.

Inmiddels wordt er een proces en effect evaluatie door het gerenommeerde bureau Beke uitgevoerd over de informatiedeling tussen Arriva en de politie. Dit is om te onderzoeken of en op welke wijze er eventueel een verdere uitrol mogelijk is van het systeem duurzaam verbinden.

Hieronder een screenshot van een stukje planningstool uit het systeem duurzaam verbinden. Hier is van Concessie-> vestiging-> lijn->halte-> dag van de week-> tot aan tijdsblok te zien waar de meeste behoefte is aan (extra) toezicht op basis van de objectieve data.



Stand van zaken specifieke projecten die worden uitgevoerd 2014

- ❖ **Toezicht Nachtnet**
Dit wordt door reizigers en medewerkers als zeer prettig ervaren. Op elke nachtlijn zien we nu nog een beveiligiger. Uit onderzoek blijkt dat er wellicht een aantal ritten gevolgd kunnen worden door een persoon die flexibel in de regio aanwezig is. Er is namelijk gebleken dat het aantal reizigers op deze ritten minimaal is en er nooit een incident gebeurt. Medewerkers geven ook aan dat zij liever de focus op de drukke lijnen zien. Vanaf Q4 2014 gaan we hier ook een proef mee draaien.
- ❖ **Preventie programma**
Het programma is nu ook qua look en vragen geschikt gemaakt voor de MerwedeLingelijn. Bij de start van het schooljaar 2014-2015 gaan we scholen bezoeken om het programma onder de aandacht te brengen en te kijken of wij ons preventie programma hier mogen uitrollen.
- ❖ **Help, ik ga met de trein**
De contacten met scholen zijn voor de zomer vakantie gelegd. Tijdens de start van het nieuwe schooljaar gaan wij ons programma introduceren onder de leerlingen van diverse scholen.
- ❖ **Veiligheid trein**
Na uitgebreid onderzoek en verschillende testen zijn we begonnen met het uitrollen van de frontcamera's op de treinen van de MerwedeLingelijn.
- ❖ **Jaarlijks onderzoek MerwedeLingelijn**

Het jaarlijks onderzoek naar de beleving van de reizigers op de MerwedeLingelijn is in april uitgevoerd. Wij zijn nu nog wachtende op het rapport van het onderzoeks- en advies bureau OCD. Dit rapport zal eind van het jaar gereed zijn en gedeeld worden met de provincie.

❖ **OV- chipkaart fraude**

Er ligt inmiddels een verslag van het onderzoek naar de mogelijkheden tot OV-chipkaart fraude. Dit verslag en de aangegeven mogelijkheden hierin zijn gebaseerd op onderzoek naar frauderen OV-chipkaart op het internet. Daarnaast zijn er interviews geweest met de chauffeurs van verschillende vestigingen en hun ervaringen op het gebied van fraude met de OV-chipkaart.

❖ **Automatisch melden incidenten**

De pilot automatisch melden van incidenten is inmiddels fase 2. Er is onderzoek gedaan naar de mogelijkheden binnen de huidige systemen en eventuele nieuwe systemen naar het automatisch, door chauffeurs, melden van de minder ernstige incidenten. Dit heeft een verrassende uitkomst opgeleverd. Door interpretatie verschillen is het voor chauffeurs lastig om bij een incident de juiste categorie aan te geven. Dit zou de analyse van de data niet ten goede komen.

Wel was er behoefte om een technische aanpassing te doen zodat men middels een knop richting ASL wel kon aangeven dat het een sociaal veiligheidsincident betrof. De ASL medewerker was dan op de hoogte dat het een SV incident betrof en kon hier sneller op inspelen. Dit wordt in Q4 2014 verder technisch aangepast.

5. Invulling Sociaal Veiligheidsplan 2015

In dit hoofdstuk beschrijven wij onze concrete plannen voor 2015 om het hoge niveau van sociale veiligheid binnen de concessiegebieden DAV, HWGO en ZHN te borgen en daar waar mogelijk en nodig te verbeteren.

