

ACTIEPLAN SOCIALE VEILIGHEID ALMERE 2025

Actieplan Sociale Veiligheid Stad- en streekvervoer Almere
2025

Kim Sanders, Safety manager sociale veiligheid
8 Oktober 2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Visie, missie en merkwaarden Keolis vertaald naar doelstellingen.	4
2.1. Visie en merkwaarden	4
2.2. Missie	6
3. Terugblik 2024	6
3.1. Terugblik actieplan 2024	6
3.2. Algemeen beeld sociale veiligheid	7
4. 4 Analyses	8
4.1. Klant- en medewerkerstevredenheid t.a.v. sociale veiligheid	8
4.2. OV klantenbarometer 2023	8
4.3. Personeelsmonitor veiligheid / Medewerkersbetrokkenheid	9
4.4. Ontwikkeling ABC incidenten vanaf start concessie in 2018	9
4.5. Analyse incidenten	10
4.1. Analyse niet ingecheckte reizigers	12
4.2. Samenwerking met partners	13
5. Speerpunten 2025	14
5.1. Intensiveren aanpak reizen zonder geldig vervoersbewijs (Speerpunt 1)	14
5.2. Project AZC host (speerpunt 2)	14
Bijlagen	15
I. Reisregels AllGo	15

II. Incidentenregistratie	18
III. Aanleiding incidenten	20
IV. Incidenten per lijn	22
V. Incidenten per weekdag	22
VI. Incidenten per uurblok	23
VII. Overzicht ABC-methodiek	24
VIII. Financiële onderbouwing subsidie actieplan sociale veiligheid 2025	25

1. Inleiding

Keolis Nederland verzorgt vanaf 10 december 2017 tot december 2027 het stads- en streekvervoer in Almere. Om de sociale veiligheid van reizigers én medewerkers in het busvervoer optimaal te waarborgen in samenwerking met alle partners, is aan Keolis gevraagd jaarlijks een sociaal veiligheidsplan op te stellen.

Hierbij bieden we u het Actieplan Sociale Veiligheid Almere 2025 aan. Dit actieplan sociale veiligheid bevat de ambitie en visie van Keolis Nederland voor de concessie Almere en een uitwerking van die ambitie en visie in (preventieve) beheersmaatregelen, uitgaande van de feitelijke cijfers en ervaringen vanaf de start van de concessie tot en met Q3 2024.

In het voorliggende veiligheidsplan zijn een aantal acties en taken verwerkt die ook in het plan voor 2024 terug te lezen zijn. Vanzelfsprekend blijft in 2025 de aandacht gericht op zwartrijden waarbij de huidige controlemodellen in de basis hetzelfde blijven evenals de voortdurende innovatie op dit gebied, met name slimmere informatie gestuurde controle methodieken.

Dit plan is alleen bijgesteld op de punten die bijstelling behoeven. Onderwerpen uit voorgaande plannen die geen bijstelling behoeven worden niet herhaald.

2. Visie, missie en merkwwaarden Keolis vertaald naar doelstellingen.

2.1. Visie en merkwwaarden

De inspanningen en maatregelen van Keolis Nederland hebben het bevorderen en zoveel mogelijk waarborgen van de sociale veiligheid van reizigers én medewerkers als overkoepelend doel.

Volgens de **visie** van Keolis Nederland *"brengen wij onze reizigers aangenaam en veilig naar hun bestemming. Of het nu gaat om werken, school, recreëren of ontmoeten. Daarbij gelooft Keolis dat openbaar vervoer logisch moet zijn en is het onze ambitie (on)gewoon goed te zijn, in de gewone dingen: een veilige reis, altijd goed geïnformeerd en een chauffeur als gastheer of gastvrouw."*

Deze visie is vertaald in de Keolis **MERKwaarden**. Die MERKwaarden zijn:

- (on)gewoon goed,
- Gastvrij,
- Logisch,
- Veilig en goed geïnformeerd.

Alle medewerkers worden geïnstrueerd om te werken volgens de MERKwaarden. Deze staan voor o.a. service, gastvrijheid en het optimaal borgen van veiligheid van reizigers en medewerkers.

De visie en MERKwaarden van Keolis vertalen zich in concrete doelstellingen.

Beperken impact en escalatie bij incidenten

Een incident kan zeker niet altijd worden voorkomen. Wel kan Keolis zich er op richten om de impact van incidenten te beperken en escalaties te voorkomen.

Om deze doelstellingen te kunnen bereiken, lopen er drie methodes als rode draad door dit plan.

Informatie-gestuurd werken

Dit betekent dat Keolis investeert in een gedegen en betrouwbare incidentenregistratie, waarbij Keolis overkoepelend samenwerkt met haar externe partners in DOVA voorheen TRIAS (transparant registratie

incidenten analysesysteem).

Samenwerking met partners

Keolis werkt actief samen met (veiligheids)partners en treedt op als volwaardig partner in het lokaal veiligheidsarrangement. Keolis is in haar optreden voorspelbaar, proactief, transparant en raadpleegt/informeert partners zoals de gemeente en politie indien nodig vooraf bij het treffen van maatregelen.

Training en preventie

Keolis investeert in het opleiden en trainen van de medewerkers. Deze trainingen geven de medewerkers meer vertrouwen in eigen kunnen. Daarnaast zorgt Keolis ervoor dat de medewerkers vakkundig zijn en vakbekwaam worden om ook in lastige situaties het juiste doen.

Keolis gebruikt een combinatie van maatregelen die elkaar versterken.

Doelstellingen		
Cijfers Klantenbarometer	Terugdringen incidenten	Beperken impact en escalaties
Methode		
Informatie-gestuurd werken		
Samenwerkingspartners		
Training en preventie		

Om de volgende doelstellingen te bereiken, namelijk het behalen van een positieve score op de klantenbarometer, het terugdringen van incidenten in het openbaar vervoer en het beperken van de impact en escalaties, zijn de volgende maatregelen nodig:

