



Actieplan 2024 Sociale Veiligheid: Concessies; Amstelland Meerlanden



Inhoud

Note vooraf	3
Voorwoord	3
1 Inleiding	6
Terug- en vooruitblik	6
2 Visie	6
3 Doelen	7
3.1 Reizigers	7
3.2 Medewerkers	9
4 Terugblik	10
4.1 Veiligheidsgevoel reizigers	10
4.2 Veiligheidsgevoel medewerkers	11
4.3 Incidenten onder medewerkers: de cijfers	11
4.4 Trends en ontwikkelingen	13
4.5 Speerpunten op basis van bevindingen	23
4.6 Actuele stand van zaken	27
5 Geplande acties in 2024	28
Concessie Amstelland Meerlanden	31
Alle concessies	31
Bijlage: Verklarende woordenlijst	32
Bijlage: Toelichting A, B en C-incidenten	33

Note vooraf.

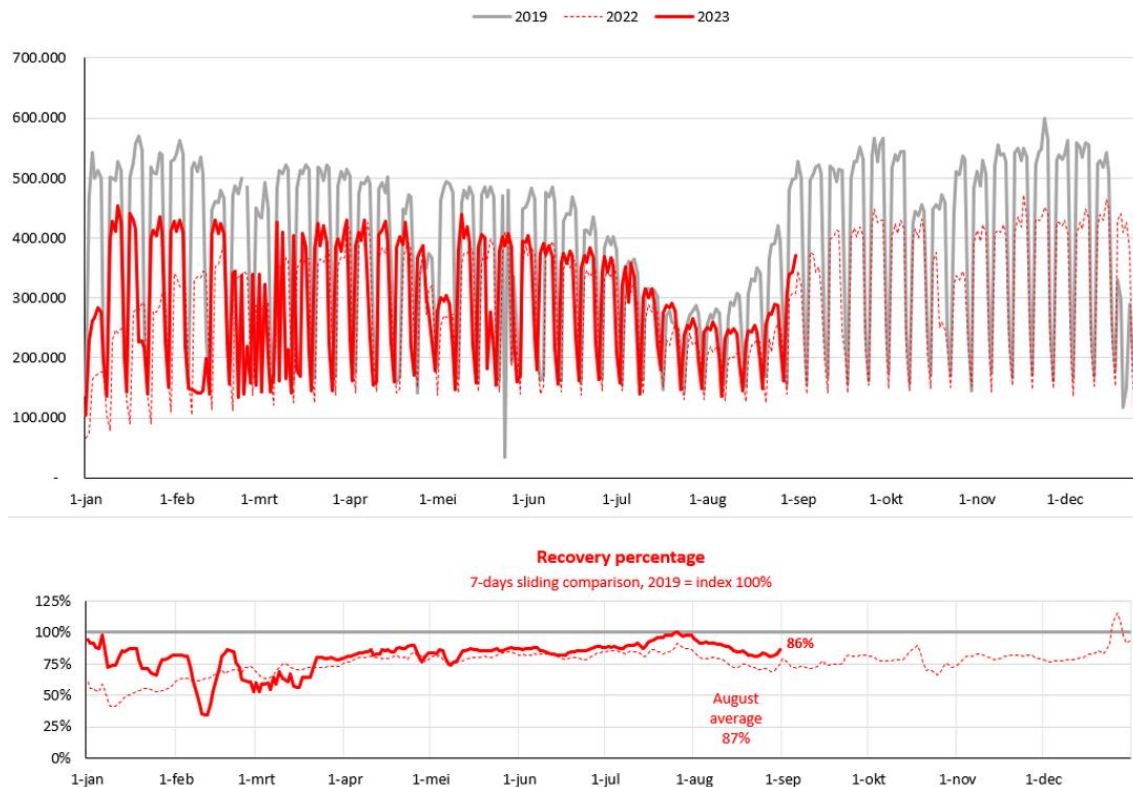
In voorgaande jaren had dit plan betrekking op de concessie Amstelland Meerlanden en Zaanstreek. Aangezien de concessie Zaanstreek door een nieuwe vervoerder zal worden uitgevoerd, heeft dit plan alleen betrekking op de concessie Amstelland Meerlanden. In bijgaand plan wordt aandacht besteed aan de organisatorische wijzigingen die dit met zich mee brengt en de uitwerking op de betrokken medewerkers.

Voorwoord

Het doel is om de veiligheid in het openbaar vervoer in de concessiegebieden Amstelland Meerlanden (hierna: AML) van de concessieverlener de Vervoerregio Amsterdam te behouden en waar mogelijk te verbeteren. Het actieplan Sociale Veiligheid 2024 beschrijft net als het plan van 2023 de stappen die Connexxion zet om deze doelen te bereiken. Wij zetten naast maatregelen die in het verleden effectief zijn gebleken, ook een aantal aanvullende maatregelen in.

Eerst willen we stilstaan bij de afgelopen periode, die grotendeels in het teken stond van aanpassingen in het voorzieningenniveau binnen de concessie AML. In verband met krapte op de arbeidsmarkt en de beperkingen ten aanzien van opleidingscapaciteit, heeft Connexxion aanpassingen moeten doorvoeren in het voorzieningenniveau. Een tekort aan rijdend personeel zorgde ervoor dat aan het begin van het jaar er een bovenmatig aantal ritten uit is gevallen. Hierdoor ontstond er een inconsistente dienstverlening. Reizigers moesten hierdoor in sommige gevallen langer op een bus wachten en dan kon het voorkomen dat er meer passagiers mee wilden dan voorzien. Het gevolg was dat er op onregelmatige momenten een grotere toestroom van passagiers per bus was dan gewenst. Dit heeft ertoe geleid dat er in overeenstemming met de Vervoerregio een aanpassing is doorgevoerd in de dienstverlening. Dit had tot doel de betrouwbaarheid van de dienstverlening te vergoten en het aantal uitgevallen ritten te reduceren. De aanpassingen hebben ertoe geleid dat er frequentieaanpassingen zijn doorgevoerd, met als resultaat een toenemend aantal passagiers per bus. Ook de beschikbaarheid van Service & Veiligheidspersoneel staat onder druk. In de afgelopen periode is er een aantal nieuwe medewerkers ingestroomd die opgeleid worden. Echter er is nog steeds een te kort aan beschikbaar personeel om alle wensen en afspraken, overeengekomen met de afzonderlijke vestigingen, te kunnen vervullen. De afspraken hebben onder andere betrekking op de begeleiding van nachtdiensten en het handhaven op locaties zoals Haarlem station, Schalkwijk, Uithoorn Busstation en evenementenbegeleiding. De krapte op de overspanne arbeidsmarkt, draagt eraan bij dat er meer begeleidend personeel, zijnde niet BOA bevoegd, is ingehuurd. Hierdoor waren handhavende taken niet altijd toereikend.

In 2023 hebben meer reizigers gebruikgemaakt van onze dienstverlening ten opzichte van het jaar ervoor. Met name door de aanpassingen in het voorzieningenniveau is 2023 niet te vergelijken met voorgaande jaren. Een toename van de bezetting per bus, heeft ertoe geleid dat de beleving van veiligheid is veranderd. Ook zijn er een aantal evenementen in 2023 geweest die significant meer mensen heeft laten reizen met het openbaar vervoer, maar het moet nu al opgemerkt worden dat dit niet tot excessen heeft geleid. De totale aantallen reizigers die gebruik maken van de dienstverlening van Connexxion liggen echter nog achter op de noodzakelijke aantallen, om een financieel gezond niveau te bereiken. (Zie grafiek).



Figuur 1: Ontwikkeling reizigersaantallen

Binnen de concessies AML lag het aantal reizigers in het eerste kwartaal van 2023 significant hoger dan in 2022. Over het gehele jaar is er een gematigde toename zichtbaar geworden, waardoor het aantal reizigers in de bussen is toegenomen. In generieke zin is vast te stellen dat tot en met augustus bijna 80% van onze reizigers uit 2019 weer gebruikmaakt van onze dienstverlening.

Ook voor 2024 is de verwachting dat het dienstverleningsniveau beperkingen zal kennen, vanwege arbeidsmarkt krapte. Connexxion heeft een additionele investering gedaan om de werving- en opleidingscapaciteit te vergroten. Het aanbod van rijdend personeel neemt geleidelijk toe, maar ook de uitstroom van personeel zal in 2024 beïnvloed blijven door cao-afspraken en natuurlijk verloop veroorzaakt door de vraag op de arbeidsmarkt. Zoals gezegd zal ook binnen de afdeling Service & Veiligheid in 2024 het verloop van personeel naar verwachting aanhouden. Ook hier zal op het personeel vlak de noodzakelijke aandacht worden besteed aan het op niveau houden en daar waar noodzakelijk versterken van de afdeling.

Eind 2023 zullen de medewerkers gekoppeld aan de concessie Zaanstreek overgaan van rechtswegen naar de nieuwe vervoerder. Het aantal medewerkers Service & Veiligheid binnen het concessiegebied AML zal worden versterkt met nieuwe medewerkers. Vanuit de vestiging Schiphol meerdere aanpalende concessiegebieden worden bediend. Dit maakt dat de groepen grotere kunnen worden om activiteiten te realiseren in de afzonderlijke concessies.

Aanpassingen in de roosters zullen eind 2023 worden doorgevoerd om de controledruk op die momenten dat het noodzakelijk is op te voeren. Informatie gestuurde en geplande inzet, zorgde in de afgelopen jaren voor een verandering van de activiteiten en vergroete de effectieve inzet. Deze veranderende wijze van acteren maakt de inzet van personeel flexibeler en de effectiviteit is beter meetbaar. De noodzaak tot het flexibiliseren van de activiteiten laat zich raden. De veranderende situatie van maatschappelijk gedrag, zorgde in het afgelopen jaar voor spanningen in de maatschappij, en dus ook in het OV. Vragen als; 'Waarom is het zo druk in de bus' en 'Kunnen we nu

wel of niet uitgaan als we niet weten of de bus wel rijdt?’ waren elementen die met name medio 2023 speelden. Zoals al eerder aangegeven speelde de personeelskrapte een rol in de uitvoering van de dienstverlening. De grote uitstroom van rijdend personeel, de beperkte instroom van nieuw personeel door de overspanne arbeidsmarkt, maakte dat er helaas regelmatig ritten uitvielen binnen de gepubliceerde dienstregeling. Hierdoor moesten reizigers langer dan gepland wachten op de bus en werden de bussen drukken dan verwacht. De onvrede werd dan geuit richting het personeel van Connexxion. Steeds meer kiezen mensen individueel of in groepsverband in de figuurlijke zin van het woord een eigen weg, wat terug te zien is in het gedrag van reizigers. Ook trends als individualisering en verruiming van de maatschappij vinden hun weerslag in het OV. Connexxion heeft in de afgelopen jaren maatregelen getroffen die de (sociale) veiligheid van het rijdend personeel hebben vergroot. Denk onder andere aan de kunststof schermen tussen de passagiersruimte en de chauffeurscabine, het trainen van personeel tijdens de jaarlijkse Code-95 voor rijdend personeel, RTGB-lessen voor medewerkers Service & Veiligheid en de overleggen tussen handhavers onderling.

Dit alles betekent dat er - relatief - veel aandacht is geweest voor het realiseren van een sociaal veilige omgeving. In dit plan worden de inspanningen toegelicht. Ook is te lezen welke maatregelen we in 2024 continueren en welke vernieuwingen we introduceren om de sociale veiligheid binnen ons domein te behouden en daar waar mogelijk naar een nog hoger plan te tillen.

1 Inleiding

Bij Connexxion stellen we periodiek, op landelijk niveau, een Meerjarenplan Sociale Veiligheid op. Hierin beschrijven we, naast onze visie en doelstellingen, ook de generieke maatregelen die wij doorvoeren binnen de concessiegebieden waar wij actief zijn (onder merknamen als Connexxion en Transdev). Zo weten al onze medewerkers wat we verstaan onder een sociaal veilige omgeving, hoe we deze creëren, borgen en hoe we hierover communiceren en deze - waar nodig - handhaven.

Het plan dat voor ligt, het Actieplan Sociale Veiligheid 2024 voor de concessies AML, is gebaseerd op het overkoepelende meerjarenplan van Transdev en natuurlijk ook op de laatste ontwikkelingen binnen het OV-domein. De aspecten die noodzakelijk zijn voor een sociaal veilige reis met Connexxion, komen dan ook aan bod.

