

Plan Sociale Veiligheid

Uitvoeringsplan ZOB 2018

Het jaar van de aangifte



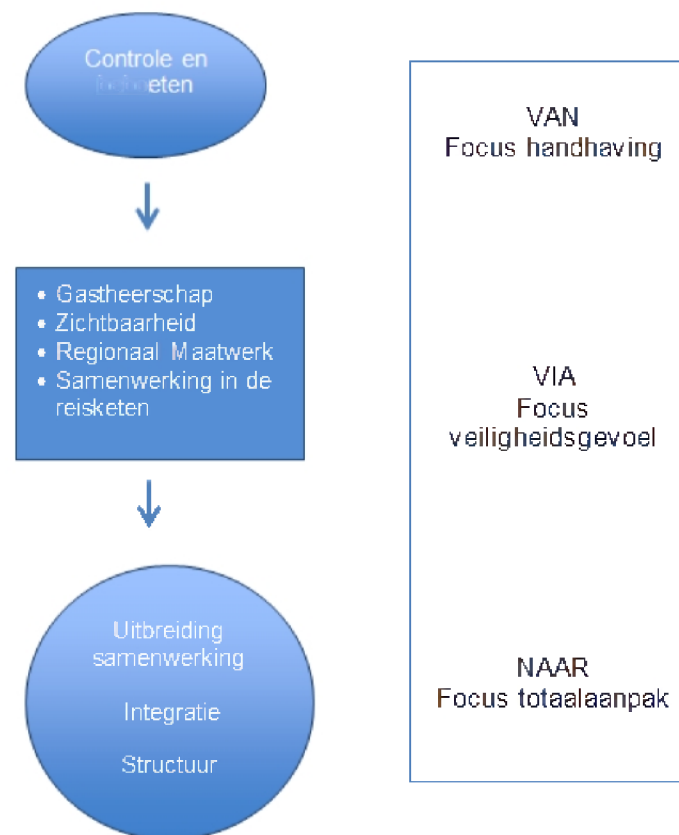
Maart 2018 (V10.0)

Uitvoeringsplan: Van visie naar acties & maatregelen in 2018

Conform bestek voert Hermes structureel een groot aantal maatregelen en acties uit die bijdragen aan de beïnvloeding van het (sociale) veiligheidsgevoel van zowel reizigers als medewerkers. Dit uitvoeringsplan is gebaseerd op het meerjarige Basisplan Sociale Veiligheid ZOB van Hermes. In dit plan presenteren wij onze visie op sociale veiligheid en de maatregelen en acties die bij zullen dragen aan het verbeteren van de sociale veiligheid. De volgende onderdelen zullen aan bod komen:

1. De context in Noord-Brabant
2. De overall visie: veiligheidscultuur
 - a. De pijlers van de veiligheidscultuur
 - b. Het verankeren van de veiligheidscultuur
3. De maatregelen uit het basisplan
4. De maatregelen en acties uit het uitvoeringsplan

In dit plan wordt ook specifiek aandacht geschonken aan de wens van Provincie Noord-Brabant om in samenwerking met hen en Arriva meer aandacht te vestigen op innovatieve en preventieve maatregelen en acties ter bevordering van de sociale veiligheid en zijn voornamelijk gericht op het verwezenlijken van een veiligheidscultuur en afhankelijk van betrouwbare incidenten registratie. In dit jaarplan wordt daarom veel aandacht besteed aan de incidenten registratie, de meldingsbereidheid, de samenwerking en communicatie. Met betrekking tot innovatieve maatregelen blijft Hermes zichzelf vernieuwen. Zo verbeteren we onze eigen technieken en houden de ontwikkeling van nieuwe technologieën in de gaten.



Context

Huidige situatie

In 2016 scoorde Zuidoost Brabant in de personeelsmonitor een 7,0. Dit ligt 0,2 punt hoger dan het landelijk gemiddelde. In de klantbarometer scoort Zuid oost Brabant een 7,7 voor sociale veiligheid in het algemeen. dit is 0,2 punt lager dan het landelijk gemiddelde. Het **doel** van de maatregelen en acties uit dit plan is om de subjectieve sociale veiligheid te vergroten, het veiligheidsgevoel onder personeel en reizigers. Concreet houdt dit in dat wij streven naar een 7,8 voor het reizigersoordeel in de klantbarometer 2018 en een minstens een 7.2 voor het oordeel van het personeel over de sociale veiligheid. Bij Hermes streven we naar een veiligheidscultuur, waarbij we onder het personeel de meldingsbereidheid van incidenten willen stimuleren. Op basis van die informatie kan analyse plaats vinden waarna menselijk toezicht gepleegd kan worden of andere acties uitgevoerd worden bij voorkeur in samenwerking met de ketenpartners. Wij nemen actie om betrouwbaar inzicht te krijgen in wat er in onze gebieden speelt inzake sociale veiligheid om op basis daarvan zoveel mogelijk incidenten te voorkomen en ons personeel zo goed mogelijk voor te bereiden op eventuele incidenten. We hopen hiermee het aantal (ernstige) incidenten te laten afnemen.

Factoren die de het veiligheidsbeleid beïnvloeden

Vanuit de (wetenschappelijke) literatuur is bekend dat de mate van objectieve en subjectieve veiligheid niet gelijk hoeft te zijn. Reizigers of personeel kunnen zich veilig voelen op plekken of in situaties waar veel incidenten plaats vinden en zich juist onveilig voelen op locaties waar minder incidenten plaats vinden. Sociale Veiligheid wordt beïnvloed door veel verschillende aspecten, zoals de aanwezigheid van het personeel, de inrichting van de openbare ruimte, gebeurtenissen elders (aanslagen of incidenten die elders hebben plaatsgevonden) of onzekerheid over de toekomst. Goed beleid of veel inspanningen zullen dan ook niet automatisch resulteren in een hoger oordeel op het veiligheidsbeleid. Desalniettemin, werkt Hermes met verschillende maatregelen en acties er hard aan om het oordeel over veiligheid toch te verbeteren. Ook de media heeft grote invloed op het veiligheidsgevoel van reizigers en het personeel. Net als bij andere veiligheidsonderwerpen krijgt ook het onderwerp sociale veiligheid in het stads- en streekvervoer bij vlagen uitgebreide aandacht in de zowel de traditionele media als nieuwe (sociale) media. Met name de gewelddadige incidenten worden vaak opgepikt. Dit heeft invloed op het veiligheidsgevoel van zowel de reiziger als het personeel. Aan de andere kant worden initiatieven die een bijdrage leveren aan de veiligheid ook breed in de kranten uitgemeten en bijvoorbeeld door de aandacht die er in het kader van “Veilige Publieke Taak” is geweest. Media kan daarom ook een belangrijke rol spelen bij het betrekken van reizigers voor de verbetering van sociale veiligheid. Hermes wil hier ook in 2018 middels een communicatieplan op inzetten, bijvoorbeeld op thema’s als gastheerschap, gedragsregels en “de chauffeur breng u veilig thuis”. Deze communicatie is bedoeld om het gedrag van verschillende reizigersgroepen te beïnvloeden en incidenten te voorkomen

Landelijke ontwikkelingen

De incidenten die plaatsvinden hebben meer impact dan voorheen. Met name de incidenten met grof geweld en wapens, zoals bijvoorbeeld overvallen, hebben een grote impact op de reizigers en het personeel van de vervoerbedrijven. Op basis van de incidentregistraties is te zien dat dat het geweld tegen medewerkers steeds heftiger wordt in alle concessies. Sociale veiligheid is een maatschappelijk probleem dat vraagt om een gezamenlijke aanpak. Samenwerking tussen de Provincie, vervoerders, politie, OM en gemeenten is noodzakelijk voor het aanpakken van deze problematiek.

Sinds 2012 dienden zich nieuwe (landelijke) ontwikkelingen aan met invloed op Sociale Veiligheid(beleid). Eén van de belangrijkste landelijke ontwikkelingen is het uit de concurrentie halen van Sociale Veiligheid. Voorheen waren maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid een onderdeel van het aanbod van de inschrijvende vervoerders bij aanbestedingen. Hierdoor was het een onderwerp waarmee verschillende vervoerders elkaar beconcurrerden. Diverse decentrale overheden hebben samen met vervoerders, vakbonden en het Rijk in 2012 een convenant afgesloten waarbij de afspraak is gemaakt dat er niet langer wordt geconcurrerd op het onderwerp, maar juist vol wordt ingezet op samenwerking. (ELA)

Gezamenlijk worden oplossingen gezocht, in navolging van het geldende veiligheidsketen, in proactieve maatregelen om structurele oorzaken van onveiligheid weg te nemen, preventieve maatregelen om directe oorzaken van onveiligheid te voorkomen en preparatieve maatregelen om de medewerkers voor te bereiden op mogelijke incidenten (waarbij zij een rol/ taak hebben) die zij met hun eigen gedrag kunnen voorkomen. Hermes actualiseert haar beleid continu om in te spelen op de landelijke ontwikkelingen.

HIC aanpak

Een voorbeeld van de samenwerking is het Landelijk Actieprogramma Sociale Veiligheid in het Openbaar vervoer. Dit programma is ontwikkeld door het Ministerie van Veiligheid en Justitie in samenwerking met de vervoerbedrijven de regionale overheden, CCV en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, vanwege de impact van de incidenten. Doel van het actieprogramma is het bevorderen van het gevoel van veiligheid en het beperken van het aantal incidenten voor het personeel van het openbaar vervoer. In de HIC aanpak zijn 25 maatregelen opgenomen die allen moeten bijdragen aan een verdere versnelde en integrale aanpak van sociale onveiligheid in het OV. De eerste resultaten zijn in 2017 al merkbaar en de 25 maatregelen zijn ook (indirect) meegenomen in het meerjarenplan (bestek) en nadrukkelijk in dit jaarplan 2018. Hermes zal hier in 2018 zorgvuldig over communiceren en participeert op 4 maatregelen **indirect** en zeer actief op overige 21 van de 25 maatregelen. In **blauw** is aangegeven waar Hermes in 2018 EXTRA en specifiek actie op inzetten (extra subsidie). Hierbij zijn de data analist en een pilot met de nieuwste bodycams vernieuwende en bepalende acties van Hermes in 2018 welke ook in de HIC aanpak vermeld staan! De schouw van hotspots is daarnaast een accent in 2018.