1. Verbeteren van het gevoel van (on)veiligheid van reizigers door te investeren in klantgerichte training en het bevorderen van een positieve en behulpzame houding bij het personeel, kan de klanttevredenheid worden verhoogd. Denk bijv. aan dat de chauffeur doorgeeft als een halte te donker is/ vernield is. Het zorgvuldig luisteren naar klantfeedback en het implementeren van verbeteringen op basis van die feedback is essentieel.
2. Versterken van preventieve maatregelen: Het implementeren van effectieve veiligheidsprotocollen, zoals cameratoezicht, noodknoppen en zichtbare aanwezigheid van beveiligingspersoneel, kan helpen om incidenten te voorkomen. Het bevorderen van bewustwording onder reizigers over veiligheid en het stimuleren van verantwoordelijk gedrag draagt ook bij aan het verminderen van incidenten. Denk aan het op de juiste tijd, op de juiste halte/bus aanwezig zijn daar waar onze data aangeeft waar de meeste kans is op incidenten.
3. Verbeteren van samenwerking met wetshandavingsinstanties: Het opzetten van nauwe samenwerkingsverbanden met de politie en andere wetshandavingsinstanties is essentieel om incidenten snel en effectief aan te pakken. Het delen van informatie, het organiseren van gezamenlijke oefeningen en het opstellen van duidelijke protocollen voor samenwerking kunnen de reactietijd verbeteren en de impact van incidenten beperken.
4. Investeren in opleiding en training: Het bieden van regelmatige en hoogwaardige training aan het personeel, inclusief BOA's, vergroot hun vermogen om incidenten te herkennen, adequaat te reageren en de escalatie ervan te voorkomen. Training op het gebied van conflictbeheersing, de-escalatie en klantenservice kan cruciaal zijn voor het verminderen van incidenten en het minimaliseren van de impact ervan.
5. Actief monitoren en analyseren van gegevens: Het verzamelen en analyseren van gegevens over incidenten en klanttevredenheid is essentieel om trends te identificeren, knelpunten te identificeren en

gerichte maatregelen te nemen. Door regelmatig de voortgang te evalueren en aanpassingen aan te brengen waar nodig, kan de impact van incidenten worden beperkt en kunnen klanttevredenheid en veiligheid worden verbeterd. Denk hierbij aan dat er een verschuiving van tijd en locatie kan zijn waar incidenten plaats vinden/ waar er meer zwart wordt gereden. Door te analyseren en deze informatie door te zetten naar de operatie kan daar op geacteerd worden.

Het bereiken van deze doelstellingen vereist een holistische aanpak, waarbij aandacht wordt besteed aan zowel de preventieve als reactieve aspecten van veiligheid en klantenservice. Door proactief te handelen, te investeren in training en samenwerking, en door nauwlettend te monitoren en te analyseren, kan de algehele veiligheid in het openbaar vervoer worden verbeterd en kunnen positieve klantbelevingen worden bevorderd.

2.2. Missie

De medewerkers Service & Veiligheid van Keolis hebben een missie, namelijk het optimaal borgen van sociale veiligheid van reizigers en medewerkers, materieel en omgeving. Dit doen zij te allen tijde op een gastvrije, proactieve en de-escalerende wijze.

Keolis creëert duidelijke doelstellingen voor Service & Veiligheid en maakt inzichtelijk van welke doelgroepen wij in potentie last kunnen krijgen. Een proactieve aanpak in plaats van een reactieve kan in eerste instantie resulteren in meer incidenten meldingen, echter de verwachting is dat het aantal meldingen op den duur zal dalen.

3. Terugblik 2024

3.1. Terugblik actieplan 2024

In dit hoofdstuk blikken we terug op de speerpunten die nog open stonden van het actieplan sociale veiligheid Almere 2024.

Speerpunt 1 Preventie overlast personen met verward gedrag

De trainingen zijn ingepland voor Q4 2024 bij het Trimbos Instituut. Dit speerpunt is om deze reden gesloten. Een aantal medewerkers van het S&V team hebben deze training gevolgd. De overige medewerkers worden 'on the job' getraind met de kennis die ze hebben opgedaan.

Speerpunt 4 Intensiveren aanpak reizen zonder geldig vervoersbewijs

Dit speerpunt blijft open staan. Keolis heeft en blijft zijn methodieken voor het controleren van reizigers en het verlagen van het zwartrijden verbeteren. Dit jaar is er meer inzicht gekomen in waar het meeste wordt zwartgereden en zijn de interne systemen beter op elkaar afgesteld. Begin 2025 wordt er gestart met de focuscard 2.0 wat er voor moeten zorgen dat we nog beter in beeld hebben waar er zwart wordt gereden. Dit in combinatie met kleinere teams moet er verder voor zorgen dat onze zichtbaarheid verder vergroot wordt.

Verder heeft Keolis met een aantal andere ov bedrijven deelgenomen aan het onderzoek 'Betaal moraal' wat werd uitgevoerd door MuConsult. Zij hebben een onderzoek gedaan naar het betaal moraal in het OV. Het rapport wordt eind dit jaar gepubliceerd. We hopen met deze informatie te zien hoe het betaal moraal is in het OV en wat de beweegredenen zijn voor slecht betaalmoraal.

3.2. Algemeen beeld sociale veiligheid

In 2024 werd er tot 30 september totaal (A,B & C) 133 incidenten geregistreerd en of gemeld. Ten opzichte van 2023 is in die zelfde période waren dit er 55. Dit stijging heeft voornamelijk te maken dat men meer categorie B incidenten meldt. Bijna 50% van de B incidenten heeft te maken met overlast (B5). Wat betreft de A incidenten is er een stijging van 8 incidenten vorig jaar naar 26 dit jaar. Het is niet duidelijk te herleiden waar deze stijging vandaan komt. Wel valt op dat bedreiging richting personeel aanzienlijk is gestegen van 1 melding vorig jaar naar 7 meldingen dit jaar.

In 2024 zijn de gezamenlijke integrale controle acties met NS, handhaving en politie voortgezet. Op station Almere heeft Keolis deelgenomen en bijgedragen aan de integrale samenwerking. De effecten van deze gezamenlijke controle acties waren positief. Dit omdat het gezamenlijk vanuit alle stakeholders laat zien dat we van reizigers verwachten dat de reiziger netjes incheckt als ze gebruik maken van het OV.

	Q1 t/m Q3 2024
A	26
B	102
C	5
Totaal	133

ABC-incidenten Keolis 2024 Q1 t/m Q3)

In bijlage II zijn de aantal A, B en C incidenten te zien per type incident per maand.

4. 4 Analyses

4.1. Klant- en medewerkerstevredenheid t.a.v. sociale veiligheid

In 2024 werken er bij Keolis ruim 1100 personeelsleden als, onder andere, buschauffeur, treinmachinist, BOA en servicemedewerker. Zij zorgen ervoor dat de reizigers veilig op hun bestemming aankomen.

In veruit de meeste gevallen gaat dit zonder problemen, maar er zijn uitzonderingen. Tijdens de vele klantcontacten hebben Keolis medewerkers in sommige gevallen te maken met agressie en geweld. Deze incidenten lopen uiteen van lastigvallen, treiteren/pesten en spugen tot aan mishandeling, bedreiging en diefstal. Keolis zet zich dagelijks samen in om de veiligheid van het personeel en de reizigers te verbeteren.

Om inzicht te krijgen in de actuele veiligheidssituatie heeft Keolis de beschikking over verschillende eigen sturingsmiddelen, bijvoorbeeld de incidentregistratie. De Personeelsmonitor is voor Keolis een instrument om de uitkomsten van de incidentregistratie (met het oog op de meldingsbereidheid) op waarde te schatten. Zo is er te zien dat zicht meer incidenten voor doen dan dat er daadwerkelijk gemeld wordt. Via verschillende interne kanalen benadrukken we het belang van melden van incidenten.