Terug- en vooruitblik

We blikken eerst terug op het jaar 2023. Vervolgens beschrijven we de verbetervoorstellen en acties die op de agenda staan voor komend jaar. Er wordt een overzicht gegeven van de acties die we gaan uitvoeren. Om van onze acties een succes te maken, maken wij gebruik van de professionaliteit en het probleemoplossend vermogen van onze medewerkers. Naast het handelen van onze chauffeurs en chauffeuses, is met name de inzet van onze medewerkers Service & Veiligheid (S&V) van doorslaggevend belang voor het realiseren van een veilige werk- en reissfeer. In dit plan is hier aandacht voor. Ook de rol van het management en ondersteunende afdelingen komt aan bod. Uiteindelijk zijn we samen verantwoordelijk voor het creëren van een omgeving waar iedereen veilig kan reizen en werken.

2 Visie

De visie is in de afgelopen jaren vastgesteld en maakt dan ook een vast onderdeel uit van dit plan.

Connexxion/Transdev is op basis van de Wet personenvervoer 2000 verantwoordelijk voor het opnemen van voorschriften, normen en doelstellingen die ‘een verantwoorde mate van veiligheid’ waarborgen. Uiteraard voldoen we daaraan. Maar we gaan graag een stapje verder. We kijken ook naar actuele trends en ontwikkelingen. En natuurlijk naar de ambities van onze opdrachtgevers. Die sluiten goed aan op onze visie op sociale veiligheid:

“Sociale veiligheid is een kritische succesfactor voor het openbaar vervoer, ook binnen alle Noord-Hollandse concessies, waarbinnen ook de concessie AML valt. Wanneer reizigers zich onveilig voelen, wanneer er veel incidenten plaatsvinden of wanneer het beeld ontstaat dat het OV onveilig is, zullen reizigers het openbaar vervoer mijden. Connexxion/Transdev werkt daarom samen met partners in de veiligheidsketen aan het verbeteren van de sociale veiligheid. Iedereen binnen het bedrijf – van schoonmaker tot manager operations – kent het belang hiervan. We werken samen aan hetzelfde doel: veilig OV.”

Om te komen tot een continu verbeterproces op het gebied van (sociale)veiligheid – een werkwijze die blijft aansluiten bij de werkelijkheid van vandaag – is in 2022 op concernniveau de visie tot en met 2025 gedefinieerd. Ook in 2024 wordt vanuit dit perspectief met betrekking tot de veiligheidsvraagstukken waar onze dienstverlening dagelijks mee te maken heeft gehandeld. Eén ding staat vast: wij blijven ons richten op (in afstemming met) interne en externe stakeholders zoals ketenpartners, consumentenorganisaties, overheden, werknemersafgevaardigden en vakorganisaties. ‘Alleen ga je misschien sneller, maar samen kom je verder’ is een gevleugelde uitspraak binnen ons bedrijf.

Wij hechten niet alleen aan nauwe samenwerking met onze partners, maar kijken ook kritisch naar onze eigen bedrijfsvoering. Gekwalificeerd personeel, dat in staat is de-escalerend te handelen, en een adequate verblijfsomgeving (lees: solide materieel dat schoon en onbeschadigd is) zorgt ervoor dat we een omgeving creëren die bijdraagt aan het voorkomen van incidenten, maar ook zorgdraagt dat in geval van noodzakelijk handelen iedereen weet wat er dient te gebeuren.

3 Doelen

Om een sociaal veilige omgeving te realiseren, hebben wij concrete doelstellingen geformuleerd. De exacte planning, monitoring- en evaluatiemomenten bespreken we tijdens de reguliere concessie-overleggen met de concessie-managers van de Vervoerregio; zo kunnen we blijven inspelen op de actualiteit.

3.1 Reizigers

Onderwerp	Doel	Actie(s)	Verantwoordelijke	Meetmoment	Criterium
Omgeving/ Ruimte	Reizigers waarderen de voertuigen van Connexxion als een sociaal veilige omgeving	Reinigen voertuigen, snel herstellen van beschadigingen, handhaven van huisregels in en rondom voertuigen, trainen van personeel mbt handelen en gedrag	Operationeel manager gedelegeerd naar teammanagers richting rijdend personeel. S&V manager gedelegeerd naar teamleiders richting BAO medewerkers	Elk kwartaal; resultaat eind Q1 2024 (uitkomst 2023)	Algemeen veiligheidsgevoel in het voertuig > 8,0
	Reizigers waarderen de haltelocaties waar zij verblijven in afwachting van de komst van de bus (Eigenlijk buiten de invloedssfeer van Connexxion, maar wel beïnvloedbaar)	Overleg met gemeenten over probleemhaltes en incident gestuurd afstemmen over uittevoeren reparaties, bij constateringen van vernieling en of vervuiling.	Vanuit de vestigingslocaties de logistiek medewerker in combinatie met accountmanagement van de concessie.	Jaarlijks op basis van onderzoek én na elk incident.	Algemeen veiligheidsgevoel op de halte > 8,0
Gedrags-afspraken	Huisregels en specifiek de betaalplicht en eventuele	Evalueren van communicatie	Marketing en communicatie	Elk kwartaal, maar resultaat eind 2024	Aantal geregistreerde incidenten op weekbasis zo

	nieuwe aanvullende maatregelen zijn bij reizigers bekend	boodschappen en en aanpassen daar waar noodzakelijk			laag als mogelijk
Communicatie	Alle informatie over deervoersvoorwaarden, huisregels en betaalplicht is beschikbaar via web, app, print, beeldscherm	Publiceren van huisregels via personeel en kanalen	Marketing en communicatie	Elk kwartaal, maar resultaat eind 2024	Gerelateerd aan voorgaand item
Service/ Handhaving	Zichtbare aanwezigheid van S&V-medewerkers, conform afspraken	Opstellen inzet schema's van S&V o.b.v. incidenten, input personeel, meldingen	Management S&V	Elke week, maar resultaat eind 2024	Op kwartaalbasis overleggen van planning met afwijking gepland en gerealiseerd > 5%

3.2 Medewerkers

Onderwerp	Doel	Actie(s)	Verantwoordelijke	Meetmoment	Criterium
Omgeving/ Ruimte	Reductie van het aantal incidenten met reizigers in een voertuig	Informeren van, evalueren met en trainen van personeel aangevuld met handhaving door S&V	Operationeel verantwoordelijken en S&V-personeel	Elk kwartaal; maar resultaat eind 2024	Reductie van 25% t.o.v. 2023 (relatief t.o.v. aantal instappers)
Gedragsafspraken	Medewerkers kennen de handelswijze m.b.t. de-escalerend optreden	Uitgeven van richtlijnen aan rijdend en ondersteunend personeel	Operationeel verantwoordelijken	Elk kwartaal, maar resultaat eind 2024	100% van de medewerkers
Communicatie	Medewerkers weet hoe te handelen bij vermeend wanbetalersgedrag en overtreden huisregels	Minimaal 4 keer per jaar aandacht voor sociale veiligheid als thema tijdens werkoverleggen en nieuwsbrieven	Operationeel verantwoordelijken	Elk kwartaal, maar resultaat eind 2024	100% van de medewerkers
Service/ Handhaving	Van de A1 incidenten wordt aangifte gedaan	Elk A1 incident bespreken met slachtoffer en bepalen hoe aangifte gedaan wordt	Operationeel verantwoordelijken	Elk kwartaal, maar resultaat eind 2024	100% van alle A1 incidenten

4 Terugblik

4.1 Veiligheidsgevoel reizigers

Het is goed om aan te geven dat de onderzoeken naar klanttevredenheid in het jaar na het onderzoek gepubliceerd worden. Dat maakt dat de referenties die gebruikt zijn voor dit plan betrekking hebben op de uitkomsten over het jaar 2022 gepubliceerd in 2023.

Het Kennis Platform Verkeer en Vervoer (KpVV) heeft in opdracht van kennisinstituut CROW-onderzoek onder reizigers uitgevoerd. De aantallen reizigers en geënquêteerden was op een niveau waardoor CROW een representatief onderzoek kon uitvoeren. Onderstaand is in de tabel de ontwikkeling te zien van de afgelopen jaren.

OV-klantenbarometer

Algemeen reizigersoordeel	
Jaar	AML
2018	7,8
2019	8,0
2020 Q1	7,8
2021	8,3
2022	8,2
2023 Q2	8,2

Reizigersoordeel sociale veiligheid (algemeen)	
Jaar	AML
2018	8,1
2019	8,3
2020 Q1	8,0
2021	8,2
2022	8,3
2023 Q2	8,3

Tabel 1: Reizigersoordeel. AML = Amstelland Meerlanden

Type onderzoek. CROW-KpVV en de OV-autoriteiten hebben sinds de zomer van 2020 een innovatief en contactloos klanttevredenheidsonderzoek in het openbaar vervoer uit laten voeren. Dit onderzoek geeft antwoord op vragen als: Hoe beoordelen reizigers de ov-diensten in deze afwijkende situatie? Voelen reizigers zich veilig in het voertuig? Hoe beoordelen ze de service van het personeel? En hoe beoordelen ze de coronamaatregelen (tijdens de pandemieperiode), zoals het verplichte mondkapje?

De dataverzameling voor dit onderzoek is door veldonderzoek tot stand gekomen. De uitkomsten tonen een constant beeld. De reizigers ervaren een veilige omgeving tijdens hun reis.

4.2 Veiligheidsgevoel medewerkers

Hoe beleven medewerkers de sociale veiligheid? Uit de interne personeelsmonitor die Connexxion twee jaarlijks uitvoert komt naar voren dat personeel zich (ruim) voldoende veilig voelt bij het uitvoeren van het werk. In 2023 wordt onderzoek over het jaar 2022 uitgevoerd.

Concessie	2016	2018	2020	2022
AML	7,2	7,3	7,6	7,1

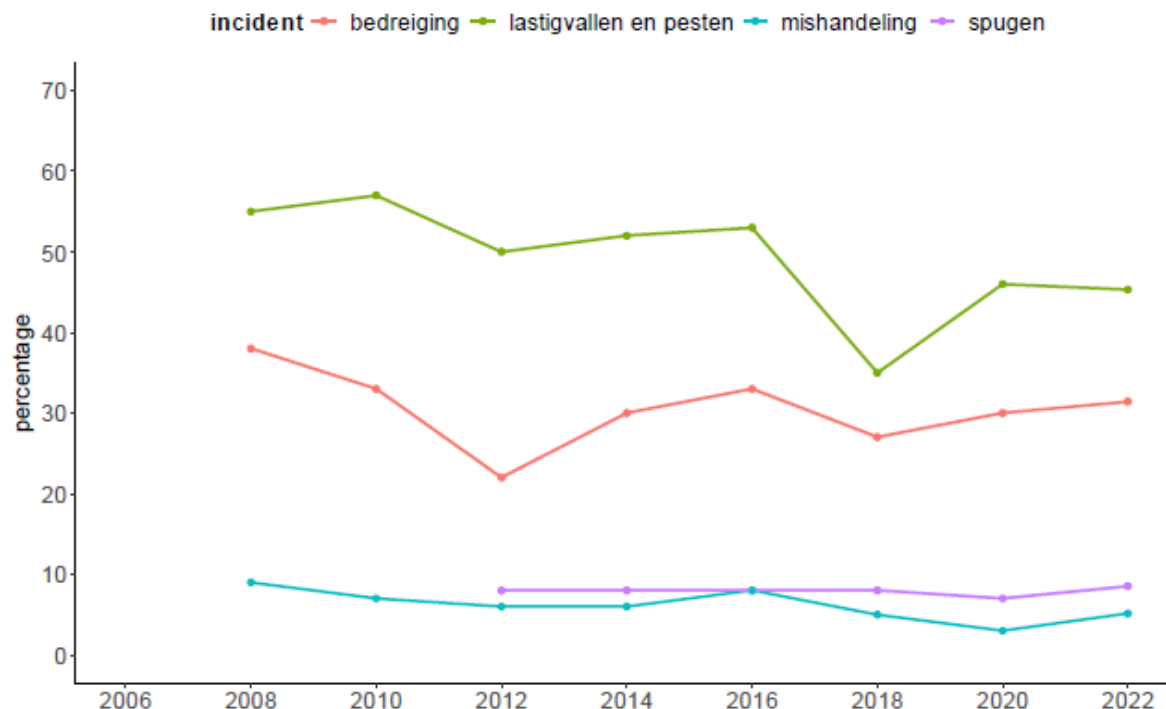
Tabel 3: Oordeel medewerkers t.a.v. sociale veiligheid.