art / blz	HIC Maatregelen waar Hermes actief op participeert
1.1	1.1a. Evaluatie pilots en kennisdeling met gebruik pin apparaten in stad- en streekvervoer
	1.1b. Niet langer cash in de bus (en bij Hermes in 2018 ook bij de BOA en evenementen)
1.2	Pilot bodycams risicolijn per sector en kennisdeling (<i>Hermes nieuwe apparaten + backoffice mbt meer mogelijkheden</i>)
1.3	Benutten beelden bodycams (<i>Hermes nieuwe apparaten + backoffice mbt meer mogelijkheden</i>)
	- voor jonge geweldplegers
	- opsporingsdoeleinden
	- trainingsdoeleinden
1.4	Door ontwikkelen app NS digitaal handhaven, zodat BOA's in het gehele openbaar vervoer toegang hebben tot gegevens uit het GBA en RDW <i>Analist is specifieke actie 2018</i>
2.1a	Intentie landelijk convenant onderlinge samenwerking OV-BOA's <i>Hermes werkt samen met NS en Arriva</i>
2.1b	Verkennen mogelijkheden derden inhuren BOA's in het OV-domein <i>Transdev werkt met flexibele inzet BOA OV via uitzendbureau</i>
2.2	Top X notoire geweldplegers in het OV <i>Analist is specifieke actie 2018 + het convenant met de politie</i>
2.3	Persoonsgerichte aanpak top X notoire geweldplegers <i>Analist is specifieke actie 2018 + het convenant met politie</i>
2.4	OV-bedrijven stimuleren aangifte, onder andere door inzet eigen BOA's en door de werknemer <i>Casemanager aangifte</i>
2.5	Verbeteren standaard binnen 14dgn terugkoppeling over de stand van zaken aangifte <i>Casemanager aangifte</i>
2.6	Verbeteren en vergroten bekendheid VPT binnen politie <i>Casemanager aangifte</i>
2.7	Evaluatie OV verbod op kwaliteitscriteria en werkbaarheid. <i>Analist is specifieke actie 2018</i>
2.8	Gesprek invoer ISD[2] maatregel voor stelselmatige geweldplegers <i>Analist is specifieke actie 2018</i>
2.9	<i>Indirect: Uitvoering taakstraft gericht op OV Casemanager aangifte</i>
3.1	<i>Platform Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer</i> voor kennisuitwisseling, eigenaarschap van data en opleiding. <i>Hermes is Lectoraat gestart.</i>
3.2	<i>Indirect: Verbinding leggen met OV overstijgende maatschappelijke ontwikkelingen</i>
4.1	Leren via een app on the job (icm BOA app onder 1.4) <i>Analist is specifieke actie 2018</i>
4.2	Opleiding & training: Training herkennen en omgaan met personen onder invloed van middelen (alcohol / drugs)
4.3	Opleiding & training: Training omgaan met personen met verward gedrag
4.4	Per sector pilot directe aansprakelijkstelling daders <i>Casemanager aangifte</i>
5.1	<i>Prioriteit:</i> Uniformering van de terminologie en incidentregistraties <i>Analist is specifieke actie 2018</i>
5.2	<i>Prioriteit:</i> Onderzoek koppeling gegevens incidentregistratie vervoerders en politie <i>Analist is specifieke actie 2018</i>
5.3	<i>Indirect:</i> Inzicht in knelpunten bij plaatsing van poortjes – eventueel in relatie tot de hotspots
5.3	<i>Indirect:</i> Inzicht in knelpunten bij plaatsing van camera's – eventueel in relatie tot de hotspots

OVERALL VISIE: Sociale veiligheid is van iedereen!

Het uitgangspunt is dat sociale veiligheid van iedereen is en we samen het openbaar vervoer veilig maken en houden. Sociale veiligheid gaat om het menselijke gedrag van zowel medewerkers, als reizigers en omstanders in het openbaar vervoer. Om de sociale veiligheid te bevorderen, zullen wij daarom een veiligheidscultuur moeten creëren, waarmee we het gedrag van reizigers, medewerkers en samenwerkingspartners positief beïnvloeden. De veiligheidscultuur ligt ten grondslag aan het veiligheidsgevoel. Door onze medewerkers, reizigers en partners bewuster te laten omgaan met veiligheid en hen te wijzen op hun verantwoordelijkheden, maken wij het openbaar vervoer in Zuid Oost-Brabant veiliger. Het melden van incidenten, opvang, nazorg en betrouwbaar registreren is hierbij de basis. In 2018 besteden we hier specifiek aandacht aan o.a. middels de inzet van een casemanager aangiften, een data analist en het communicatieplan.

De pijlers van de veiligheidscultuur

Bij Hermes vinden we dat Sociale veiligheid van iedereen is. De veiligheidsaanpak blijft bij Hermes daarom niet beperkt tot het team van service en veiligheid. Wij creëren maximaal menselijk toezicht door al het personeel bewust te maken van correct handelen. Onze visie op correct handelen bestaat uit de vier pijlers:

- | | |
|------------------------------|---|
| 1 Gastheerschap; | (hier gaat het om professionaliteit, service, vriendelijkheid, en consistent handelen om discussies te voorkomen). |
| 2 Zichtbaarheid; | (opvallende kleding met focus op herkenbaarheid van de medewerkers en de aanwezigheid op de juiste plaatsen) |
| 3 Regionaal maatwerk; | (we analyseren de (regionale) problematiek en op basis daarvan zetten we onze medewerkers in en stellen we een (gezamenlijke) aanpak op. De data analist, casemanager aangiften en het communicatieplan spelen hier een belangrijke rol). |
| 4 Samenwerking; | (zowel intern als extern wordt informatie gedeeld, geanalyseerd en aanpak afgestemd. Ook hier spelen de data analist, de casemanager aangiften en het communicatieplan een belangrijke rol). |

Door onze focus op een veiligheidscultuur, hebben we twee extra pijlers toegevoegd:

- | | |
|---------------------|--|
| 5 Integratie | (sociale veiligheid wordt onderdeel van een groter geheel) |
| 6 structuur | (waarmee sociale veiligheid een onderdeel is van iedere medewerker) |

Deze pijlers geven richting aan de maatregelen die wij rondom sociale veiligheid uitvoeren in 2018. In alle maatregelen die wij nemen in 2018 worden deze pijlers geadresseerd.

Verankeren van de veiligheidscultuur

Om de veiligheidscultuur te verankeren in de concessie Zuidoost-Brabant, zetten we in op deze drie aspecten:

1. De verantwoordelijkheden van de partners (wederzijdse afhankelijkheid);
2. Een externe veiligheidscultuur (reizigers);
3. Een interne veiligheidscultuur (medewerkers).

1. Verantwoordelijkheden

Bij verantwoordelijkheden moeten de partners zich realiseren dat ze van elkaar afhankelijk zijn en samenwerken om de sociale veiligheid te verbeteren. Ook de reizigers willen we activeren om een belangrijkere rol in te nemen. Maar ook onze eigen medewerkers spelen een cruciale rol in de sociale veiligheid. In de volgende paragrafen zullen we deze drie aspecten nader toelichten.

Het uitgangspunt is dat we bij een probleem eerst kijken naar de verantwoordelijkheid van de partners. In de concessie zijn de verantwoordelijkheden als volgt verdeeld:

1. De vervoerder is verantwoordelijk voor de handhaving van de bedrijfsorde in het openbaar vervoer;
2. De gemeenten zijn eindverantwoordelijk voor de openbare orde en zijn gezagdrager van de politie.
3. De politie is verantwoordelijk voor de uitvoering van handhaving van de openbare orde in het OV

Als opdrachtnemer voor het openbaar vervoer is Hermes op basis van de Wet personenvervoer 2000 verantwoordelijk voor het opnemen van voorschriften, huisregels, normen en doelstellingen om een verantwoorde mate van veiligheid te waarborgen. In het openbaar vervoer heeft Hermes de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van het sociale veiligheidsbeleid. Hierbij werken wij samen met alle andere partners in de veiligheidsketen.

Wederzijdse afhankelijkheid

Het actuele maatschappelijke karakter van de sociale veiligheidsproblematiek, maakt dat een groot aantal partijen direct en/of indirect betrokken is bij het onderwerp. Iedere partij heeft zijn eigen verantwoordelijkheden, taken en belangen. Daarnaast zijn de partijen van elkaar afhankelijk om het doel, verbetering Sociale Veiligheid, te bereiken. Ze weten dat ze het doel alleen kunnen bereiken door samen te werken. De inzet en inspanning van iedere partij is nodig om succesvol te zijn. Deze wederzijdse afhankelijkheid is positief omdat het geheel van de gezamenlijke inspanningen meer oplevert, voor personeel en reizigers, dan de som van de afzonderlijke prestaties. Het oude spreekwoord 'samen sta je sterk' is hier zeer goed toepasselijk.

Deze onderlinge afhankelijkheid van de partners leidt ertoe dat:

- Partijen niet alleen profiteren van hun eigen inzet, maar ook van de inzet van de andere leden van de groep;
- Partijen beseffen dat ze niet zonder elkaar kunnen: 'Alleen samen lukt het';
- Partijen zich realiseren dat ieder groepslid mee moet doen om succesvol te kunnen zijn: 'We kunnen niet zonder jou'.

Deze hoge mate van afhankelijkheid vraagt om stevige samenwerkingsverbanden. De partijen moeten de grenzen in 'verantwoordelijkheid nemen' opzoeken. Zodra de sociale veiligheid in het busvervoer niet op het gewenste niveau is, neemt Hermes het initiatief op zich om samen met de betrokken partijen te verbinden met als doel de Sociale Veiligheid te verbeteren. Vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid. Zo is er in 2017 intensiever met politie, NS en Arriva contact gezocht en samengewerkt. Ook werken wij steeds intensiever samen scholen om de veiligheid te verbeteren. In 2018 ligt het accent op het meer betrekken van de gemeenten en het nog intensiever anticiperen op de beschikbare, betrouwbare data en gegevens.

Er zal in 2018 intensief, ad hoc en structureel overleg plaats vinden met gemeenten, met wijkagenten van de politie, met scholen maar ook met het Openbaar Ministerie. Daarbij gaat het om voorbereidingen van bijvoorbeeld evenementen zoals Koningsdag en Carnaval maar de nadruk ligt op de aanpak van herhaaldelijk terugkerende incidenten op basis van de betrouwbare incidentenregistratie van ALLE partijen! Zo zal er naar aanleiding van structurele analyse van de incidenten inzicht komen waar er zich problemen voordoen. Bij een bepaalde school of in een bepaalde buurt, op een bepaalde tijd. Dat er vandalisme wordt gepleegd, graffiti is waargenomen of hangjeugd. Gezamenlijk pakken we deze problemen aan. Deze intensieve samenwerking, op basis van analyses van de geleverde betrouwbare gegevens, zorgt voor een en daadwerkelijke gerichte aanpak en zorgt tevens voor een snelle leercurve waarmee we steeds daadkrachtiger en effectiever op kunnen treden!

Aangifte

In het kader van gedeelde verantwoordelijkheden is het proces van aangifte doen cruciaal. Samenwerkingspartners moeten weten wat er speelt in het openbaar vervoer om gericht op te kunnen treden. Om de bereidheid tot het doen van aangifte onder het personeel te verhogen, dit proces zo goed en volledig mogelijk te doen, zal Hermes 2018 benoemen tot het jaar van de aangifte en hiervoor een casemanager aanstellen. Later in dit plan zullen wij hier nader op in gaan.

Veiligheidsketen

Naast het besef van de landelijke problematiek, wederzijdse afhankelijkheid en de nauwe samenwerking met alle betrokken partijen, voeren wij activiteiten uit in alle fasen van de veiligheidsketen om de sociale veiligheid te verbeteren. De veiligheidsketen bestaat uit vijf fasen:

- Pro-actie – in de planfase en door vooroverleg voorkomen van risicovolle situaties
- Preventie – het klein houden van risico's
- Preparatie – voorbereid zijn op het bestrijden van incidenten
- Repressie – het daadwerkelijk bestrijden van incidenten
- Nazorg – evaluatie, communicatie, en terugkeren naar een normale situatie na een incident

Waar mogelijk worden binnen de actiepunten meerdere fasen van de veiligheidsketen ingezet waarbij Hermes in 2018 specifiek gebruik maakt van een data analist, een casemanager aangiften, het lectoraat en een communicatieplan. Het convenant met de gemeenten en Politie is tevens een belangrijk speerpunt.

Schema 2.1 de veiligheidsketen:



2. Veiligheidscultuur Extern

Om het gedrag van reizigers te beïnvloeden, wil Hermes gedragsverandering bij reizigers teweeg brengen door hen te betrekken en te informeren over ons veiligheidsbeleid. In 2018 zal in het communicatieplan openbaar vervoer ook aandacht worden geschonken aan sociale veiligheidsaspecten. Reizigers worden betrokken en geïnformeerd door bv. een reizigersoverleg te organiseren op scholen, in wijken of middels de reguliere communicatie over het openbaar vervoer. Hermes staat open voor de dialoog, voor intensieve samenwerking en het delen van betrouwbare informatie met o.a. stadswachten (BOA), Politie wijkagenten, AZC 's, scholen, uitgaanscentra, buurten, wijken etc.