4.2. OV klantenbarometer 2023

Ook in 2023 is er weer een onderzoek gedaan naar alle OV concessies binnen Nederland, ook voor de bus concessie in Almere. Het gehele CROW rapport, alsmede de link naar alle factsheets van alle concessies in Nederland vindt u via onderstaande link: [Bibliotheek Verkeer en Vervoer - CROW](#)

De cijfermatige highlights uit het onderzoek t.a.v. sociale veiligheid vindt u hier.

Thema	Vraag	2019	2020	2021	2022	2023	Voldoet 2*	% 7 of hoger 2023	Bus landelijk 2023
Algemeen									
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,8		8,1	7,5	7,5		75%	8,0
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,5		8,6	7,9	7,9		84%	8,4
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	7,7		8,0	7,4	7,4		70%	7,9
Stadslijnen									
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,8		8,0	7,4	7,4		73%	8,0
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,5		8,5	7,8	7,8		82%	8,4
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	7,7		8,0	7,2	7,3		69%	7,9
Streek									
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,8		8,2	8,1	8,1		86%	8,0
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,5		8,6	8,6	8,6		94%	8,4
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	7,7		8,0	7,9	7,8		79%	7,9

Op basis van de rapporten over de stadslijnen als streeklijnen wordt geen conclusie getrokken. Er wordt namelijk niet weergegeven waarom de reiziger een bepaald cijfer geeft. Wel kan er een aanname gedaan worden dat de passagiers zich veiliger voelen op de streeklijnen dan in de stadslijnen door het gesloten instap beleid.

4.3. Personeelsmonitor veiligheid / Medewerkersbetrokkenheid

De Personeelsmonitor is een grootschalig onderzoek, gehouden onder al het OV-personeel in het stads- en streekvervoer. Dit onderzoek wordt sinds 1993 uitgevoerd en heeft als doel om de sociale veiligheid van het rijdend en toezichhoudend personeel in het openbaar vervoer door middel van vragenlijsten in kaart te brengen. De Personeelsmonitor richt zich op zowel de objectieve veiligheid (het aantal feitelijke incidenten) als de subjectieve veiligheid (het gevoel van veiligheid). Daarnaast worden vragen gesteld over het veiligheidsbeleid van de werkgever.

In het onderzoek kwam naar voren dat 68% van de personeelsleden die de enquête hebben ingevuld aan geeft wel eens met een incident te maken hebben gehad. Daarom heeft Keolis vanaf 1 januari 2025 een code 95 module 'Sociale veiligheid en omgaan met agressie' toegevoegd. Met deze module worden chauffeurs nog bekender met de verschillende stadia van agressie en weten ze nog beter wanneer en hoe te reageren in bepaalde situaties. Dit alles met als doel de-escalerend te werkt te gaan.

Concessie	Mishandeling	Bedreiging	Lastigvallen	Spugen	Strafbaar	Niet-strafbaar	Incident
Almere (Stad- en streekvervoer)	8%	53%	48%	10%	55%	48%	68%

Figuur 1 Slachtofferschap van incidenten, naar soort incident (2022)

In 2024 zal er weer een onderzoek plaats vinden waarvan we de cijfers half 2025 verwachten vanuit het onderzoeksbureau.

4.4. Ontwikkeling ABC incidenten vanaf start concessie in 2018

Keolis registreert incidenten volgens de ABC-methode in het OV-data systeem van DOVA (SVOVDA). Dat wil zeggen dat Keolis bij de vastlegging van een incident, zoveel mogelijk gegevens verzamelt die ons en de partners helpt om hier gericht actie op te kunnen ondernemen. Zo wordt de locatie, incidenttype, lijnnummer en het tijdstip geregistreerd. Zelfs wanneer Keolis de aanleiding van een incident weet/ vermoedt of dat reizigers onderling de aanleiding zijn van een incident, dan wordt ook dit geregistreerd. De aanleiding kan waardevolle informatie geven als het gaat om het leren voorkomen van incidenten of escalaties.

Ongeveer 30% van deze incidenten was naar aanleiding van overlast van verwarde personen. Deze incidenten vonden voornamelijk plaats in de B categorie. Als we inzoomen op de A incidenten dan zien we het volgende. Ongeveer 20% van het aantal A incidenten ontstond door de reizigers onderling. Kijkende naar de incidenten gericht op de S&V medewerkers (80% v/d A incidenten) dan was 37% de grootste groep die ontstaan is door controle vervoersbewijs. Vervolgd door 26% door Ontevreden/ Boze klant en 16% door overlast jongeren.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Q1 t/m Q3 2024
A	28	23	23	17	15	12	26
B	263	219	215	288	167	54	102
C	91	43	35	18	20	8	5
Totaal	382	285	273	323	202	74	133

ABC-incidenten Keolis 2018 – 2024 (2024 Q1 t/m Q3)

Het Lokaal Veiligheid Arrangement (LVA) , dat op initiatief van de Gemeente Almere werd opgesteld helpt bij het samenbrengen van de verschillende partners om lastige casuïstieken te bespreken en daar waar mogelijk is met elkaar op te trekken. Wat betreft Keolis moeten we hier zeker voortzetten. Verder kwam in deze overleggen duidelijk naar voren dat de-escalerend werken een hele belangrijke methode is om gedrag van reizigers te beïnvloeden.

4.5. Analyse incidenten

Detailanalyse incidenten Q1 t/m Q3 2024

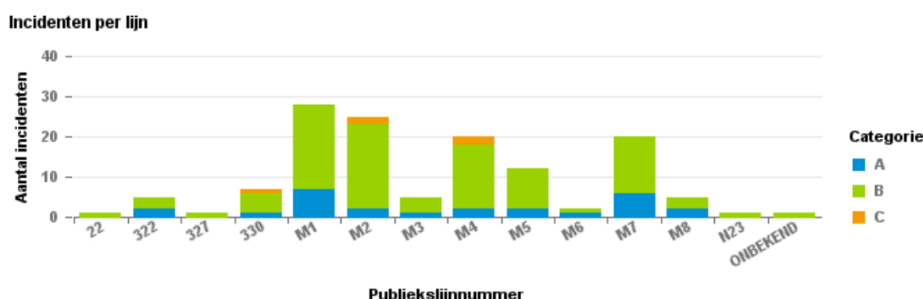
Maatregelen ter verbetering van de sociale veiligheid dienen opgesteld te worden aan de hand van een objectieve risico-inventarisatie. De methode zoals gevolgd ten behoeve van het actieplan 2024 wordt ook ten behoeve van 2025 voortgezet. Cijfers van Q1 t/m Q3 2023 zijn te vinden in de bijlage.