In de concessie AML beoordeelt meer dan 70% van het personeel de situatie met een 7 of hoger. Dit is een indicatie van de subjectieve veiligheid, of te wel het veiligheidsgevoel/beleving. Helaas is te zien dat er een afname te zien is van de veiligheidsbeleving.

Als we kijken naar het feitelijke aantal incidenten – de objectieve veiligheid – dan komt uit ditzelfde onderzoek naar voren dat er wel degelijk een toename te zien is van het totaal aantal incidenten waar medewerkers van Transdev/Connexxion mee geconfronteerd worden. In de volgende paragraaf wordt er verder ingegaan op de incidenten.

4.3 Incidenten onder medewerkers: de cijfers

Als we kijken naar het daadwerkelijke aantal incidenten, zoals gemeld door medewerkers die deelnamen aan de Personeelsmonitor 2022, zien we dat ruim de helft (67%) van het personeel (Transdev-breed) in 2022 helaas een incident heeft meegemaakt. In 2020 was dit nog 54%. Iets minder dan de helft heeft zelfs een strafbaar incident meegemaakt (47%), wat meer is dan in 2020 (31%).



Figuur 2: Percentage slachtofferschap

Wanneer we kijken naar de trends door de jaren heen (figuur 2), constateren we dat in 2022 het percentage slachtofferschap van diefstal, mishandeling en spugen is toegenomen ten opzichte van

2020. Het percentage bedreiging en lastigvallen en pesten is helaas ook toegenomen. Dit nadat in 2016 juist een daling was ingezet. Tabel 4 zoomt verder in op 2020.

Concessie	Mishandeling	Bedreiging	Lastigvallen en pesten	Spugen	Strafbaar	Niet strafbaar	Totaal
AML	5%	28%	38%	9%	28%	42%	48%

Tabel 4: Slachtofferschap van incidenten, naar soort incident, per concessie (2020)

Voor alle duidelijkheid: de categorieën 'strafbaar' en 'niet strafbaar' leveren samen geen 100% op, omdat het gaat om het percentage van het totale aantal medewerkers dat *één of meerdere keren* slachtoffer is geworden van een incident. De respondenten uit beide categorieën zullen dus deels overlappen.

Ter illustratie een fictief rekenvoorbeeld. Stel: in AML werken 100 m/v. Mishandeling (1%), bedreiging (24%) en diefstal (1%) - alle drie strafbaar - leveren Zaanstreek een percentage 'strafbaar' op van 26%, zoals je zou verwachten, maar van 24%. Dit komt doordat twee van de 24 medewerkers die werden bedreigd daarnaast ook te maken kregen met een ander incident (één werd mishandeld en één werd slachtoffer van diefstal). Het aantal medewerkers dat (überhaupt) te maken kreeg met *één of meer* strafbare incidenten blijft dus 24.

Het percentage medewerkers dat slachtoffer is geworden van een bepaald incident, zegt dus ook niet alles over de omvang van de problematiek. Niet alle medewerkers meldt een incident. Het totale aantal incidenten is daardoor waarschijnlijk, met name voor de incidenten bedreiging en lastigvallen, groter dan het percentage slachtoffers doet vermoeden.

Om precies te zijn: personeel in de AML concessie wordt gemiddeld 1,4 keer lastiggevalen of gepest gedurende het jaar 2022. De incidenten laten ten opzichte van de voorgaande jaren een stabiele, helaas hoge, trend zien. Het totale aantal incidenten is voor in 2022 een fractie lager ten opzichte van de landelijke aantallen geregistreerd bij alle vervoerders. Dit neemt niet weg dat de veranderende maatschappelijke houding richting publieke dienstverleners ons zorgen baart.

In tegenstelling tot voorgaande jaren is er een verandering van rapportage ten opzichte van 2022 met betrekking tot de frequentie van voorkomen van incidenten.

Concessie	Mishandeling	Bedreiging	Vandalisme	Lastigvallen en pesten	Spugen
Amstelland Meerlanden (AML)	0,1	0,7	0,8	1,4	0,1

Deze getallen tonen dat lastigvallen en pesten een algemene tendens is geworden. Hier hebben wij als maatschappij een verantwoordelijkheid en niet alleen de individuele vervoerders of medewerkers.

Elk incident er een teveel. Alle meldingen wordt dan ook serieus opgepakt. De leidinggevende gaat het gesprek aan met de betrokken medewerker. Samen kijken zij naar de aanleiding en bepalen zij of aangifte noodzakelijk is. Als de medewerker niet zelf aangifte wil doen, is er een proces ingericht waarbij Connexxion als werkgever aangifte kan doen. Uiteraard werken we ook met een protocol voor de nazorg.

Frank van den Berge (manager operations):

“Het verhaal achter de cijfers is nog belangrijker geworden.”

De cijfers laten mij helaas weer eens zien dat we met elkaar in gesprek moeten blijven. Ik hecht er grote waarde aan om de verhalen te horen en te kijken waar we onze collega's kunnen helpen. Er speelt zich veel af gedurende de dienst en iet alle incidenten worden gemeld. De verharding van de maatschappij werkt door op al ons personeel. Nu COVID voorbij is en het drukker aan het worden is, lijkt het wel of schofferen en ongenueanceerd tegen ons personeel schreeuwen 'gewoon' aan het worden is. Een 'goede morgen chauffeur' kan er vaak al niet meer vanaf en op het moment dat ons personeel wel netjes iemand te woord staat, vindt de rest van de passagiers in de bus er iets van.



Uit de cijfers blijkt dat dat we nog werk hebben te doen. Het aantal respondenten aan het Personeelsmonitor onderzoek is nog nooit zo laag geweest. Dit ondanks de inspanningen die geleverd zijn om iedereen individueel uit te nodigen deel te nemen. Dit gebeurde via een persoonlijke mailuitnodiging en gesprekken aan de kantine tafel.

Het relatief hoge percentage behorend bij lastigvallen en pesten, in combinatie met het hoge percentage strafbare incidenten in de concessie is aanleiding om de gesprekken met de handhavende autoriteiten verder te intensiveren. Dit vormt een speerpunt binnen de concessie. Vanuit gesprekken met mensen van de werkvloer, chauffeurs en chauffeuses, blijkt dat er groepen jongeren zijn die zich niet aan de geldende normen en waarden wensen te houden.

Connexxion staat voor haar medewerkers. Dat betekent dat wij elk incident serieus nemen, kijken waar de oorzaak ligt en op basis daarvan bepalen of algemene maatregelen genomen moeten worden, of dat er op individueel incident actie ondernomen moet worden.

Binnen de concessies AML heeft Connexxion ervoor gekozen het toezicht en handhaving aan te scherpen. Het doel hiervan was, geldende regels met betrekking tot het betaalgedrag en reisregels strikter toe te passen en zo het aantal wanbetalers en overtreders terug te dringen. Bij het constateren van een overtreding heeft de BOA de bevoegdheid een Rit Uitrijkaart aan te bieden aan de overtreder. Hiermee koopt de overtreder zijn boete direct af en is er geen beroep mogelijk. Daarnaast kan de reiziger ervoor kiezen een Uitstel van Betaling, in de volksmond een boete, kiezen. Alleen tegen een UVB kan de verbaliseerde in beroep gaan.

4.4 Trends en ontwikkelingen

In deze paragraaf zoomen we verder in op de cijfers. In tegenstelling tot de jaren hiervoor waren er geen beperkende maatregelen van kracht. Iedereen die het openbaarvervoer wilde gebruiken kon dit doen. Daarbij wordt wel opgemerkt dat er door personele krapte een aangepaste dienstverlening is verzorgd sinds het begin van 2023.

De beperkende maatregelen om niet bij de voordeur in te stappen is niet meer van kracht. Op bijna alle lijnen in het netwerk moesten reizigers weer bij de bestuurder instappen. Dit maakte dat er een

zekere mate van controle op het betaalgedrag van onze reizigers weer de norm is geworden. Echter de verandering heeft nog niet overal zijn weerslag gehad. Het veranderde instapbeleid wordt niet door iedereen gevolgd en dat leidt nog steeds tot een afname van het aantal reizigers dat met een geldig vervoerbewijs zich in de bus bevonden. Een trend die nog niet geheel is omgebogen, omdat de achterdeuren bij de halte ook worden geopend, en mensen soms proberen om daar de bus in te stappen.

Ten aanzien van de geregistreerde incidenten is het van belang om stil te staan bij het onderscheid tussen ABC-incidenten en 'stille meldingen'.

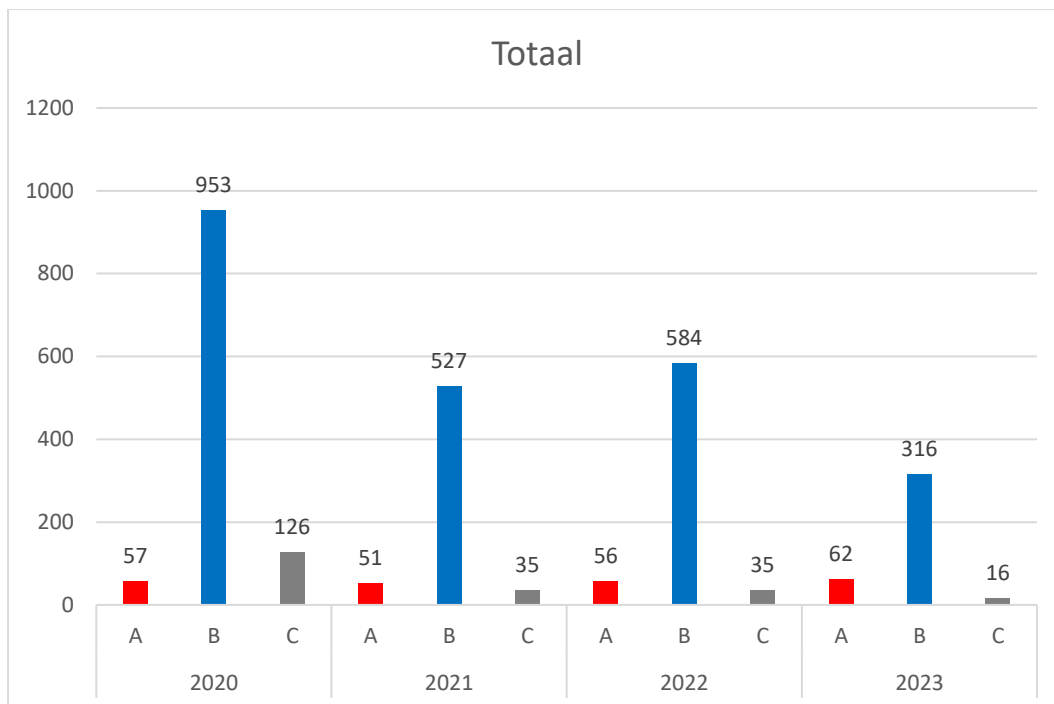
ABC-incidenten Alle meldingen worden bij onze regiecentrale geregistreerd. We gebruiken de landelijk afgesproken 'ABC-systematiek' (zie bijlage). De A-categorie betreft incidenten die vallen onder wetgeving van strafrecht. Bij de B-categorie gaat het om incidenten die vallen onder wetgeving rond personenvervoer (ongewenst gedrag, maar niet aangiftewaardig). De C-categorie heeft betrekking op incidenten die vallen onder de huisregels van de vervoerder.

Binnen de ABC-meldingen wordt gewerkt met categorieën om meldingen nader te specificeren, bijvoorbeeld A1 is mishandeling, A2 is bedreiging met wapen etc. De categorieën 'geen mondkapje' of 'zwartrijden tijdens corona' ontbraken in 2020.

Stille meldingen ABC-incidenten zijn in 2020 dus niet als 'corona gerelateerd' geregistreerd. Om toch een goed beeld te krijgen van de mondkapjesovertreding of het zwartrijden door achter in de bus in te stappen zonder betaalbewijs, is het voor chauffeurs sinds 1 juni 2020 mogelijk om een 'stille melding' te doen van deze incidenten. Dit betekent dat wij ze kunnen registreren, zonder dat de chauffeur de confrontatie hoeft aan te gaan. Zo krijgen we een betrouwbaar beeld van de trends (waar en op welke tijden zijn de pieken) en voelt ons personeel zich niet gedwongen om te acteren in situaties die onveilig aanvoelen.

