

West-Brabant

Plan Sociale Veiligheid 2018

Auteur: Willy Lauwerijssen
Datum: 15 maart 2018



www.bravo.info

Bravo
Brabant vervoert ons

samen met  **ARRIVA**
a  company

Inhoud

1	Inleiding.....	4
2	Veiligheid is de basis.....	5
3	Landelijke ontwikkelingen.....	5
3.1	Landelijke ontwikkelingen van invloed op de concessie West-Brabant.....	6
4	Doelstellingen West-Brabant.....	6
4.1	Subjectief: Veiligheidsgevoel medewerkers vergroten.....	7
4.2	Subjectief: Veiligheid gevoel reizigers vergroten.....	7
4.3	Aantal incidenten objectiveren.....	8
4.3.1	Analyse code.....	9
4.3.2	Analyse locatie.....	11
4.3.3	Analyse lijn.....	11
4.3.4	Analyse aanleiding.....	12
5	Uitvoeringsplan: pro-actie.....	12
5.1	Optimaliseren samenwerking.....	12
5.1.1	Convenant West en deels Oost-Brabant.....	12
5.1.2	Incidentenregistratie landelijk.....	13
5.1.3	TRIAS+ (innovatie).....	14
5.1.4	Contact meldkamer.....	15
5.1.5	Vervoersverbod.....	15
5.1.6	Terrorismebestrijding.....	15
5.1.7	Samenwerking Avans.....	16
5.2	Evenementenkalender.....	17
6	Uitvoeringsplan: preventie.....	18
6.1	Schouw haltes (innovatie).....	18
6.2	Communicatieplan sociaal veiliger OV (innovatie).....	18
6.3	Zichtbaarheid toezichthouders.....	18
6.4	Pilot body-camara's toezichthouders (innovatie).....	18
6.5	Techniek in en rond de bus.....	19
6.6	Onderzoek nachtvervoer.....	20
6.7	Betrouwbaarheid uitvoering dienstregeling.....	20
6.8	Communicatie.....	21
6.8.1	Interne communicatie.....	21
6.8.2	Externe communicatie: actuele reisinformatie.....	21
6.9	Voorlichting en educatie.....	22
6.9.1	Samenwerking COA (centraal orgaan opvang asielzoekers).....	22
6.9.2	Educatie en voorlichting op scholen.....	22
7	Uitvoeringsplan: preparatie.....	23
7.1	Training en opleidingen.....	23

7.1.1	Code 95.....	23
7.2	BOA bevoegdheid.....	24
7.3	Training toezichthouders.....	24
7.4	Rituitrijkaart.....	24
8	Uitvoeringsplan: Repressie.....	25
8.1	Inzet toezicht “aanwezig als het er toe doet”	25
8.1.1	Kaartcontroles.....	25
8.1.2	Toezicht	26
8.1.3	Hulp bij calamiteiten.....	26
8.1.4	Uitlezen camerabeelden	26
8.2	Teammanager sociale veiligheid.....	26
8.2.1	Coördineren en aansturen toezichthouders	26
8.2.2	Analyse meldingen	26
8.2.3	Samewerking externe partijen.....	26
9	Uitvoeringsplan; nazorg.....	26
9.1	Uitlezen camera's op afstand.....	26
9.2	Incidenten protocol.....	27
9.3	Aangifte protocol.....	27
10	Uitvoeringsplan; algemeen	27
10.1	Monitoring	27
10.2	Manager S&V.....	27
11	Overleg TOT	27
12	Kosten.....	27
13	Bijlage	29
13.1	Meldingsbereidheid	29

1 Inleiding

Voor u ligt het plan sociale veiligheid 2018 gericht op de concessie West-Brabant. Veiligheid van het personeel en de reizigers zijn binnen Arriva een belangrijk punt van aandacht. Wij zetten ons zo goed mogelijk in om de sociale veiligheid te waarborgen. Echter, als vervoerder kunnen we dit niet alleen. Sociale veiligheid hangt voor een groot deel samen met maatschappelijke ontwikkelingen en samenwerking met verschillende veiligheidspartners is noodzakelijk. In West-Brabant wordt de samenwerking met onder andere de provincie, Hermes, NS, politie en veiligheidsregio geïntensiveerd.

We hebben dit vernieuwende plan opgesteld in een aantal werksessies, met Hermes, de provincie en Muconsult. In dit plan zetten wij meer in op de wens van de provincie om innovatieve maatregelen door te voeren. Daarnaast streven we naar een goede balans tussen proactieve en repressieve maatregelen. In dit plan zullen wij ingaan op de volgende onderdelen:

- Context
 - Veiligheid is de basis
 - Landelijke ontwikkelingen
 - De doelstellingen sociale veiligheid
- Het uitvoeringsprogramma van maatregelen.

Het uitvoeringsprogramma van maatregelen wordt geclusterd aan de hand van de vijf fasen van de veiligheidsketen:

- Proactie: In de planfase en door overleg voorkomen van risicovolle situaties
- Preventie: Het klein houden van risico's (voorlichting)
- Preparatie: Voorbereid zijn op het bestrijden van incidenten
- Repressie: Het daadwerkelijk bestrijden van incidenten
- Nazorg: Evaluatie en terugkeren naar een normale situatie na een incident

Dit plan staat los van het traject "op weg naar cashloos". Hier zijn separate afspraken over gemaakt. Vanaf 1 december 2017 kan in de Brabantse bussen alleen nog met OV-Chipkaart, papieren kaartje betaald met pin op de bus of uit voorverkoop c.q. e-ticket gereisd worden.



2 Veiligheid is de basis

Welzijn en veiligheid in de breedste zin van het woord staat bij Arriva hoog op de agenda en is onlosmakelijk verbonden met goed werkgeverschap. Hoewel fysieke veiligheid in de definitie los staat van sociale veiligheid, geloven wij dat het één niet zonder het andere kan. Beide hebben immers te maken met (gevoel van) veiligheid. Veilige bussen, gebouwen en werkplekken is uiteraard de standaard. Het is allemaal onderdeel van onze reguliere bedrijfsvoering maar raakt langs alle kanten het (gevoel) van veiligheid. Daarnaast geloven wij dat gezonde en veerkrachtige medewerkers en chauffeurs bijdragen aan zowel het veiligheidsgevoel van de buschauffeur zelf, als aan het veiligheidsgevoel van reizigers. Ook denken wij dat medewerkers die goed in hun vel zitten adequater kunnen optreden bij mogelijke incidenten en sneller in staat zijn de situatie te de-escaleren. Door onze inspanningen van de afgelopen jaren is het verzuim door ziekte bij Arriva in regio Zuid historisch laag. Hier zijn wij trots op en willen deze lijn graag doorzetten in 2018.

Ook in 2018 zetten wij daarom extra in op de fysieke veiligheid en welzijn van onze medewerkers. Hieronder vallen zaken als mentale gezondheid, vitaliteit en het terugdringen van verzuim. De concrete acties die Arriva uitvoert in 2018 zijn:

1. Landelijk een BHV (Bedrijfs Hulpverlening, onderdeel ARBOwet) nulmeting uitvoeren op al haar locaties en deze te blijven monitoren
2. Aan de hand van de resultaten van de BHV-meting stellen wij een activiteitenplan op.
3. De RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie, onderdeel ARBOwet) worden onder de loep genomen.
4. Extra aandacht blijven besteden aan de vitaliteit medewerkers en het verzuim.

In de volgende hoofdstukken beschrijven wij de activiteiten sociale veiligheid die dichterbij de oorspronkelijke definitie staan. Bij een aantal maatregelen zullen wij de link met onze visie betreffende de fysieke veiligheid van onze medewerkers aanstippen.

3 Landelijke ontwikkelingen

Er is gelukkig veel aandacht voor sociale veiligheid. Dit onderwerp staat dan ook (landelijk) op de politieke agenda. Op 25 oktober 2016 is er door het Ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ), het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW), de decentrale overheden, de streekvervoerders, NS en de vakbonden een integraal actieprogramma in het openbaar vervoer vastgesteld. Dit actieprogramma is opgesteld aan de hand van de High Impact Crime aanpak (HIC-aanpak). De HIC-aanpak is een succesvolle aanpak welke VenJ gebruikt bij delicten die een grote indruk achterlaten bij het slachtoffer. Het integrale karakter van de HIC-aanpak is de kracht. Hierdoor wordt een veiligheidsprobleem met alle betrokken partners over de volle breedte aangepakt.

In de HIC-aanpak zijn 23 maatregelen opgenomen die de sociale veiligheid moeten verbeteren. Ook Arriva doet mee aan deze landelijke HIC aanpak, en volgt de pilotprojecten in andere regio's op de voet. Daarnaast zijn er in deze HIC aanpak afspraken gemaakt die gezamenlijk doorgevoerd worden. Indien een onderwerp in dit uitvoeringsplan aansluit bij de "HIC-aanpak" wordt dit erbij vermeld. Onderstaande link verwijst naar de site van de Rijksoverheid "landelijke aanpak onveiligheid in het Openbaar Vervoer".

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/openbaar-vervoer/maatregelen-tegen-onveilig-gevoel-in-het-ov>

Op 21 december 2017 is een voortgangsrapport “voortgang sociale veiligheid in het OV” gepubliceerd. Deze publicatie bevat:

1. Brief aan de Tweede kamer van staatssecretaris Infrastructuur en Waterstaat en Minister Justitie en Veiligheid.
2. Voortgangsrapport integraal Actieprogramma Sociale Veiligheid
3. Rapport verkenning informatie uitwisseling sociale veiligheid openbaar vervoer en politie

Onderstaande link verwijst naar deze publicatie.

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2017/12/21/voortgang-sociale-veiligheid-in-het-ov>

3.1 Landelijke ontwikkelingen van invloed op de concessie West-Brabant

Een groot aantal van de 23 HIC maatregelen zijn ook voor West-Brabant van toepassing of worden door Arriva toegepast.

Maatregel 1.1: Pinnen op de bus

In 2016 heeft een brute overval plaats gevonden in de concessie West-Brabant en drie in de concessie Oost-Brabant. Dit is van invloed geweest op het veiligheidsgevoel van onze medewerkers. Arriva heeft direct na de overvallen een tijdelijk pakket van maatregelen ingevoerd ter overbrugging van de periode tot aan de invoering van cashloos OV. De extra maatregelen betreffen voornamelijk extra toezicht en beveiliging. Per 1 december 2017 is het cashloos betalen in alle Brabantse Arriva bussen geïmplementeerd. Hierdoor is al het contant geld van de bussen verdwenen en is de aanleiding tot het plegen van een overval kleiner geworden. We verwachten dat door deze maatregel het personeel zich weer veiliger gaat voelen tijdens hun werk. Uit de dagelijkse contacten met chauffeurs uit West-Brabant blijkt ook dat zij erg enthousiast zijn over het cashloos traject en de effecten op hun werk. In de landelijk HIC-aanpak wordt gesproken over streven 1 januari 2018 cash van de bus waarbij aangegeven wordt dat dit niet haalbaar is voor alle concessies.

Maatregel 1.2: Pilot bodycams

Maatregel 1.3: Benutten beelden bodycams

Maatregel 2.1: Samenwerking en inhuur BOA's.

Maatregel 2.4: Stimuleren aangifte

Maatregel 3.1: Deelname Platform Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer voor kennisuitwisseling.

Maatregel 5.1: Uniformering van de terminologie en incidentenregistratie.