Voor het Actieplan Sociale Veiligheid Almere 2025 is een incidentenanalyse uitgevoerd over Q1 t/m Q3 2024. De analyse van de data laat zien dat de incidenten die in de B categorie vallen in 2024 verdubbeld zijn van 54 incidenten in 2023 naar 102 incidenten in 2024. Dit kan een aantal oorzaken hebben. Een daarvan is een aanpassing die gedaan is in het systeem waardoor de medewerker direct in de handheld de melding in het systeem kan zetten. Daarmee is de meldingsbereidheid verhoogt. Verder als er ingezoomd wordt op de categorie B meldingen zien we dat de aanleiding van een B categorie incident een groot gedeelte (+ 37 incidenten in vergelijking met 2023) ligt bij verward gedrag. Voor het aantal A incidenten zijn deze gestegen van 8 naar 26 incidenten waarvan 7 incidenten onder de reiziger onderling was. Kijkend naar het aantal gecontroleerde reizigers is er dit jaar een dubbele hoeveelheid reizigers gecontroleerd in vergelijking met vorig jaar. Daarmee is het niet vreemd om een stijging in de incidenten te zien.

Het is inherent dat de incidenten daar voorkomen waar het meest gecontroleerd wordt (M1/M2/M4 en M7) zoals ook te zien is in figuur 1. De data laat geen duidelijke trend zien dat incidenten meer of minder voorkomen op bepaalde dagen. Wel zien we om 5 uur s 'ochtends een korte piek waarna de uren 6 tot 14 uur redelijke rustig zijn. Na 14 uur tot einde dienst wordt het weer wat onrustiger, gemiddeld genomen 7 incidenten per uurblok.

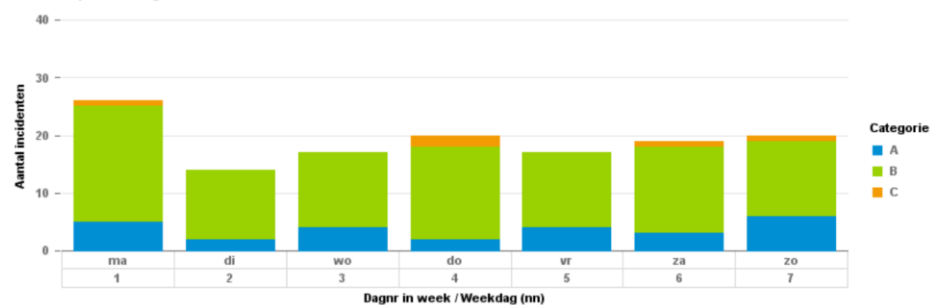
Verder is het goed om te benoemen dat het overgrote gedeelte van de incidenten ontstaan op het moment dat er een kaartcontrole wordt uitgevoerd. Reizigers zonder vervoersbewijs bijten soms letterlijk van zicht af. Daarin zien we dat een aantal reizigers hun gedrag niet onder controle hebben, men zoekt uitwegen om maar geen uvb te krijgen. Waarbij het respect vaak ver te zoeken is.

Ondanks deze constatering werken we er naar toe om met kleinere teams te gaan controleren waardoor de zichtbaarheid vergroot wordt. Deze verandering heeft een enorme impact op het team omdat de impact van een incident veel te weeg brengt/kan brengen op de medewerkers, zowel privé als werk gerelateerd.



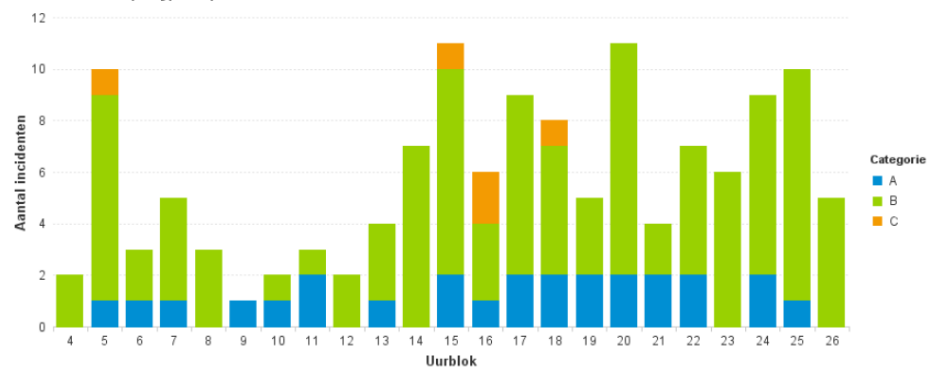
Figuur 1 Incidenten per lijn Q1 t/m Q3 2024

Incidenten per weekday



Figuur 2 Incidenten per weekday Q1 t/m Q3 2024

Aantal incidenten per type en per uurblok

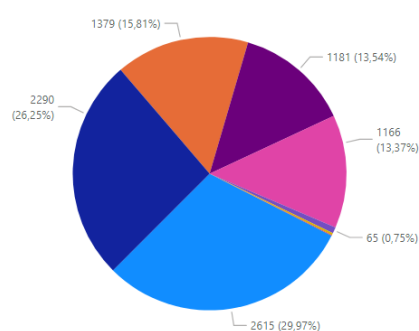


Figuur 3 Incidenten per uurblok Q1 t/m Q3 2024

4.1. Analyse niet ingecheckte reizigers

Om een beter beeld te krijgen wie die niet ingecheckte reizigers zijn is er dit jaar een analyse gedaan op deze groep. De data laat zien dat in de afgelopen jaren de groep 13 t/m 17 jarig die niet inchecken gegroeid is. Deze groep vertegenwoordigt in 2024 zo'n 28% van het aantal uitgeschreven uvb's. In 2023 was dat nog rond de 21%. Daar in tegen is de groep 18 t/m 25 jaar en de groep 26 t/m 40 jaar lichtelijk gedaald maar vertegenwoordigen nog steeds zo'n 30% en 27% van de uitgeschreven uvb's in 2024. Het baart Keolis dan ook zorgen dat de niet ingecheckte reizigers steeds jonger worden. Het gedrag wat al op jonge leeftijd te zien is en de daarbij behorende uvb's (schulden) loopt op.

UVB's op leeftijd



Leeftijdscategorie

- Jong volwassenen 18 t/m 25 jaar
- Vroege volwassenheid 26 t/m 40 jaar
- Midden volwassenheid 40 t/m 65 jaar
- Late adolescentie 16 t/m 17 jaar
- Vroege adolescentie 13 t/m 15 jaar
- Vroege bejaard 66 t/m 74 jaar
- Kinderen 12 jaar
- Midden bejaard 75 t/m 80 jaar
- Hoog bejaard 87 t/m 90 jaar

4.2. Samenwerking met partners

Als onderdeel van de LVA 'Lokaal Veiligheidsarrangement' komen de partners meerdere keren per jaar bij elkaar om te overleggen en acties uit te zetten ten behoeve van de sociale veiligheid. Het LVA biedt de mogelijkheid om zowel op operationeel, tactisch en strategisch niveau samen te werken, af te stemmen en gezamenlijk zaken voor elkaar te krijgen. Het LVA in de gemeente Almere is hierdoor een absolute meerwaarde, draagt bij aan een (sociaal) veiligere omgeving en dient in het land ook als voorbeeld voor andere (middel)grote gemeenten om een dergelijke samenwerking aan te gaan en op te zetten. Dit zit hem voornamelijk in het feit dat alle partners bij elkaar zitten om de problematiek die er op dat moment speelt met elkaar bespreekt en ook discussieert wat hier aan gedaan kan worden t.b.v. de sociale veiligheid. Veel van deze problematiek ligt vaak buiten de beïnvloedingsfeer van de vervoerder. Te denken is aan het zelf te kunnen uitvoeren van identificatie het capaciteit te kort van de politie en de minima's die niet kunnen/willen betalen voor het ov.