De algemene tendens

In 2020 constateerden we in alle concessies een golf van B-meldingen; ter illustratie in figuur 3 de cijfers de beide concessies van de Vervoerregio. Dit had te maken met de Covid19-situatie. Het ging namelijk vooral om meldingen van niet dragen van mondkapjes en vermeend zwartrijden. Nadat deze twee overtredingen niet meer als B-incident (B6 overig) maar als stille melding werden geregistreerd, daalde het aantal B-meldingen.



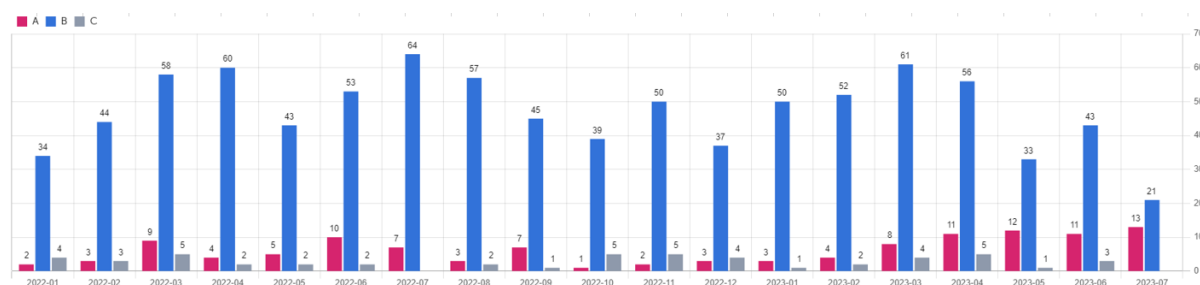
Figuur 3: A-, B-, C-incident-ontwikkeling 2020-2023(Sept) in AML

Naast de registratie van incidenten is het totale aantal wanbetalers geregistreerd. De B6 meldingen en de stille meldingen zoals deze door rijdend personeel worden gedaan, kunnen niet bij elkaar worden opgeteld. Het zijn twee verschillende typen meldingen. Stille meldingen worden veel makkelijker en dus vaker gedaan. De stille meldingen moeten dan ook als een op zichzelf staande categorie worden beschouwd. Wij gebruiken deze meldingen om de trend te monitoren en mede op basis van de informatie de inzet van Service & Veiligheid teams te bepalen.

Er is een lichte toename waar te nemen van het totaal aantal A incidenten; het gaat dan om A7: agressief duwen, spugen e.d. Dit vloeit voort uit het feit dat chauffeurs en S&V-medewerkers soms ook in discussie gaan met (agressieve) reizigers die niet betalen en of personeel confronteren met agressie te voortkomt uit het ongenoegen van lang wachten en een volle bus.

We zien verder een stabilisatie van C-incidenten waarvan we de achterliggende reden onvoldoende kennen. 's Nachts en in de weekenden worden helaas de meeste C-incidenten geregistreerd (als bijvoorbeeld; het vernielen vanabri's en onwenselijk gedag in het voertuig).

AML



Figuur 4: A-, B-, C-incidentontwikkeling per maand in 2022 en 2023

Er is een grillig verloop van de B-incidenten en over helaas een toename van het aantal A incidenten. Zoals we al eerder aangaven is dit te wijten aan de verruiming van de maatschappelijke omgangsvormen die door een grotere groep reizigers worden gehanteerd. Zoals eerder in de analyse gemeld gaan wij in gesprek met de medewerkers om te kijken waar de oorzaak ligt van de gemelde incidenten. Gebleken is dat het aangaan van de discussie door rijdend personeel over het betaalgedrag tot escalatie leidt. Hierop is de vestiging gestart met gesprekken en mededelingen om zo de-escalatie van situaties te realiseren. Echter het moet gezegd, dat het rijdend personeel aangeeft moeite te hebben om te accepteren dat reizigers zich in toenemende mate een houding aanmeten die zij sterk afkeuren. Dit onderwerp is helaas niet veranderd over de afgelopen periode. Door met elkaar in gesprek te blijven en te zoeken naar maatregelen, zoals handhaving in combinatie met andere handhavende diensten zoals Stads BOA's en politie, werken we aan een continu verbeterproces. Om het betaalgedrag van onze reizigers te beïnvloeden heeft Connexxion actie ondernomen door de handhavende teams te versterken.

Het verhaal achter de cijfers:

Hoe gaat Connexxion om met een incident?

Als er zich een incident afspeelt in de bus, neemt de chauffeur contact op met de centrale verkeersleiding: ons Regiecentrum Openbaar Vervoer (ROV). De centralist staat direct in contact met de betreffende medewerker om bijstand te verlenen. Als dat nodig is, schakelt hij de calamiteitendienst in om naar de medewerker toe te gaan en hem te ondersteunen. Ook neemt hij contact op met de medewerkers van Service & Veiligheid (S&V), om te bepalen hoe snel zij ter plekke kunnen zijn. Verder benadert hij waar nodig de politie om te assisteren.

De opvang van de medewerker gebeurt op de plaats waar het incident zich heeft afgespeeld. Als de medewerker er behoefte aan heeft, wordt er op kantoor een gesprek gevoerd en indien noodzakelijk wordt er aangifte gedaan. De leidinggevenden van het rijdend personeel zijn getraind om bijstand en nazorg te verlenen. S&V-medewerkers ondersteunen desgewenst bij het doen van de aangifte.

Samen sterk! Het proces zoals hier beschreven, wordt in alle gevallen gevolgd bij A-incidenten. De B- en C-incidenten krijgen opvolging doordat de leidinggevende met de medewerker in gesprek gaat. En daar blijft het niet bij. Omdat veiligheid een voorwaarde is om prettig te kunnen werken, staat het onderwerp blijvend op de agenda, onder meer bij planning- en functioneringsgesprekken. Ook is het een thema tijdens collectief werkoverleg. We praten niet alleen over de trends en ontwikkelingen die wij zien, maar ook over de impact die incidenten hebben op ons als bedrijf en op de individuele medewerker. Samen staan we sterk!

Trend 1: Meer meldingen zwartrijden

Zoals uit de grafieken in het vorige hoofdstuk al viel af te leiden, is er een trend zichtbaar in de meldingen die chauffeurs doen over vermeend zwartrijden van reizigers.



Figuur 7A: Meldingen zwartrijden

Er is een duidelijke toename van het aantal gemelde gevallen van niet betalen voor de reis. Met name de piek ligt in de namiddag en avonduren. De verschillen zijn lastig te verklaren, omdat de controleteams toch echt nadrukkelijk aanwezig zijn.

De feitelijke constatering van het aantal uitgeschreven 'boetes' laat ook zien dat het betaaldedrag van reizigers te wensen over laat. De toename in de laatste maanden is toe te schrijven aan de verhoogde inzet van personeel en het strikter optreden tegen overtredingen van het niet hebben van een valide vervoerbewijs.

Aantal van Zaaktype	Kolomlabels										
Rijlabels	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Eindtotaal
Schiphol										1	1
Combibon	301	216	283	255	275	278	182	94	290	325	2499
Melding Rit Utrij Kaartje verkocht	182	126	180	132	197	183	101	42	315	326	1784
Opsporen	1	1						2	3	1	8
Eindtotaal	484	343	463	387	472	461	283	138	608	653	4292

Figuur 8: aantal uitgeschreven boetes

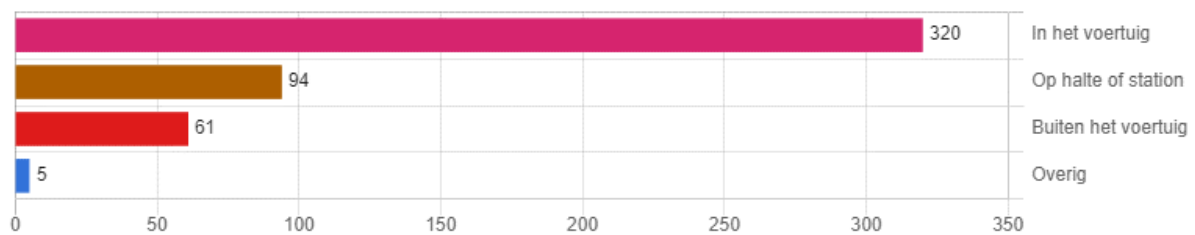
Helaas moeten we melden dat in tegenstelling tot voorgaande jaren de registratie van inzet en effecten door dataproblemen nu nog niet inzichtelijk is. Verandering van de controle toepassing en de wijze waarop data door ons verwerkt moet worden is nog aan herstructurering onderhevig. Daarom kunnen niet de gebruikelijke trendplaatjes getoond worden. De verwachting is dat dit eind 2023 inzichtelijk is vanuit het dashboard specifiek ingericht voor de inzichten van het wan-betaaldedrag.

Op basis van de beschikbare informatie zijn de teams van Service & Veiligheid medewerkers ingezet op die momenten en plekken waar de excessen plaatsvonden. Het is een gegeven dat met de huidige aantallen medewerkers we niet op alle plekken tegelijk kunnen zijn. Voor 2024 is voorzien dat er een structurele hogere inzet van handhavend personeel zal gaan plaatsvinden. Dat komt deels door het versterken van de teams door een toename van eigen personeel, het inhuren op specifieke omomenten van personeel en het anders organiseren van de roosters en aanwezigheid van servicepersoneel en handhavend personeel. Graag zouden we op meer plekken willen zijn, maar de huidige personele beschikbaarheid en financiële ruimte maakt dat de teams zo effectief als mogelijk worden ingezet. Het terugdringen van het aantal overtredingen is lastiger dan gedacht. Door de striktere handhaving is er een toename van het aantal geregistreerde overtredingen zichtbaar. Daar

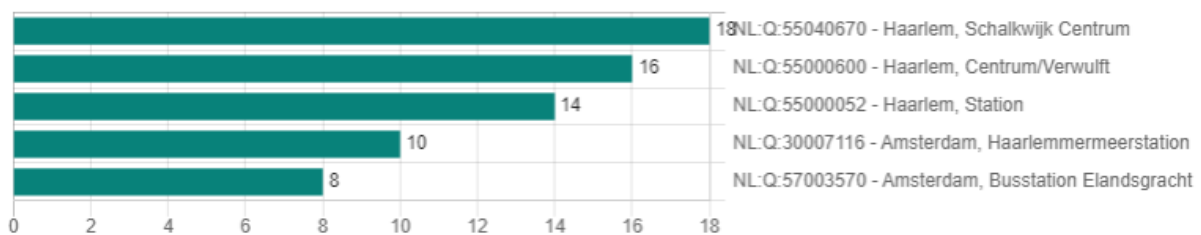
komt bij dat incidenten die toch escaleerden, vaak meer tijd hebben gekost dan wenselijk is. Dit heeft te maken met bevoegdheden van BOA personeel en beperkte politiecapaciteit, die noodzakelijk is bij identiteitscontrole en aanhoudingen met geweld. Het informatie gestuurd werken zal in de komende periode steeds verder worden ingezet, om op basis hiervan excessen terug te dringen en verwacht wordt dat er een signaalfunctie van uitgaat, waarbij het gedrag van reizigers wordt beïnvloed en zo wordt bijgedragen aan het terugdringen van het aantal wanbetalers en reizigers die niet betalen voor de reis die ze maken.

Trend 2: Meeste sociale veiligheidsincidenten in voertuig en op grotere knooppunten

Uit de analyse van de incidenten blijkt dat ook in 2023 de meeste incidenten zich hebben voorgedaan in de voertuigen en met name op de grotere knoop- en overstappunten. Hierbij valt op te merken dat ruim 10% van de meldingen in de voertuigen valt te classificeren als een A melding.



Figuur 9: Incidenten concessie AML naar locatie



Figuur 10: Incidenten concessie AML naar Halte

Het verhaal achter de cijfers:

Doorpakken bij overlast

Frank van den Berge (manager operations):

We plannen de inzet van handhavend personeel op de bekende locaties vooraf, op basis van de geregistreerde incidenten. “Hoe we het ook wenden of keren, we zijn in een groot aantal van de gevallen niet op de plek waar de daders toeslaan.” vertelt Frank van den Berge, manager operations bij Connexxion. “Wij zien de invloed van social media dat maakt dat er onderlinge communicatie is tussen de raddraaiers. S&V wordt regelmatig beschimpt door voorbijgangers, gewoon omdat men het leuk lijkt te vinden.”