4 Doelstellingen West-Brabant

Met dit sociale veiligheidsplan richt Arriva zich op het verbeteren van het veiligheidsgevoel bij onze reizigers en medewerkers en werkt aan het terugdringen van het aantal incidenten. Hierbij zijn zowel subjectieve als objectieve resultaten van belang:

- Subjectief: Gevoel veiligheid medewerkers vergroten.
- Subjectief: Gevoel veiligheid reizigers vergroten
- Objectief: Terugdringen aantal incidenten

Arriva heeft zichzelf hierbij de volgende subjectieve en objectieve doelen gesteld:

- Subjectief: Het doel is dat het personeel in 2018 een rapportcijfer voor de sociale veiligheid van minimaal een 7,0 geeft en dat het rapportcijfer minimaal 0,1 punt hoger is dan het landelijke gemiddelde.
- Subjectief: Bij de reizigers streven wij naar een rapportcijfer van minimaal een 8,1 voor de veiligheid van de rit en minimaal 0,1 punt hoger dan het landelijk gemiddelde.

- Objectief: Wij streven naar een zo objectief en compleet mogelijk beeld van het aantal incidenten. Daarbij gaan wij in 2018 onder andere het aantal instappers koppelen aan het aantal incidenten. Bovendien zetten wij TRIAS in als analysetool voor specifieke vraagstukken.

4.1 Subjectief: Veiligheidsgevoel medewerkers vergroten

Om het subjectieve veiligheidsgevoel van de medewerkers te meten, hanteert Arriva twee meetinstrumenten.

1. Jaarlijkse Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO) van Arriva.
2. Twee jaarlijkse Personeelsmonitor (alle OV bedrijven m.u.v. NS), CROW-KpVV namens de gezamenlijke overheden

De vragen van het MTO 2017 zijn door Arriva afgestemd op de vraagstelling van de landelijke personeelsmonitor. De respons van het MTO liggen bij Arriva Brabant rond de 75%. De respons van de personeelsmonitor ligt doorgaans veel lager (31% in 2017), waardoor de personeelsmonitor niet altijd een representatief beeld schetst.

Personeelsmonitor: betrokkenheid enquête				
respons	2014	2016	delta	opmerkingen
landelijk totaal	29%	24%	-5%	
Arriva totaal	26%	25%	-1%	
West-Brabant	23%	31%	8%	2014 Veolia

Figuur 1: respons personeelsmonitor

Om onze resultaten goed te kunnen vergelijken met het landelijk gemiddelde en de ontwikkeling in andere concessies, houden we in dit plan de resultaten van de twee jaarlijkse personeelsmonitor aan. In onderstaande figuur zijn de resultaten van de personeelsmonitor opgenomen. Hierin is te zien dat het personeel van West-Brabant sociale veiligheid het rapportcijfer 6,9 gegeven. Dit ligt 0,1 punt hoger dan het landelijke gemiddelde. Desalniettemin is ons doel om minstens een 7,0 te behalen en de 0,1 punt hoger dan het landelijk gemiddelde te behouden danwel vergroten.

Personeelsmonitor: oordeel personeel sociale veiligheid				
rapportcijfer	2014	2016	delta	opmerkingen
landelijk totaal	7,0	6,8	-0,2	
Arriva totaal	7,2	6,9	-0,3	
West-Brabant	7,0	6,9	-0,1	

Figuur 2: resultaten personeelsmonitor

4.2 Subjectief: Veiligheid gevoel reizigers vergroten.

Om het veiligheidsgevoel van reizigers te meten, houden we de jaarlijkse OV-klantbarometer aan. Deze OV-klantbarometer wordt in opdracht van de gezamenlijke overheden uitgevoerd door CROW-KpVV. De resultaten van de klantbarometer 2016 zijn opgenomen in tabel 3.3. Hierin is te zien dat klanten de sociale veiligheid in onze bussen hoge cijfers geven. Zo scoort de veiligheid van de rit een 8,1 en de algemene veiligheid een 7,8. Het doel is minimaal een 8.1 voor veiligheidsgevoel van de rit en minimaal 0,1 hoger dan landelijk gemiddelde behouden.

score CROW klantenbarometer sociale veiligheid						
West-Brabant						
	2013	2014	2015	2016	landelijk 2016	Δ t.o.v. landelijk
algemeen	7,6	7,7	7,7	7,8	7,7	0,1
rit	7,9	7,9	8,0	8,1	8,0	0,1
instap halte	7,7	7,8	7,8	8,0	7,8	0,2

Figuur 3: resultaten klantbarometer

Opvallend is dat het personeel structureel een slechter rapportcijfer geeft dan de reizigers. Dit is een beeld wat bij alle vervoerders landelijk terugkomt. Er is nog nooit onderzoek gedaan is naar de oorzaak van dit verschil en de oorzaak is daarom lastig te verklaren.

4.3 Aantal incidenten objectiveren

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 (bijlage 13.1). Hieruit blijkt dat de ernstige incidenten bijna altijd gemeld worden. Deze vallen allemaal onder de A incidenten. Hinderen, lastig vallen, treiteren en pesten worden het minst gemeld. Dit betreft B incidenten. Er is helaas geen echte 100% objectieve meetmethode om het aantal incidenten te meten. Met heldere landelijke afspraken over registratie, categorieën (figuur 6) en het stimuleren van personeel om te melden zijn goede stappen gezet. Meer aandacht voor het verbeteren van de registratie op korte termijn kan resulteren in meer incidenten zonder dat het OV onveiliger wordt. Actie 5.1 van de landelijke HIC aanpak is het uniformering terminologie en incidenten registraties. Per 1 januari 2017 is deze actie landelijk uitgevoerd.

5. Overig			
	Maatregel	Planning start	Voortgang
5.1	Uniformering van de terminologie en incidentregistraties	Q4 2016	MuConsult heeft in opdracht van DOVA/CROW een rapport opgeleverd. Vervoerders hebben met terugwerkende kracht per 1 januari 2017 toegezegd volgens de uitkomsten van het rapport op de aangepaste wijze uniform te registreren. Actie afgerond.

Figuur 4: actie 5.1 landelijke HIC aanpak

ABC Methodiek - Sociale Veiligheid Arriva Nederland

Categorie A (strafbare feiten)		
A1	MISHANDELING <i>Mishandeling Personeel (A1a)</i> <i>Mishandeling Reiziger (A1b)</i>	<u>Fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht wordt aan personeel/reiziger.</u> Slaan, schoppen, aanrijden persoon, knijpen, bijten, laserpen-letsel, neersteken en buitencategorie: (poging tot) doodslag, etc.
A2	BEDREIGING MET WAPEN <i>Gewapende bedreiging Personeel (A2a)</i> <i>Gewapende bedreiging Reiziger (A2b)</i>	<u>Bedreiging met wapen tegen personeel of reiziger, maar zonder dat het daadwerkelijk tot geweld komt, waaronder beroving/overval met wapen.</u> Wapen tegen hoofd, intimiderend laten zien van wapen (pistool, mes, knuppel, etc.).
A3	BEDREIGING ZONDER WAPEN <i>Bedreiging zonder wapen Personeel (A3a)</i> <i>Bedreiging zonder wapen Reiziger (A3b)</i>	<u>Bedreiging van personeel of reiziger zonder dat het daadwerkelijk tot geweld komt.</u> Alleen strafrechtelijke bedreiging: dreigen letsel toe te brengen of bedreigen met de dood: "ik sla je in elkaar", "maak je dood", etc. NIET "ik weet waar je woont", "ik kom je opzoeken", etc. → B1
A4	DIEFSTAL <i>Diefstal Personeel (A4a)</i> <i>Diefstal Reiziger (A4b)</i>	Diefstal, zakkenroller zonder fysiek geweld. In voertuig, of op halte of station.
A5	TERRORISTISCHE AANSLAG	<u>Plegen van of dreigen met op mensenlevens gericht geweld met een terroristisch oogmerk.</u> Dreigen de boel op te blazen, schietpartijen te houden en/of uitvoering hiervan.
A6	VANDALISME	<u>Optreden tegen opzettelijk vernielen, bekladden, onbruikbaar maken van goederen. Niet constateren maar optreden.</u> Politie en/of BOA's inzetten als vernielingen worden aangebracht aan voertuig, halte of station. Niet de schade constateren maar dader(s) op heterdaad betrappen
A7	OVERIGE OVERTREDINGEN	Spugen, aanranding, verzet/geweld tegen BOA (wederspanningheid), overtreden reisverbod en overige misdrijven.
Categorie B (overtredingen wet personenvervoer 2000)		
B1	ONGEWENST GEDRAG <i>Ongewenst gedrag tegen Personeel (B1a)</i> <i>Ongewenst gedrag tegen Reiziger (B1b)</i>	<u>Ongewenst gedrag tegenover OV-personeel en/of reizigers.</u> Alle vormen van ongewenst gedragen, verbaal en non-verbaal die niet direct strafbaar zijn.
B2	MISBRUIK VOORZIENINGEN	<u>Moedwillig verstoren van de exploitatie</u> Baldadigheid, misbruik (nood)voorzieningen, aanwijzingen personeel niet opvolgen, stopknop indrukken zonder uit te stappen, voorwerpen tegen het voertuig gooien zonder schade, voorwerpen op de rails, gooien met etenswaar, bekladden interieur (heterdaad) etc.
B3	BETALINGSPROBLEMEN	<u>Reiziger die niet wil betalen, geen geldig vervoersbewijs heeft, om deze reden niet mee mag en gaat.</u> Proberen te reizen met ongeldig vervoersbewijs, niet inchecken, naar binnen glippen achterdeur, met groot geld betalen, etc.
B4	VERDACHT PAKKET/GEDRAG/SITUATIE	<u>Verdacht pakket, gedrag of situatie waardoor halte/station/voertuig ontruimd moet worden</u> Een ontruimd station door een verdacht pakket, persoon of situatie op last van de politie.
B5	OVERLAST	<u>Overlast in de breedste zin van het woord</u> Bedelen, muzikanten, slapers, drank/drugs, verwarde personen, hangjongeren, geluidsoverlast, wildplassen, vechtlende passagiers etc.
B6	OVERIGE VERSTORINGEN	<u>Alle overige overtredingen die niet in bovenstaande categorieën vallen maar wel vallen onder WpV 2000.</u> Bijv. (gezochte) persoon die door politie uit het voertuig wordt gehaald ed.
Categorie C (overtreden huisregels)		
C1	OVERTREDEN HUISREGELS	<u>Optreden bij overtreden huisregels, dus niet constateren zonder actie te ondernemen</u> Voeten op de bank, roken, geluidsoverlast, gevaarlijk gedrag, openhouden/trekken deuren, eten en drinken
C2	VERONTREINIGING/VERNIELING BUS	Geconstateerde verontreiniging of vernieling bus. Overgeven, bus bekrast of beklad, drinken gemorst, etc. Iemand betrappen op vernieling → A6. Iemand betrappen op moedwillig verontreinigen, bijvoorbeeld bekladden → B2
C3	VERNIELING/VERONTREINIGING HALTE	Geconstateerde vernieling of verontreiniging van stations en haltes. Bij op heterdaad betrappen vernieling → A6

Figuur 5: Uniforme ABC methodiek per 1 januari 2017

Door het uniformeren van afspraken, zijn de resultaten van 2017 en 2016 lastig met elkaar te vergelijken zijn. Arriva heeft daarom ook separaat de incidenten van 2016 gecodeerd naar de nieuwe definities van 2017. In onderstaande analyses wordt gebruik gemaakt van de nieuwe definitie voor zowel 2017 als 2016.