Overzicht van uitgevoerde acties (Q1 t/n Q3 2024)

- 5 LVA overleggen zijn geweest en 3 staan nog gepland in Q4
- 1 (dag)schouw op 17 januari en een avondschouw staat gepland in Q4
- 3 stop en go acties zijn uitgevoerd en er staan 2 gepland in Q4

Met opmerkingen [KS1]: 1x per 2 maanden. Is dat niet wat weinig? Zijn er nog 'eigen' stop en go acties? Reactie Paul

Met opmerkingen [KS2R1]: Check met de operatie wat de mogelijkheden zijn.

5. Speerpunten 2025

De constateringen/analyses vanuit de zelfevaluatie, de cijfermatige inzichten, de klantenbarometer en de personeelsmonitor veiligheid kunnen worden vertaald in de volgende speerpunten hieronder.

In het vorige hoofdstuk is stilgestaan bij de data van dit jaar in vergelijking met vorig jaar. Daarnaast is gekeken, op basis van al het beschikbare (cijfer)materiaal, waar Keolis zich nog verder in kan ontwikkelen waardoor de sociale veiligheid omhoog gaat. Verder heeft het ingezette beleid vanuit Keolis in samenspraak met haar stakeholders de afgelopen jaren tot positieve resultaten geleid. Mede hier om is er geen aanleiding voor Keolis om nu een radicaal nieuwe aanpak te gaan hanteren. De voorgestelde maatregelen en het staande beleid zijn in dat opzicht een doorontwikkeling van het beleid van de afgelopen jaren.

Op basis van alle stukken en cijfers en de resultaten van de Q1 t/m Q3 2024 komt Keolis voor 2024 tot een aantal speerpunten die hieronder verder zijn uitgewerkt.

Dit zijn de volgende interne doelstellingen:

- Minimaal gelijk houden cijfer klantenbarometer gerelateerd aan veiligheid;
- Daar waar mogelijk is het nog verder terugbrengen van het aantal incidenten;
- Voorkomen van escalaties of uitingen van agressief gedrag;
- Verbeteren processen en procedures.

Het handhaven en voorkomen van toekomstige incidenten blijft een uitdaging. Dit zit voornamelijk in het (onverwachte) gedrag van de reiziger en de eventuele problematiek die daar onderliggend aan is en andere sociale omgangsvormen.

5.1. Intensiveren aanpak reizen zonder geldig vervoersbewijs (Speerpunt 1)

Om het reizen zonder geldig vervoersbewijs tegen te gaan is Keolis al vanaf start concessie bezig met allerlei controle acties, handhavingsinstrumenten en andere zaken om de betalingsbereidheid bij reizigers te verhogen. Een aantal zaken willen wij hierin voor 2025 anders insteken.

- Het team van S&V gaat in kleinere teams surveilleren met als doel de zichtbaarheid vergroten in het gebied
- Focuscards 2.0. Door data verder te analyseren kan er specifiek gekeken worden waar men daadwerkelijk instapt zonder te betalen. Dit met als doel om meer niet betalende reizigers te controleren/ aan te spreken.
- In pilot vorm wordt onderzocht of de inzet van een deurwaarder effect heeft op het gedrag van de niet betalende reiziger.

5.2. Project AZC host (speerpunt 2)

Geselecteerde bewoners van het AZC Almere gaan deelnemen aan het project AZC host. Deze host gaan in samenwerking met Keolis hun medebewoners informeren en adviseren hoe ze het OV moeten gebruiken en wat de huisregels/gewoontjes zijn. Dit zullen ze in eerste instantie uitvoeren op de halte FBK en later op het busplatform station centrum. Tijdens deze pilot zal er geanalyseerd worden welke effecten deze aanpak heeft. De voorbereidingen zijn op dit moment in volle gang.

Bijlagen

I. Reisregels AllGo

AllGo vindt het belangrijk dat jij veilig en comfortabel met ons reist. In al onze voertuigen gelden de **Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer**. Als aanvulling op deze voorwaarden hebben we een aantal reisregels opgesteld. Deze reisregels delen wij onder andere op onze website en in onze voertuigen. In dit document lichten we onze reisregels uitgebreider toe.

BETALEN

Vervoerbewijs

Het is verplicht om te reizen met een geldig vervoerbewijs. Kun je deze niet tonen? Dan betaal je de dagkaart plus een boete.

Kaartje kopen in de bus

In de bus kan je bij de chauffeur alleen een dagkaart kopen voor volwassenen of kinderen. Dit kaartje kan je alleen betalen door te pinnen. Wij accepteren geen contant geld. Voor een enkele reis raden wij OVpay aan.

OV-chipkaart

De OV-chipkaart is een geldig vervoerbewijs wanneer je bij het begin van de reis incheckt. Check bij het verlaten van het voertuig of station uit. Reis je met de bus? Dan check je in en uit per voertuig. Reis je met de trein? Dan check je op het station in en uit per vervoerder.

OVpay

OVpay is reizen met je betaalpas. In- en uitchecken gaat op dezelfde manier als met de OV-chipkaart. Je houdt je contactloze betaalpas, creditcard of mobiel tegen de kaartlezer en je bent ingecheckt. Bij het uitstappen check je op dezelfde manier uit. Dat doe je met dezelfde pas als waarmee je bent ingecheckt.

Betalen met een app

Er zijn diverse apps waarmee je jouw reis kan plannen. Via deze apps koop je ook een digitaal ticket. Met de barcode op het ticket check je in- en uit bij de gele kaartlezers. Houd je mobiel daarvoor ongeveer 15 cm onder de kaartlezer.

INSTAPPEN IN DE BUS

Laat zien dat je mee wilt

Laat op tijd weten dat je meewilt door je hand op te steken. Dat geldt vooral voor haltes waar meerdere buslijnen langskomen. Is het donker? Laat zien dat je bij de halte staat. Dat is het makkelijkst door te zwaaien met de zaklamp van je telefoon.

Houd je vervoerbewijs bij de hand

Houd je vervoerbewijs bij de hand bij het instappen van de bus. Hierdoor gaat het inchecken sneller. Dat helpt ons om op tijd te rijden.