Hermes stelt prioriteit in de samenwerking op basis van betrouwbare incidenten registratie. Gerichte aanpak door aanwezigheid op de juiste plek en op de juiste tijd en door middel van een effectieve en volledige communicatie. Onze medewerkers zijn altijd zichtbaar aanwezig en toegankelijk voor de reizigers en zwartrijden wordt bestraft. Daderprofielen met het oog op plegen van strafbare feiten zijn bekend waardoor de pakkans groot is. Hermes treedt op tegen de potentiële daders door intensieve samenwerking met politie en ketenpartners (delen van informatie en gegevens), reisverboden toe te passen, aangifte te doen, schade te verhalen en daders uit de anonimiteit te halen.

Communiceren over het naleven van huisregels, de wet, en de gedragsregels en het belang van meldingsbereidheid zal effect hebben op het veiligheidsgevoel van zowel personeel als reiziger en reductie van het aantal sociale veiligheidsincidenten.

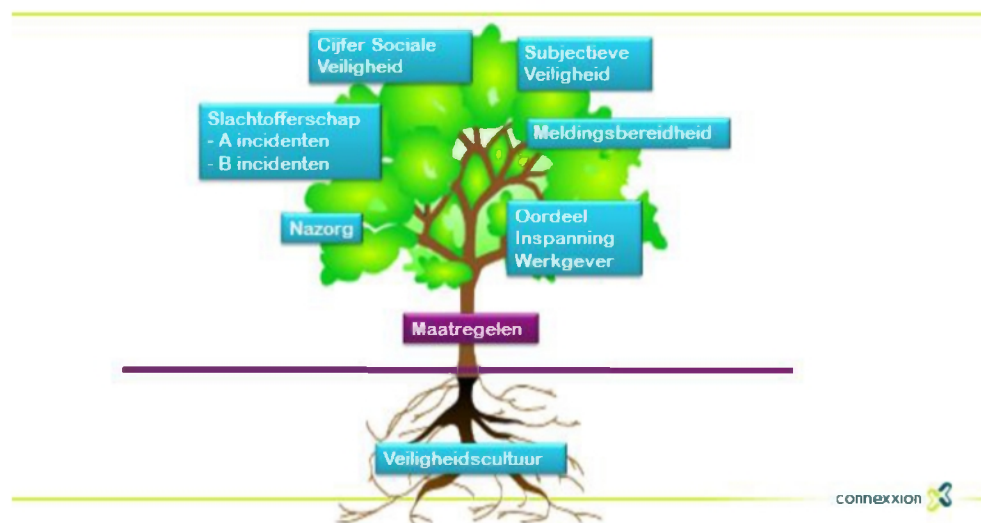
3. Veiligheidscultuur intern

Binnen Hermes hebben de informatiesturing, de professionalisering en het verder ontwikkelen van een veiligheidscultuur een belangrijke prioriteit. Incidentdata levert veel belangrijke informatie op. Om informatie gestuurd te kunnen werken is betrouwbaar incidentregistratie de basis van het management op sociale veiligheid. Met de juiste en betrouwbare data kunnen we steeds beter menselijk toezicht inzetten daar waar het nodig is. Verder zijn deze gegevens de basis voor een bedrijfsnoodplan eventuele aanpassingen op de arbeidsomstandigheden, als uit de data blijkt dat dit noodzakelijk is.

Om de betrouwbaarheid van de incidentregistratie te verbeteren, zijn wij een proces gestart om de procedure voor het registreren van een incident te verbeteren en hebben we in 2018 een data analist aangesteld. In het nieuwe proces heeft zowel de betrokken medewerker als de leidinggevende een belangrijke rol. We hebben gezien dat in dit nieuwe proces de opvolging en nazorg sterk verbeterd is ten op zichte van het voormalige proces. Hierdoor hebben we gemerkt dat de meldingsbereidheid omhoog is gegaan en we een breed gedragen veiligheidscultuur binnen Hermes creëren.

Symbolisch; de veiligheidscultuur

Om een boom gezond te houden zijn goede wortels in een gezonde voedingsbodem noodzakelijk.



Maatregelen uit het basisplan

Basismaatregelen uit het bestek (meerjarenplan)

De basis voor de sociale veiligheidsaanpak is gelegd in het bestek Concessie Zuidoost Brabant (6 juli 2015). Voor de context van dit plan herhalen we hier de belangrijkste maatregelen. Te beginnen met de 4 maatregelen die ook in dit uitvoeringsplan 2018 concreet worden beschreven.

Inhoud maatregel	Bestek code
Uitrusting toezichthouders met (mini) camera's en adequate communicatiemiddelen	(c11.10)
Gespreide inzet toezichthouders (incl. risicoritten/lijnen en evenementen, regelmatige (preventieve) kaartcontrole	(c11.11 en c11.12)
Training personeel en adequate opvang en assistentie bij incidenten en calamiteiten)	(c11.14)
Trias (Binnen 1 maand overzicht incidenten van afgelopen kwartaal en jaarlijks rapportage)	(c11.16 en c11.20)

Melding vervuilde, kapotte of onveilige haltes, eindpunten en stations	(c11.3)
Medewerking aan provinciale plannen, sluiten convenanten en samenwerkingsverbanden	(c11.1 en c11.9)
Mogelijkheid voor reizigers om incidenten te melden + communicatie hiervan	(c11.5)
Camera's in voertuigen, inclusief protocol	(c11.6)
Noodknop voor chauffeur met rechtstreekse verbinding	(c11.7)
Inzetplan (In- en uitstapplaatsen)	(c11.18)
Voorlichting scholieren	(c11.18)

Maatregelen 2018:

1. Delen van informatie (*intensieve samenwerking in de keten en inzet data analist*)
 - TRIAS
 - Uitwisselen (persoons)gegevens
 - Intern proces; Project verbetering incidentregistratie (*meldingsbereidheid*)
 - Intern proces; Monitoring dashboard service & veiligheid
 - Intern proces; Het jaar van de aangifte (casemanager)
2. Gerichtte inzet & menselijke controle (*intensieve samenwerking in de keten*)
3. Mini camera's (aanschaf nieuwe camera's op basis van pilot HIC. Incl. een backoffice)
4. Mobile devices (*aanpassingen op basis van vernieuwing en ontwikkelingen*)
5. Maatregel 2017 "Cashloos OV" ook bij de BOA
6. Opleiding medewerkers
7. Schouwen van "hotspots".
8. Communicatieplan (*Voorlichting en informatie m.b.t. scholieren, AZC, reizigers, Lectoraat*).

Wij streven, naast de uitvoering van bestaande en nieuwe maatregelen, naar innovatie. Doorontwikkeling van innovatieve technologieën helpt ons hierbij. Om dit te realiseren zetten wij dit jaar specifiek in op cultuurverandering en een intensievere samenwerking met o.a. ketenpartners en de Gemeenten middels convenanten. Het aanstellen van een data analist, een casemanager aangiften en het initiëren van een "lectoraat" zijn de andere accenten. In de volgende paragrafen zullen we deze maatregelen en hun innovatieve karakter nader toelichten en laten we zien hoe dit bijdraagt aan het vergroten van de sociale veiligheid.

Maatregel 1: Delen van informatie

Trias als basis voor intensieve samenwerking en analyse

In 2015 zijn eerste afspraken gemaakt om data te koppelen van politie, vervoerders en NS. Zo worden hoeveelheden, tijden, locaties en de aard van het incident inzichtelijk. Hermes committeert zich aan de uniforme incidentenregistratie sociale veiligheid in het openbaar vervoer en stelt data beschikbaar aan TRIAS en aan MIPOV. Trias staat voor Transparant Risicobeheersing en Incidenten Analyse Systeem en zal bijdragen aan de HIC aanpak en gerichte inzet van personeel in een ketengerichte aanpak. Gegevensuitwisseling om vervolgens te kunnen analyseren waardoor de veiligheidsketen verbeterd.

- 1 Samenwerkingsmodel Veiligheidspartners;
- 2 Een informatiesysteem;
- 3 Gerichte acties die vanuit analyses gedaan worden.

ELA, HIC & convenant

Uiteraard wordt ook het landelijk convenant sociale veiligheid (9 juli 2012) gevolgd en committeert Hermes zich ook aan het Actieprogramma Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer Integrale aanpak voor het OV (HIC). De samenwerking met partners wordt hierdoor intensiever en maakt het makkelijker om afspraken te maken en desgewenst regionale veiligheidsconvenanten af te sluiten. Samen met de politie, Arriva en gemeenten is Hermes aan de slag om een (regionaal) convenant te sluiten. Dit zal in Q2 gerealiseerd zijn en is met name richting Gemeenten een belangrijk speerpunt om ook daar de samenwerking te optimaliseren en vast te leggen in afspraken.

Uitwisselen gegevens met Politie

In een brief van 19 december 2017 is er vanuit het Ministerie aandacht gevraagd voor het optimaliseren van uitwisseling van nadere gegevens met Politie. Naast incidentgegevens (TRIAS) betreft dit ook informatie in het kader van persoonsgegevens en dossiers inzake aangiften, daderprofielen en reisverboden. De manager S&V zal aansluiten in het projectteam dat vanuit de HIC aanpak is samengesteld. Hij zal input leveren om dit proces te verbeteren en om deze procedures uit te werken en bij Hermes implementeren. De contactpersoon van de politie heeft inmiddels een inlogaccount van TRIAS en er zijn concrete werkafspraken gemaakt over en weer m.b.t. samenwerking en data uitgewisseling. Hiervoor is een overleg structuur opgezet waarbij er zowel op strategisch en tactisch niveau als op operationeel niveau overleg is.

Incidentregistraties

De registratie van sociale veiligheidsincidenten vindt plaats conform de landelijke ABC-registratiemethodiek. Hierbinnen vallen A-incidenten in principe onder de openbare orde (en daarmee onder de verantwoordelijkheid van de Gemeente/politie) en B- en C-incidenten onder bedrijfsorde (en daarmee de verantwoordelijkheid van de vervoerder). Bij toekomstige wijzigingen zal Hermes deze lijn volgen en implementeren.

In ieder geval bij Arriva en Hermes in Brabant is over het algemeen een toename te zien in het aantal gemelde incidenten dat plaats vindt in het openbaar vervoer. In het onderstaande overzicht is het aantal meldingen van de afgelopen twee jaar in ZOB weergegeven. Het doel van Hermes is om het aantal incidenten terug te dringen door middel van het maatregelenpakket. Hierbij streven wij naar een zo objectief en compleet mogelijk beeld van de meldingen.

Om het aantal meldingen te monitoren, gebruiken wij de NDOV database en analysetool TRIAS (Transparant Risicobeheersing & Incidenten Analyse Systeem). Hoewel het aantal incidenten objectief lijkt, kunnen daar ook vraagtekens bij gezet worden. We meten namelijk het aantal gemelde incidenten, maar er vinden ook incidenten plaats die niet gemeld worden. In de landelijke personeelsmonitor 2016 zijn vragen gesteld over de meldingsbereidheid. Hieruit blijkt dat de ernstige incidenten bijna altijd gemeld worden. Hinderen, lastig vallen, treiteren en pesten worden het minst gemeld. Met heldere landelijke afspraken over registratie, categorieën en het stimuleren van personeel om te melden zijn goede stappen gezet. Per 1 januari 2107 is Hermes incidenten gaan registreren volgens een verscherpte en geactualiseerde ABC-methodiek. De concessie overgang en wijziging in A, B en C rubriek maakt een 100% vergelijk met voorgaande jaren lastig. Er is in 2017 in ieder geval meer en extra aandacht voor het verbeteren van de registratie geweest en we kunnen rustig stellen dat dit heeft geresulteerd in meer incidenten zonder dat het OV onveiliger wordt. In 2017 zijn er 485 meldingen geregistreerd. In 2017 waren dat er 72 meer. Het aantal A incidenten is met 37% gedaald. Daar in tegen zijn de B (15%) en C (27%) incidentmeldingen gestegen.