In 2015 zetten wij voort op het integrale veiligheidsbeleid dat Arriva in 2013 heeft ontwikkeld voor de drie concessiegebieden binnen Zuid-Holland. Voorop staat de veiligheid van onze reizigers en medewerkers.

Onze opdracht blijft ongewijzigd: "Het behalen van de genoemde streefcijfers voor 2015, maar ook tenminste het handhaven van het huidige niveau.

Arriva gelooft niet in grenzen als het gaat om Sociale Veiligheid voor onze reizigers en medewerkers. Reizigers en medewerkers voelen namelijk geen concessiegrenzen als er agressie of geweld tegen hen wordt geplaagd. Wij kijken daarom steeds naar best practices binnen de regio en daarbuiten. Al deze ideeën en plannen voeren wij door binnen de regio of gaan wij in een pilot uitproberen. Hieronder ziet u een overzicht van de onderwerpen die in 2015 doorlopen of in een pilot uitgevoerd gaan worden:

5a. Voortzetten en instandhouding huidige acties

- Verbeterd toezicht 2.0 (2013-2016) *Regio*

- Nachtoezicht *Regio*
- Voorlichting scholen *Regio*
- Opleidingen medewerkers *Regio*
- Technische hulpmiddelen *Regio*
- Samenwerken ROC's uit Zuid-Holland *Regio*
- OV-verbod Merwedelingelijn

5b. Nieuwe acties

- **Pilot “Afrekenen zonder agressie”**
 - Communicatie naar reizigers
 - Tarieven
 - Data verwerking
 - Gerichtere controles houden
 - Acties beloning
 - Rit uitrijdkaart
 - OV- verbod onderzoeken op buslijnen Verbeterd Toezicht
- **Pilot “Dialogo sessie onderzoeksbureau personeelsmonitor”**
- **Pilot “Camera beelden terplekke uitlezen door de politie”**

5c. Overzicht kosten

- Overzicht verwachte kosten Sociale Veiligheid 2015

5a. Voorzetten en instandhouding huidige acties

Verbeterd Toezicht 2.0

Wij geloven in samenwerking met meerdere partijen en hierbij het “Knowledge sharing” onderling. Dit levert vaak nieuwe inzichten op die je kunt gebruiken voor het veiliger maken van het openbaar vervoer. Een goed voorbeeld hiervan is verbeterd toezicht 2.0. Hierbij hebben wij de opgedane kennis vanuit de landelijke pilot “Verbeterd Toezicht” meegenomen, samenwerking met de politie hierbij geïntroduceerd en de gezamenlijke data ondergebracht bij een IT partner die een analyse systeem hiervoor gebouwd heeft.

Deze samenwerking en kennisdeling hebben inmiddels geleid tot een efficiëntere wijze van inzet van onze toezichthouders. Een verbeterde samenwerking tussen politie doordat wij elkaars “wereld” met de mogelijkheden en beperkingen beter begrijpen. In Zuid-Holland Zuid is deze samenwerking al vergevorderd. In Zuid-Holland Noord zijn de afspraken in de contacten vastgelegd. Q4 2014 en 2015 worden nu gebruikt om de ervaringen die zijn opgedaan binnen Zuid-Holland Zuid te delen en hier eenzelfde samenwerking op te zetten.

Opleidingen medewerkers

Goed opgeleide medewerkers zorgen voor zekerheid op de werkvloer. Met de nieuw geleerde theorie en de ervaringen uit het verleden kan men vervelende situaties beter inschatten en heeft men over het algemeen minder snel een escalatie.

Ook in 2015 blijven wij investeren in de opleidingen van onze medewerkers.