Uitstappers gaan voor

Stap pas in de bus als alle mensen zijn uitgestapt. Hierdoor verloopt het in- en uitstappen soepeler. Dat helpt ons om op tijd te rijden.

Aftelklok: de bus vertrekt

Om alle reizigers op tijd en comfortabel op hun bestemming te krijgen, is het belangrijk dat de bus op tijd vertrekt. De allGo en R-net bussen zijn daarom zowel aan de buitenzijde als aan de binnenzijde voorzien van een aftelklok. Die laat de resterende tijd tot het moment van vertrek zien. Het is niet toegestaan om na

afloop van de klok de deuren open te houden of te blokkeren. De bussen rijden meestal om de 5 a 10 minuten. Ben je niet op tijd in de bus? Wacht dan even op de volgende bus.

HULPMIDDELEN / BAGAGE

(Elektrische) rolstoel in de bus

In onze bussen kan je meereizen met een rolstoel. Er is een (elektrische) rolstoelplank aanwezig. Ook is er een rolstoelplaats. In verband met de veiligheid kan er maximaal 1 rolstoel per bus mee. In de 15 meter bussen van allGo is het mogelijk om maximaal 2 rolstoelen te vervoeren. Ook moet de rolstoel op de rolstoelplaats worden vastgezet. Als er gordels aanwezig zijn, dan moeten deze worden gebruikt. (Elektrische) rolstoelen zijn toegestaan indien deze voldoen aan de volgende regels (gebaseerd op Europese regelgeving):

- De maximale afmeting is 120 cm lang, 70 cm breed en 109 cm hoog.
- De (elektrische) rolstoel mag, inclusief rolstoelgebruiker, niet meer dan 250 kg wegen.

Heb je hulp nodig bij het instappen? Geef dit aan bij de chauffeur. Hij of zij helpt je graag.

Scootmobiel

- In onze bussen zijn scootmobielen **niet** toegestaan. Een scootmobiel kan niet worden vastgezet in de bus. Daardoor kan de scootmobiel bij scherpe bochten omvallen en kunnen er gevaarlijke situaties ontstaan.

Rollator

Je kan in onze bussen reizen met een rollator. Plaats de rollator tijdens de rit op de rolstoelplaats en zet hem op de rem. Is deze plaats al bezet? Klap de rollator in en houd deze bij je. Let erop dat je hierbij het gangpad niet blokkeert. Een reiziger in een (elektrische) rolstoel heeft altijd voorrang op de rolstoelplaats.

Buggy's en kinderwagens

Je kan in onze bussen reizen met een buggy en kinderwagen. Tijdens het rijden ben je verplicht om het kind uit de buggy of kinderwagen te halen. Plaats de buggy en kinderwagen tijdens de rit op de rolstoelplaats en zet hem op de rem. Is de ruimte al bezet? Klap de buggy of kinderwagen in en houd deze bij je. Let erop dat je hierbij het gangpad niet blokkeert. Een reiziger in een (elektrische) rolstoel heeft altijd voorrang op de rolstoelplaats.

(Elektrische) step, skateboard, rolschaatsen, skates

Het gebruik van een (elektrische) step, skateboard, rolschaatsen en skates zijn niet toegestaan in onze bussen. Dit kan, vooral bij plotseling remmen, voor gevaarlijke situaties zorgen.

(Elektrische) fiets en fatbike in de bus

(Elektrische) fietsen en fatbikes mogen niet worden meegenomen in de bus. Een opgevouwen vouwfiets is wel toegestaan buiten de spitsuren. Bij twijfel kan een medewerker beslissen.

Zet je bagage veilig weg

Zorg ervoor dat je bagage niet kan rollen of schuiven tijdens de reis. Zet deze in de daarvoor bestemde vakken of houd de bagage goed bij je. Zet de bagage niet in het gangpad. Dit kan, vooral bij plotseling remmen, voor gevaarlijke situaties zorgen.

Huisdieren

Een klein huisdier, dat in een tas of mand past, mag gratis mee in onze bussen. De tas of mand moet je tijdens de reis op schoot houden. In de bus mag een hond gratis mee. De hond moet altijd aangelijnd zijn. Bij twijfel kan een medewerker beslissen.

IN DE BUS

Telefoneren en muziek luisteren

Harde muziek en luid telefoneren is niet toegestaan in onze treinen en bussen. Luister je muziek? Dan is het

verplicht om een koptelefoon of oortjes te gebruiken. Houd rekening met anderen en voorkom geluidsoverlast voor andere reizigers.

Houd het voertuig schoon

Iedereen wil graag comfortabel en schoon reizen. Gooi daarom je afval in de daarvoor bestemde prullenbak en leg je voeten niet op de bank. Is er geen prullenbak aanwezig of is deze vol? Neem je afval dan mee naar een andere prullenbak buiten het voertuig.

Niet toegestaan: Roken, drugs, alcohol en eten en drinken die geur verspreiden of vlekken maken

In het hele openbaar vervoer van Nederland is roken en drugs verboden. Dit geldt ook voor elektronische rookwaren. Daarnaast mag je geen alcohol drinken in de bus. Eten die een geur verspreiden of vlekken of troep kunnen maken, mag je in de bus niet eten. Dat geldt ook voor warme drank die niet goed afgesloten is. Dit kan, vooral bij plotseling remmen, voor gevaarlijke situaties zorgen. Voorbeelden van eten en drinken die niet mogen zijn: ijs, patat, vis, koffie, chocomel. Bij twijfel kan een medewerker beslissen.

Sta op voor minder validen, zwangere vrouwen en ouderen

In onze voertuigen zijn één of meerdere zitplaatsen gereserveerd voor minder validen, zwangere vrouwen en ouderen. Zij hebben voorrang op een zitplaats. Zit je op een gereserveerde zitplaats en stapt er iemand met voorrang in? Sta op en maak plaats.

Alle zitplaatsen bezet? Loop zo ver mogelijk door naar achteren

Loop bij het instappen zo ver mogelijk door naar achteren en ga zitten op een vrije plek. Zijn alle plekken bezet? Loop ook dan zo ver mogelijk door naar achter. Zo kunnen anderen sneller instappen en worden zoveel mogelijk zit- en stapplaatsen gebruikt.

Stap je over op de bus? Laat ons dit (op tijd) weten

Zit je in de bus en stap je over op een andere bus? Laat dit op tijd weten aan de buschauffeur. De chauffeur kan aan de andere bus(chauffeur) vragen om op je te wachten, als de dienstregeling dit toelaat

Minimale leeftijd

Iedereen is welkom om met ons te reizen. Kinderen van 0 tot en met 3 jaar moeten worden begeleid door een volwassene iemand van 18 jaar of ouder. Wij bevelen aan dat ook jonge kinderen, tot en met 11 jaar, begeleid worden door een volwassene iemand.