Volgens Van den Berge is het belangrijk om samen met politie en gemeente de overlast in kaart te brengen en een gezamenlijke strategie te bepalen rondom de inzet van handhavers. “Zo kun je ervoor zorgen dat de diverse partijen op verschillende tijden aanwezig zijn, waardoor overlast-veroorzakers ontmoedigd worden om hun antisociale gedrag te vertonen. Daar komt bij dat de overlast vaak ook betrekking heeft op de openbare orde - denk aan overtredingen van de APV. En daar houden de bevoegdheden van onze BOA's op. Ook om die reden is samenwerking met de ketenpartners van belang. Immers: dat stelt je in staat om door te pakken bij overlast.” Het gedrag van reizigers is en blijft moeilijk te voorspellen, stelt Van den Berge. “Op het moment dat je zichtbaar aanwezig bent, gebeurt er weinig. Maar zodra de ploegen weer weggaan, kan het voorkomen dat ongeoorloofd of ongewenst gedrag weer oplaait. We gebruiken steeds vaker camerabeelden uit voertuigen om daders vast te leggen. En werken, zoals gezegd, samen met andere handhavers, zoals toezichthouders en politieagenten. Samen bereik je meer.”



Het ‘de-escalerend handelen’ is prominent onderwerp van gesprek tijdens de individuele gesprekken met chauffeurs en chauffeuses, maar ook tijdens de werkoverleggen in groepsverband.

Daarnaast zijn er structurele overleggen met politie en handhaving, om te kijken welke mogelijkheden er zijn om meer samen te werken om te komen tot een veiligere omgeving buiten de bussen. Helaas moeten we constateren dat ook de politie de handen vol heeft aan het handhaven en dat maakt dat we voor 2024 nog meer de focus moeten leggen op samenwerken met GVB en politie.

Binnen de concessie AML heeft dit geleid tot een nauwe samenwerking met alle partijen rondom het Amsterdam Arena gebied. Tijdens grote evenementen is Connexxion vertegenwoordigd in de “Controle Room” waar vanuit inzet wordt gecoördineerd.

Ook een goed voorbeeld van samenwerkende partijen is de coördinatie rondom de DGP te Zandvoort. Daar is Connexxion van begin af aan samen met NS, politie en verantwoordelijken van het evenement betrokken bij de inzet van controle en handhaving. Ook hier had Connexxion iemand in de “Controle Room” tijdens de evenement dagen.

Trend 3: Maatwerk op de bekende hotspots blijft nodig

We hebben ook in 2023 de S&V-teams flexibel ingezet. Er is geen *one-size-fits-all*-oplossing; elke plek vraagt om een plan van aanpak op maat. We zetten de meest hardnekkige hotspots op een rij.

Haarlem Station, Schiphol Airport (Plaza) en Amstelveen Busstation.

Net als op alle grotere stations en knooppunten in de concessie, is er helaas nog steeds sprake van een zekere vorm van overlast. Daar waar grotere groepen mensen zijn, is er nu eenmaal meer kans

op wangedrag van individuele personen. Tijdens evenementen is gebleken dat handhaving noodzakelijk is. Inzet van medewerkers gedurende de late avonden blijft een focuspunt in beide concessies. De toenemende drukte in en rondom de bussen, maakt dat er relatief veel aandacht naar de avond en nachtelijke uren toegaat. Binnen de bestaande middelen geven we hier invulling aan. Wel moet gezegd dat er vanuit een maatschappelijk belang behoefte is aan meer ondersteuning in aanvulling op de al versterkte teams. Connexxion is in gesprek met de Vervoerregio hoe er een structurelere inzet van een grotere groep S&V medewerkers gerealiseerd kan worden.

Schalkwijk centrum.

Schalkwijk is en blijft een bekend pijnpunt; groepen jongeren zorgen voor overlast en andere onwenselijke situaties. Dit is een terugkerend fenomeen. Tijdens het Haarlemmerolie-overleg, waar gemeentelijke handhavers en Connexxion informatie met elkaar delen, is dit een terugkerend agendapunt. Afspraken over de inzet en gemeenschappelijk acties hebben ertoe geleid dat partijen van elkaar weten wie op welk moment aanwezig is en hoe zij hulp bij elkaar kunnen zoeken. De locatie blijft een focuspunt waar veel aandacht naar toe gaat.

Badhoevedorp.

Hangjongeren hebben hier geregeld geleid tot overlast. Inzet van politie en samenwerken met de gemeente hebben ertoe geleid dat de overlast is teruggebracht.

Het verhaal achter de cijfers:

Samenwerking is cruciaal, zeker op hotspots

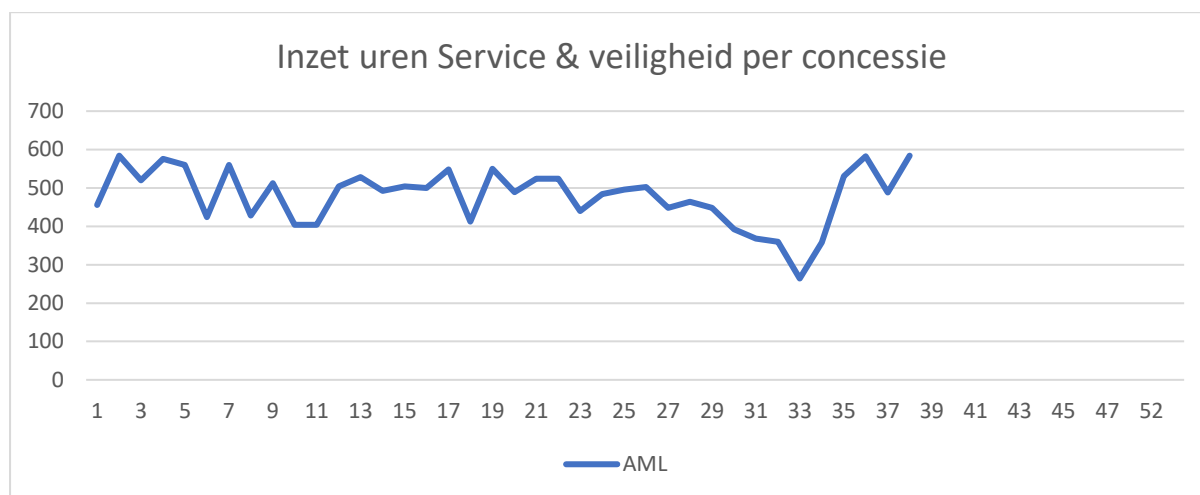
We werken samen met andere handhavers, zoals toezichthouders en politieagenten, aan onze zichtbaarheid. Frank van den Berge, manager operations: “de inzet van de afgelopen jaren is tijdens de afgelopen jaren sterk onder druk komen te staan. Echter, ook dit jaar is er een weer een verruwing van de maatschappij waar te nemen. Dat maakt dat het meer en meer duidelijk wordt dat het probleem zich niet alleen in het OV en met name de bus bevindt. Met concretere afspraken over toezicht en handhaving moet het mogelijk zijn het verschil te maken.”

In de AML-concessie is er het Haarlemmerolie-overleg. Dit heeft als doel afstemming te vinden over de inzet en te bepalen op welk moment waar acties dienen plaats te vinden.

In de concessies AML is er structureel overleg; het totale aantal incidenten gaf daar al lange tijd aanleiding toe. “Maar als je inzoomt op een hotspot als Schalkwijk, dan is het misschien goed om te kijken of je ook dáár, aan de voorkant, meer zaken vast kan leggen. Ik denk dat we daar nog wel een slag kunnen maken” aldus onze eigen chauffeurs

Trend 4: Inzet en servicegerichte aanpak S&V blijkt effectief

De inzet van medewerkers Service & Veiligheid (S&V) is aan het begin van 2023 met name van belang gebleken. Structureel zijn er meer reizigers die de huisregels, zoals betalen voor de reis, niet naleven. Dit beeld was ook te zien in de aanpalende concessie Haarlem IJmond, maar ook bij de collega vervoerders zoals NS.



Figuur 11: inzet S&V-personeel in uren per week (weeknummers)

De inzet van personeel van S&V draagt bij aan de lage aantallen incidenten in absolute zin. Niet alleen het handhaven, maar ook de servicegerichte aanpak die wordt toegepast op de nachtlijnen, maakt dat de reizigers zich veel meer houden aan de geldende regels. S&V-teams begeleiden grotere groepen reizigers bij het instappen op deze lijnen. Ze wijzen passagiers er vriendelijk op dat zij voor in moeten stappen, ook al is de achterdeur open in verband met ventilatie. Dat zorgt voor een georganiseerde stroom van reizigers die zich niet opgejaagd voelen en zich beter aan de huisregels houden. Deze manier van werken wordt door het rijdend personeel als prettig ervaren.

In het algemeen levert de inzet van S&V-medewerkers dus een positieve bijdrage aan het veiligheidsgevoel. Dat geldt ook overdag. Wanneer een chauffeur of een passagier iemand aanspreekt op het niet betalen voor de reis, gaat dat vaak gepaard met verbale agressie van de overtreder. Dat levert een onveilig gevoel op bij de overige passagiers en de chauffeur. Wanneer er de S&V-teams actief zijn, komt dit het veiligheidsgevoel ten goede.

Trend 5:

Inzet van personeel bij evenementen is in 2023 zowel in de concessie AML wederom effectief geweest. De meest in het oog springende inzet is geweest bij het evenement gedurende de DGP dagen en gedurende Mistery-Land. Met name het begeleiden van de reizigersstromen en het wijzen op de betaalplicht waren hier van essentieel belang. Van voorgaande jaren is veel geleerd. Dat heeft ertoe geleid dat er een aparte betaalstraat voor bezoekers van de DGP is ingericht. Reizigers betaalden buiten de bus, wat de afhandelsnelheid heeft vergroot. Hierdoor konden meer passagiers zonder noemenswaardige incidenten vervoerd worden binnen de bedieningstijd.

Naast de reguliere inzet, hebben de ploegen van Service & Veiligheid een grote bijdrage geleverd aan de volgende evenementen;

- Ramadan ongeregelheden
- Arena voetbal en evenementen

- Amsterdam Dance Event
- Inzet Badhoevedorp i.v.m. stenengooiers in samenwerking met de Politie en handhaving
- Inzet Uithoorn busstation overlast hangjeugd
- Inzet DGP
- Treinstremmingen

Vanuit het planmatig en informatie gestuurd werken is gebleken dat er een goede planning gemaakt wordt om inzet te kunnen realiseren.

Trend 6: Slimme ICT-toepassingen helpen S&V bij controle en handhaving.

Zoals in het plan voor 2020 al werd beschreven, werken de medewerkers van de afdeling Service & Veiligheid met controleapparatuur die meer en meer gebruik maakt van cloud based-toepassingen. Het is dan ook zaak om niet te wachten tot er wordt geconstateerd dat er een nieuwe toepassing of oplossing ten behoeve van de vervoerbewijscontrole had moeten komen, maar de introductie van nieuwe betaalwijzen met de daarbij behorende controlemethoden van voor te blijven.

Connexxion werkt samen met haar leveranciers continu aan de doorontwikkeling van deze controle-toepassing. De handhavingstoepassing hebben we in 2022 verder verbeterd en doorontwikkeld in samenwerking met onder andere TLS, waardoor medewerkers hun werk goed kunnen blijven uitvoeren. De apparatuur werkt stabiel en dat maakt dat medewerkers direct kunnen handelen. Introductie van de nieuwe handhavingsapp met toevoeging van registratie van de Rit Uitrijkaart, is daar een goed voorbeeld van. Het is nu mogelijk om te controleren op het gebruik van de betaalkaart (EMV), de ov chipkaart én de barcode (QR code). Zoals eerder vermeld in dit plan, is er in het eerste kwartaal van dit jaar een wijziging doorgevoerd in de controle toepassing. Hierdoor is er een verstoring in de datastroom ontstaan die ertoe heeft geleid dat de toegankelijkheid van de data is veranderd. Aanpassen van systemen om de data beschikbaar te stellen via dashboards heeft ernstige vertraging opgelopen. Op het moment van schrijven van dit plan, kunnen we niet beschikken over rapportages uit de controle toepassing. De verwachting is dat eind 2023 dit issue is opgelost en zal in 2024 weer sturing op basis van data mogelijk zijn.

Daarnaast werkt Connexxion aan het optimaliseren van de betaaltoepassingen binnen het Openbaar Vervoer. Het toepassen van barcode/QR-code wordt meer en meer geaccepteerd. De ontwikkeling van de validatietechniek op afstand, in vaktermen 'online barcode validatie', maakt het mogelijk om nieuwe betaalproposities te introduceren - namelijk inchecken c.q. betalen met je smartphone of bankpas - en nieuwe controletechnieken te ontwikkelen. Aan het begin van 2022, is de volledige uitrol van deze nieuwe toepassing gerealiseerd. Dit vergroot het gemak van reizen met het OV en voorkomt onnodige discussie met chauffeurs over de geldigheid van een vervoerbewijs.