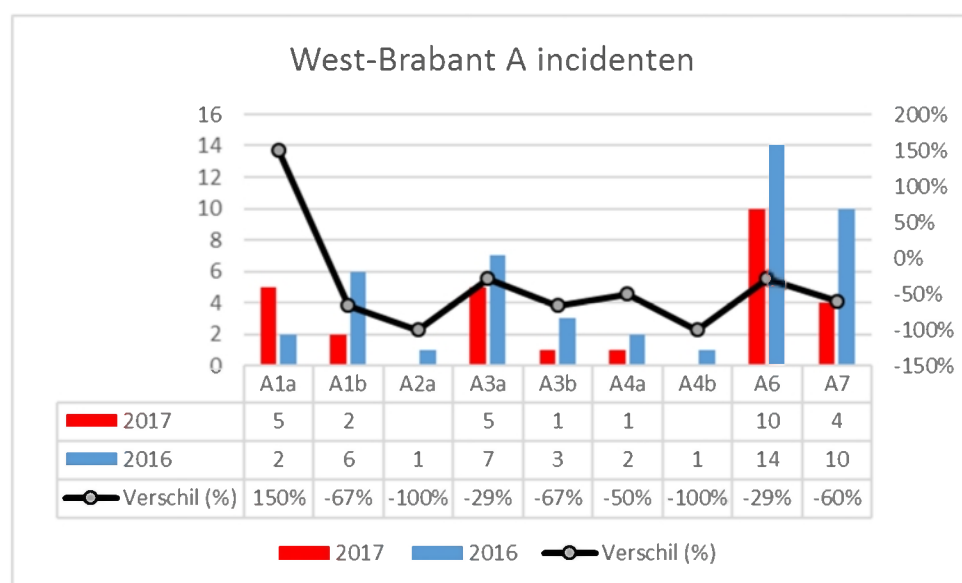
4.3.1 Analyse code

In onderstaande tabel staat een overzicht van de gemelde en opnieuw gecodeerde ABC incidenten in 2016 en 2017.

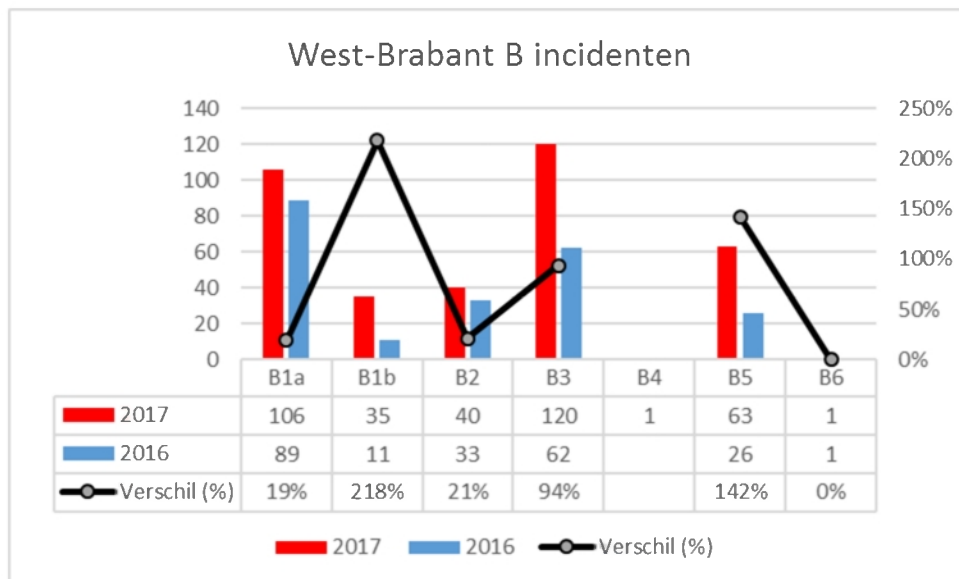
West-Brabant			
Code	2017	2016	Vershil (%)
A	28	46	-39%
A1a	5	2	150%
A1b	2	6	-67%
A2a		1	-100%
A3a	5	7	-29%
A3b	1	3	-67%
A4a	1	2	-50%
A4b		1	-100%
A6	10	14	-29%
A7	4	10	-60%
B	366	222	65%
B1a	106	89	19%
B1b	35	11	218%
B2	40	33	21%
B3	120	62	94%
B4	1		
B5	63	26	142%
B6	1	1	0%
C	316	216	46%
C1	20	31	-35%
C2	89	46	93%
C3	207	139	49%
Totaal	710	484	47%

Figuur 6: ABC incidenten codering 2017.

Bij de A incidenten zien we over de gehele lijn een daling van het aantal incidenten. Uitzondering hierop zijn de A1a incidenten (mishandeling personeel); dat aantal is ruim verdubbeld van 2 naar 5. Bij de B incidenten zien we de grootste stijging bij incidenten waarbij passagiers slachtoffer zijn van (verbale) agressie en ongewenst gedrag, B1b, met 218 procent, en overlast met 142 procent. Daarnaast zien we een grote toename van het aantal betalingsproblemen; dat is bijna verdubbeld. Het aantal incidenten waarbij het personeel direct slachtoffer is van (verbale) agressie en ongewenst gedrag, B1a, is gestegen met 19 procent. Een goede ontwikkeling is dat per saldo het aantal A incidenten afneemt. Gemelde B incidenten nemen wel toe. Deze stijging zou veroorzaakt kunnen worden door de aandacht om de meldingsbereidheid te vergroten, maar met zekerheid kan dat nooit gezegd worden.



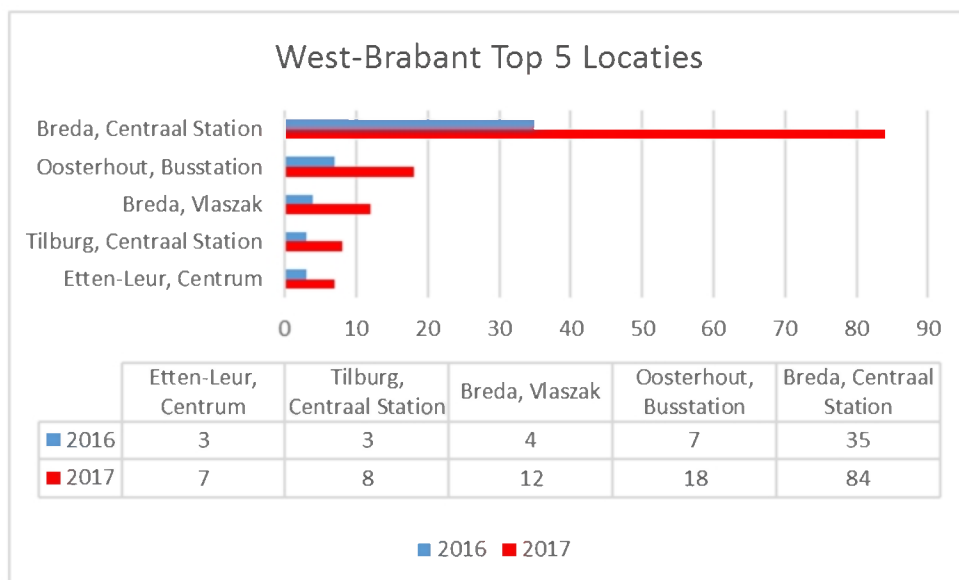
Figuur 7: aantal gemelde A incidenten, codering 2017



Figuur 8: aantal gemelde B incidenten, codering 2017

4.3.2 Analyse locatie

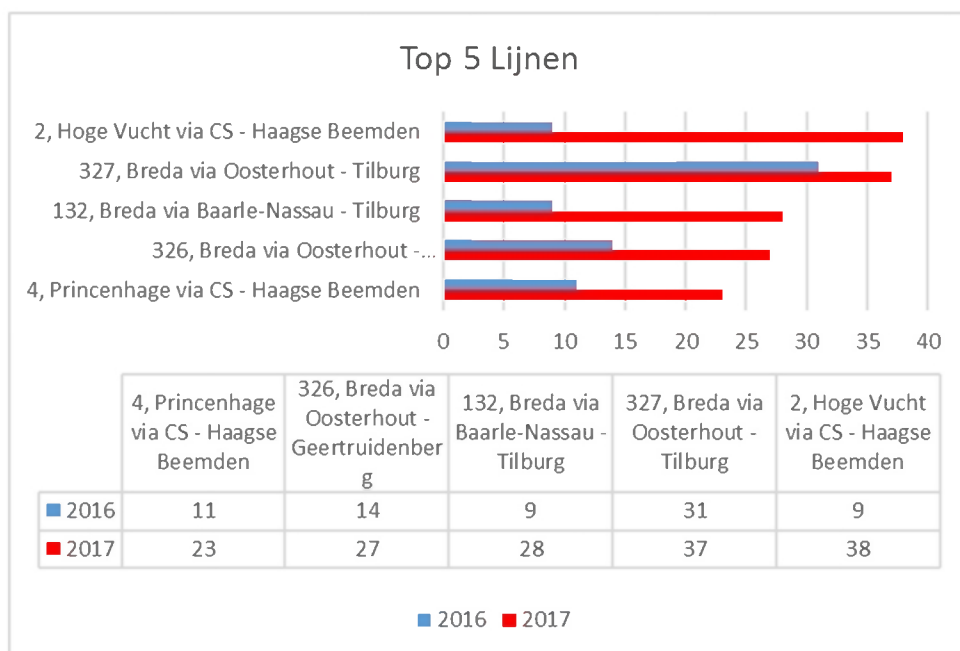
84 Van de 394 A en B incidenten, respectievelijk 21 procent, vonden plaats op het Centraal station Breda. Dat is een stijging van 133 procent ten opzichte van 2016. Het aandeel in het totaal aantal incidenten was toen nog 13 procent. Bij de nummers 2 en 3, Busstation Oosterhout en Vlaszak Breda, steeg het aantal A en B incidenten nog veel meer dan gemiddeld met respectievelijk 157 en 200 procent. In 2018 besteden we extra aandacht in de vorm van toezicht aan deze twee locaties. De locaties die het hoogste scoren zijn ook de locaties met de meeste reizigers. Tilburg CS scoort lager omdat daar niet zoveel lijnen (en dus reizigers) van West-Brabant komen.



Figuur 9: Top 5 locaties, gemelde A en B incidenten, codering 2017

4.3.3 Analyse lijn

Stadslijn 2 in Breda is een opvallende nummer 1 in 2017. Het aantal A en B incidenten steeg daar met meer dan 300 procent ten opzichte van 2016. In 2016 stond deze lijn niet in de top 10. Op stadslijn 1 gaan wij in 2018 extra toezicht en kaartcontrole inzetten.



Figuur 10: Top 5 lijnen, gemelde A en B incidenten, codering 2017

4.3.4 Analyse aanleiding

Onderdeel van sociale veiligheid is ook dat reizigers betalen voor hun reis. Arriva heeft een gesloten instapregime waarbij elke reiziger in principe door de chauffeur gecontroleerd wordt op een geldig plaatsbewijs. Daarnaast voeren ons toezichthouders extra kaartcontroles uit. Controle van het vervoerbewijs is de grootste veroorzaker van A en B incidenten en wordt jaarlijks groter. Cijfers alleen zeggen niet alles. Het verhaal en begrip erachter zal ons brengen tot een betere sociale veiligheid.

Aantal incidenten	Jaar	
Aanleiding	2017	2016
T1 Controle vervoersbewijs	145	81

Figuur 11: aanleiding T1 A en B incidenten

De uitkomsten van deze analyses wordt in de keuze voor het maatregelenpakket 2018 meegenomen.

5 Uitvoeringsplan: pro-actie

In dit hoofdstuk worden de maatregelen beschreven die in de pro-actie fase worden genomen. De pro-actie maatregelen zijn gericht op het voorkomen van risicovolle situaties. De kern hier is (nieuwe) samenwerking (en), innovatie en risico- en informatie gestuurd inzetten van personeel en toezicht.

5.1 Optimaliseren samenwerking

5.1.1 Convenant West en deels Oost-Brabant

Het is nog niet vanzelfsprekend dat gemeenten samen met vervoerders werken aan sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Toch is in 2016 een vernieuwend samenwerkingsconvenant afgesloten tussen de West-Brabantse gemeenten, politie-eenheid Zeeland-West-Brabant en Arriva. De gemeenten die mee doen zijn: Aalburg, Alphen Chaam, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Breda, Dongen, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Gilze-Rijen, Goirle, Halderberge, Hilvarenbeek,

Loon op Zand, Moerdijk, Oisterwijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenberg, Tilburg, Waalwijk, Werkendam, Woensdrecht, Woudrichem en Zundert.