Camerabeelden en opnames

AllGo maakt, voor de veiligheid van reizigers en medewerkers, continu camera- en geluidopnames in de bus. Bij incidenten worden de beelden veilig gesteld en aangeboden aan bijv. de politie. Je mag geen foto-, video- en geluidopnames maken van ons personeel, tenzij we daarvoor vooraf toestemming hebben gegeven.

Pictogrammen en instructies

In onze bussen en treinen vind je (stickers met) pictogrammen en instructies. Deze zijn er om reizigers belangrijke aanwijzingen te geven over de reis, de reisregels en de veiligheid. Daarom vragen wij je om deze instructies en aanwijzingen op te volgen. Dat geldt ook voor de instructies en aanwijzingen van onze medewerkers.

II. Incidentenregistratie

Code	Incidenttype	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	Som:
A	A1a Mishandeling met letsel personeel								1	2	3
	A1b Mishandeling met letsel reiziger					1					1
	A2a Bedreiging met wapen personeel (aangiftewaardig)										
	A2b Bedreiging met wapen reiziger (aangiftewaardig)	1					1				2
	A3a Bedreiging personeel (aangiftewaardig)				1	1	1		2	1	7
	A3b Bedreiging reiziger (aangiftewaardig)					1					1
	A4a Diefstal/ontvreemding personeel (aangiftewaardig)										
	A4b Diefstal/ontvreemding reiziger (aangiftewaardig)							1			1
	A5 (Dreigen met) een terroristische aanslag										
	A6 Vandalisme, brandstichting, graffiti (heterdaad)						2	2			4
	A7 Spugen, aanranding, verzet bij wederspannigheid en overige overtredingen/misdrijven	1							3	1	5
	A8 Overtreden reisverbod										
	A9 Seksuele mishandeling/intimidatie		1			1					2
A	Totaal A-incidenten	2	1		1	4	3	5	6	4	26
B	B1a Oneigenlijke omgang met personeel (niet aangiftewaardig)	1		1	2	4	2	1	3	5	19
	B1b Oneigenlijke omgang met reiziger(niet aangiftewaardig)	1	1		1					1	4
	B2 Misbruik voorzieningen (waarbij aanwijzingen personeel niet worden opgevolgd)			1		1			1		3
	B3 Overtredingen bij betalingsproblemen		1	2	1	1					5
	B4 Verdacht pakket, gedrag of situatie										
	B5 Overlast	8	4	5	15	13		8	5	6	64
	B6 Overige overtredingen WP2000	1	1			2	2	1			7
B	Totaal B-incidenten	11	7	9	19	21	2	11	10	12	102
C	C1 Optreden bij overtreden huisregels	1				1	2	1			5
	C2 Constateren van verontreiniging en/ of vernieling in- en exterieur (domein vervoerder)										
	C3 Constateren van verontreiniging en/ of vernieling in- en exterieur (domein derden)										
	C4 Gezicht bedekkende kleding										
C	Totaal C-incidenten	1				1	2	1			5
	Som:	14	8	9	20	26	7	17	16	16	133

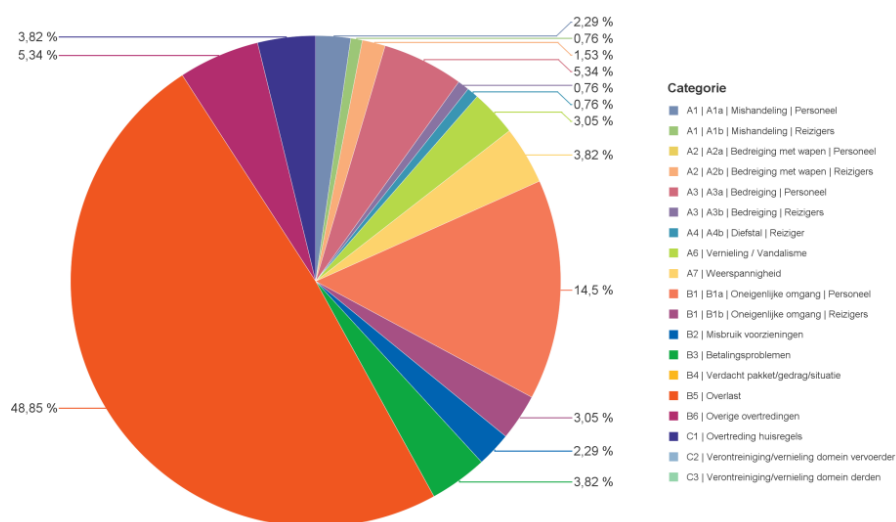
Figuur 3 incidenten registratie Q1 t/m Q3 2024

Code	Incidenttype	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	Som:
A	A1a Mishandeling met letsel personeel										
	A1b Mishandeling met letsel reiziger										
	A2a Bedreiging met wapen personeel (aangiftevaardig)										
	A2b Bedreiging met wapen reiziger (aangiftevaardig)										
	A3a Bedreiging personeel (aangiftevaardig)										
	A3b Bedreiging reiziger (aangiftevaardig)										
	A4a Diefstal/ontvreemding personeel (aangiftevaardig)										
	A4b Diefstal/ontvreemding reiziger (aangiftevaardig)										
	A5 (Dreigen met) een terroristische aanslag										
	A6 Vandalisme, brandstichting, graffiti (heterdaad)		1								1
	A7 Spugen, aanranding, verzet bij wederspanning en overige overtredingen/ misdrijven			1	1	1			1		4
	A8 Overtreden reisverbod										
	A9 Seksuele mishandeling/intimidatie					1					1
A	Totaal A-incidenten		1	1	1	2			1		6
B	B1a Oneigenlijke omgang met personeel (niet aangiftevaardig)	3	2	2	2	1		1			11
	B1b Oneigenlijke omgang met reiziger(niet aangiftevaardig)	1	3	2	1	1	1				9
	B2 Misbruik voorzieningen (waarbij aanwijzingen personeel niet worden opgevolgd)				1				1		2
	B3 Overtredingen bij betalingsproblemen		1			1					2
	B4 Verdacht pakket, gedrag of situatie							1			1
	B5 Overlast	1	4	1	1	2	3		2		14
	B6 Overige overtredingen WP2000	1	1								2
B	Totaal B-incidenten	6	11	5	5	5	4	2	3		41
C	C1 Optreden bij overtreden huisregels	1		1		1					3
	C2 Constateren van verontreiniging en/ of vernieling in- en exterieur (domein vervoerder)	1	1	1	1						4
	C3 Constateren van verontreiniging en/ of vernieling in- en exterieur (domein derden)	1									1
	C4 Gezicht bedekkende kleding										
C	Totaal C-incidenten	3	1	2	1	1					8
	Som:	9	13	8	7	6	6	2	4	0	55