Vanuit aggregaties en analyses kan het volgende beeld geven worden dat uit deze cijfers naar voren komt:

1. Lijnen met een verhoogde kans op incidenten lopen door sociaal economisch zwakkere wijken. Hier zetten we op basis van tijden en lokaties gericht medewerkers in op basis van onze dashboardgegevens. Tevens zal in 2018 het communicatieplan hier op worden ingezet en zal de pilot met nieuwe bodycams en een eventuele schouw van hotspots bijdragen aan reductie van incidenten.
2. Lijnen met een hogere registratie aan incidenten zijn lijnen die de regio's rond Eindhoven bedienen (317 t/m 324). Dus in- en outbound verkeer naar en van Eindhoven hebben. (Reusel, Geldrop, Valkenswaard cs.). Ook hier zetten we op bepaalde tijden en locaties medewerkers in op basis van onze dashboard gegevens. Tevens zal in 2018 het communicatieplan hier op worden ingezet en zullen de schouw van hotspots en de pilot bodycam bijdragen aan reductie.

3. Lijnen met schoolgaande jeugd naar 'bijzondere' - en 'internationale' scholen zijn onderscheidend. Hier zetten we medewerkers in, geven we voorlichting (communicatieplan) en zal de bodycam een hulpmiddel zijn.
4. Voor Eindhoven is HET zorgenkindje de OV-chipkaart die de gemeente beschikbaar stelt aan mensen in de bijstand. Die is persoonlijk, maar wordt aan Jan en Alleman uitgeleend. Daarmee schiet het zijn doel voorbij. Zeker omdat hierdoor verbaliserend moet worden opgetreden waarbij de misbruiker van de kaart (ook in de bijstand, familie, kind) dan boetes krijgt opgelegd die niet in verhouding staan tot het bijstandsniveau (lopen op > € 100,-). We zetten hier gerichte controle acties op in, er zal specifiek worden gecommuniceerd om dit gedrag te veranderen en er zal contact worden gezocht met betrokken gemeenten om misbruik tegen te gaan.

- *Op welke lijnen en tijdstippen zijn extra (preventieve) maatregelen gewenst en van welk type;*
- *Op welke lijnen en tijdstippen is preventief toezicht gewenst?;*
- *Welke lijnen en tijdstippen vragen om de inzet van extra servicemedewerkers die extra service kunnen verlenen aan reizigers;*
- *Met wie moeten we in contact treden als we zien dat er altijd meer incidenten ontstaan op bepaalde tijde en locaties.*

Totaal aantal incident meldingen sociale veiligheid

	2016	2017	verschil
Eindhoven	268	194	-74
Eindhoven streek	96	169	73
Helmond	86	116	30
Valkenswaard	35	78	43
	485	557	72

A incidenten	43	27	-16
B incidenten	253	290	37
C incidenten	189	240	51
	485	557	72

Intern project: Verbetering incidentregistraties

Aanstellen TRIAS Data-analist

Betrouwbare informatie delen, daar gaat het om. Om alle processen rondom betrouwbare incidenten registratie en uitwisseling van gegevens te borgen, zet Hermes in 2018 hiervoor speciaal een data analist in. Deze data analist bewaakt en volgt alle incidentmeldingen en zal in overleg met de Rayons en ketenpartners bepalen welke rapportages zij willen ontvangen, hoe vaak en op welke wijze. De rapportages zijn voorzien van analyses, conclusies en aanbevelingen en dienen vervolgens als input voor de strategisch-tactische en operationele overleggen tussen politie en vervoerders.

De analist zal daarnaast de implementatie van het interne dashboard coördineren en de verkeersleiding (ROV) meenemen in dit proces. Hij zal deelnemen aan de landelijke bijeenkomsten met als doel verbeteren TRIAS. Elke vervoerder stelt hierbij een deskundige analist beschikbaar om het systeem van data en gegevens uitwisseling te verbeteren en borgen bij alle instanties. Een goede data-analyse is belangrijk voor een voor functionele inzet van de toezichthouders en versnelt de gewenste landelijke gegevensuitwisseling in het 2^e kwartaal tussen vervoerder en politie.

De analyse is bepalend voor de inzet van menselijk toezicht.

	Stap		Status	Opmerkingen / toelichting
1	Aanstellen Data analist	€10.000,-	Gestart	D. Sanou inzetten voor alle concessies Connexxion 85%/Hermes ZOB 15%. (5.000 subsidie vanuit het ontwikkelbudget, 5000 door Hermes).
2	De kwaliteit van de input verbeteren (alle meldingen voldoen aan norm en juistheid)		Gestart	Instructie verkeersleiding (opvolging en doorontwikkeling opleiding verkeersleiders). Instructie en begeleiding Rayonleiding. Instructie en informatie personeel. (opleiding in code 95)
3	Harmonisatie, ontwikkeling & uitbreiding		Gestart	De analist zal TRIAS toepassen en de gegevens gebruiken i.s.m. de overige ketenpartners in de Regio (Arriva, Politie, NS en Gemeenten). Hij neemt deel aan bijeenkomsten in kader van ontwikkeling.
4	Data verwerken in rapportages en bespreken Automatisering en beheer		Starten	Intern en extern aanleveren rapportages mbt het overleg tussen gemeenten, politie en vervoerders NDOV/CROW

Intern project “verbeteren incidenten registratie”

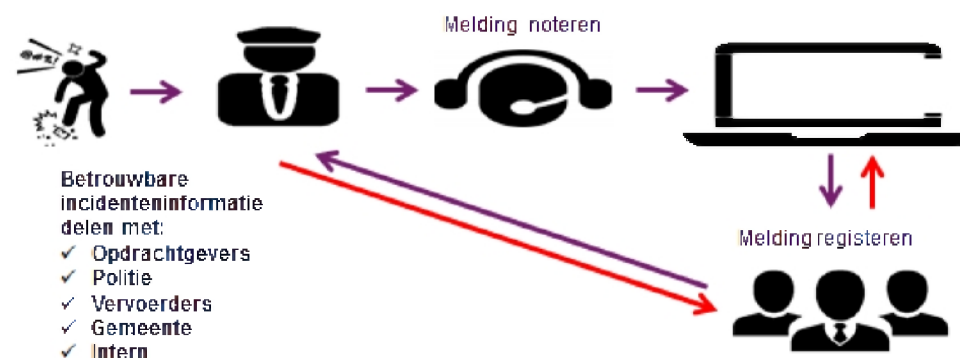
Informatie gestuurd managen begint bij juiste en volledige data van het aantal incidenten. Diverse medewerkers hebben hier een taak in. Denk aan ROV (verkeersleiding), de Teamleiders S&V, de Rayonmanagers en de manager S&V. De melding begint echter altijd bij een medewerker. Het uitvoerend personeel heeft een belangrijke rol. De ervaring leert dat in ‘the heat of the moment’ er niet altijd goed vermeld wordt wat er is gebeurd bij een incident. Hierdoor is veel data vervuild.

Ook komt het voor dat de medewerkers de incidenten niet melden omdat ze het idee hadden dat er toch niks mee gedaan wordt. We streven naar optimale meldingsbereidheid en ook opvolging en nazorg in het proces. Om dit gevoel bij de personeelsleden weg te nemen en om de incidentregistratie correct te laten verlopen zijn wij in 2017 een project gestart om het proces van de incidentregistratie te verbeteren.

In het nieuwe proces meldt de medewerker het incident bij het regiecentrum (ROV verkeersleiding). Deze noteren het incident zo nauwkeurig mogelijk. Later wordt de medewerker teruggebeld door zijn teammanager om het verhaal nogmaals te vertellen. De teammanager kan de incidentregistratie aanpassen en aanvullen als dat nodig is. Ook wordt er tegelijkertijd aandacht besteed aan de medewerker en wordt er direct nazorg geboden.

De resultaten zijn input voor sociale veiligheidsplannen en -activiteiten. Het vernieuwende aan deze manier van registreren is dat er extra controle plaats vindt op de registratie van het incident. De medewerker voelt zich hierdoor serieus genomen en voelt zich nauw betrokken en verantwoordelijk. We streven naar optimale meldingsbereidheid en ook opvolging en nazorg zijn in het proces geborgd. De meldingsbereidheid gaat omhoog omdat de medewerker merkt dat de rayonleiding bij elk incident in gesprek gaat met zijn medewerker om informatie in te winnen en het incident volledig te maken en te registreren (zie schema). We zullen per maand de incidenten registratie vergelijken met die van voorgaande jaren waarbij ook het aantal aangiften en schade verhaal wordt gerapporteerd en vergeleken. De verwachting is dat het aantal A incidenten zal verminderen ten opzichte van de voorgaande jaren en mogelijk ook het aantal B incidenten. De informatie die er is, is in ieder geval betrouwbaarder en kan worden gedeeld.

Project verbetering incidentregistratie (2017/2018)

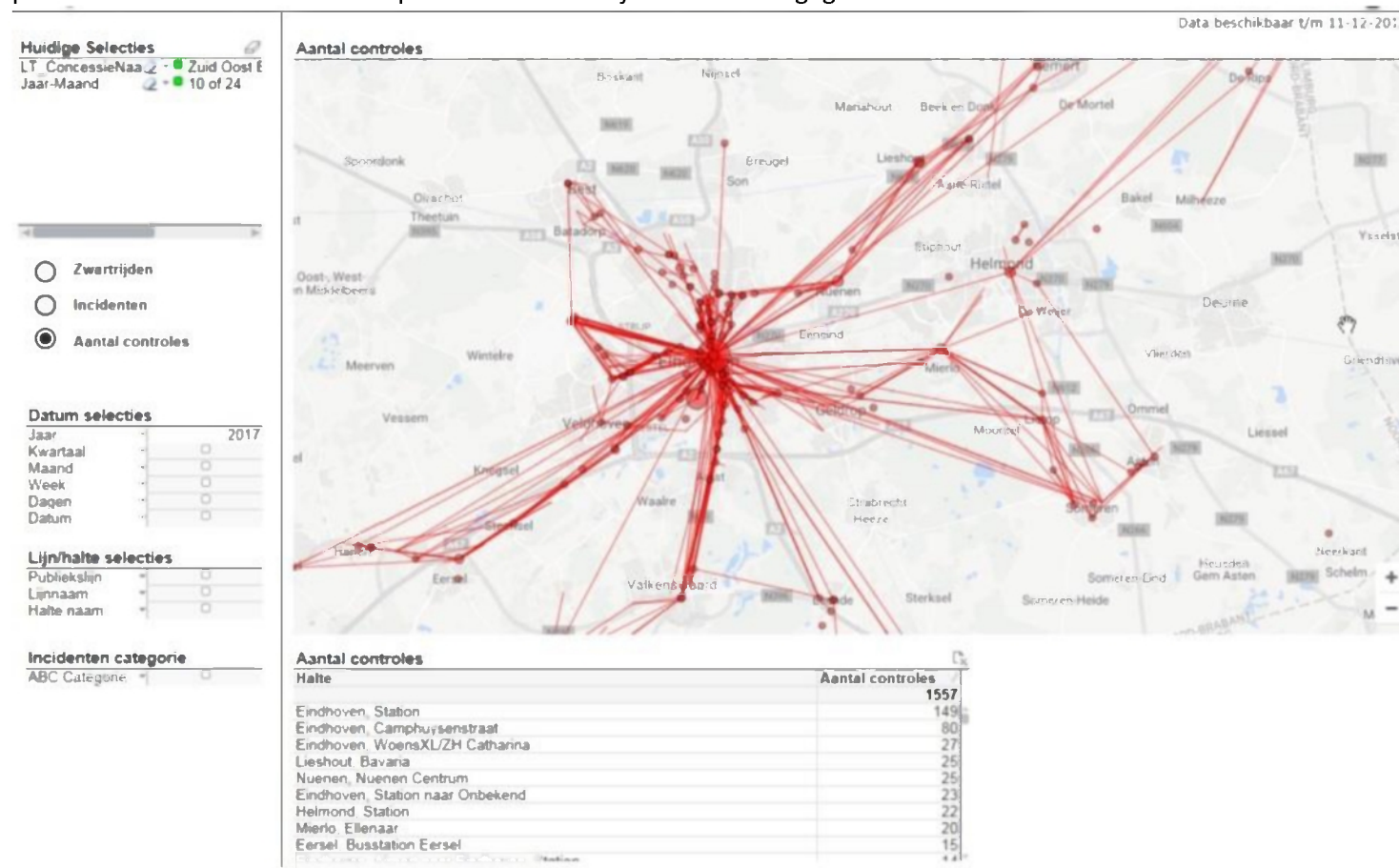


Intern project: Dashboard S&V

(als onderdeel van maatregel 1 delen van informatie en analyse)

‘Wat gebeurt er in mijn rayon’: Informatie = inzicht = actie.