Ook bereiden we ons voor op de komst van proposities voor reizigers binnen het EMV betaaldomein naast het gebruik van de bekende ov chipkaart. Het nieuwe inchecken met de bankkaart bij de kaartlezers op de bussen, zorgt ervoor dat ook toepassingen ontwikkeld moeten worden ter controle van de vervoerbewijzen. Dit intensieve proces doorlopen we samen met Translink Systems en andere vervoerders.

Naast het introduceren van controlerende toepassingen, heeft Connexxion ook in 2023 veel technische aanpassingen aan haar on board apparatuur doorgevoerd om inchecken met de nieuwe betaalmogelijkheden verder te optimaliseren. Ook de uitgifte van de QR-code is onder de loep genomen. Er bleken aanpassingen nodig in de uitgifte van de codes, doordat meer en meer mensen gebruik gingen maken van hun smart device (mobile telefoon). Hoe makkelijker en zonder

problemen het inchecken gaat, hoe minder er gehandhaafd hoeft te worden. Dit verbetert de reis en werkbeleving voor reizigers en personeel.

4.5 Speerpunten op basis van bevindingen

Bij het maken van plannen hanteren we het principe van; 'Plan, Do, Check, Act'. Hiermee bedoelen we dat we niet zomaar handelen, maar goed kijken wat we hebben geleerd in de achterliggende periode en dat we bijstellen daar waar het nodig is. Dan meten we de resultaten en stellen weer bij als dat moet. Zo ontstaat er een zelflerende organisatie met een continu verbeter proces. Dat wil niet zeggen dat we het niet goed doen, maar een kritische blik naar de toekomst zorgt dan voor een logische verandering.

Binnen de concessies is een aantal speerpunten dat jaarlijks terugkeert en waar de focus continu op gericht blijft. Hierbij een update van de status van deze speerpunten.

Speerpunt 1: Incidentenregistratie en nazorg op orde houden

Betrouwbaarheid van de incidentgegevens is een continu aandachtspunt. De leidinggevende van de chauffeur is de spil en eindverantwoordelijke als het gaat om de juiste registratie en nazorg. Dat geldt ook voor de leidinggevendenden van S&V-medewerkers. Zij overleggen op structurele basis over de incidenten zowel met operationeel verantwoordelijken als met ketenpartners zoals NS en GVB.

Nazorg: Er is een 24-uurs opvang door de twee calamiteitendiensten van de beide disciplines (S&V en Operations). De medewerker kan hier te allen tijde terecht (eerstelijnsopvang). Daarna begeleidt de direct leidinggevende de medewerker verder.

Registratie: We kennen verschillende systemen die ons helpen om de S&V-medewerkers efficiënt in te zetten en inzicht en kennis te verkrijgen over het aantal en de aard van de incidenten.

SVOVDA: Er is een nieuw kanaal van vastlegging geïntroduceerd op basis van de voor overheden en vervoerders bekende standaard: SVOVDA. Uit de beschikbare portal worden structureel rapportages gemaakt die beschikbaar zijn voor de overheden en vervoerders. De SVOVDA-database wordt (maandelijks) gevoed vanuit de systemen waarin wij als vervoerder de meldingen registreren. CROW treedt op als beheerder. Integrale rapportages vanuit SVOVDA worden in gesprekken met ketenpartners gebruikt om tot verbeterpunten te komen.

In onze overleggen met ketenpartners is de aandacht in het afgelopen jaar vooral gegaan naar de handhaving van de Covid19-maatregelen en de veranderende bevoegdheden. Zolang de Covid19-maatregelen van kracht zijn, rapporteert Connexxion/Transdev overigens ook wekelijks over Covid19-maatregelen gerelateerde incidenten aan het ministerie van I&W (wekelijkse update).

Aanvullende tool: stille meldingen dashboard. Binnen Connexxion is er aanvullend op de ABC-incidentmeldingen een tool ontwikkeld, die inzicht geeft in vermeende overtredingen. Om precies te zijn: het zwartrijden. Deze tool heeft meer inzicht gegeven in de samenhang van de vermeende overtredingen en ABC-meldingen. Op basis hiervan wordt de inzet van BOA-personeel gepland en vinden evaluaties plaats op vestigingsniveau.

Communicatie en monitoring. Resultaten van de aanpak van daders delen we met het personeel op de vestigingen; hiervoor gebruiken we nieuwsbrieven en tafelnotities. Onze manager operations, Frank van den Berge, monitort of de leidinggevendenden de afspraken die we hebben gemaakt over de registratie en opvolging van ABC-incidenten, op de juiste manier uitvoeren. Zo borgt hij de juistheid, volledigheid en compleetheid van de informatie. Maandelijks genereert hij overzichten die de basis vormen voor zijn overleg met de rayon- en teammanagers.

Figuur 12 toont een voorbeeldrapportage:



Figuur 12: voorbeeld van een rapportage uit het rayonmanagersdashboard (Power BI) dat wordt gebruikt bij het overleg over de trends in incidenten op gebiedsniveau.

Speerpunt 2: Service en effectiviteit van S&V verder uitbreiden

Sinds een paar jaar zijn alle S&V-medewerkers uitgerust met handheld devices. Taken die S&V met behulp van de nieuwe apparatuur heeft opgepakt zijn:

- **Informatie geven aan de reizigers over de dienstregeling, stremmingen etc.** Elke medewerker heeft een eigen smartphone met daarop service apps zoals OV info, OV 9292, NS, GVB en Google. Op de reisinformatieapps is bijvoorbeeld te zien wanneer er een bus vertraging heeft. Zo kan de passagier eventueel op een alternatief worden gewezen.
- **Onderling en met de meldkamer communiceren.** Elke medewerker kan met zijn telefoon direct contact opnemen met collega's en ROV. Bij aanvang van de dienst maakt men bekend wie er aanwezig zijn en waar de inzet van de dienst plaatsvindt. In aanvulling op de huidige toepassing is er een pilot doorlopen met een portofoon met noodoproepvoorziening. Dit maakt dat elke individuele medewerker van S&V onderling makkelijker kan communiceren en indien noodzakelijk een noodoproep kan plaatsen bij onze Regiecentrale. Vandaaruit wordt dan actie ondernomen en worden nood- en hulpdiensten ingeschakeld als dat noodzakelijk mocht zijn. De uitrol staat gepland voor 2024.
- **Controle van de OV-chipkaart.** Elke medewerker kan met de app de OV-chipkaart, betaalkaart en barcode controleren. Data wordt verwerkt tot bruikbare informatie en de analysetoepassingen maken monitoring mogelijk.
- **ID-scan: de NAW-gegevens worden direct in de apparatuur gescand.** Op het device is een applicatie (Redline) geïnstalleerd met ID-scanfunctie die toegang geeft tot een beperkte 'GBA-light'. Dit vergemakkelijkt het vaststellen van een identiteit. Net als bij NS en RET kan de S&V-medewerker razendsnel de identiteitsgegevens van een reiziger controleren. Dat voorkomt irritatie of agressie en de vraag om assistentie van de politie.

- *Processen van boetes en aanschrijvingen naar zwartrijders opnieuw ingeregeld.* Door gebruik te maken van geautomatiseerde systemen die ook bij andere vervoerders in gebruik zijn, is er aansluiting gevonden op gestandaardiseerde processen. Dit heeft het mogelijk gemaakt een verbeterde registratie van overtreders te realiseren en de afhandeling hiervan te optimaliseren.
- *Reisverboden.* Er is een opdracht verstrekt aan de leverancier van de hierboven beschreven handhavingsapplicatie, om de noodzakelijke aanpassingen door te voeren. Dit neemt meer tijd in beslag dan aanvankelijk gepland was. De implementatie werd verwacht in 2022. Helaas is dat niet het geval. Doordat de leverancier meer informatie nodig had om tot de juiste aanpassingen te komen, is het project nog niet afgerond. Daarnaast speelt mee dat integrale afspraken nodig zijn over registraties en handhaving. Er is veel meer tijd nodig dan aanvankelijk verwacht om tot invulling te komen en zo een effectieve toepassing te hebben om notoire overtreders te kunnen weren uit het ov.
- *Verkoop vormgeven: 1) Opladen OV-chipkaarten door de medewerker 2) Verkopen abonnementen door de medewerker 3) Onlineproducten ophalen bij de medewerker.* Door de veranderende betaalmethoden binnen het ov, het betaalkaart betalen, zal de aandacht naar andere elementen van de (sociale) veiligheid gaan en zullen deze punten niet gerealiseerd worden. De komst van betaalkaart betalen maakt het niet mogelijk om binnen de huidige inrichting van de verkoopkanalen, een reisrecht te kunnen verkopen. Mogelijk dat in de toekomst samen met TLS hier nog ontwikkelingen in volgen.

Speerpunt 3: optimaliseren betaalkaart controle toepassing

Met de komst van het in- en uitchecken met de betaalkaart, het OV-Pay zoals dat binnen de sector gecommuniceerd wordt, zullen de toepassingen verder ontwikkeld worden die de medewerkers Service & Veiligheid in staat stellen te controleren of de reizigers een geldig vervoerbewijs hebben. Transdev werkt samen met TLS en andere vervoerders aan het ontwikkelen van deze toepassingen. Binnen de concessie AML worden de mogelijkheden die gewenst zijn beproefd.

Een van de ontwikkelingen voor 2024 is het handsfree in- en uitchecken op de Schiphol lijnen. Door middel van een toepassing BiBo genaamd (Be in en Be out), kunnen reizigers zonder enige handeling te verrichten met een geldig vervoerbewijs de bus in- en uitstappen, terwijl de techniek er voor zorgt dat zij een geldig vervoerbewijs hebben en kunnen tonen bij controle. In Eindhoven heeft Connexxion hier al eerste proeven mee gedaan tot tevredenheid van de aangesloten 'friendly users'.

Speerpunt 4: Reisverbod notoire zwartrijders

Gelet op de reisverbod toepassing die hiervoor moet worden doorgevoerd in de handhavingsapplicatie (zie speerpunt 2), is het project nog niet volledig afgerond. Connexxion had zich voorgenomen dit project in 2021 af te ronden, maar door problemen bij de leverancier en app-beheerder, is pilot niet gestart. In 2024 zullen de toepassingen om de reisverboden op te leggen worden ontwikkeld. Wel moet gezegd dat er vanuit de Wet Politie Gegevens verschillende aanpassingen in systemen moeten worden doorgevoerd, die beperking in de snelheid van de pilot met zich mee gaan brengen.

Speerpunt 5: Cultuuraspecten rond veiligheid

Binnen Connexxion is er een breed programma voor het verder ontwikkelen van een veiligheidscultuur (veilig en gezond werken). Er zijn verplichte e-learning over veiligheid en veilig werken, gevolgd door alle leidinggevenden binnen Connexxion/Transdev. Ook is er integraal beleid over veiligheid beschreven met allerlei maatregelen. Belangrijkste doel is om te leren van eerdere incidenten en bijna-incidenten (lerende organisatie). Het gaat dan om zowel fysieke veiligheid als sociale veiligheid. De sociale veiligheid is voor onze chauffeurs en reizigers een van de belangrijkste thema's in dit programma. Maandelijks is dit een onderwerp van gesprek met de rayonmanagers en de manager operations op basis van de rapportages. Sociale veiligheid-rapportages (inclusief de stille meldingen-rapportages) worden maandelijks door de rayonmanagers gegenereerd via het systeem Power BI en besproken met de manager operations. Als daar aanleiding voor is, passen we op basis hiervan de werkprocessen aan.