Voorlichting op scholen

In 2011/ 2012 heeft Arriva in opdracht van de provincie het preventieprogramma voorlichting scholieren ontwikkeld. Dit programma is ook in 2014 op verschillende scholen geïntroduceerd. Door drukke lesprogramma's op scholen is dit minder vaak gebeurd dan gehoopt. Arriva bekijkt nu hoe we scholen verder kunnen betrekken in 2015 bij de uitrol van dit programma. Hierbij wordt gedacht aan een sessie met leerkrachten en ontwikkelaars van lesstof. Q4 2014 en Q1 2015 zullen we deze sessies organiseren.

Technische hulpmiddelen

Technische hulpmiddelen zijn vaak ondersteunend aan de preventieve en repressieve zijde. Zo geven de camera's en de noodknop medewerkers een veiliger gevoel zonder dat er iets is gebeurd. Wij waken er wel voor dat medewerkers het niet gaan zien als een remedie tegen agressie. Zij blijven zelf het beste "wapen" om eventuele agressie te de-escaleren. Wij zorgen dat de technische staat van het materiaal up-to date is en goed onderhouden. Mocht het dan wel een keer gebruikt moeten worden dat de medewerker er ook op kan vertrouwen.

Samenwerking ROC

ROC- studenten zijn vaak zoekende naar goede stageplekken die aansluiten op hun opleiding. In 2014 hebben wij binnen de regio hier al goede stappen in gezet en zien wij dat de huidige ROC's graag in 2015 gebruik van ons willen blijven maken. Wij gaan in 2015 kijken in hoeverre de Merwedelingelijn aangesloten kan gaan worden op deze samenwerking. In 2015 streven wij ernaar om 75% van onze Boa's (bus) opgeleid te hebben als stagebegeleider.

OV-verbod

In 2015 zullen waarschijnlijk de eerste OV-verboden gehandhaafd moeten worden. Dit wordt met de nieuwe technische aanpassing voor ons en de politie een leerjaar . Wij hebben er vertrouwen in dat wij dit in de toekomst kunnen gaan uitbreiden naar andere modaliteiten. Wij zijn namelijk van mening dat wij een mooi product exploiteren waarbij we de notoire overlastgevers willen mijden, zodat iedereen een veilige reis ervaart.

5b. Nieuwe acties

Pilot "afrekenen zonder agressie"

In de incidentenregistratie constateren wij veel agressie en geweld bij incidenten die als aanleiding te maken hebben met het hebben van een geldig plaatsbewijs. Dit varieert van niet betalen, te weinig betalen, te vroeg uitchecken, misbruik maken van iemand anders zijn OV-chipkaart tot aan oneindigheid over de ritprijs en het verwachten dat er altijd gratis openbaar vervoer wordt aangeboden.

Wij willen deze hele range van gedrag van reizigers aanpakken. Dit willen wij in 2015 doen d.m.v. een pilot "afrekenen zonder geweld". Doel hiervan is: Iedereen die een product van ons afneemt hier ook de juiste prijs voor laten betalen net als het merendeel van alle reizigers.

Om te zorgen dat we ook iedereen bereiken op wie dit gedrag van toepassing is pakken we het

breed aan. Wij gaan middels een campagne zorgen voor een heldere communicatie van de verwachtingen die wij hebben van onze reizigers. Dit heeft te maken met gedrag maar ook bijvoorbeeld met een heldere tarievenstructuur.

Aan de repressieve kant kijken wij in hoeverre het mogelijk is om de reizigers die agressie en/of geweld tegen een van onze medewerkers zou willen plegen al op de hoogte kunnen stellen van de consequenties die wij hieraan verbinden. Denk hierbij aan aangifte, verhalen geleden (i)materiële schade en in het uiterste ook het opleggen van een OV-verbod

Er wordt een koppeling gemaakt voor de check in en check out data van de OV-chipkaart in het systeem Duurzaam Verbinden. Er kunnen dan betere analyses gemaakt worden op basis van een grotere dataset. Tevens kan er onderzoek gedaan worden naar de verhouding tussen het aantal incidenten op een lijn/ halte tenopzichte van het aantal in- en uit checkers. Hierdoor kunnen we toezicht nog effectiever maken.