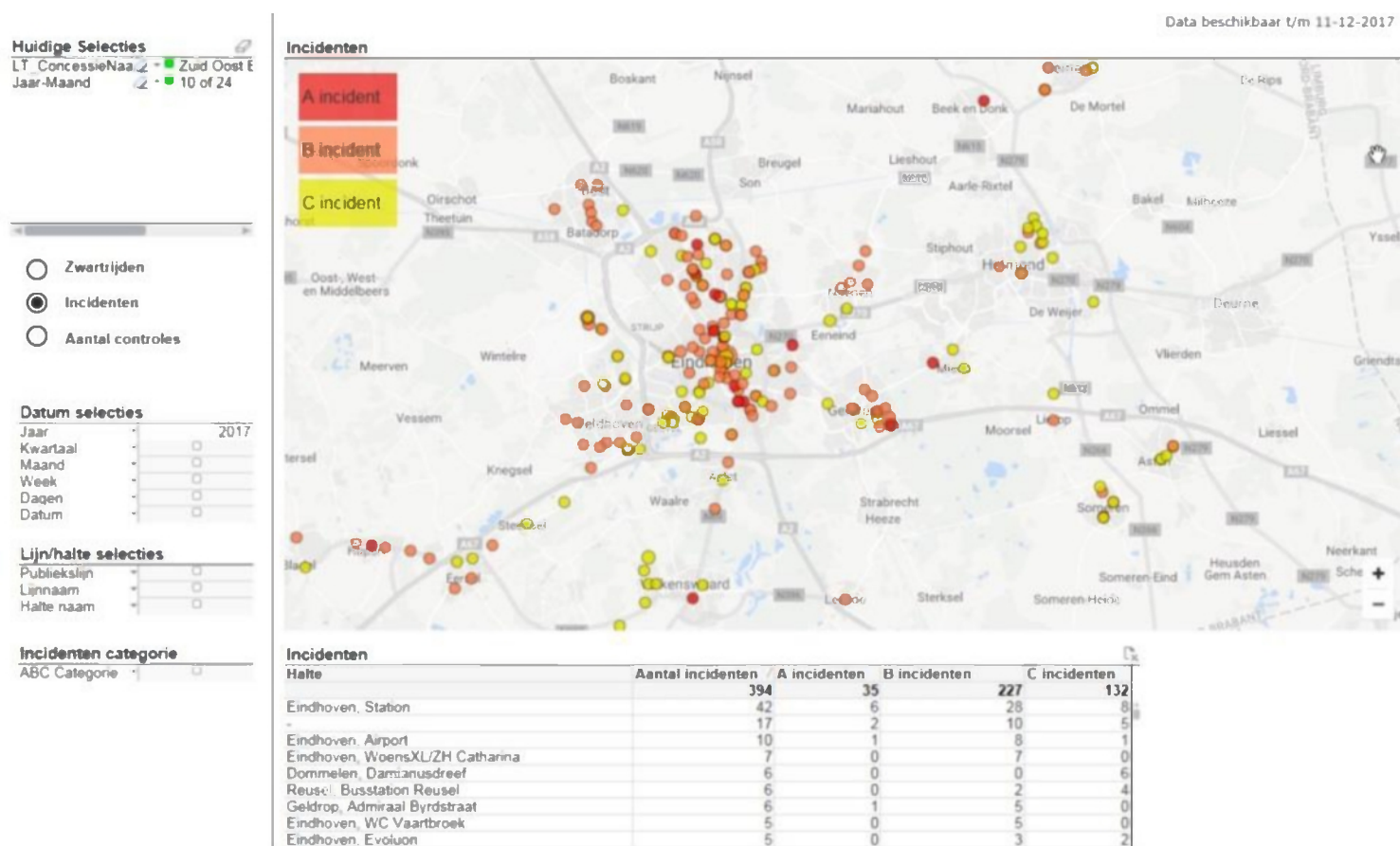
In navolging van de correcte incidentregistratie, gaan we een stap verder in het delen van informatie met de medewerkers middels een dashboard Service & Veiligheid (S&V). Een helder en concreet dashboard geeft het benodigde inzicht aan interne en externe relaties. Medewerkers zoals de manager sociale veiligheid en de rayonmanagers en hun ondersteuners, kunnen een account krijgen, als ook aan samenwerkende partijen als de gemeente, de politie, de provincie en Arriva. Daarnaast helpt het dashboard bij het delen van gegevens via TRIAS.



Het dashboard geeft bij uitstek invulling aan de structuur en informatieoverdracht (ook naar het personeel).

Door monitoring van het dashboard, krijgen we duidelijkheid waar grijs- en zwart wordt gereden, we krijgen inzicht waar en wanneer er incidenten zijn, waar gecontroleerd wordt en wat de resultaten zijn et cetera. Ook houden we bij wie geweld heeft meegemaakt en zetten we (na) zorg in gang.

Bovendien kunnen we met het dashboard de vijf fasen van het uitvoeringsprogramma in ZOB beter uitvoeren (proactief, preventie, preparatie, repressie en nazorg). Hermes zal in 2018 speciaal voor zowel het proces verbeteren incidenten registratie als de verwerking van data voor Trias als het dashboard een data analist (projectleider) aanstellen die hier dedicated mee bezig is.



In het dashboard moeten de volgende gegevens inzichtelijk zijn:

- De inzet van de Service & Veiligheid medewerkers inclusief locatie en tijdstippen;
- De aantallen zwartrijders en vermoedelijke grijsrijders (ook zwartrijden heeft invloed op de orde, rust en Sociale Veiligheid in de bus);
- De controledruk per lijn en tijdstip;
- Alle ABC-incidenten.

Met deze gegevens , kan er heel specifiek dagelijks toezicht worden ingezet.

De informatie wordt gedeeld met de BOA's via standaard briefings. Daarnaast is deze informatie ook interessant voor het rayon en de chauffeurs, waarmee we intern een efficiënte werkwijze ontwikkelen tussen de chauffeurs en de medewerkers van Service & Veiligheid. Ook hier zien we weer mogelijkheden om de meldingsbereidheid van zowel zwartrijden als incidenten positief te beïnvloeden. Pas na een gezamenlijke analyse ontstaat de mogelijkheid om te voorspellen en aan preventie te doen. Tevens zijn deze gegevens bepalend voor de mix aan mogelijkheden van inzet die in de jaarlijkse actieplannen.

Dit zijn bijvoorbeeld de vragen die we met elkaar gaan beantwoorden:

- Op welke lijnen en tijdstippen zijn extra (preventieve) maatregelen gewenst en van welk type;
- Op welke lijnen en tijdstippen is preventief toezicht gewenst?;
- Welke lijnen en tijdstippen vragen om de inzet van extra servicemedewerkers die extra service kunnen verlenen aan reizigers;
- Met wie moeten we in contact treden als we zien dat er altijd meer incidenten ontstaan als het buiten langer licht blijft? Etc. etc.

Medewerkers verkrijgen meer inzicht en informatie over de incidenten en zien direct het resultaat van hun melding. Dit verhoogt ook de meldingsbereidheid. Daarnaast heeft het een duidelijke preventieve werking. Door op de juiste plaatsen toezicht in te zetten, verwachten wij potentiële daders te ontmoedigen en incidenten te voorkomen. Hierdoor zal het dashboard invloed hebben op een veiliger gevoel bij de medewerkers van Hermes en zal dit ook de personeelsmonitor positief beïnvloeden.

Intern proces: Het jaar van de aangifte

Aangiften zijn belangrijk om de omvang van de problemen in het OV goed in beeld te krijgen en om agressie en geweld in het OV te bestrijden d.m.v. goede en volledige dossiers. Het doen van aangifte vraagt nogal wat van een slachtoffer. Veel medewerkers doen liever geen aangifte: "Het is nogal een gedoe" "Het kost zo veel tijd" of "Ze doen er toch niets mee". Daarnaast ontbreekt bij de direct leidinggevenden ook vaak de kennis over het doen van aangifte. In 2018 gaan we het proces rondom aangifte bij Hermes daarom aanpakken. We zijn al begonnen met het verbeteren van het proces van incidenten registratie. Door de onduidelijkheden over het doen van aangifte, bij zowel personeel als leidinggevende, weg te nemen en ze te ondersteunen verhogen we de aangifte bereidheid van de chauffeur. Voor elk strafbaar feit zal Hermes aangifte doen en schade verhalen. In de maanrapportages is dit zichtbaar.

Aanstellen casemanager aangiften

Drie stappen

Om als vervoerder dit proces zo goed mogelijk te kunnen doen zijn er 3 stappen geformuleerd:

1 Inzet casemanager

In 2018 willen we een “casemanager aangiften” aanstellen om (voor de gezamenlijke vervoerders) casussen te begeleiden. Zij heeft juridische kennis, kent de te volgen procedures goed, weet hoe en waar je een terugkoppeling kan vragen n.a.v. een aangifte en weet hoe je schade vergoeding aan kunt vragen. Hierdoor worden wij als vervoerder geïnformeerd en geadviseerd en krijgt het slachtoffer de juiste begeleiding in het hele proces en komen de daders er niet meer zo makkelijk mee weg omdat vervoerders de schade verhalen omdat ze weten hoe dit moet.

De casemanager zal in 2018 aan de slag gaan met:

- Het aangifte beleid van ons als vervoerder te optimaliseren;
- Het traject van aangifte, tot en met de strafzaak en uitspraak, te volgen en te begeleiden;
- Schade te verhalen op de dader;
- Contact op te nemen met het slachtoffer en deze te begeleiden gedurende het traject;
- Communicatie met slachtofferhulp en OM over de zaken;
- Mee te denken bij het bouwen van een volgsysteem.

2 Voorlichting in aangifte en veiligheidsdenken

Om sociale veiligheid nadrukkelijk te borgen in de OV cultuur willen we in alle lagen van de organisaties de medewerkers laten informeren en adviseren door een jurist (casemanager) m.b.t. het hele proces rondom aangifte doen, voegen, schade verhalen.

- Voorlichting aan leidinggevenden over het doen van aangiften, het strafproces en schade verhalen (management van gezamenlijke vervoerders).
- Voorlichting aan het personeel over het doen van aangiften en het strafproces (tijdens werkoverleg situaties);

3 Volgsysteem

Ter ondersteuning van het werk van een casemanager willen de vervoerders een volgsysteem inrichten waar van begin tot eind het hele proces gevolgd kan worden. Van de melding van het incident bij de verkeersleiding tot aan de uitspraak van de rechter / het OM. Hierdoor krijgen de partijen beter in beeld hoeveel aangiften er per jaar worden gedaan en welk resultaat dat oplevert. Daarnaast is het makkelijker te volgen waar een proces loopt en of het slachtoffer nog een terugkoppeling moet krijgen.

Beoogd resultaat

Wij als vervoerder willen een verbetering van het interne proces van begeleiding bij aangiften en schade verhalen. Inclusief een grotere bekendheid onder het personeel over deze processen. Voor de nazorg en verwerking van een slachtoffer is het belangrijk om het proces van aangifte en de hele rechtsgang daarna zo soepel mogelijk te doorlopen. Proceskennis en een goede begeleiding en terugkoppeling is hierbij van belang. Hierdoor wordt aangifte doen en schade verhalen in de organisatie geborgd en krijgt het slachtoffer het signaal dat hij serieus genomen wordt en dat er iets met zijn aangifte gedaan wordt. Dit vraagt zowel van de vervoerder als van de politie extra inspanningen.