In 2018 wordt de samenwerking met deze gemeenten verder geïntensiveerd. Hiertoe neemt Arriva het eerste initiatief om de complete matrix van aanspreekpunten helder te krijgen en up-to-date te houden. Doel is de contacten levend te houden en elkaar te blijven vinden als er problemen zijn. Het is van belang alvorens een crisissituatie zich aandoet heldere afspraken te maken. Daarom worden in deze nieuwe samenwerking afspraken gemaakt over onder andere wie met wie communiceert in crisissituaties.

5.1.2 Incidentenregistratie landelijk

In het kader van de HIC-aanpak, wordt er onderzoek gedaan naar de koppeling van de incidentenregistratie van vervoerders met de incidentregistratie van de politie (maatregel 5.2). Het doel van deze maatregel is het verbeteren van de informatiedeling en het intensiveren van de samenwerking.

5.2	Onderzoek koppeling gegevens incidentregistratie vervoerders en politie	Q1 2017	Er loopt een verkenning naar de samenwerking tussen politie en vervoerders in de verschillende concessiegebieden met als focus de huidige samenwerking en een inventarisatie naar behoeften/functionaliteiten. Dit rapport is 21 december 2017 opgeleverd.
-----	---	---------	--

Figuur 12: maatregel 5.2 landelijke HIC-aanpak

Zowel de politie, de vervoerders, als ProRail en NS houden databases bij waarin incidenten worden geregistreerd. Om een volledig beeld te krijgen van de omvang en aard van de veiligheidsproblematiek in het OV, is het van belang om verschillende databases aan elkaar te koppelen. Zo worden hoeveelheid, tijden, locaties en soorten problemen in en om het OV inzichtelijk. De database en analysetool die gebruikt wordt heet TRIAS (Transparant Risicobeheersing & Incidenten Analyse Systeem). TRIAS heeft 3 pijlers waar Arriva actief aan meewerkt, ter verbetering van de veiligheid in het openbaar vervoer :

1. Samenwerkingsmodel Veiligheids-partners
2. Eén grensoverschrijdend informatiesysteem (middels NDOV)
3. Gerichte acties (die vanuit brede analyse gedaan worden)

In het rapport van 21 december 2017 is beschreven dat partijen in verschillende mate behoefte hebben aan informatie uitwisseling. De urgentie voor een landelijk data-analyse systeem verschillen. Vooral streekvervoerders hebben behoefte aan een dergelijk landelijk systeem.

Samenwerking & grensoverschrijdend informatiesysteem

De meeste concessies en vier politie-eenheden delen hun data in TRIAS. Betreffende de samenwerking in de regio West-Brabant, loopt Arriva nog tegen een aantal beperkingen aan. Zo houdt NS een eigen database bij en politie Zeeland-West-Brabant wacht de landelijke richtlijnen van de politie af. Volgens de brief van staatsecretaris van I&W en de minister van J&V van 21 december is de landelijke politie bereid informatie te delen met vervoerders.

Dat is in ons convenant al geregeld onder 4.3 uitwisselen informatie. Het aanleveren door de politie van incidenten in TRIAS is echter een ander verhaal. Momenteel onderzoekt de politie Zeeland-West-Brabant de effecten van deze brief.

Arriva blijft echter ook in 2018 bijdragen aan de algemene acceptatie van TRIAS onder (mogelijke) samenwerkingspartners in de regio, door onder andere met het NDOV te participeren in de technische doorontwikkeling van TRIAS, de mogelijkheden van TRIAS te blijven verkennen en op basis van de analyses gerichte acties uit te voeren. Onze ervaringen en successen met TRIAS zullen wij delen om als voorbeeldfunctie voor andere samenwerkingspartners in de veiligheidsketen te kunnen fungeren.

5.1.3 TRIAS+ (innovatie)

In 2017 hebben wij TRIAS onder andere intensief gebruikt om effecten van cashloos betalen te monitoren en de complete invoering op 1 december 2017 te ondersteunen. Wij hebben daarbij twee vergelijkbare perioden geanalyseerd, waarin pin betalingen nog niet geïntroduceerd is en de periode waarin pin gefaseerd en gedeeltelijk geïntroduceerd is. Het valt op dat het aantal problemen rondom betalingen toenemen, maar dat dit geen relatie heeft met cashloos. Dit is een landelijk beeld. Het heeft geholpen om onder druk van media en emoties rondom dit onderwerp de effecten objectiever in kaart te kunnen brengen.

West en Oost Brabant	A en B incidenten	
probleem	okt 15 - sept 16	okt 16 - sept 17
niet kunnen/willen betalen	97	145
niet kunnen/willen pinnen	0	17
contant geld	13	23
totaal	110	185

Figuur 13: incidenten betalingsproblemen ter voorbereiding volledig cashloos

Doorontwikkeling mogelijkheden TRIAS

Een voorbeeld van het verkennen van de mogelijkheden van TRIAS is om breder te kijken dan het aantal incidenten. Zoals eerder genoemd, kunnen aantallen reizigers van invloed zijn op het aantal incidenten. De kans op een incident is groter als er meer reizigers zijn. In grote steden met meer reizigers vinden er doorgaans vaker incidenten plaats en zijn de aantal meldingen vaak hoger dan in landelijke gebieden. Hierdoor lijken steden vaak onveiliger dan landelijke gebieden. Echter, zeggen aantallen meldingen nauwelijks iets over de objectieve veiligheid. Als we het aantal meldingen delen door het aantal reizigers, kan blijken dat een landelijk gebied 'onveiliger' is dan de grote steden.

Daarnaast staan sommige incidenten los van reizigers, zoals het bekogelen van bussen met stenen en de overvallen. Dit soort incidenten kunnen ook juist voorkomen bij weinig reizigers. Bij deze situaties is mogelijk het aantal dienstregelingsuren (DRU) een goede maatstaf. Hoe meer op de weg, hoe meer kans op een incident van buiten af.

Ook gebruikt Arriva bij de modaliteit trein in analyses regelmatig het aantal uitgeschreven Uitstel van Betaling (UVB). Cijfers interpreteren en analyseren is geen druk op de knop, maar een vak waar kennis en kunde voor nodig is. In onze ogen zou TRIAS dan ook in combinatie met andere informatiebronnen gebruikt moeten worden door gespecialiseerde business analisten. Arriva heeft zo'n gespecialiseerde business analist in huis, die ervoor zorgt dat de informatie uit TRIAS steeds meer verdieping krijgt en daardoor begrijpelijker en gericht te gebruiken is.

In 2018 zetten we daarom in op het nauwkeurig in kaart brengen van veiligheid door het aantal incidenten te koppelen aan reizigers, dienstregelingsuren, uitgeschreven proces verbaal en eventuele andere bronnen. Dit geeft een objectiever beeld van het aantal incidenten. Kort samengevat, in 2018 voert Arriva vernieuwende en gerichte acties uit om een zo objectief mogelijk beeld te creëren van de veiligheid. Arriva streeft hierbij naar:

- Meldingen: Zo objectief en compleet mogelijk

Actie: In 2018 wordt sociale veiligheid een regelmatig terugkerend item in de wekelijkse vestigingsnieuwsbrief. Hoe en wat (conform landelijke methodiek) te melden bij onze verkeersleiding is daar ook onderdeel van.

- TRIAS: maximaal inzetten als analysetool en gebruik voor specifieke vraagstukken

Actie: In 2017 is Arriva begonnen met de inzet van analyse tool TRIAS bij specifieke vraagstukken, bijvoorbeeld om de effecten cash van de bus te analyseren. In 2018 wordt dit gecontinueerd.

- TRIAS+: TRIAS verrijken met andere informatiebronnen

Actie: Arriva verrijkt TRIAS informatie onder andere met instappers, dienstregelingsuren en uitgeschreven proces verbalen. Daarnaast wordt gekeken of nog meer bronnen relevant zijn voor specifieke vraagstukken. Dit om tot een vollediger analyse te kunnen komen.

De business analist vertaalt de bevindingen ook naar managementrapportages. Hierdoor kunnen wij informatie gestuurd acties en toezicht inzetten.

5.1.4 Contact meldkamer

In het landelijk convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer van 2012 is vastgelegd dat de concessiehouder en politie afspraken maakt over contact tussen beide meldkamers. Arriva heeft dit geborgd met haar landelijke ASL (Arriva verkeersleiding bus). Chauffeurs melden voorvallen en calamiteiten via boordcomputer (Albatros systeem) waarbij automatisch alle relevante gegevens mee komen: busnummer, lijnnummer, omloopnummer, chauffeursnaam/nummer en locatie van het voertuig. Onze ASL belt rechtstreeks naar betreffende meldkamer voor politie, ambulance en brandweer. Arriva heeft alle plaatsnamen van Nederland in haar telefoonapplicatie gekoppeld aan het juiste meldkamer telefoonnummer. Toezichthouders bellen ook via onze ASL de hulpdiensten.

Deze nieuwe en snelle vormen van communicatie zijn succesvol geïntegreerd in onze processen en hebben een escalatie van een aantal incidenten voorkomen. Onderstaande een voorbeeld van een logging van onze verkeersleiding op 27 november 2017 locatie Roosendaal.

Pass. zit achter in de bus te slopen. Het blijkt om een bekend iemand te gaan, die de afgelopen periode al meer overlast bezorgd. Toezicht rijdt bus tegemoet. Politie ingelicht. Update: Politie heeft persoon uit de bus gehaald. Ch en Toezichthouder hebben e.e.a. toegelicht. Ch vervolgd dienst met vertraging

5.1.5 Vervoerverbod

In het landelijk convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2012 is vastgelegd dat de concessiehouder, indien nodig, vervoerverboden oplegt en afspraken maakt over de handhaving van reis- en verblijfsverboden met politie en OM (Openbaar Ministerie). Het implementeren van het reisverbod heeft in Nederland alleen in de trein plaatsgevonden. Onze collega's in andere trein concessies hebben ervaring met het reisverbod en voeren het ook uit.

Landelijk wordt er verder invulling gegeven aan dit onderwerp. In Brabant volgen wij de ontwikkelingen en zullen bij meer duidelijkheid over de werkwijze erop inspelen door in de bus in West-Brabant de processen aan te passen.

5.1.6 Terrorismebestrijding

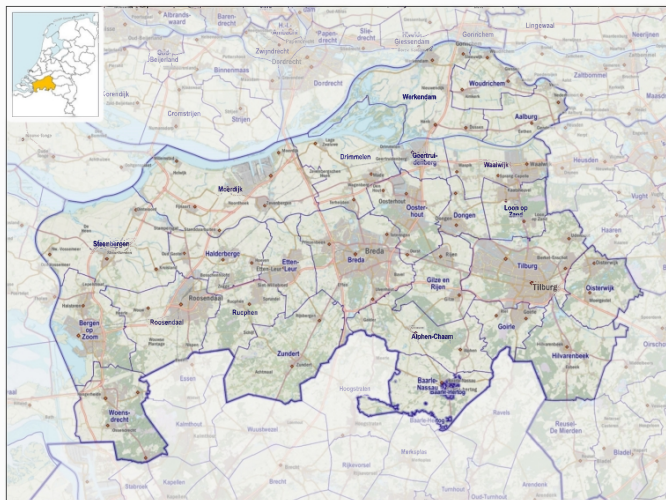
Op dit moment is terreurdreiging een actueel onderwerp. Als openbaar vervoerbedrijf moeten wij ons intern daar ook op voorbereiden. We moeten er in ieder geval alles aan doen om ervoor te zorgen dat we bij een aanslag in het openbaar vervoer, reizigers goed kunnen opvangen en informeren en de hulpdiensten zoveel mogelijk ondersteunen. Om ervoor te zorgen dat wij als vervoerder de juiste stappen ondernemen, zijn wij aangesloten bij de landelijke Alerteringsysteem Terrorismebestrijding (Atb). Het Atb is een waarschuwingssysteem dat bestuurders, politie, hulpdiensten en bedrijfssector informeert over een (dreigende) terroristische aanslag. Het Atb kent vier niveaus: het basisniveau, lichte dreiging, matige dreiging en hoge dreiging. Op dit moment geldt voor de sector stad en streekvervoer het basisniveau.