In 2023 is er een cultuur- en leiderschapsprogramma voor leidinggevenden gestart. Dit programma heeft als doel de culturele waarden van Transdev praktisch in te vullen. Hiervoor worden leiderschapstrainingsdagen georganiseerd en krijgen alle leidinggevende een training hoe om te gaan met verzuim. Meer aandacht voor de individuele medewerker moet ervoor gaan zorgdragen dat iedereen zich gehoord voelt. Niet alleen luisteren, maar ook acteren als dat mogelijk en of gewenst is, zal het resultaat zijn van dit programma. In geval van incidenten wordt er specifiek aandacht besteed aan het verwerken en voorkomen van incidenten. Gesprekstechnieken, methoden aandragen aan de betreffende medewerker en al naar gelang gewenst bijscholing behoort tot de mogelijkheden

Speerpunt 6: Bodycam

Binnen Connexxion zijn de groepen medewerkers Service & veiligheid in de achterliggende periode uitgerust met een bodycam waar een preventieve werking van uitgaat van het zichtbaar dragen van een bodycam. De bodycam helpt daarnaast bij het vastleggen van daders en biedt uitsluitel over het handelen van personeel in lastige situaties. Aangezien personeel ook ingezet wordt in de concessie Haarlem-IJmond, zullen reizigers in deze concessies deze verandering ook meemaken. Hierover zullen we rapporteren in de reguliere overleggen. Nu de realisatie van deze toepassing gereed is, zal in 2024 meer aandacht zijn voor het toepassen van het gebruik. Onderricht en gebruik zullen uitgebreid worden geïnstrueerd.

Speerpunt 7: Noodoproepmogelijkheden bij escalatie

Connexxion heeft geconstateerd dat er situaties kunnen zijn, waarbij personeel dringend behoefte heeft aan assistentie van hulpdiensten. Dat kan politie zijn, maar ook andere nooddiensten. Hiervoor is onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om S&V medewerkers toe te rusten met een noodoproep voorziening. Dat kan een spraaktoepassing zijn die alleen in noodsituaties gebruikt wordt, waarbij de positiebepaling van het apparaat wordt doorgegeven aan een centrale. Aan de hand van het onderzoek, is een pilot doorlopen en bepaald welke toepassing toereikend is om in zeer specifieke gevallen contact te leggen met hulpdiensten.

Speerpunt 8: Convenanten

Om meer samenhang te creëren tussen de (inspanningen van) stakeholders en organisaties die verantwoordelijk zijn voor een sociaal veilige omgeving, zijn er in de loop der tijd convenanten en overleggen opgetuigd. Wij hebben deze tegen het licht gehouden. Onze conclusie is dat er bij de partners in AML, gelet op het aantal incidenten, behoefte is aan het afsluiten van een convenant.

Er zijn meerdere overleggen waarin partijen met elkaar bespreken welke mogelijkheden er zijn, maar het concreet vastleggen in een convenant ontbreekt. Connexxion spreekt hierbij de behoefte uit om met de gemeenten Amstelveen, Amsterdam, Haarlem, Hoofddorp en de Luchthaven Schiphol als eigen identiteit concreet een veiligheidsconvenant af te sluiten. Het is zaak om nog duidelijker antwoord te geven op de 'wie doet wat-vraag'. Door concretere afspraken te maken met decentrale overheden, politie en lokale handhavers, kunnen we effectiever zijn. We zetten nog even de convenanten en overleggen per concessie op een rij.

Haarlemmerolie overleg. Elke drie maanden overleg met onder meer Gemeente Haarlem, handhaving, politie en Connexxion: de partijen zitten samen om op operationele zaken af te stemmen. Zoals de halfjaarlijkse Stop & Go actie op station Haarlem. Hierbij wordt met inzet van alle partijen een grotere controleactie op vervoerbewijzen gehouden op die locatie. Er wordt een stop & Go actie gepland in het laatste kwartaal van 2023. Ervaringen hieruit worden gebruikt voor acties in het opvolgende jaar.

Het Haarlemmerolie overleg is een goed voorbeeld van concessie-overstijgende afspraken. De concessie van het spoor, Haarlem-IJmond en de concessie AML participeren in dit overleg wat de mogelijkheden om te komen tot gezamenlijke aanpak vergroot. Reizigers houden zich niet aan concessiegrenzen en dat maakt dat over grenzen heen acteren noodzakelijk is.

Sociale Veiligheid convenant Amsterdam. De gemeente Amsterdam, de Vervoerregio en alle vervoerders hebben vastgelegd dat zij samenwerken in het domein veiligheid om te komen tot het verhogen van de veiligheid en dus ook de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in en rondom Amsterdam. Deze overeenkomst is in oktober bekrachtigd door alle belanghebbenden.

4.6 Actuele stand van zaken

Voor alle duidelijkheid zetten we nog even de huidige stand van zaken op een rij. Wat is ons huidige beleid, dat uiteraard is gebaseerd op de constatering uit het vorige hoofdstuk - de terugblik op 2020 en 2021? Met andere woorden: wat doen we op dit moment om incidenten te voorkomen?

- We hanteren het gesloten instapregime (instappen via de voordeur), met uitzondering van lijnen in de concessie AML, nu dit weer mogelijk is. Hierdoor wordt de controle door chauffeurs op vervoerbewijzen weer verscherpt. Reizigers worden weer aangesproken, wat helaas soms tot discussies leidt. Er is weer contact tussen chauffeur en passagier.
- Om discussie en agressie te voorkomen zijn berichten voor het automatisch omroepsysteem verder aangepast; er wordt omgeroepen dat de reiziger een geldig vervoerbewijs dient te hebben in het OV.
- Alle informatie over veiligheidsincidenten en stille meldingen is beschikbaar via dashboards. Er is onder andere een 'zwartrijders dashboard.' Deze informatie gebruiken we om de dagelijkse planning van S&V-personeel in goede banen te leiden. De S&V-medewerkers zetten we doelgericht in op hotspots en hot times. Oftewel: meer zichtbaarheid en controle op de juiste plaats en het juiste tijdstip. Dat helpt om het aantal incidenten te reduceren.
- Mede door de informatie gestuurde inzet op basis van de dashboards van stille meldingen en sociaal veiligheidsincidenten, zien wij na de eerste maanden verandering van het aantal meldingen. De verwachting is dat dit zich voor geheel 2022 een vergelijkbaar beeld zal geven.

5 Geplande acties in 2024

Het jaarplan 2024 is grotendeels in lijn met de maatregelen uit voorgaande jaarplannen. We zetten de algemene uitgangspunten die we hierbij hanteren op een rij.

1. We gaan door met de thema's die al succesvol zijn ingezet.

- A. Informatie Gestuurde Inzet (d.m.v. dashboard en SVOVDA-rapportages)
- B. Interne en externe samenwerking met ketenpartners
- C. Volgen van aantal landelijke ontwikkelingen waaraan Connexxion/Transdev deelneemt:
 - Onderzoek naar SMS/ Whatsapp alert begin 2020 geïmplementeerd door de NS, waarbij reizigers de mogelijkheid hebben om via dit communicatiekanaal een onveilige situatie te melden.
 - Pilot reis- en verblijfsverboden in een van onze concessies.
 - Controle van ov chipkaart, betaalkaart en QR code in- en uitcheckdata
- D. Inzet van de Bodycam als de-escalatie en bewijsmateriaal.
- E. Toepassing van de Portofoon met Noodoproepvoorziening.
- F. Periodiek versterken van de teams om zo de controle druk en pakkans te vergroten, met als uiteindelijke doel het betaalgedrag van reiziger te beïnvloeden.

2. We zoeken synergie met aanpalende concessies.

Service & Veiligheidsmedewerkers zijn tijdens hun dienst niet continu beschikbaar, maar reizen van hotspot naar hotspot. Dit doen zij op basis van de geplande activiteiten die wekelijks worden opgesteld op basis van de beschikbare informatie. Echter zij hebben de vrijheid om op basis van bevindingen tijdens de dienst te kunnen handelen. Er is dus een vooraf geplande activiteit die gedurende de dienst ingevuld wordt, maar waarbij voldoende ruimte is om op eigen initiatief en bevindingen te kunnen blijven handelen.

Als voorbeeld hiervan zullen wij samen met het GVB de inzet van personeel in het Bijlmer Arenagebied verder optimaliseren. Het delen van informatie en het concreet aansluiten middels een portofoon verbinding met de GVB-leiding tijdens activiteiten in het gebied, zal in 2024 een verbetering opleveren van de inzet van personeel.

Uiteraard blijft de inzet gebaseerd op het aantal incidenten en de beschikbare financiële middelen per concessie. Om zo efficiënt mogelijk te zijn, kiezen we ervoor om het S&V-personeel van AML samen te laten werken met het S&V-personeel bij de omliggende concessies. Personeel wordt geconcentreerd op één vestiging en wordt inzet in aanpalende concessies.

3. We spelen in op de - lastig te voorspellen - ontwikkelingen

Door de ontwikkelingen te volgen via de beschreven analyses, plannen we de inzet van personeel. Ook worden er vanuit Connexxion/Transdev gesprekken gevoerd over de mogelijkheden om te voelen aan de mobiliteitsvraag. Een en ander houdt verband met de krapte aan rijdend personeel, waardoor reizigers geconfronteerd worden met langere wachttijden op de haltes en drukte in de bussen. We geven er de voorkeur aan de consistentie van ons voorzieningenniveau te borgen. Liever een lager vervoersaanbod, maar wel gegarandeerd, dan veel uitgevallen ritten is ons motto. Hierdoor weet de reiziger op voorhand waar men aan toe is en wordt escalatie door onbegrip bij reizigers en personeel te voorkomen. Hierbij realiseren we ons

Wij vertalen de kaders van ons Sociale Veiligheidsplan daarom naar de volgende acties, welke voor 2024 invulling krijgen:

1. In 2024 worden chauffeurs en Service & Veiligheid personeel, die de spil zijn in het terugdringen van incidenten, getraind in de-escalerend werken. In hun reguliere nascholingsprogramma (Code 95) wordt hier aandacht aan besteed. Ook in de BOA-opleiding is hier uiteraard aandacht voor. De meeste BOA's zijn overigens ook in het bezit van een D-rijbewijs en het bijbehorende code 95-certificaat. Ten slotte kunnen de chauffeurs ook in 2024 eenvoudig via het systeem melding maken van Covid19-gerelateerde incidenten (mondkapjes, geen vervoerbewijs).
2. In 2024 wordt Service & Veiligheidspersoneel gericht ingezet, onder andere op Hotspots en Hot Times. Deze 'Informatie Gestuurde Inzet' draagt bij aan het reduceren van het aantal incidenten. Er gaat immers een preventieve werking uit van het zichtbaar zijn en controleren op vervoerbewijzen en naleving van de huisregels.
3. Wanneer er in 2024 evenementen plaatsvinden en lijnen een aangepaste frequentie rijden, zal gekeken worden naar de mogelijkheden om heldere reizigerscommunicatie te verzorgen en desgewenst S&V personeel in te zetten om de veiligheid te borgen. Gestuurde Inzet (onder andere Hotspots en Hot Times). In elk kwartaaloverleg tussen Connexxion en de Vervoerregio presenteren wij een concreet voorstel (met uren, lijnen en locaties) dat gebaseerd is op de laatste trends en ontwikkelingen. Tot nu toe zijn dit soort uren nachtinzet (gemiddeld 24 per week) ingezet in de instapbegeleiding, controle op Covid19-maatregelen, controle op naleving van de avondklok-maatregelen tijdens de Ramadan, etc.
4. De leidinggevenden (rayonmanagers en teammanagers) zorgen er in 2024 voor dat 'assertief gastheerschap' top of mind blijft onder de chauffeurs. Onze chauffeur is de eerste persoon die de reiziger verwelkomt, nu deze dankzij de schermen rond de cabine weer vóór instapt. Zijn houding en gedrag zijn cruciaal; hij kan een drempel opwerpen voor reizigers die de huisregels niet willen naleven. Daarom is assertief gastheerschap een onderdeel van de Code 95-nascholing voor chauffeurs, en zetten de leidinggevenden het continu op de agenda van het reguliere werkoverleg.
5. Connexxion/Transdev is een cultuur en leiderschapsprogramma gestart in 2023. Dit programma is er op gericht de intermenselijke banden in teams aan te halen en te versterken. De cultuurwaarden; wij tonen moed, wij hebben vertrouwen, wij werken samen en wij blijven verbeteren, vormen de grondslag voor een optimale samenwerking. Uiteindelijk willen we werken aan een cultuur waar alle medewerkers veilig hun werk kunnen uitvoeren. Om te kunnen verbeteren willen wij inzicht hebben wat mensen bezighoudt. Als we de oorzaken van onveilige situaties kennen, kunnen we werken aan de verandering. Dit programma zal een bijdrage leveren aan het registreren van situaties die voor verandering in aanmerking komen. Denk hierbij ook aan de bereidheid van het melden van incidenten.
6. Haltelocaties zijn de plekken waar onze reizigers verblijven in afwachting van de bus. Deze plekken zijn toe aan een schouw. Dat betekent dat we in 2024 alle halteplekken zullen onderwerpen aan een schouw. Op die plekken waarvan we nu weten op basis van input van onze chauffeurs en chauffeuses dat aandacht nodig is, denk aan onder andere Elandgracht, wordt actie ondernomen door onze medewerkers logistiek en Infrabeheer. Het doel is om in 2024 veilige situaties te realiseren voor reizigers en medewerkers.
7. Om een optimalisatie te kunnen realiseren van de inzet van S&V medewerkers, gaan we onderzoeken welke stappen er nodig zijn om samen met GVB medewerkers in elkaars

domein te gaan controleren en handhaven. De mogelijkheden en onmogelijkheden worden in beeld gebracht en op basis hiervan wordt bepaald welke weg gekozen moet gaan worden.