Het gebruik maken van de geregistreerde betrouwbare gegevens en de analyse hiervan in het dashboard zal effect hebben op de gerichte inzet van menselijk toezicht en handhaving. Ook de nazorg en opvolging n.a.v. de incidenten registratie zal de personeelsmonitor positief beïnvloeden. Het reizigersoordeel zal tevens positief beïnvloed worden omdat personeel servicegericht werkt en het veiligheidsgevoel uitdraagt.

Maatregel 2: Gerichte inzet menselijk toezicht en controle

De sociale veiligheid op de in- en uitstapplaatsen en in busritten is onderdeel van het inzetplan voor boa's en toezichthouders. Er wordt systematisch bijgehouden waar veiligheidsincidenten plaatsvinden en waar er wordt zwartgereden. Trias en het interne dashboard leveren de BOA's en toezichthouders informatie om de inzet op te bepalen. Hiermee zorgt Hermes ervoor dat de inzet van Service en Veiligheidsmedewerkers informatie en risico gestuurd is. Gebaseerd op (eigen) incidentregistratie en informatiedeling met andere stakeholders in de veiligheidsketen. De inzet van menselijk toezicht vindt zowel preparatief, preventief als reactief plaats en op basis van bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Zo hebben de gemeente, de politie en de vervoerders allen een rol en taak. Er vindt structurele controle inzet plaats, informatie gestuurde inzet op basis van incidenten en inzet bij evenementen, stremmingen en tijdens de nachten. Dit geschiedt op basis van de informatiebronnen. Het vernieuwende is de schaal waarop de data met elkaar gedeeld wordt en de hoeveelheid informatie beschikbaar is. Dit is cruciaal voor de intensivering van de samenwerking met partners in de veiligheidsketens.

Het informatie- en risico gestuurd inzetten van toezicht leidt tot:

- Effectieve inzet van boa's en toezichthouders (inzetplan, zie blz 15);
- Overleg met gemeenten, politie en Arriva over extra inzet op in- en uitstapplaatsen (school, wijk of straatgericht zie blz 15);
- Overleg met gemeenten, de provincie Noord-Brabant en de halte/wegbeheerders om bijvoorbeeld looproutes en verlichting op en bij in- en uitstapplaatsen te verbeteren.

Analyse van incidenten zal bijdragen aan het gericht inzetten van medewerkers. Hierdoor zien reizigers en personeel dat er ingezet wordt daar waar aandacht nodig is en worden incidenten voorkomen of opgelost. Dit moet zowel de personeelsmonitor als ook het reizigersoordeel positief beïnvloeden omdat aanwezigheid van menselijk toezicht, service en handhaving een veilig(er) gevoel geeft.

Inzet Stewards Eindhoven Airport

De omstandigheden op Airport Eindhoven vragen om (extra) serviceverlening namens het vervoerbedrijf. Om als (bus) reiziger de weg te vinden en een geldig ticket te bemachtigen, volstaat het niet om alleen maar de informatieborden en pictogrammen op te volgen. Dit probleem is recent versterkt door het instorten van een in aanbouw zijnde parkeergarage. Deze omstandigheden vragen om juiste informatie, een goede begeleiding, ondersteuning en doorstroming van passagiers die gebruik willen maken van de Hermes buslijnen 400/401. Naast de normale servicebehoefte is er een toename van de kaartverkoop bij de chauffeurs zelf, met als gevolg opstoppen, ongewenste wachttijden en vertragingen.

Daarom zetten we op Eindhoven Airport extra medewerkers Service in die (buitenlandse) reizigers informeren en helpen bij o.a. de vervoersbewijzen. Tevens is preventieve instapcontrole en preventief toezicht gewenst bij de passagiers die met deze lijnen van en naar het station en Airport willen reizen en kunnen ook deze medewerkers op basis van incident gestuurde informatie worden ingezet.



Maatregel 3 : Pilot body-camera's

De NS heeft een pilot met bodycams uitgevoerd in 2017 als onderdeel van de HIC maatregelen m.b.t. de ontwikkeling van de techniek van bodycams bij de-escaleren in (potentiële) crisissituaties. Hermes heeft het Pilot rapport ontvangen. Hieruit bleek dat de nieuwste bodycam enorm handig is voor bewijsvoering en training. Daarnaast heeft het een preventieve, de-escalerende werking. Om te anticiperen op deze nieuwste technologieën zal Hermes in 2018 met deze nieuwste bodycams in een pilot aan de slag gaan. De nieuwste apparatuur draait met een backoffice waar opvolging en gegevensverzameling logisch en snel voor handen is. Door de nieuwste bodycams te gaan gebruiken is Hermes in staat om daders op te sporen van incidenten met medewerkers. Het is interessant te weten hoe vaak een camera hierbij nut heeft gehad. Dat geldt ook voor het aantal de-escalerende situaties (voorkomen van incidenten) en het effect van camerabeelden (foto's) bij het opleggen en opvolgen van reisverboden.

Deze maatregel draagt concreet bij aan de aanpak incidenten sociale veiligheid, is innovatief en in lijn met de HIC voorstellen. Voor de uitvoering van deze maatregel wordt in 2018 subsidie verleend vanuit het ontwikkelbudget.

Het gebruik van bodycams bevordert het veiligheidsgevoel van het personeel, doordat het de opsporingsmogelijkheden verbetert en een preventief effect heeft bij risicovolle situaties. Tijdens dreigende situaties worden betrokkenen er op gewezen dat alles wordt vastgelegd. Deze maatregel moeten ook het reizigersoordeel positief beïnvloeden omdat conflicten worden gede-escaleerd en er b.v. daders worden opgepakt op basis van beelden.

Maatregel 4: Mobile device's

Hermes rust de medewerkers in 2018 ook weer uit met mobile devices. Met de beschikbare middelen kunnen BOA's en andere medewerkers S&V:

1. Actuele reisinformatie verstrekken aan reizigers;
2. Kaarten en codes lezen tijdens controles;
3. Producten aanbieden ten behoeve van service aan reizigers;
4. Een noodknop bedienen in noodsituaties;
5. Automatisch plaats bepalen zodat bij incidenten en noodsituaties sneller assistentie ter plaatse is;
6. De BOA-app hanteren zodat er continu de benodigde informatie is en formulieren voor handen zijn om als BOA b.v. reisverboden toe te passen;
7. Processen verbaal op te maken (van bevindingen, van aanhouding) waarbij het dossier, ter plaatse, goed en volledig is;
8. Informatie en situaties opslaan zoals dienstverslagen, rapportage en aanbevelingen. Hiermee spelen ze een belangrijke rol om gerichte en preventieve inzet van toezicht en handhaving te realiseren;
9. Actuele reisverboden checken zodat erover gegaan kan worden tot aanhouding bij overtreden van het reisverbod.

De doorontwikkeling van de mobile device blijft ook in 2018 een aandachtspunt. In 2018 worden er nieuwe apparaten getest en ingevoerd. Naast de operationele doelen zal ook de backoffice veranderen. Het device draagt bij aan efficiency, service en informatieoverdracht aan zowel personeel en reizigers. Vragen kunnen worden beantwoord en informatie kan worden verstrekt over vertragingen, aansluitingen, reisverboden, aangiften, daderprofielen en opgepakte daders of opgeloste zaken. De ingevoerde items in de device worden gekoppeld aan het dashboard. Deze informatie is direct op meerdere plaatsen beschikbaar.

De toepassingen in de mobile device's moet de personeelsmonitor en het reizigersoordeel positief beïnvloeden. Het leveren van service en het wegwijs maken in het OV zorgt voor een veiliger gevoel. Daarnaast draagt het apparaat bij aan de veiligheid doordat het personeel direct informatie heeft om de actuele reisverboden te checken, preventieve inzet van toezicht en handhaving te realiseren en de documentatie bij aanhoudingen en aangiften te verzorgen.

Reisverboden *(als onderdeel van de device)*

Notoire zwartrijders zijn een bron van ergernis en agressie in het openbaar vervoer. Het is daarom van belang om het notoire zwartrijden alsmede agressie en geweld in het openbaar vervoer structureel aan te pakken door middel van het toepassen van reisverboden. Dit houdt in dat de vervoerders notoire zwartrijders of geweldplegers het reizen op een bepaalde lijn voor een bepaalde tijd ontfzeggen. De boodschap die hiermee wordt afgegeven: agressie en geweld horen niet in het openbaar vervoer en zwartrijden wordt niet getolereerd.

Samenwerking en afstemming

Het reisverbod is een van de landelijke actiepunten in de HIC aanpak. Ook regionaal wordt er voor de opzet en uitvoering van dit Reisverbod intensief samengewerkt met de NS, de regionale vervoerders, de Politie en het Parket Centrale Verwerking Openbaar Ministerie om zowel op basis van duidelijke werkafspraken met elkaar af te stemmen en juridische zorgvuldigheid te garanderen.

Werkafspraken en evaluatie

Het reisverbod is in 2017 een van de onderzoeksvragen in de HIC aanpak. De te hanteren termijn van een Reisverbod is gezamenlijk bepaald en is er een gezamenlijke waarschuwingsbrief opgesteld. Ook zijn er afspraken gemaakt en is er samengewerkt met de politie en het OM over de handhaving van het Reisverbod. Er is er gekozen voor digitalisering van een deel van het werkproces van het OV-verbod. Dit gebeurt door middel van een applicatie voor de handhelds van de stewards en toezichthouders. In 2018 zal op basis van de landelijke en regionale ervaringen (HIC) de applicatie verder worden getest en desgewenst worden verbeterd. Hermes zal in 2018 beginnen met een pilotproject van de applicatie en het toepassen van reisverboden in bus gebieden, waaronder ZOB. Maandelijks zal hier over worden gerapporteerd (aantal reisverboden zwartrijden en agressie en geweld).

Deze maatregel moet zowel de personeelsmonitor als het reizigersoordeel positief beïnvloeden doordat men ziet en merkt dat de verschillende partijen samenwerken om onacceptabel gedrag op gepaste wijze en eenduidig aan te pakken. Er wordt een norm gesteld waar op wordt gehandhaafd. Hierdoor merkt men dat er goed wordt samengewerkt en er gerechtigheid is, dat geeft vertrouwen.

Maatregel 5 : Cashloos OV (voortzetting proces 2017)

Een groot deel van de onveiligheid van het personeel betreft tegenwoordig het risico van een overval op de chauffeur. Landelijk is hier in de media veel aandacht voor en er zijn diverse initiatieven voor cashloos OV. Dit wordt ingevuld via een landelijk traject waarbij december 2017 de stap in ZOB is gezet. In 2018 word dit verder uitgebreid met de invoering en ontwikkeling van nieuwe betaalmethoden zoals:

1. Betalen via Bar code of QR reader;
2. Mobile Ticketing;
3. Smartpin (op de bus en bij de BOA)
4. Vernieuwde verkoopautomaten airport
5. Tijdens evenementen en bij de BOA ook alleen nog pinbetalingen

Deze maatregelen zorgen ervoor dat de chauffeur niet meer interessant is om beroofd te worden waardoor dit bij personeel, maar ook bij onze reizigers een veiliger gevoel oplevert . Deze maatregelen zal om zelfde reden ook het reizigersoordeel positief beïnvloeden omdat er minder kans op overvallen is en dat reizigers niet met overvallen worden geconfronteerd.

Maatregel 6: Opleiding

Iedereen heeft een rol in het sociaal veiligheidsproces. Hermes zorgt dat de chauffeurs, controleurs en medewerkers service goed getraind zijn in de sociale veiligheidsaspecten (gastheerschap, waarnemen, acteren, de-escaleren, melden, registreren). Zij zijn de ogen en het contact met de reiziger maar ook onderling. Medewerkers worden getraind en opgeleid in zowel preventieve zin als hoe te reactief juist te handelen. Op basis van gesprekken met chauffeurs n.a.v. incidenten passen we, naast de structurele opleidingen, gerichte training toe. We geven in 2018 aan een aantal personeelsleden de training focus op het eigen gedrag. We houden hierbij de medewerkers als het ware een spiegel voor zodat ze het effect van hun eigen gedrag op anderen gaan zien. Hierdoor verbeteren hun de-escalerende vaardigheden nog meer en kunnen delicten worden voorkomen. De opleidingen zijn dus met name gericht op de preventie van incidenten.