Daarnaast is er landelijk een discussie gaande over de rol van de Veiligheidsregio's met betrekking tot de terreurdreiging. De veiligheidsregio's krijgen een grotere rol bij een verhoogd dreigingsniveau. De concessie West-Brabant valt binnen de veiligheidsregio West- en Midden-Brabant. Om de veiligheid van de regio te vergroten en goed voorbereid te zijn op rampen en crisis, bundelen 26

gemeenten, de GHOR (geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio), brandweer en politie de krachten. <https://www.veiligheidsregiomwb.nl/>

Arriva gaat in 2018 in gesprek met de veiligheidsregio's om te verkennen wat we voor elkaar kunnen betekenen. Naast het convenant met de politie zou het resultaat moeten zijn dat ook met de veiligheidsregio informatie en werkafspraken gemaakt worden. Door goed voorbereid te zijn op terroristische aanslagen, weet het personeel wat ze moeten doen in een noodsituatie en zullen daardoor een algemeen veiliger gevoel hebben.

Zelf heeft Arriva in 2017 landelijk een GAP analyse terrorisme uit laten voeren door COT (Instituut voor Veiligheid en Crisismanagement BV). Momenteel onderzoekt Arriva landelijk welke concrete acties voortvloeien uit deze analyse. In West-Brabant 2018 zullen wij een begin maken met de eerste stappen in deze concrete acties.



Figuur 14: kaart veiligheidsregio West- en Midden Brabant

5.1.7 Samenwerking Avans

Digitalisering en veiligheid

Het lectoraat onderzoekt de impact van nieuwe digitale technologie in het publieke en private domein, met focus op veiligheid in de openbare ruimte: public safety. Avans doet dit vanuit technologische, procesmatige, juridische en moreel-ethische invalshoek.

In 2017 is het project digitalisering en veiligheid gestart voor drie (grote) gemeenten: Den Bosch, Breda en Tilburg. Avans heeft Arriva gevraagd te participeren in dit onderzoek. Hiervoor is een eerste gespreksnotitie geschreven waarbij de voorkeur uit gaat naar een data-gestuurde opdracht.

Deze exploratieve “data science” aanpak stelt bijvoorbeeld de algemene vraag “welke meer complexe patronen en relaties met betrekking tot sociale veiligheidsincidenten in het OV zijn te ontdekken in de TRIAS database verrijkt met aanvullende gegevens, data? De vervolgvraag is in hoeverre de ontdekte patronen en relaties nieuwe inzicht geven om toekomstig incidenten te voorkomen en mogelijk te voorspellen. Data science methoden maken het mogelijk om niet slechts enkele, maar een groot aantal variabelen op te nemen in een analyse.



Figuur 15: Avans lectoraat

Ontwikkelen lectoraat sociale veiligheid

Sociale veiligheid treft ons allemaal maar lijkt ondervertegenwoordigd in ons onderwijssysteem. Avans heeft een lectoraat sociale veiligheid in ontwikkeling. Arriva participeert landelijk in dat project.

5.2 Evenementenkalender

Arriva West-Brabant kent een evenementenkalender gecombineerd met Oost-Brabant. Dit is een samenwerking tussen commercie, operatie en veiligheid. Per evenement wordt, in de planfase, onder andere nader bekeken wat de eventuele risico's voor de veiligheid zijn. Hier wordt dan gericht actie op ondernomen met de inzet van toezichthouders of eventueel externe beveiliging. Bij grote evenementen heeft onze medewerker infrastructuur hier een prominente rol in. Dit verbetert de zowel de objectieve als subjectieve sociale veiligheid tijdens grote evenementen. Enerzijds worden onze medewerkers ondersteund bij het vervoeren van grote groepen feestgangers, alsook het terugdringen en de-escaleren van het aantal incidenten, waardoor reizigers zich ook veilig voelen. Een voorbeeld van een groot evenement in West Brabant is carnaval.



Figuur 16: voorbeeld campagne speciaal vervoersbewijs carnaval 2017

6 Uitvoeringsplan: preventie

In dit hoofdstuk beschrijven wij de maatregelen die wij nemen om incidenten te voorkomen. Hierbij horen verschillende maatregelen, zoals de zichtbaarheid van toezichthouders, verschillende verbeteringen van de technieken rond de bussen, voorlichting aan scholen, maar ook een nieuw onderzoek naar het nachtvervoer, er is extra aandacht voor zowel interne als externe communicatie waarbij wij gebruik maken van innovatieve technieken en we hebben een nieuwe samenwerking met AZC's.

6.1 Schouw haltes (innovatie)

Om het veiligheidsgevoel van reizigers te vergoten is het van belang dat haltes er schoon, open en overzichtelijk uitzien. De wegbeheerder is verantwoordelijk voor deze haltes. Arriva heeft een meldingsplicht. In 2018 gaan wij samen met de verantwoordelijke wegbeheerder en eventueel stadswachten en politie minimaal 40 haltes schouwen en samen met partijen een verbeterplan opstellen. Arriva heeft chauffeurs die als aandachtgebied een lijn of omgeving hebben, de zogenaamde lijnambassadeurs. Arriva gaat hen ook inzetten voor de schouwdagen. Om snel zichtbaar resultaat te kunnen boeken kiest Arriva juist voor de kleinere (afgelegen) haltes.

6.2 Communicatieplan sociaal veiliger OV (innovatie)

In samenwerking met de Provincie en Hermes wordt een communicatieplan Sociale Veiligheid opgesteld. Voorbeeld thema's zijn gastheerschap en gedragsregels, waarbij maatwerk voor doelgroepen centraal staat. We denken hier onder andere aan uitgaanspubliek, evenementen en groepen die (nog) minder bekend zijn met het Nederlandse OV systeem. Maak het persoonlijk "deze chauffeur brengt je thuis" staat centraal. Dit plan zal gefinancierd worden uit het marketingbudget en in het marketingteam met betrokken partijen dan ook verder ontwikkeld gaan worden.

6.3 Zichtbaarheid toezichthouders

Het is belangrijk dat onze toezichthouders zichtbaar zijn voor onze reizigers. De zichtbaarheid van toezichthouders zorgt ervoor dat potentiële daders minder snel een overtreding begaan. Daarnaast voelen zowel de reizigers als medewerkers zich veiliger als er iemand aanwezig is die de-escalierend kan optreden in onrustige situaties. Bovendien verlenen de toezichthouders service en helpen mensen die onbekend zijn met het openbaar vervoer. Ook het wegwijs zijn in het openbaar vervoer geeft een veilig gevoel.

Herkenbare voertuigen en uniformen dragen bij aan de zichtbaarheid. Ook in 2018 dragen onze toezichthouders herkenbare uniformen en voeren zij preventieve kaartcontroles op drukke en beruchte momenten uit. Daarnaast zijn de toezichthouders op basis van TRIAS+ analyse zichtbaar op de risico lijnen, plaatsen en tijden. Dit draagt uiteraard ook bij aan de zichtbaarheid.

6.4 Pilot body-camara's toezichthouders (innovatie)

1.2	Pilot bodycams risicolijn per sector en kennisdeling	Q1 2017	Bij het stadsvervoer (RET) en streekvervoer (Qbuzz) zijn in de eerste helft van dit jaar pilots met het gebruik van bodycams gestart. NS stelt enkele bodycams ter beschikking gedurende de draagproef in het streekvervoer. De ervaringen worden breed gedeeld met de sector. Ook NS stelt de uitkomsten van haar project bodycam ter beschikking aan de gehele ov-sector. De RET rapporteert positieve eerste resultaten en laat een afname van het aantal eregistreeerde persoonsgerichte incidenten zien.
-----	--	---------	---

Figuur 17: HIC maatregel 1.2

In navolging van het landelijke HIC programma gaat Arriva in West-Brabant ook in 2018 een pilot starten met 6 bodycams voor onze toezichthouders. In 2018 wordt in de gemeente Breda ook een pilot bodycams stadswachten gestart. We proberen daar elkaar te vinden, waarbij mogelijk ook een basis gelegd kan worden voor een verdere samenwerking. Bodycams hebben vooral een preventieve werking hebben, zodat ook de veiligheid van onze toezichthouders beter gewaarborgd wordt. Daarnaast zijn de camerabeelden, net als de beelden van camera's in en rond de bus, uiterst waardevol voor bewijsvoering. De bodycams worden in het cameraprotocol van Arriva opgenomen.

6.5 Techniek in en rond de bus

Hoewel de menskant altijd zal blijven, worden technologische ontwikkelingen een steeds belangrijker hulpmiddel voor de beleving van sociale veiligheid.

Camera's in bussen

Al onze bussen hebben camera's, die continue beelden vastleggen en opslaan. Buiten de registratie heeft dit ook een preventieve werking. Potentiele daders weten dat ze met beeld en geluid worden vastgelegd. Hiermee verminderen we het aantal incidenten. Als er toch een incident plaats vindt, vergroten we de pakkans. Zo zijn in 2017 (t/m 17 oktober) 17 verzoeken van de politie binnen gekomen om camerabeelden uit te lezen en aan te leveren.

Noodknop

De chauffeur beschikt ook over een noodknop die direct contact legt met onze verkeersleiding. De noodknop wordt regelmatig getest en tijdens de 56 dagen veiligheidscontrole van de bus gecontroleerd. Door de noodknop wordt het veiligheidsgevoel van de chauffeurs vergroot.

Digitaal betalen

Vanaf 1 december 2017 kan in de Brabantse bussen een vervoerbewijs alleen nog in de voorverkoop, als e-ticket of met pin worden betaald of reizen met de OVC-kaart. Dit is een separaat project en staat los van dit sociale veiligheidsplan. Desalniettemin, moeten wij ervoor zorgen dat alle betalingsapparatuur, zowel pin als OV-chipapparatuur, feilloos werkt om irritatie te voorkomen. Als apparatuur (of pin of OVC) niet werkt gaat Arriva hier coulant mee om, maar dit kan weer discussie opleveren met andere reizigers in de bus. Goed werkende apparatuur draagt daarmee bij aan het voorkomen van incidenten.

Om dit te bewerkstelligen, zetten wij in 2018 een "Albatros medewerker" in. Deze medewerker bewaakt en herstelt bovenstaande technieken. Foutmeldingen worden door chauffeurs gedaan bij onze verkeersleiding. Daarnaast krijgen de Albatros medewerkers feedback van de mystery guests die door de Provincie worden ingezet. Verder is Arriva in september 2017 gestart met de Arriva Prestatie Monitor (APM) waarbij reizigers rechtstreeks hun bevindingen door kunnen geven aan betrokken medewerkers via een app. De resultaten van deze prestatie monitor moeten meer inzicht opleveren in de geleverde kwaliteit in de ogen van onze reizigers. Deze inzichten en feedback zijn weer een extra tool in het proces van continue verbeteren.