8. In overleg met justitie willen wij een akkoord op het gebruik van GBA bereiken. Deze toepassing moet het mogelijk maken om efficiënter om te gaan met het vaststellen van de identiteit van een persoon die zich onvoldoende of niet kan legitimeren. Op dit moment zijn er belemmeringen die maken dat er veel tijd verloren gaat bij het vaststellen van de identiteit. Wachten op Politie maakt dat ploegen niet zelden opgehouden worden wat niet te goede komt aan de inzet van personeel.

Concessie Amstelland Meerlanden

In Amstelland Meerlanden worden 16 FTE Service & Veiligheid ingezet. De reguliere activiteiten voor 2024:

- Informatie Gestuurde Inzet (onder andere Hot Spots en Hot Times), om zo bij te dragen aan het reduceren van het aantal incidenten door zichtbaarheid en controle in het OV
- Controle en handhaving op lijnniveau: Schipholnet, lijn 300 (open instapregime)
- Vier keer per jaar grote acties met alle ketenpartners (met NS en ProRail)
- Tweemaandelijks Haarlemmerolie overleg met partners
- Op maandag t/m vrijdag in de spits op Haarlem station
- Begeleiding nachtlijnen
- Evenementen; met name de evenementen in het geografische gebied van Amsterdam Zuid-Oost: ZiggoDome, Arena, en AFAS Live
- Formule 1 Zandvoort
- Bevrijdingsfestival
- Scholenproject: samenwerking NOVAcollege en Service & Veiligheid: Connexxion biedt zes stagiaires van het NOVA College (opleiding HTV Handhaving en Toezicht) een stageplaats

Alle concessies

- Binnen alle concessies worden naast de reguliere FTE's ook zes stagiaires ingezet van het NOVA College.
- Iedere S&V-medewerker heeft jaarlijks nascholing (gemiddeld 84 uur);
 - Boa les 16 uur
 - Boa examen 8 uur
 - RTGB les 20 uur
 - RTGB examen 8 uur
 - Code 95 8 uur
 - Studiedagen 24 uur
- Wanneer evenementen in 2024 plaatsvinden en lijnen (deels) niet rijden, worden deze S&V-medewerkers net als in 2022 ingezet d.m.v. Informatie Gestuurde Inzet; de concrete invulling wordt besproken in het kwartaaloverleg.

Bijlage: Verklarende woordenlijst

Woord/afkorting	Toelichting
Code-95	Noodzakelijk bewijs van vakbekwaamheid voor beroepschauffeurs.
Stille meldingen	Meldingen die door een chauffeur gedaan worden door het indrukken op een knop bij de verkoopterminal in de cabine. Meldingen over bus vol, niet dragen van een mondkapje en vermeend zwartrijden worden zo geregistreerd om te kunnen worden gebruikt voor analyse.
Bodycam	Een kleine camera, gedragen door een persoon bevestigd aan de kleding, waarmee beelden kunnen worden opgenomen, indien hier aanleiding toe is.
CROW	Organisatie werkzaam voor overheden belast met het uitvoeren van onderzoeken en beheren van data.
KPvV	Organisatie belast met het (laten) uitvoeren van klantonderzoek onder reizigers die gebruikmaken van het openbaar vervoer.
Wanbetaler	Een reiziger die niet of onvolledig heeft betaald voor de reis die gemaakt wordt. Dit kan zijn door het ontbreken van een vervoerbewijs of het gebruiken van een verkeerd of verlopen vervoerbewijs.
HIC	Hoog Impactvolle Criminaliteit. Een maatregel die van toepassing is als er sprake is van crimineel gedrag.
SODA	Organisatie die belast is met het innen van boetes die opgelegd wordt aan een reizigers die een overtreding begaan, maar waar geen proces-verbaal voor wordt uitgeschreven.
Rit Uitrijkaart	In de volksmond 'boete' genoemd. Uitgeschreven door een BOA bij constatering van een overtreding. Tegen deze boete kan geen verweer worden aangetekend. De reiziger kan alleen de rit afmaken en dient hierna een nieuw vervoerbewijs aan te schaffen.
Proces-verbaal	In de volksmond 'boete' genoemd. Uitgeschreven door een BOA bij constatering van een overtreding. Tegen deze boete kan verweer worden aangetekend.
S&V	Verzamelaars voor de afdeling waar medewerkers werken die service bieden aan klanten en veiligheid handhaven in de voertuigen.
RTGB	Regeling Toetsing Geweldsbeheersing. Training en examen van BOA bevoegde medewerkers om geweld te kunnen en mogen toepassen
Service Medewerkers	Medewerkers die alleen service verlenen aan reizigers en controles op plaatsbewijzen uitvoeren, maar geen handhavende taken uitvoeren.
BOA	Buitengewoon Opsporingsambtenaar, is een persoon die rechtmatig controles kan uitoefenen en kan handhaven
Dashboard	Een toepassing waarin analyses kunnen worden gemaakt. Als basis dienen de gegevens die verzameld worden uit verschillende systemen in de bus en van de medewerkers S&V.
SVOVDA	Het systeem, beheerd door DOVA de organisatie van decentrale overheden, waarin alle sociale veiligheid incidenten worden op uniforme wijze geregistreerd.
Informatie gestuurd	Op basis van informatie die beschikbaar is in de verschillende dashboards, wordt de inzet van personeel gepland, worden plannen opgesteld om te komen tot voorkomen van situaties en wordt beoordeeld of er effecten zichtbaar zijn.
ROV	Regie centrum openbaar vervoer van Connexxion. De centrale verkeersleiding.
TLS	Translink Systems. De organisatie die de betalingen met ov chipkaart en bankkaart afhandelt.
GBA	Gemeentelijke Basis Administratie

Bijlage: Toelichting A, B en C-incidenten

Meldingstype 'Sociale Veiligheid Incidenten (SI)'

Wat is Sociale Veiligheid?		
Het daadwerkelijk meemaken of zien gebeuren van incidenten, waaronder lastig vallen, pesten, vandalisme, bedreigen, diefstal, mishandelingen en overtreding huisregels.		
Wat is geen Sociale Veiligheid?		
-Botsing -Verkeerd geparkeerde auto's	-Bijna aanrijding -Bomen/takken op de weg	-Personen die onwel worden
Deze meldingen kunnen onder meldingstypes 'Onveilige Situatie (OS)' of 'Overlast (OV)' worden genoteerd. Indien deze situaties uitlopen tot agressie, dan valt het <u>wel</u> onder Sociale Veiligheid. Het kan zo zijn dat een Service & Veiligheid-medewerker wordt ingezet terwijl het geen Sociale Veiligheid betreft, maar fysieke veiligheid.		
ABC-methodiek		
Het is belangrijk dat altijd de <u>hoogste</u> type incident wordt geselecteerd. Indien een passagier met de voeten op de bank zit, de passagier hierop wordt aangesproken en dit uiteindelijk uitloopt in een scheldpartij. Dan moet het incident onder B1 worden gecategoriseerd, in plaats van C1.		
Categorie A (strafrecht en APV)		
A1	MISHANDELING	Mishandeling: fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht werd aan personeel/reiziger. Lasepen in het gezicht. Er moet aangifte worden gedaan. Niet agressief duwen/trekken (A7), tenzij er letsel of pijn is.
A2	BEDREIGING MET WAPEN	Bedreiging met fysiek geweld van personeel/reiziger, met (slag/schiet/steek-)wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt. (Aangiftewaardig. <u>Qa</u> (Roof) overval met wapen).
A3	BEDREIGING ZONDER WAPEN	Bedreiging met fysiek geweld van personeel / reiziger, zonder wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt.
A4	DIEFSTAL / BEROVING	Diefstal, beroving of zakkenrollen, waarvan personeel/reiziger slachtoffer werd zonder gebruik van geweld, het kan zowel betrekking hebben op werkmateriaal als op persoonlijke bezittingen (Indien overval met wapen, dan A2).
A5	(DREIGEN MET) EEN TERRORISTISCHE AANSLAG	Het plegen van of dragen met op mensenlevens gericht geweld, met als doel maatschappelijke veranderingen te bewerkstelligen of politieke besluitvorming te beïnvloeden
A6	OPTREDEN BIJ VANDALISME / GRAFFITI / BRAND (HETERDAAD)	Repressief optreden tegen het op heterdaad betrappen van opzettelijk vernielen, bekladden (graffiti), bekrassen of onbruikbaar maken, brandstichting et cetera. Alleen bij heterdaad betrappen in combinatie met schade. Indien er bij het gooien van voorwerpen tegen de bus geen schade is geconstateerd, dan is het een B2 incident aangezien het om 'baldadigheid' gaat. Meldingen betreffende het constateren van schade, kan worden genoteerd onder C2 (eigendom Connexion) of C3 (eigendom derden).
A7	OVERIGE OVERTREDINGEN (duwen, trekken, spugen etc.)	Onder andere: agressief duwen/trekken, schijnen met lasepen op de chauffeur, spugen in gezicht of opzettelijk op chauffeur of passagier, wederrechtelijk aanraken van persoon, lijf en goed, vechtende passagiers, geweld in het verkeer. Alle overige aangiftewaardige overtredingen van het wetboek van strafrecht.

Meldingstype 'Sociale Veiligheid Incidenten (SI)'

Categorie B (overtredingen Wet personenvervoer 2000)		
B1	ONEIGENLIJK OMGANG MET PERSONEEL	Oneigenlijke fysieke, verbale of non-verbale omgang met het personeel zoals duwen, trekken, schelden, beledigen, hinderlijk aanraken, hinderlijk rijgedrag, aanspreken of aankijken van personeel, zonder dat daarbij sprake is van fysiek geweld (A1) of bedreiging (A2/ A3) (NIET spugen of aanranding: zie A7) (niet aangiftewaardig)
B2	MISBRUIK VOORZIENINGEN	Baldadigheid waaronder misbruik voorzieningen (noodrem, lucht van de deuren), aanwijzing personeel niet opvolgen, voorwerpen op rails, voorwerpen gooien tegen vervoersmiddel zonder schade, moedwillig deuren open houden, surfen, overige moedwillige verstoringen van de exploitatie.
B3	OPTREDEN BIJ BETALINGSPROBLEMEN	Reiziger die niet wil (bij)betalen of (bij)stempelen en waarvoor assistentie moet worden ingeroepen. Controle ID is geen sociale veiligheidsincident, valt onder Meldingstype: VIC-inzet
B4	VERDACHT PAKKET, GEDRAG OF SITUATIE	Het vinden van een verdacht pakket, gedrag of situatie waardoor het voertuig, de halte of het station op last van de politie ontruimd moet worden.
B5	OVERLAST	Overlast van o.a.: • Bedelen • Muzikanten • Slapers • Dronkenschap • Verwarde personen • Hangjongeren • Geluidsoverlast
B6	OVERIG	Overige overtredingen WP2000
Categorie C (overtredingen Besluit personenvervoer en huisregels)		
C1	OVERTREDINGEN HUISREGELS: voeten op de bank, roken etc.	• voeten op de bank • gevaarlijk gedrag • roken/drinken/eten • dronkenschap zonder hinderlijk gedrag Indien een persoon wordt aangesproken op het overtreeden en er wordt naar geluisterd, dan is het een C1. Indien een persooner niet naar handelt, dan wordt het een B2 (aanwijzing personeel niet opvolgen)
C2	CONSTATEREN VAN VERONTREINIGING EN VERNIELING IN- EN EXTERIEUR (DOMEIN CONNEXION)	Constateren van graffiti, vernielingen en dergelijke in of op het voertuig en/of op objecten van Connexion.
C3	CONSTATEREN VAN VERONTREINIGING EN VERNIELING IN- EN EXTERIEUR (DOMEIN DERDEN)	Constatering vernieling bus-abri en dergelijke