Alle Hermes medewerkers zijn “OV Service promotors”

De opleidingen zijn en worden geborgd in de chauffeursopleidingen (code 95) en bevatten onderstaande onderwerpen:

1. Inschatten van praktijksituaties (preventief handelen).
2. Vormen van communicatie.
3. (Reflectie op) Houding en gedrag.
4. Risicoanalyse van de werksituaties in relatie tot het ontwikkelen van gezamenlijke normen.
5. Kennis &, kunde met betrekking tot de geldende regels, werkwijzen en processen (voorkomen en oplossen).
 - Kennismaking met en definiëring van het begrip agressie. Het onderzoeken van vormen en uitingen die in de werksituatie voor komen.
 - Kennis van de invloed van spanning op het gedrag van mensen.
 - Persoonlijke ervaringen met agressie en stress benoemen en onderzoek naar onverwerkte emotionele gebeurtenissen.
 - Zicht op eigen en andermans gedrag in relatie tot negatieve spanningen als gevolg van agressief gedrag.
 - Het kunnen reduceren en reguleren van (eigen) emoties.
 - Toe kunnen passen van verworven kennis op de eigen werksituatie.
 - Simulatieoefeningen met acteur.
 - Deelnemers zijn zich bewust van hun eigen spanningsgedrag bij spanningsvolle situaties.
 - Kennis van verschillende soorten van spanningsvolle situaties (o.a. agressie) en kunnen hier adequaat en professioneel op reageren.

Doordat medewerkers weten hoe ze moeten handelen en op de hoogte zijn hoe e.e.a. intern is georganiseerd voelen ze zich veiliger, gehoord en dragen ze zelf bij aan sociale veiligheid. Dit zal de Personeelsmonitor positief beïnvloeden. Doordat het personeel dit uitstraalt zal deze maatregel ook het reizigersoordeel tevens positief beïnvloeden.

Maatregel 7: Schouwen van hot spots

Voor het veiligheidsgevoel is het van belang dat de stations waar reizigers komen er schoon, heel en veilig uit zien. Hiervoor worden door het jaar heen verschillende fysieke maatregelen uitgevoerd op de stations. Dit zijn vaak kleine fysieke maatregelen die snel uitgevoerd kunnen worden. Om in beeld te krijgen welke maatregelen er zowel op de korte als op de lange termijn nodig zijn, is het van belang om de stations jaarlijks te schouwen en de situatie op de stations te bespreken. Hiervoor zijn diverse operationele en tactisch / strategische overleggen beschikbaar. Tijdens de schouw wordt er door betrokken partijen van het lokale veiligheidsarrangement, gezamenlijk gekeken naar de staat van het station en verbeterpunten in het onderhoud, de inrichting, de communicatie, etc. Na de schouw wordt gezamenlijk besproken wat de partijen van het stations vinden en wat er verbeterd moet worden. Dit wordt verwerkt in een verbeterplan. Deze maatregel draagt bij aan sociaal veiliger maken van (ook de omgeving van) hot spots en aan goede samenwerking tussen wegbeheerder en vervoerder. Resultaat is een schouwrapport dat beschikbaar komt voor wegbeheerders (gemeenten en provincie).

Maatregel 8: Communicatieplan

Vanuit de samenwerking en afstemming met de Provincie (TOT) zal er in 2018, in het kader van ontwikkeling, op verschillende manieren communicatie plaats vinden over sociale veiligheid. Hermes zal in dat kader een communicatieplan sociale veiligheid op stellen en hiervoor budget reserveren van de concessie ZOB (50/50%). Dit communicatieplan zal in de vorm van een campagne sociaal veiliger OV gericht zijn op de verschillende reizigersgroepen in het OV. Voorbeelden zijn thema's als gastheerschap, gedragsregels, "de chauffeur breng u veilig thuis". Deze communicatievormen zullen bijdragen aan de sociale veiligheid in het vervoersgebied, incidenten voorkomen en geldt als EXTRA maatregel.

Onderdelen van dit communicatieplan zijn:

- Campagne naar verschillende reizigersgroepen (VPT en reis- en gedragsregels)
- Voorlichting scholieren
- Voorlichting AZC's
- Voorlichting omtrent terroristische dreiging
- Voorlichting evenementen
- Expertmeetings

Voorlichting scholieren *(onderdeel in het communicatieplan)*

Het "informatie pakket sociale veiligheid in het openbaar vervoer" is al jaren een standaard onderdeel in het jaarplan. Elke vervoerder doet dit op zijn eigen wijze. Het tot op heden gehanteerde informatie pakket is voor zowel basis scholen als middelbare scholen toepasbaar. Naast verstrekken van het informatiepakket is fysieke aanwezigheid van een BOA, chauffeur of medewerker Service als "voorlichter" ook een mogelijkheid die wij toepassen. De jeugd heeft de toekomst. Rond hun 11^e/12^e jaar gaan veel kinderen voor het eerst zelfstandig het ov gebruiken om naar school te reizen. Om ze wegwijs te maken in de reisregels van het ov is er een samenwerking met de Eindhovense scholen.

De aanleiding om daadwerkelijk scholen te bezoeken kan verschillend zijn waarbij we ons voornamelijk zullen richten op bezoek van middelbare scholen. Tevens vindt extra en gerichte controle plaats vlak na de schoolvakanties. Door de verbetering van incidentenregistratie, het verhogen van de meldingsbereidheid van medewerkers en het gebruik van b.v. camera's kan er informatie gestuurd worden ingezet.

Hermes zal in 2018 op meerdere wijzen initiatief blijven nemen tot het geven van voorlichting op scholen en dit jaar accent leggen op een samenwerking met Politie, vervoerders en Gemeenten om vel meer samen een totaal pakket te leveren. Hiervoor zal Hermes een stagiair een programma laten ontwikkelen die we in ieder geval op 10 scholen zullen gaan toepassen.

Voorlichting moet overlast door jongeren in en rond de bussen voorkomen waardoor personeel en de reizigers minder overlast ondervindt waardoor de personeelsmonitor en het reizigersoordeel positief worden beïnvloeden.

Multi etniciteit in het openbaar vervoer *(onderdeel in het communicatieplan)*

In het gebied zijn verschillende AZC's te vinden of andere instellingen waar vluchtelingen zijn gehuisvest. Het gaat om vluchtelingen met – en zonder status, minderjarigen en mensen die reeds uitgeprocedeerd zijn. Bij een aantal van deze centra geeft een kleine groep bewoners overlast. Het gaat om het niet betalen voor de reis, onderhandelen over de prijs van de reis en incidenten met geweld.

Dit alles is feitelijk geen openbaar vervoerprobleem, maar een probleem dat in een bredere maatschappelijke context geplaatst dient te worden. Het gaat hier om veiligheidsproblemen rondom vluchtelingen die hun weerslag hebben in het openbaar vervoer. Tot op heden zijn de voor deze groep personen verantwoordelijke instanties als het COA en de IND niet bereidwillig om over deze specifieke problematiek het gesprek aan te gaan om zodoende te komen tot een integraal maatregelenpakket. In 2018 willen de vervoersorganisaties (directeuren overleg en HIC) samen met de hierboven genoemde organisaties onderzoeken welke maatwerkoplossingen mogelijk zijn bij de verschillende AZC's in Brabant. Van het openbaar bestuur (gemeenten en provincies) wordt gevraagd om middels de bestuurlijke weg het COA te bewegen om mee te denken over hoe het hierboven geschetste probleem verholpen kan worden. Communicatie en voorlichting speelt hierbij een belangrijke rol. De vervoerders kunnen dit echter niet alleen. Zij zijn hiervoor afhankelijk van de bereidwilligheid van het COA om hierover de dialoog aan te gaan. Om, in het kader van preparatie, gezamenlijke, eenduidige, uniforme voorlichting naar AZC's te kunnen geven, werkt Hermes met andere vervoerders aan het samenstellen van een pakket aan informatie en middelen. Het resultaat is een brochure in verschillende talen. Deze kan namens vervoerders door deskundigen worden gepresenteerd.

Dit onderdeel moet zowel de personeelsmonitor als het reizigersoordeel positief beïnvloeden doordat er zich minder incidenten voordoen en de overlast verminderd.

Terrorisme dreiging en communicatie *(onderdeel in het communicatieplan)*

De toegenomen terrorisme dreiging is geen regionale ontwikkeling, maar een mondiale. Wat er in de regio Brabant speelt, is dat er verschillende vervoerders in de zelfde regio (openbaar) vervoer bieden. Bij een toenemende terrorisme dreiging is het dan ook van belang dat deze vervoerders hun maatregelen pakket, maar ook hun communicatie goed op elkaar afstemmen. Hierdoor krijgen de medewerkers van de vervoerders dezelfde informatie en zijn de te nemen maatregelen ook duidelijker voor de reiziger en dus effectiever. Daarom is Hermes, net als andere regionale vervoerders en de NS aangesloten bij het ATB. ATB staat voor 'alerteringssysteem terrorisme bestrijding'.

Dit houdt in dat alle vervoerders op de hoogte gehouden worden door het NCTV over het dreigingsniveau in Nederland en specifiek voor de sector Stads- en streekvervoer. De vervoerders hebben onderling maatregelen afgesproken die ingezet worden als het dreigingsniveau verandert.

Na de aanslagen in Brussel bleek dat er qua communicatie tussen de vervoerders veel verschil zit in wat zij met hun personeel en reizigers communiceren. Sommigen bedrijven communiceren veel, anderen bijna niets.

Omdat Connexxion, NS en Arriva samen in de regio rijden en ook Eindhoven Airport een belangrijke schakel in de vervoersketen is, is het wenselijk om met deze partijen de communicatie beter op elkaar af te stemmen. Collega's van de verschillende vervoerders komen elkaar tijdens het werk tegen. Dan is het goed als ze dezelfde informatie hebben. In 2018 willen de vervoerders de communicatie hieromtrent beter op elkaar afstemmen en hier afspraken over maken d.m.v. structureel overleg en een heldere informatiestructuur naar alle betrokkenen. Deze vorm van preparatie resulteert in instructies naar het personeel en een gezamenlijk communicatieplan bij terrorisme voor zowel de media, medewerkers en reizigers.

Dit onderdeel moeten zowel de personeelsmonitor als het reizigersoordeel positief beïnvloeden doordat men ziet en merkt dat de verschillende partijen voorbereid zijn, dat men merkt dat er goed wordt samengewerkt en er informatie beschikbaar is. Dat geeft vertrouwen en een veiliger gevoel.

Crowdmanagement *(onderdeel in het communicatieplan)*

Het openbaar vervoer krijgt steeds meer te maken met de aan- en afvoer van grote groepen mensen bij evenementen of scholen. Hierbij heb je niet alleen te maken met de capaciteit van het openbaar vervoer, maar ook steeds meer met de capaciteit van stations, busstations, de mogelijke looproutes en andere zaken. Binnen het openbaar vervoer maar ook bij politie en vergunningverleners van evenementen is er niet altijd evenveel aandacht voor crowdmanagement. Dit eist integrale voorbereiding en samenwerking in de begeleiding van deze evenementen. De betrokken partijen werken met een gezamenlijke evenementen kalender. In de regio Eindhoven werkt Hermes bij grote evenementen altijd samen met de gemeente, NS, politie en de evenementen organisatie. De evenementenkalender is een vorm van preparatie en leidt tot de inzetplanning voor extra toezicht, extra service, en extra informatie. Dit eist integrale voorbereiding en samenwerking in de begeleiding van deze evenementen en eenduidige communicatie naar zowel personeel als reizigers (gewenst gedrag, huis en reisregels).