Figuur 18: voorbeeld Arriva APM app

6.6 Onderzoek nachtvervoer

West-Brabant kent in 2018 zes nachtlijnen:

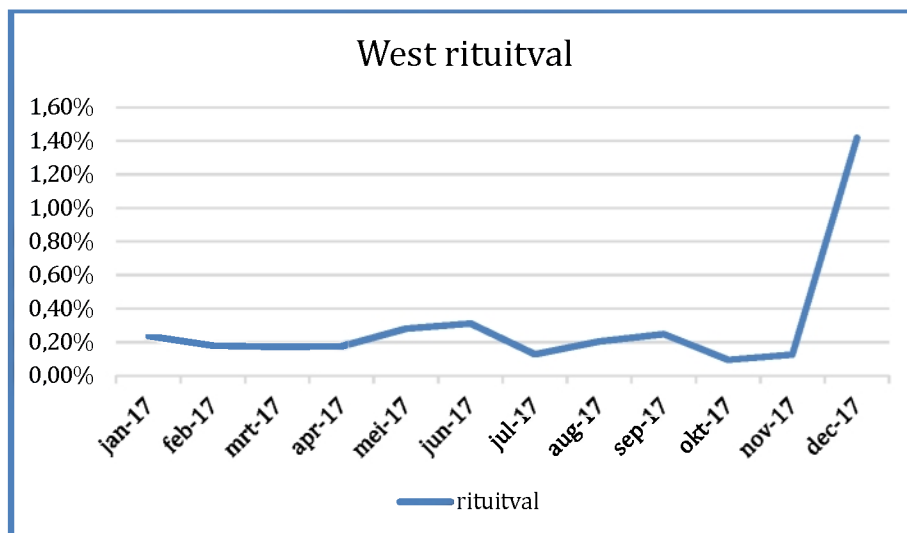
- Breda - Etten-Leur via Princenhage
- Breda - Etten-Leur via Prinsenbeek
- Breda - Made
- Breda - Haagse Beemden
- Breda - Zundert
- Breda – Oosterhout - Tilburg

Het nachtvervoer levert extra risico op, omdat vaak door een specifieke doelgroep wordt gereisd. Het nachtvervoer wordt daarom uitgevoerd met externe beveiliging die ter plaatste coördineren en tijdens de rit aanwezig is. Daarnaast werken wij met voornamelijk vaste chauffeurs die bekend zijn met het uitgaanspubliek. Om agressie te voorkomen wordt de bezetting continue gemonitord en indien nodig wordt capaciteit bij gezet.

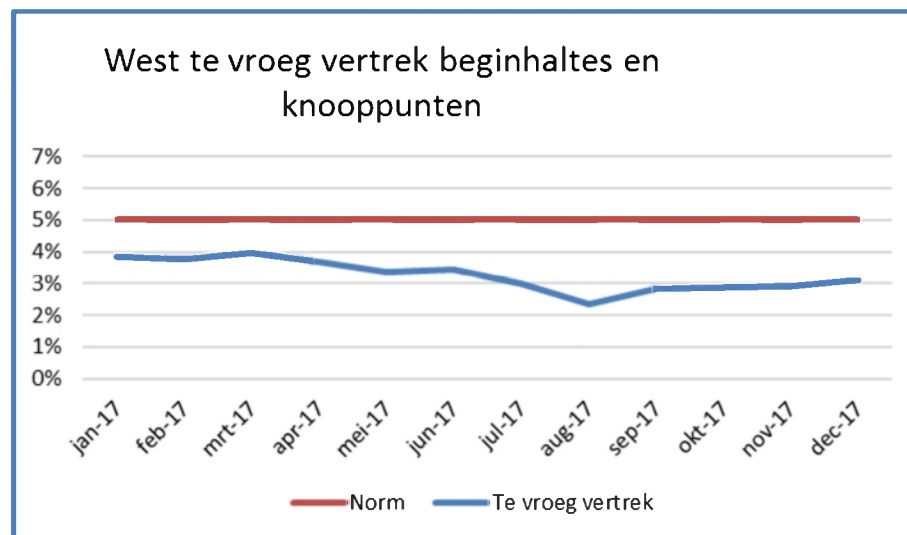
Nachtvervoer heeft specifieke kenmerken zoals het vervoeren van uitgaanspubliek. Hierbij is een specifieke aanpak noodzakelijk om een groter gevoel van veiligheid te creëren. Daarom is in november 2017 bij Arriva een HBO stagiaire Integrale veiligheid gestart met een stageopdracht. Het doel van de stageopdracht is inzicht krijgen in de sociale veiligheidsaspecten bij het nachtvervoer, en wat voor effect de huidige maatregelen hierop hebben. Dit onderzoek zal doorlopen in 2018. Als het onderzoek is afgerond, zal Arriva een begin maken met het opstellen van nieuwe maatregelen.

6.7 Betrouwbaarheid uitvoering dienstregeling

Niets is veeleer dan dat de reiziger constateert dat zijn bus te vroeg vertrokken is, of erger indien de rit vervalt en de bus helemaal niet komt. In het contract van West-Brabant is precies bepaald aan welke kwaliteitseisen het vervoer moet voldoen. Op het onderdeel rituitval streven wij naar beter dan de standaard uit het bestek. (maximaal 0,2% verwijtbare rituitval). De reiziger heeft echter geen boodschap aan verwijtbare of niet verwijtbare rituitval. Voor hem of haar komt de bus gewoon niet. Arriva is hiervoor in 2017 een Operational Excellence traject gestart waarbij rituitval diepgaand is geanalyseerd en waar mogelijk gereduceerd. Met name door op de oorzaken techniek en personeel zijn verbeteringen doorgevoerd. Het proces onderhoud bussen is in samenwerking met de onderhoudspartij verbeterd en de rittenbladen voor chauffeurs zijn aangepast zodat de kans op vergissingen kleiner wordt. Dit traject moet het vertrouwen en veiligheidsgevoel van de reiziger verbeteren. In onderstaande grafieken zijn de resultaten 2017 te zien. December scoort met rituitval slecht door de extreme weersomstandigheden waarbij bussen juist om veiligheidsredenen niet konden rijden.



Figuur 19: realisatie rituitval 2017



Figuur 20: realisatie vertrek punctualiteit 2017

6.8 Communicatie

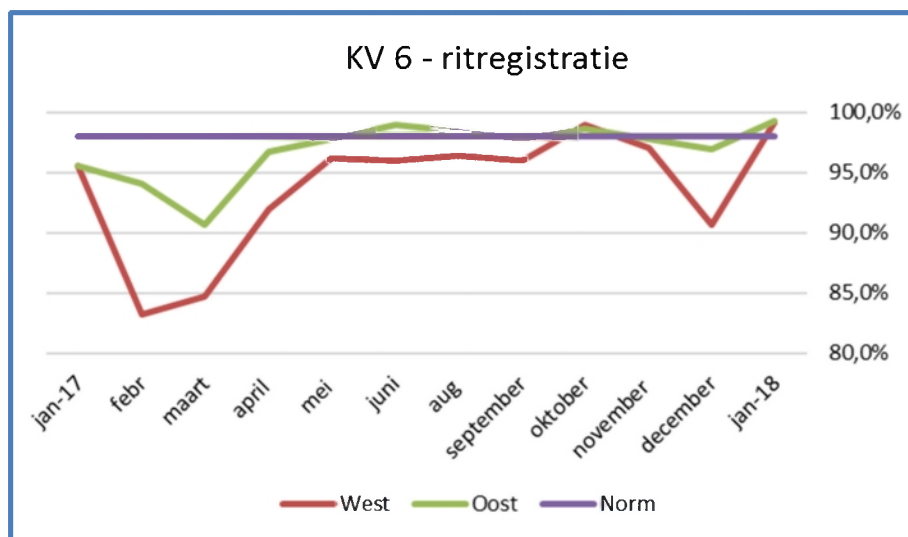
6.8.1 Interne communicatie

Sociale veiligheid staat niet los van de reguliere processen maar is daar dagelijks onderdeel van. In 2018 gaat Arriva (sociale) veiligheid meer meenemen in de reguliere communicatie naar ons personeel. Nieuwsbrieven, werkoverleg en functioneringsgesprekken zijn de belangrijkste middelen. De focus op interne communicatie heeft twee doelen. Ten eerste willen we de medewerkers laten zien wat wij doen op het gebied van sociale veiligheid, maar ook wat ze er zelf aan kunnen doen, zodat ze zich veiliger gaan voelen tijdens hun werk. Ten tweede willen we hiermee de objectieve meldingsbereidheid van incidenten onder het personeel vergroten. Als ze zien dat er iets gedaan wordt met de melding, zullen zij een incident eerder melden. Dit draagt daarom ook bij aan een objectieve incidentregistratie.

6.8.2 Externe communicatie: actuele reisinformatie

Naast een betrouwbare dienstregeling, geeft juiste (reis)informatie een reiziger ook meer comfort en kan mogelijk het gevoel van veiligheid verbeteren. Actuele reisinformatie wordt in Nederland gegenereerd middels koppelvlaak 1 (KV1) en koppelvlaak 6 (KV6). KV1 is geplande dienstregeling en KV6 de actuele positie van de bus waarbij de actuele reisinformatie bepaald kan worden. Alle vervoerders leveren deze informatie bij NDOV. Traditioneel werd deze informatie gebruikt voor de

DRIS panelen. Er zijn echter inmiddels diverse apps die deze informatie ook afnemen en gebruiken voor hun reisinformatie app (o.a. Arriva, 9292, OVinfo). Daarmee is elke halte een dynamische halte geworden. De kwaliteit van data die aan NDOV wordt aangeleverd is vastgelegd in een landelijk NDOV dashboard. Brabant heeft met een groot aantal buurtbussen een extra uitdaging om altijd de juist KV6 berichten af te geven en de reiziger te voorzien van juiste actuele reisinformatie. Dit waarborgen wij door dagelijks real time te monitoren. Verder wordt de reiziger in de bus geïnformeerd met TFT schermen en halte afroep, zodat zij precies weten waar ze zijn en op tijd uit stappen. Dit moet het veiligheidsgevoel van de reiziger positief beïnvloeden. In 2018 wordt extra aandacht besteed aan informatie bij verstoringen.



Figuur 21: realisatie KV6 berichten

6.9 Voorlichting en educatie

6.9.1 Samenwerking COA (centraal orgaan opvang asielzoekers)

Sinds 2015 is er landelijk een toename van de vluchtelingenstroom naar Nederland. Asielzoekers zijn soms niet bekend met de gang van zaken in het openbaar vervoer in Nederland. Dit kan voor problemen zorgen, wat wij juist willen voorkomen.

In 2017 hebben wij daarom opnieuw contact gezocht met COA locaties om te kijken wat we voor elkaar kunnen betekenen, met name op het gebied van eventuele betalingsproblemen en uitleg van het openbaar vervoer. Het COA kent zelf een beleid hoe zij om gaan met het gebruik van openbaar vervoer en de financiering. Dit sluit niet altijd aan op de actualiteit. West-Brabant kent momenteel één locatie Gilze en Rijen. Deze locatie is in 2017 al actief benaderd. In 2018 hopen wij de samenwerking te kunnen versterken.

6.9.2 Educatie en voorlichting op scholen

Uit onze ervaringen blijkt dat jongeren regelmatig zorgen voor agressie, geweld of vandalisme in en rondom de bus. Door voorlichting te geven op scholen creëren we bewustwording bij deze doelgroep en proberen we eventueel onjuist gedrag in de toekomst te voorkomen. Daarnaast laten we kinderen kennismaken met het openbaar vervoer: Hoe gedraag je je in de bus en waarom?

Daarnaast blijkt dat fietsende scholieren een kwetsbare groep in het verkeer zijn. Hoewel dit buiten de bus afspeelt, kan het zorgen voor verkeersonveilige situaties, die ook agressie oproepen. Daarom hebben wij besloten om de samenwerking met Veilig Verkeer Nederland (VVN) te continueren en een gecombineerde OV en dode hoek spiegel les te verzorgen in groep 8 van een aantal basisscholen. De voorkeur gaat uit naar gemeenten waar zowel middelbare scholieren met het OV als met de fiets naar school gaan. Samen maken we het verkeer een stuk veiliger.