In 2015 willen we in samenwerking met meerdere partners - als extra element - een aantal grote acties verrichten op deze Hotspots en hottimes. Als mogelijke partners denken we aan gemeenten, politie, scholen, horeca en bureau Halt. Samenstelling is afhankelijk van de locatie en tijdstip.

Een ander middel waarmee we het gedrag willen beïnvloeden is de Rit uitrijkaart (Ruk) die door onze toezichthouders uitgeschreven kan worden. Deze kaart is qua tariefstelling goedkoper dan het uitstel van betaling maar dient direct afgerekend te worden in de bus. Deze kaart heeft een stukje van een coulance regeling in zich naar incidentele zwartrijder. De identiteitsgegevens van de zwartrijder worden wel nog steeds genoteerd. De rit uitrijkaart is een van de best practices die wij binnen Arriva van andere vervoerders willen overnemen. Hij past ook mooi in het brede scala van maatregelen die Arriva wil nemen om agressie dat gerelateerd is t met het afrekenen van je plaatsbewijs terug te dringen.

Reizigers die altijd netjes betalen willen we natuurlijk belonen. Mogelijkheden zijn bij grote controles het uitreiken van bijvoorbeeld een gadget door een promotieteam die nogmaals het beleid benadrukken waar wij voor staan.

Een andere mogelijkheid is een stempelspaarkaart die reizigers van ons ontvangen. Bij elke uitgevoerde controle wordt een stempel op de kaart geplaatst. Bij een volle kaart wordt een gratis dagkaart voor het gezin meegegeven (beloning goed gedrag).

Wij willen middelen en geld voor de toekomst zo efficiënt en effectief mogelijk kunnen inzetten. Daarom vragen wij een extern advies bureau om ons te ondersteunen bij deze omvangrijke pilot. Dit zal dan vooral een proces- en effect evaluatie.

Pilot "Dialoog sessie naar aanleiding van de personeelsmonitor KpVV"

Elke twee jaar houdt het KpVV in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu een enquête onder het personeel van het openbaar vervoer. Deze landelijke cijfers worden gepubliceerd. Arriva heeft de mogelijkheid sinds 2013 om ook een bedrijfsspecifieke rapportage af te nemen. Dit gaan wij ook in 2015 weer doen. Wij zien in deze rapportage alleen maar de algemene indrukken maar niet de specifieke wensen.

Om deze wensen helder te krijgen willen wij in alle concessies dialoog sessies organiseren met de medewerkers. Deze worden georganiseerd door een extern bureau en zullen zonder leidinggevenden van Arriva zijn.

Wij hopen hierdoor meer duidelijkheid te krijgen over de wensen en eventueel goede ideeën die

uit deze sessies voortkomen. Dit zal plaatsvinden uiterlijk Q2 2015 dan kunnen eventuele wensen en ideeën nog worden meegenomen in het Sociaal Veiligheidsplan 2015.

Pilot "Camerabeelden terplekke uitlezen door politie"

Camera beelden dragen bij aan de bewijslast tegen een verdachte en het gepleegde feit. Hierdoor wordt er met grote regelmaat camerabeelden door de politie gevorderd van een strafbaar feit geplaagd in of buiten de bus. Dit gaat altijd volgens de in de wet voorgeschreven procedure.

Wij denken nog een extra toegevoegde waarde aan het terplekke uitlezen van camerabeelden te hebben. In de huidige praktijk wordt een signalement altijd mondeling doorgegeven waarbij wij na het zien van de beelden regelmatig een andere dader beschrijving hebben. Dit betekent dat de dader door het verkeerde signalement wel eens de dans ontspringt. Een ander voorbeeld hiervan is de discussie die er wel eens ontstaat over een gebeurd feit. Gaan we aanhouden of laten we de dader naar huis gaan.