Dit onderwerp moet zowel de personeelsmonitor als het reizigersoordeel positief beïnvloeden doordat men ziet en merkt dat de verschillende partijen voorbereid zijn, dat men merkt dat er goed wordt samengewerkt en er informatie beschikbaar is. Dat geeft vertrouwen.

Vliegwielteam S&V *(onderdeel in het communicatieplan)*

Vanaf de start van de concessie is sociale veiligheid een agenda onderwerp in het zogenaamde "vliegwielteam". Dit overleg wordt gebruikt als communicatie tool door het betrekken en informeren van chauffeurs over de ontwikkelingen rondom sociale veiligheid. Onderwerpen op de vergaderagenda zijn b.v. het belang van de betrouwbare incidente registratie en de meldingsbereidheid, het belang van aangifte en schade verhalen, de samenwerking met de verkeersleiding, de beschikbare middelen en procedures en de (interne) communicatie. Door deze gesprekken en de verslagen ontstaat er bewustwording waarmee we het gedrag van medewerkers beïnvloeden.

De nazorg en opvolging bij incidenten sociale veiligheid wordt hier ook besproken en gevolgd. Zo gaat bijvoorbeeld de meldingsbereidheid omhoog en verbeterd de betrouwbaarheid van de incidentenregistratie. Het onderwerp sociale veiligheid zal in 2018 ook een module worden in de code 95 opleiding welke elke chauffeur jaarlijks moet volgen om zijn chauffeursdiploma en rijbewijs te mogen gebruiken. Tevens zijn de agendapunten van het vliegwielteam en sociale veiligheid in algemene zin onderdeel van de agenda op het reguliere werkoverleg van chauffeurs.

Dit onderdeel moet zowel de personeelsmonitor als het reizigersoordeel positief beïnvloeden doordat men ziet en merkt dat de verschillende partijen informatie, kennis en kunde in huis hebben, dat men merkt dat er goed wordt samengewerkt, dat er informatie beschikbaar is en dat er maatregelen worden ingezet. Dat geeft vertrouwen.

Expertmeetings *(onderdeel in het communicatieplan)*

In gesprek gaan met betrokkenen stimuleert het delen van ervaringen en kan bijdragen aan het vinden van oplossingen van problemen op het gebied van sociale veiligheid en het bevorderen van het veiligheidsgevoel. Hermes gaat daarom structureel in gesprek met het personeel in zogenaamde vliegwielen bijeenkomsten en organiseert daarnaast expertmeetings. Hier schuiven vertegenwoordigers van reizigers en/of ervaringsdeskundigen “uit de keten” bij aan. De oplossingen en ideeën die uit deze expertmeetings voortkomen worden toegepast in de praktijk. Hermes zal per jaar 4 tot 6 sessies organiseren en hier verslag van uitbrengen.

Door met personeel, reizigers en ketenpartners sociale veiligheidsaspecten te bespreken beïnvloeden we het gedrag al door bewustwording. De bewustwording via de gesprekken dient zich als een olievlek onder het personeel uit te breiden en bij te dragen aan de veiligheidscultuur die Hermes wil creëren.

Lectoraat Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer

De sector beseft dat her en der versnipperd kennis over vraagstukken sociale veiligheid aanwezig is, maar deze kennis blijft gefragmenteerd en ongebundeld. Er is behoefte aan een centraal orgaan/ bijzonder lectoraat die de kennis verzamelt, daar op theoretiseert om dat vervolgens beschikbaar te stellen aan de gehele sector. (Zie ook HIC maatregel 3.1).

Hermes, Arriva, NS en provincie Gelderland zijn de initiatiefnemers en zijn bestuurlijk en financieel bereid om hiertoe een bijzonder lectoraat op te richten. Vanuit een bestaande samenwerking met het lectoraat Integrale Veiligheid zijn bovengenoemde partijen op het idee gekomen dit bijzondere lectoraat onder te brengen bij Avans-EV. Dit idee is tot stand gekomen door de positieve ervaringen met onderzoekers en afstudeerders bij het lectoraat IV van Avans-EV bij Hermes/Connexxion in 2017.

Uitgangspunt nu is dat naast de vier 'founding fathers' het Ministerie ook tot het consortium toetreedt, met elke een mogelijke bijdrage van ongeveer €25.000,- per organisatie per jaar, gedurende in ieder geval vijf jaar. Daarvan kunnen één lector, één onderzoeker en één ondersteuner worden betaald, elk met beperkte aanstellingsomvang.

De formalisering van deze toezeggingen zullen gestalte moeten gaan krijgen na toestemming van de stuurgroep en in overleg tussen de participerende organisaties. Een convenant zal opgesteld worden door reeds betrokken onderzoeker van het EV (Jeroen Nobel) waarbij de verkennende gesprekken over de gezamenlijke ambitie, de belangen, de organisatie, het proces en het uiteindelijke resultaat onderwerp zijn van die gesprekken. De kosten voor Avans: geen (behoudens tijdskosten manager). Er is ook niet op voorhand de verwachting dat er vanuit Avans docent-onderzoekers beschikbaar moeten worden gesteld voor dit lectoraat.

Financiële zaken

De maatregelen die in het bestek beschreven staan, zijn nader uitgewerkt in dit uitvoeringsplan 2018 en worden met zorg uitgevoerd.

Hermes heeft de mogelijkheid om jaarlijks 500.000 euro subsidie (+ indexatie) aan te vragen voor Sociale Veiligheid. Deze subsidie wordt door Hermes besteed aan de personele kosten. Binnen de beschikbare subsidie wordt er voor 2018 door Hermes €10.500,- **extra** beschikbaar gesteld voor innovatieve maatregelen waarbij er tevens €10.500,- extra subsidie beschikbaar wordt gesteld. In het financiële overzicht is terug te vinden welke maatregelen we hiervoor uitvoeren: de data analist Trias, de schouw van hotspots en de pilot bodycam. Voor het uitgebreide communicatieplan sociale veiligheid, zoals onder maatregel 8 is beschreven, zal Hermes budget reserveren (50/50%).

Binnen de concessie worden de volgende personele kosten gemaakt:

Functie	Aantal fte	Loonkosten
Coördinator sociale veiligheid	0,5 fte	€ 35.000
Medewerkers BOA	8 fte	€ 480.000
Servicemedewerkers airport	1.5 fte	€ 75.000
Totaal		€ 590.000

Inhoud / onderwerp	Subsidie	Hermes	Financiering
Proactie			
Convenant			regulier budget Hermes
Overlegstructuur (samenwerking in de Keten)			regulier budget Hermes
Expertmeetings (Thema bijeenkomsten)		€ -	regulier budget Hermes
Vliegwieltteam			regulier budget Hermes
Voortgang en ontwikkeling TRIAS			regulier budget Hermes
Data analist en projectleider TRIAS	€ 5.000,00	€ 5.000,00	ontwikkelbudget 50/50
Dashboard intern sociale veiligheid (gestuurde inzet)	€ -	€ 5.000,00	regulier budget Hermes
Contact en samenwerking meldkamer			regulier budget Hermes
Vervoersverbod (handheld en uitwisselen gegevens)		€ -	regulier budget Hermes
Terrorsime bestrijding		€ -	regulier budget Hermes
Multi etniciteit		€ -	regulier budget Hermes
Lectoraat Avans		€ 8.800,00	Innovatiebudget 50/50
Evenementen kalender			regulier budget Hermes
Preventie			
Zichtbaarheid BOA		€ 16.000,00	regulier budget Hermes
Zichtbaarheid Service		€ 2.500,00	regulier budget Hermes
Zichtbaarheid toezichthouders		€ -	regulier budget Hermes
Techniek in en rond de bus		€ -	regulier budget Hermes
Bodycam (nieuwste versie up date)	€ 3.500,00	€ 3.500,00	ontwikkelbudget 50/50
Device / handheld (nieuwste versie up date)	€ -	€ 16.000,00	regulier budget Hermes
Pin apparatuur (cashless)		€ 4.000,00	regulier budget Hermes
Noodknop chauffeur			regulier budget Hermes
Ontwikkeling nieuwe Viribus		€ -	regulier budget Hermes
Betrouwbaarheid dienstregeling			regulier budget Hermes
Interne communicatie		€ -	regulier budget Hermes
Externe communicatie(plan)	€ 15.000,00	€ 15.000,00	Marketing
Educatie schoolvoorlichting pakket		€ -	regulier budget Hermes
Educatie schoolvoorlichter		€ -	regulier budget Hermes
Schouw hotspots	€ 2.000,00	€ 2.000,00	ontwikkelbudget 50/50

Preparatie			
Code 95 module specifiek thema		€ 50.000,00	regulier budget Hermes
Code 95 praktijkdag			regulier budget Hermes
Spiegelen gedrag	€ -	€ 7.000,00	regulier budget Hermes
BOA module		€ 8.000,00	regulier budget Hermes
RTGB training en examen		€ 1.000,00	regulier budget Hermes
Verkeersregelaar		€ 3.200,00	regulier budget Hermes
Trainingsprogramma medew. Service		€ 2.500,00	regulier budget Hermes
Repressie			
BOA formatie		€ 480.000,00	
Formatie medewerkers Service + flexpoule	€ 500.000,00	€ 75.000,00	Subsidie personele kosten
Manager S&V		€ 35.000,00	
Uitlezen camerabeelden (opsporing / training)		€ -	regulier budget Hermes
Verstrekken camerabeelden (digitaal)		€ -	regulier budget Hermes
Informatie uitwisselen (Politie)		€ -	regulier budget Hermes
Meldprocedure incidenten door reizigers		€ -	regulier budget Hermes
Nazorg			
Proces verbeteren incidenten registratie			regulier budget Hermes
Aangifte (casemanagement en schade verhalen)		€ 16.500,00	
Incidenten protocol en bedrijfsplan			regulier budget Hermes
Monitoring, evaluatie en rapportage			regulier budget Hermes
	€ 510.500,00	€ 756.000,00	
	€ 15.000,00		Marketing

Bijlage: Overzicht basisaanbod

Wat zit er in het basis aanbod van Hermes?

Maatregelen uit jaar & basisplan Hermes
Mobile devices (informatie, BOA app, reisverboden, boetes, kaarten lezen etc)
Mini camera's
Voorlichting scholieren
Barcode QR reader
Mobile ticketing
Smartpin
Out of Home beacons
Klanten interface & Customar Journy doelgroep
Alle medewerkers zijn Service promotors
Opleiding personeel
Dashboard BOA waaruit inzet adviezen op basis incidenten en zwartrijden
Effectieve inzet BOA en toezichthouders (op basis van analyse en i.s.m. Politie
Inzet BOA personeel (8 fte)
Medewerkers Service Airport (1,5 fte)
HTV stagiaires ROC
Vliegwieltteam sociale veiligheid.
Regionaal covenant
Integrale aanpak voor het OV actieprogramma
Uniforme incidenten registratie ABC
Trias
Reisverboden
AZC samenwerking en gerichte inzet
Terrorisme dreiging en communicatie
Crowd management evenementen kalender
Expert meetings
Aangifte proces
Organisatie model: Operationeel team, TL, manager en MIK.
Cashloos ov per januari 2018

Overzicht nieuwe mogelijkheden (niet in basisaanbod)

Welke nieuwe mogelijkheden zijn in het overleg met MuConsult benoemd?

Maatregelen in ontwikkeling (vernieuwend)

Maatregelen als voorstel MU Consult
Pilot zintuigen en veiligheid Roermond. Muziek en kleur
Lesprogramma Tramalant GVB brugklassen. In hun eigenheid
Pilot afrekenen zonder agressie reclame campagne ritprijs
Pilot gastheerschap Randstadrail: service en info & hulp bij kaartverkoop automaten en instap.
Aanbevelingen vanuit Lectoraat Avans Hoge school
Aandacht voor medewerker voorkomt escalatie (People management)
Communicatie intern en extern
Verbinding met Gemeenten aan gaan
hulp organisaties goed regelen.