Ben jij je bewust van jouw rol in het verkeer? De verkeersveiligheidscampagne 'Brabant gaat voor NUL verkeersdoden' wil dat elke weggebruiker daarbij stilstaat. Want veilig thuiskomen, dat wil iedereen. Dus dragen we allemaal ons steentje aan dat gezamenlijke einddoel: NUL verkeersdoden. Brabant telde in 2016 maar liefst 113 verkeersdoden. Verkeersgedeputeerde Christophe van der Maat: "Dit cijfer bewijst nog eens extra hoe hard het nodig is om voor de NUL te blijven gaan! Als provincie investeren we in goede wegen en verkeersveilige infrastructuur. Maar uiteindelijk speelt het menselijke gedrag een cruciale rol. Daarom is het zo belangrijk dat we aandacht blijven vragen voor veiliger verkeer." In 2018 worden tien scholen bezocht.

7 Uitvoeringsplan: preparatie

Mocht een situatie uit de hand dreigen te lopen, dan is het van belang dat ons personeel daarop voorbereid is. Zij moeten ten eerste in staat zijn om middels gastheerschap een dergelijke situatie te voorkomen. Mocht de situatie toch escaleren, dan moeten zij in staat zijn om met de agressie om te gaan. Verder moeten de medewerkers levensreddend kunnen handelen mocht er een ongeluk gebeuren of iemand onwel worden. Tot slot blijft Arriva onderzoek doen naar de actuele trainingsbehoefte in de concessie op basis van de maatschappelijk specifieke regionale situatie.

7.1 Training en opleidingen

Naast de technologische ontwikkeling blijft de mens kant binnen openbaar vervoer en met name bij sociale veiligheid erg belangrijk. We doen het met mensen voor mensen. Investeren in (training van) onze medewerkers is dan ook een belangrijk aspect waarmee we zorgen dat onze reizigers maar ook onze eigen medewerkers zich zo veilig mogelijk voelen. Alle trainingen die beschreven zijn in dit hoofdstuk, dragen bij aan het veiligheidsgevoel van zowel ons personeel als de reizigers. Door de trainingen weet het personeel precies hoe ze moeten reageren in welke situatie, wat zelfvertrouwen geeft. Reizigers merken dit zelfvertrouwen op en zullen zich indirect ook veiliger voelen.

7.1.1 Code 95

In Europa moeten beroepschauffeurs iedere 5 jaar 35 uur nascholing volgen om het bus rijbewijs (D) beroepsmatig te mogen gebruiken (code 95). Over een periode van 5 jaar wordt aan iedere chauffeur 5 modules aangeboden. Ook onze toezichthouders volgen het code 95 programma.

Gastheerschap

Voorheen lag de focus van de trainingen voornamelijk op het omgaan met agressie en de-escalerend handelen. Arriva heeft de keuze gemaakt om in de Code 95 opleidingen ingaande 2017 de "chauffeursdag" als module in te voeren. Deze chauffeursdag bestaat uit meerdere onderdelen. Hiervan wordt een halve dag besteed aan het onderwerp gastheerschap en een halve dag verkeersregels en wetgeving in verkeer. Voor 2018 staan er 24 groepen van 8 man ingepland

Het vernieuwende van deze cursus is de reflectie op het eigen gedrag van de chauffeurs. Het doel is chauffeurs bewust te maken van het effect en invloed van hun eigen gedrag op de reacties van de reizigers en op het imago van Arriva. Het streven is daarbij chauffeurs te leren hoe zij hun houding en gedrag kunnen aanpassen om beter aan te kunnen sluiten op de verwachtingen van de reiziger. Hierbij is van belang dat de chauffeur goed in zijn vel zit, zodat hij zo correct mogelijk op de omstandigheden kan reageren. Zo kan een deel van de incidenten voorkomen worden. Training wordt verzorgd door Drivetech.

Omgaan met agressie

In 2016 is de module omgaan met agressie toegevoegd aan het code 95 pakket. (). Deze module continueren wij in 2018. Het doel van deze training is de chauffeur handvatten te geven om beter te kunnen omgaan met de verschillende vormen van agressie die hij/zij tegenkomt tijdens de dagelijkse werkzaamheden. Er zal inzicht worden gegeven in het eigen gedrag van de chauffeur en hoe de chauffeur, middels veranderingen in het eigen gedrag, agressie kan verminderen. Daarnaast zullen er

verschillende praktijksituaties worden besproken en worden geoefend middels het inzetten van trainingsacteurs. De training wordt verzorgd door KOI Leo Keuvelaar.

Levensreddend handelen

In 2018 continueren wij de module levensreddend handelen die we ook in 2017 aangeboden hebben. De cursus levensreddend handelen stelt de buschauffeur in staat om eerste hulp toe te passen bij ongevallen. Training wordt verzorgd door Kreeft opleidingen.

Praktijkdag

In elk code 95 traject is een praktijkdag verplicht. Deze praktijkdag omvat onder andere zuinig en defensief rijden en voertuigbeheersing. Training wordt verzorgd door Drivetech.

BHV

In 2017 heeft Arriva BHV (bedrijfshulpverlening) opgenomen in het code 95 programma. Deze is in 2017 gevolgd door de toezichthouders. Met deze cursus weten de medewerkers precies hoe ze moeten handelen tijdens een calamiteit, zoals een brand in de bus. Daarnaast volgt een aantal indirecte medewerkers de training BHV.

7.2 BOA bevoegdheid

Arriva zorgt ervoor dat al de Brabantse toezichthouders BOA (buitengewoon opsporing ambtenaar), domein openbaar vervoer bevoegd zijn en blijven. Elke 5 jaar is er een verplichte bijscholing van 5 dagen gevolgd door een examen.

Een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) is in Nederland een beëdigd functionaris die is bevoegd tot de opsporing van bepaalde, meestal een beperkt aantal of een specifieke groep, strafbare feiten. Voorbeelden van buitengewoon opsporingsambtenaren zijn gemeentelijk handhavers, parkeercontroleurs, boswachters, milieuambtenaren, conducteurs en sociaal rechercheurs. De verschillende functies en opsporingsbevoegdheden die een BOA kan hebben zijn ondergebracht in 6 zogenoemde domeinen (werkterreinen). Openbaar vervoer valt onder domein domein 4

7.3 Training toezichthouders

In 2016 en 2017 hebben de toezichthouders van Brabant een specifieke regionale training gekregen (2016: omgaan met agressie, 2017: lastig groepsgedrag). Deze trainingen hebben bijgedragen aan de weerbaarheid en incasservermogen van onze toezichthouders.

Ook onderzoekt Arriva momenteel wat landelijk de trainingsbehoefte is van toezichthouders. Als een landelijk programma is ontwikkeld worden daarin ook de toezichthouders van Brabant in meegenomen.

7.4 Rituitrijkaart

Tot slot kunnen toezichthouders een zwartrijder een rituitrijkaart aanbieden. Als iemand bij kaartcontrole geen geldig plaatsbewijs heeft, wordt normaliter een UVB (uitstel van betaling) uitgeschreven waarbij de identiteit van de persoon in kwestie vastgesteld moet worden. Dit kan leiden tot agressiviteit. De rituitrijkaart biedt de klant de mogelijkheid om indien zij niet in het bezit is van een geldig vervoerbewijs er direct alsnog een te kunnen kopen bij de controlerende toezichthouder. Dit is dus voornamelijk ter voorkoming van agressie. Wil of kan de klant dit niet, dan wordt alsnog een boete uitgeschreven. In 2017 zou de rit-uitrijkaart uitgerold worden. Omdat de prioriteit dat jaar echter op implementatie cashloos lag is de rituitrijkaart naar achter geschoven. Januari 2018 is deze geïmplementeerd. Daarbij hanteren wij hetzelfde tarief als onze collega vervoerder Hermes(concessie Zuidoost-Brabant) van €35. De rituitrijkaart kan alleen met pin betaald worden.

8 Uitvoeringsplan: Repressie

In dit hoofdstuk beschrijven we de repressieve maatregelen. Deze maatregelen hebben als doel om zwart- en grijsrijden tegen te gaan en als er incidenten voordoen deze te voorkomen of de kop in te drukken. Maatregelen die wij hierbij nemen zijn onder andere het (flexibel) inzetten van toezicht juist daar waar het nodig is en het samenwerken met externe partijen om tijdig bij een incident aanwezig te kunnen zijn. Daarnaast zijn we in 2017 begonnen met het op afstand uitlezen van de camera's om de pakkans van daders te vergroten. In 2018 continueren we dit vernieuwde proces.

8.1 Inzet toezicht “aanwezig als het er toe doet”

HIC: 2.1a Intentie landelijk covenant onderlinge samenwerking OV-BOA's.

HIC: Verkennen mogelijkheid derden inhuur BOA's in het OV-domein.

De inzet van toezicht is een belangrijk instrument om het veiligheidsgevoel te vergroten. Niet alleen de zichtbaarheid draagt bij, maar ook het daadwerkelijke optreden. Onze eigen toezichthouders worden ingezet op basis van: analyse van onze data, acties en evenementen, contacten met chauffeurs en actuele ontwikkelingen. Daarnaast maakt Arriva ook gebruik van extern toezicht, onder andere bij risicovolle situaties.

Toezicht houdt niet op bij de concessiegrenzen. Er vindt ook regelmatig uitwisseling plaats tussen de concessies West en Oost-Brabant. Samenwerking met politie, NS en Hermes is ook onderdeel van de inzet van toezicht. De bezetting eigen toezichthouders in West-Brabant kent geen dagdekking. Dat betekent dat de inzet zoveel mogelijk gerealiseerd wordt daar waar het het meest nodig is.

Er zijn twee piekmomenten die om extra inzet vragen.

- Bij evenementen en risicovolle situaties
- Grote acties kaartcontrole

Bij evenementen proberen wij altijd zoveel mogelijk met onze eigen toezichthouders te werken. Toch kan het zijn dat dit niet past en er gebruik gemaakt moet worden van externe inzet. Carnaval en Koningsdag zijn hier voorbeelden van. Nacht- en risicovervoer wordt hoofdzakelijk door externe inzet beveiligd. Deze beveiligers zijn geen BOA in het OV-domein.

In het kader van het landelijke HIC-programma onderzoeken we de mogelijkheden van verdere samenwerking en BOA inhuur OV-domein. Om op korte termijn al interne flexibiliteit te creëren, start Arriva in 2018 met de combifunctie chauffeur-toezichthouder. Naast flexibiliteit geeft dit voor betrokken personen ook afwisseling in het werk

In totaal bestaat het team sociale veiligheid op reguliere basis uit zes FTE, inclusief de teammanager. De definitie van één FTE is iedereen die conform CAO Openbaar Vervoer een full time contract heeft. Initiële inzetbaarheid FTE is dan ook onder andere afhankelijk van leeftijd. Gemiddeld zijn onze BOA's 190 dagen per jaar beschikbaar.

De concrete werkzaamheden van de Arriva toezichthouders zijn:

8.1.1 Kaartcontroles

Zwart- en grijsrijden vormen vaak een bron van ergernissen bij andere reizigers, maar ook bij onze chauffeurs. Onze toezichthouders zijn getraind en opgeleid om kaartcontroles uit te voeren op een manier die agressie voorkomt. Daarnaast versterkt de actieve aanwezigheid van een toezichthouder ook het gevoel van veiligheid. Deze controles kunnen een actie zijn met collega's uit andere gebieden en van andere vervoerders.

8.1.2 Toezicht

Een toezichthouder zit dagelijks op de weg en in de bus en is aanwezig op drukke plaatsen, zoals onder andere stations. Zij hebben daarbij extra aandacht voor de (sociale) veiligheid op in- en uitstapplaatsen. Onze toezichthouders zijn daarnaast ook preventief aanwezig bij activiteiten of evenementen in het gebied. Dit is het zogenaamde risicovervoer. De planning voor het risicovervoer gebeurt middels onze evenementenkalender.