Figuur 4 incidenten registratie Q1 t/m Q3 2023

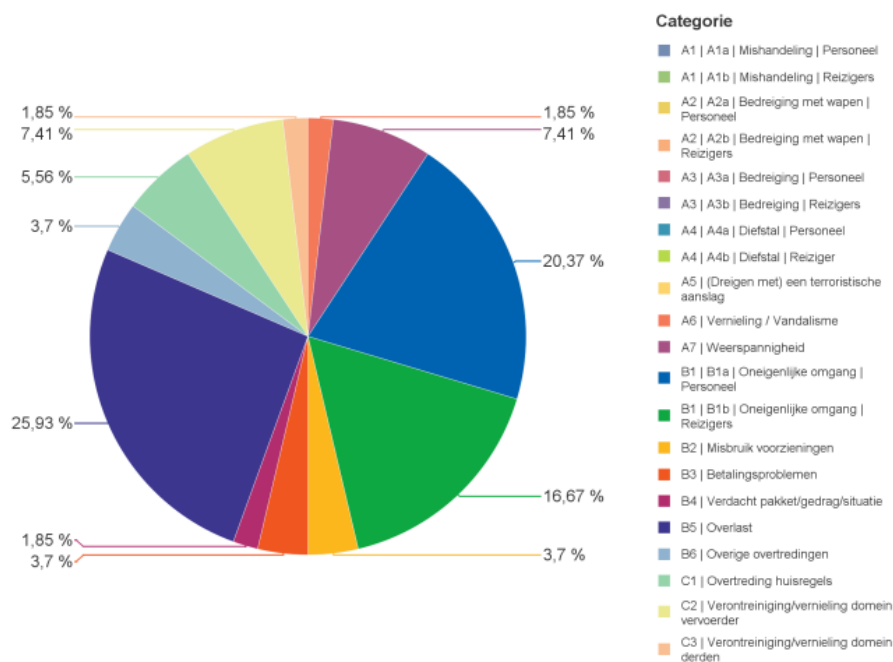
III. Aanleiding incidenten

Incidenten per categorie



Figuur 5 incidenten Q1 t/m Q3 2024

Incidenten per categorie



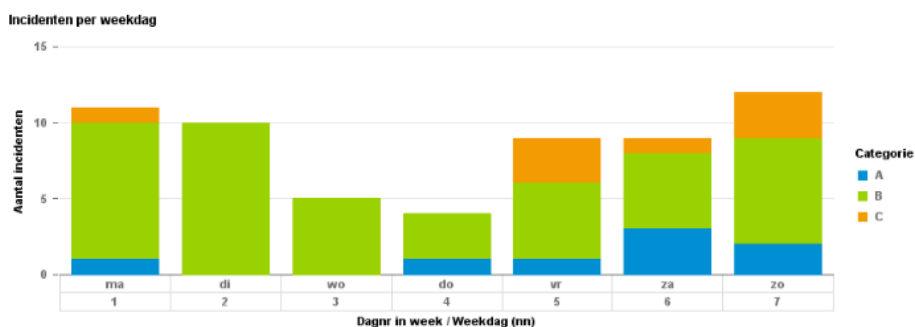
Figuur 6 Incidenten per categorie Q1 t/m Q3 2023

IV. Incidenten per lijn



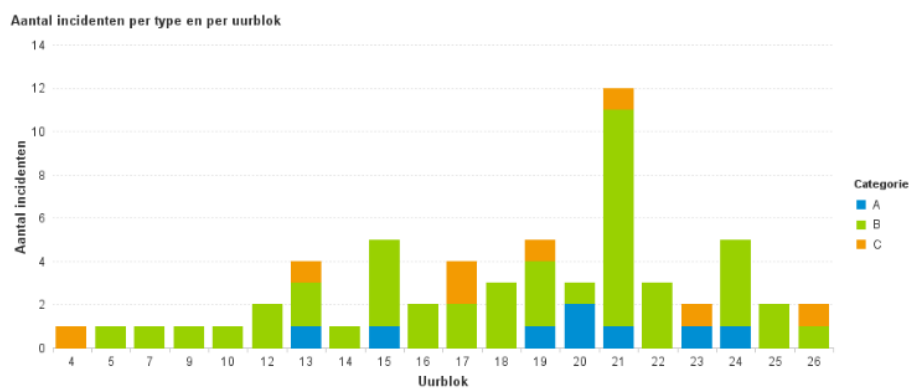
Figuur 7 Incidenten per lijn Q1 t/m Q3 2023

V. Incidenten per weekday



Figuur 8 Incidenten per weekday Q1 t/m Q3 2023

VI. Incidenten per uurblok



Figuur 9 Incidenten per type en per uurblok Q1 t/m Q3 2023

VII. Overzicht ABC-methodiek

Code	Omschrijving
A1a	Mishandeling met letsel personeel
A1b	Mishandeling met letsel reiziger
A2a	Bedreiging met wapen personeel (aangiftewaardig)
A2b	Bedreiging met wapen reiziger (aangiftewaardig)
A3a	Bedreiging personeel (aangiftewaardig)
A3b	Bedreiging reiziger (aangiftewaardig)
A4a	Diefstal/ontvreemding personeel (aangiftewaardig)
A4b	Diefstal/ontvreemding reiziger (aangiftewaardig)
A5	(Dreigen met) een terroristische aanslag
A6	Vandalisme, brandstichting, graffiti (heterdaad)
A7	Spugen, aanranding, verzet bij wederspanningheid en overige overtredingen/ misdrijven
A8	Overtreden reisverbod
A9	Seksuele mishandeling/intimidatie
B1a	Oneigenlijke omgang met personeel (niet aangiftewaardig)
B1b	Oneigenlijke omgang met reiziger(niet aangiftewaardig)
B2	Misbruik voorzieningen (waarbij aanwijzingen personeel niet worden opgevolgd)
B3	Overtredingen bij betalingsproblemen
B4	Verdacht pakket, gedrag of situatie
B5	Overlast
B6	Overige overtredingen WP2000
C1	Optreden bij overtreden huisregels
C2	Constateren van verontreiniging en/ of vernieling in- en exterieur (domein vervoerder)
C3	Constateren van verontreiniging en/ of vernieling in- en exterieur (domein derden)
C4	Gezicht bedekkende kleding

VIII. Financiële onderbouwing subsidie actieplan sociale veiligheid 2025

Subsidie op basis van geplande inzet

Kosten indirecte organisatie	Jaarkosten	Ten behoeve van veiligheid	
Kosten manager S&V	€ 90.671,86	20%	€ 18.134
2 FTE KRC	€ 166.325,33	100%	€ 166.325
Kosten BOA's			
	Uurtarief	Geplande uren	
Uren conform dienstenstaat	€ 53,42	29.200	€ 1.559.910
Kosten auto's			
	Jaarkosten	Ten behoeve van veiligheid	
autokosten	€ 40.771	30%	€ 12.231
Kosten Uitrusting			
	Kosten	Ten behoeve van veiligheid	
	€ 997	100%	€ 997
			€ 1.757.598