Door het direct beschikbaar hebben van beelden die wij aanbieden aan de politie kan de politie op basis van beelden actie ondernemen. Arriva wil in 2015 onderzoeken welke mogelijkheden er zijn op technisch vlak en een pilot op kleine schaal in Dordrecht gaan draaien binnen de DAV concessie.

5c. Overzicht kosten

In de onderstaande tabel ziet u de kosten staan die wij gaan maken in het jaar 2015. Deze kosten zijn onderverdeeld in een gedeelte dat Arriva voor haar rekening neemt op basis van de aangeboden offertes en daar waar Arriva bij de provincie Zuid-Holland incidentele subsidie voor Sociale Veiligheid aanvraagt.

De Pilot Verbeterd Toezicht is een subsidie die wij in 2013 tot en met 2016 hebben aangevraagd. In de overige subsidie aanvragen zullen wij een uitgebreidere begroting laten zien.

Tabel Kosten Sociale Veiligheid 2015

Structurele uitgaven	Arriva DAV	Arriva HWGO	Arriva ZHN	Provincie
Toezicht Sociale Veiligheid ZHN	€ 1.730.000	€ 250.000	€ 540.000	
Manager Sociale Veiligheid			€ 100.000	
Coördinator Sociale veiligheid	€ 25.000	€ 25.000		
Opleidingen	PM	PM	PM	
Technische Hulpmiddelen	€ 40.000	€ 32.500	€ 30.000	
Voorlichting	€ 7.500	€ 5.000	€ 5.500	
Inzet exploitatie bij calamiteiten	€ 20.000	€ 10.000	€ 15.000	
samenwerking externe partners	€ 15.000	€ 10.000	€ 10.000	
Inzet ROC studenten	€ 2.500	€ 2.500	€ 6.500	
inzet Informatie en toezicht keukenhof			€ 25.000	
Totaal	€ 1.840.000	€ 335.000	€ 732.000	

Verbeterd Toezicht 2.0 (verdeeld 4 jaar tot mei 2016)				
Toeziethouders				€ 297.500
Opleiding training				€ 10.000
Voertuigkosten				€ 21.500
Hulpmiddelen				€ 5.500
Coördinatie				€ 100.000
Data-analyse/verkeersleiding				€ 30.000
Duurzaam verbinden				
Ontwikkeling software				
Onderhoud updates				€ 10.000
Opleiding en training				
Samenwerking politieregio's				€ 25.000
Totaal				€ 499.500
Incidentele subsidieaanvraag Sociale veiligheid 2015 HWGO				
Nachttoezicht Bus				€ 48.000
Evaluatie personeelsmonitor bus				€ 8.000
Pilot voorkom agressie bij afrekenen				€ 47.000
Totaal				€ 103.000
Incidentele subsidieaanvraag Sociale veiligheid 2015 DAV				
Nachttoezicht Bus	€ 18.000			€ 30.000
Evaluatie personeelsmonitor bus				€ 8.000
Evaluatie personeelsmonitor trein				€ 8.000
Onderzoek veiligheid MLL				€ 19.000
Pilot direct beelden uitlezen naar incident				€ 60.000
Pilot voorkom agressie bij afrekenen				€ 123.000
Totaal				€ 266.000

6. Doorkijk 2016 en 2017

Met zekerheid kunnen we stellen dat de elementen van het project Verbeterd Toezicht 2.0 de komende jaren de basis zullen zijn van ons beleid. Wij blijven echter acteren en anticiperen op actuele ontwikkelingen. Zo zullen we steeds vaker de grenzen van een concessie ongedaan maken als het gaat om Sociale Veiligheid. Zoals eerder aangegeven kent veiligheid geen grenzen.

Graag onderhouden wij de contacten met de provincie via korte lijnen zodat we snel kunnen schakelen en op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen.

GOEDE REIS