8.1.3 Hulp bij calamiteiten

Onze toezichthouders zijn flexibel en zijn vaak snel ter plaatse in geval van calamiteiten. Ze zijn erin getraind om calamiteiten op een juiste manier af te handelen zonder dat de (sociale) veiligheid in het geding komt. Toezichthouders zijn niet dagdekkend aanwezig. Er heeft altijd een teammanager 24/7 wachtdienst die de eerste opvang van chauffeurs verzorgt.

8.1.4 Uitlezen camerabeelden

Bij incidenten is het belangrijk dat camerabeelden worden uitgelezen en veilig gesteld. Volgens ons protocol mag niet iedereen camerabeelden uitlezen. Hiervoor zijn een beperkt aantal van onze toezichthouders bevoegd. Geprobeerd wordt de werkdruk uitlezen camerabeelden te reduceren doordat we uitlezen op afstand te implementeren

Daarnaast is ook de teammanager van de toezichthouders inmiddels bevoegd om beelden uit te lezen. De teammanager beheert ook het systeem van beelden veilig stellen en bewaren van de beelden.

8.2 Teammanager sociale veiligheid

Zoals eerder benoemd heeft Arriva naast de toezichthouders ook een teammanager Sociale Veiligheid. Deze teammanager stuurt zowel het team West als Oost-Brabant aan, stroomlijnt het sociale veiligheidsproces. Zijn werkzaamheden bestaan onder andere uit:

8.2.1 Coördineren en aansturen toezichthouders

De teammanager zorgt voor de aansturing en inzet van de toezichthouders op de juiste momenten en bewaakt de voortgang van alle werkzaamheden. Daarbij is de teammanager het eerste aanspreekpunt voor de toezichthouders. Ook voert hij functioneringsgesprekken en kijkt waar extra aandacht voor persoonlijke ontwikkeling gewenst is. Hierin staat ook het fysieke welzijn van de toezichthouder centraal.

8.2.2 Analyse meldingen

De teammanager verzamelt alle meldingen over sociale veiligheid en beheert de ontvangen dagrapporten. Hij analyseert de meldingen en neemt waar nodig gericht actie.

8.2.3 Samewerking externe partijen

De teammanager zoekt samenwerking met omliggende concessies, politie en andere relevante externe partijen.

9 Uitvoeringsplan; nazorg

9.1 Uitlezen camera's op afstand

Uitlezen van camera's is een arbeidsintensief proces en kan alleen ter plaatse in de bus. Zoals eerder beschreven, loopt bij Arriva een traject om landelijk camera's op afstand uit te lezen. Het voordeel van het uitlezen op afstand is dat camerabeelden eerder beschikbaar zijn. Daarnaast is het minder arbeidsintensief waardoor de toezichthouder meer tijd heeft voor bijvoorbeeld kaartcontroles.

9.2 Incidenten protocol

Arriva kent een strikt incidentenprotocol. Daarnaast wordt bij elk incident geëvalueerd of het protocol verbeterd kan worden. In 2017 is binnen Arriva een landelijke werkgroep gestart die heel het proces van nazorg onder de loep neemt.

9.3 Aangifte protocol

Arriva kent nog geen eenduidige procedure voor het doen en opvolging van aangifte. Arriva is voorstander om van alle A (strafrechtelijke) incidenten aangifte te doen. Arriva stelt het slachtoffer daar altijd voor in de gelegenheid en begeleiding. Slachtoffers blijven meestal graag op de hoogte van de voortgang. Daarnaast is het interessant om te volgen hoeveel zaken opgelost worden en binnen welk termijn. Arriva evalueert in 2018 het nazorgtraject.

10 Uitvoeringsplan; algemeen

10.1 Monitoring

Arriva verbetert in 2018 de communicatie van de landelijke personeelsmonitor, zodat de respons en representativiteit wordt verhoogd. Van een respons van 25% in 2016 naar minimaal 50% in 2018.

10.2 Manager S&V

Brabant heeft een eigen manager Service en Veiligheid (S&V). De manager S&V is eindverantwoordelijk voor alle operationele werkzaamheden op het gebied van sociale veiligheid en stuurt de teammanager aan. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de uitvoering van projecten en verantwoording subsidiegelden. Werkzaamheden van de manager S&V zijn:

- Beleid en plannen sociale veiligheid
- Overleg veiligheidsarrangementen en samenwerking derden
- Projecten
- Financiën
- Rapportages

11 Overleg TOT

Dit plan wordt middels een schriftelijke consultatie in het tactisch ontwikkelteam (TOT, waar ROB onderdeel van uit maakt) besproken.

12 Kosten

Onderstaande treft u de begrote kosten onderverdeeld in (beschikbare) subsidie aanvraag en kosten Arriva. Voor een groot aantal aspecten kunnen geen kosten opgenomen worden omdat deze helemaal verweven zitten in de reguliere exploitatie.

Gebruikte (voorlopige) index					
jaar	Index	West-Brabant			
bestek 2013		€	500.000		
gerealiseerd 2014	1,33%	€	506.650		
gerealiseerd 2015	-0,90%	€	502.090		
gerealiseerd 2016	-0,30%	€	500.584	50/50	50/50
raming 2017	2,12%	€	511.196	ontwikkelbudget marketingbudget	
raming 2018	2,52%	€	524.078	€ 10.911	€ 15.000 € 549.989

Figuur 22: beschikbare subsidie

	WEST	aantal	subsidie	aantal	Arriva	financiering
5	PROACTIE					
5.1.1	convenant	uitvoering door manager S&V				zie manager S&V
5.1.2	incidenten registratie landelijk	Chief Security Officer Arriva				regulier budget Arriva
5.1.3	TRIAS+	business analist	€ 5.000		€ 5.000	ontwikkelbudget 50/50
5.1.3	contact meldkamer	huidige werkwijze ASL				regulier budget Arriva
5.1.4	vervoersverbod	volgen door manager S&V				regulier budget Arriva
5.1.5	terrorismebestrijding	uitvoeren maatregelen			€ 10.000	regulier budget Arriva
5.1.6	samenwerking Avans	uitvoering door manager S&V				zie manager S&V
5.1.6	digitalisering en veiligheid	bijdrage pilot			€ 5.000	regulier budget Arriva
5.1.6	ontwikkeling lectoraat sv	Chief Security Officer Arriva				regulier budget Arriva
5.2	evenementen kalender	onderdeel van reguliere operatie				regulier budget Arriva
5.2	evenementen kalender	infra medewerker		1,0	€ 113.685	regulier budget Arriva
5.2	evenementen kalender	teammanager S&V				zie teammanager S&V
6	PREVENTIE					
6.1	schouw haltes	inzet lijnambassadeur	8 € 2.911	8	€ 2.911	ontwikkelbudget 50/50
6.2	communicatieplan sociaal veiliger OV	uitwerking door marketingteam	€ 15.000		€ 15.000	marketingbudget 50/50
6.3	zichtbaarheid toezichthouders	afschrijving voertuig en uniformen				regulier budget Arriva
6.4	pilot bodycams toezichthouders	apparatuur en back office	6 € 3.000	6	€ 3.000	ontwikkelbudget 50/50
6.5	techniek in en rond de bus	afschrijving en onderhoud camera's en albatros				regulier budget Arriva
6.5	techniek in en rond de bus	albatros medewerker		1,0	€ 76.157	regulier budget Arriva
6.6	onderzoek nachtvervoer	uitvoering door stagiaire			€ 1.440	regulier budget Arriva
6.7	betrouwbaarheid uitvoering dienstregeling	operational excellence				regulier budget Arriva
6.8.1	interne communicatie	teammanagers				regulier budget Arriva
6.8.2	externe communicatie	actuele reisinformatie				regulier budget Arriva
6.9.1	samenwerking COA	uitvoering door manager S&V				zie manager S&V
6.9.2	educatie en voorlichting op scholen	VVN	10 € 2.640			subsidie SV
6.9.2	educatie en voorlichting op scholen	chauffeur met bus	10 € 5.000			subsidie SV
7	PREPARATIE					
7.1.1	code 95: gastheerschap	chauffeurs dagen		192	€ 69.854	regulier budget Arriva
7.1.1	code 95: gastheerschap	opleidingskosten		192	€ 18.240	regulier budget Arriva
7.1.1	code 95: omgaan met agressie	chauffeurs uren		120	€ 43.659	regulier budget Arriva
7.1.1	code 95: omgaan met agressie	opleidingskosten		120	€ 11.400	regulier budget Arriva
7.1.1	code 95: levensreddend handelen	chauffeurs uren		120	€ 43.659	regulier budget Arriva
7.1.1	code 95: levensreddend handelen	chauffeurs kosten opleiding		120	€ 9.000	regulier budget Arriva
7.1.1	code 95: praktijkdag	chauffeurs uren		132	€ 48.025	regulier budget Arriva
7.1.1	code 95: praktijkdag	chauffeurs kosten opleiding		132	€ 33.660	regulier budget Arriva
7.1.1	code 95: BHV	opleidingskosten		20	€ 2.260	regulier budget Arriva
7.2	BOA bevoegdheden	opleidingskosten		2	€ 2.000	regulier budget Arriva
7.3	trainingsprogramma TZh-ers	kosten externe training			€ 1.500	regulier budget Arriva
7.4	rit uitrijkaart	uitvoering door manager S&V			€ 4.000	regulier budget Arriva
8	REPRESSIE					
8.1	toezichthouders vast	loonkosten	5,4 € 440.475			subsidie SV
8.1	toezicht flex intern	loonkosten	0,4 € 28.581			subsidie SV
8.1	toezicht flex extern beveiliging	facturen beveiliging			€ 100.000	regulier budget Arriva
8.1	teammanager	loonkosten	0,2 € 22.895			subsidie SV
	NAZORG					
9.1	uitlezen camera's op afstand	uitvoering door manager S&V			€ 5.000	regulier budget Arriva
9.2	incidenten protocol	uitvoering door manager S&V				zie manager S&V
9.3	aangifte protocol	uitvoering door manager S&V				zie manager S&V
	ALGEMEEN					
10.2	manager service en veiligheid	loonkosten	0,2 € 24.386	0,2	€ 24.386	subsidie SV + regulier budget Arriva
	MONITORING					
	monitoring	uitvoering door manager S&V				zie manager S&V
			€ 549.887		€ 648.836	

Figuur 23: kostenoverzicht

13 Bijlage

13.1 Meldingsbereidheid

Onderstaande tabel is een weergave meldingsbereidheid personeelsmonitor 2016.

Het Iden van:		Concessie	Ik meld dit altijd	Ik meld dit meestal	Ik meld dit soms	Ik meld dit (bijna) nooit
mishandeling	West-Brabant		90%	10%		
	Oost-Brabant		87%	9%	4%	
bedreiging met wapen	West-Brabant		98%	2%		
	Oost-Brabant		95%	3%	2%	
bedreiging zonder wapen	West-Brabant		67%	13%	10%	10%
	Oost-Brabant		71%	17%	11%	
diefstal/ beroving	West-Brabant		96%	2%		2%
	Oost-Brabant		92%	3%	5%	
vandalisme, brandstichting, graffiti	West-Brabant		82%	14%		4%
	Oost-Brabant		76%	16%	6%	2%
hinderen/ lastig vallen	West-Brabant		37%	25%	21%	17%
	Oost-Brabant		31%	39%	18%	12%
treiteren/pesten	West-Brabant		41%	20%	20%	20%
	Oost-Brabant		22%	36%	31%	11%
spugen	West-Brabant		85%	9%	4%	2%
	Oost-Brabant		82%	9%	9%	
andere incidenten	West-Brabant		51%	24%	17%	8%
	Oost-Brabant		43%	33%	23%	3%
optreden bij drugsoverlast	West-Brabant		63%	21%	6%	10%
	Oost-Brabant		64%	23%	9%	3%
vernieling	West-Brabant		82%	13%	5%	
	Oost-Brabant		74%	13%	13%	