

Aan Connexxion Openbaar Vervoer  
t.a.v. dhr R Ouwehand  
Postbus 224  
1200 AE HILVERSUM



Alkmaar, 20 november 2019

## **Advies Actieplan 2020 Sociale Veiligheid Noord-Holland**

Geachte heer Ouwehand,

We ontvingen de adviesaanvraag Sociaal Veiligheidsplan 2020. We hebben dit besproken in de plenaire vergadering en we stelden het op prijs dat de opsteller van het plan, de heer Simons, daarbij in ging op enkele vragen van ons. De werkgroep Sociale Veiligheid is bijeen geweest om dit advies nader in te vullen.

We constateren dat de inhoud van het Sociaal Veiligheidsplan 2020 op een aantal punten niet geheel voldoet aan onze verwachtingen. De volgende bezwaren werden genoemd.

De presentatie van de gegevens in tabellen vinden we niet erg overzichtelijk. De tabellen over sociale veiligheid in het Jaarverslag 2018 van onze provincie met absolute en procentuele gegevens bij elkaar vinden wij gemakkelijker leesbaar.

Beleid moet onderbouwd worden op basis van voldoende en betrouwbare gegevens. De benodigde gegevens van het tweede kwartaal 2018 ontbreken echter geheel.

We hebben vorig jaar geadviseerd om een andere periode dan een kalenderjaar te nemen, maar wel een periode van 12 maanden. Bijvoorbeeld steeds van 1 juli 2018 tot 1 juli 2019. Het kan dan worden vergeleken met dezelfde periode van een jaar eerder. Een langere periode dan alleen de eerste twee kwartalen zal minder toevallige fluctuaties laten zien en daarmee meer een trend. Op ons advies hierover is niet gereageerd en in dit jaarplan ook niet overgenomen.

Het beleid wordt gebaseerd op het aantal incidenten waarmee Connexxion en de reizigers geconfronteerd worden. Dit aantal incidenten zijn op zes manieren in kaart gebracht. Elk van de manieren zou aanleiding kunnen zijn voor aanpassen of continuering van beleid. Bij geen van deze zes manier hebben we deze analyse opgemerkt.

Allereerst de incidenten in totaal. In het jaarverslag 2018 concessies Openbaar Vervoer van de provincie zien we een toename (van heel 2017 vergeleken met heel 2018) van 6%. Met de cijfers (van de eerste twee kwartalen van 2018 en 2019) in het plan berekenen we evenwel een stijging van 43%.

Wat de A-incidenten betreft: het jaarverslag OV van de provincie meldt een afname van deze incidenten van 56%. De cijfers in het veiligheidsplan laten echter een toename zien van 55%. Wij hadden gehoopt dat deze enorme verschillen een reden waren geweest voor een uitgebreide en kritische analyse van de cijfers. Helaas ontbreekt die.

Bij het vermelden van de resultaten van de drie concessies zou aantal incidenten per aantal reizigers een onderlinge vergelijking beter mogelijk maken.

Ten tweede: bij de zwartrijderspercentages hadden we een eenvoudige tabel inzichtelijker gevonden dan de gebruikte opsommingen. We adviseren in het volgende sociaal veiligheidsplan de gegevens in tabelvorm te presenteren, bij voorkeur de drie concessies in

één tabel. De absolute aantallen zwartrijders zijn evenwel gering en zijn wat ons betreft geen reden tot grote beleidswijzigingen.

Als derde onderdeel presenteert het plan een overzicht van plekken in de concessiegebieden waar incidenten plaats vinden over een periode van een half jaar. Dit wordt beperkt tot een kaartje zonder de (belangrijkste) plekken met name te noemen. We adviseren ook hier een langere periode (een jaar) te kiezen om toevalligheden en een trend beter te onderscheiden.

Er ontbreekt hier een analyse of de inzet van BOA's op basis van dit overzicht juist is gebleken of aangepast moet worden. Dit werd in het vorig sociaal veiligheidsplan wel toegezegd. Ons werd gemeld:

*Wat opvalt zijn de B-incidenten in Hoorn en de A + B-incidenten op Alkmaar station. Dit zijn de bekende plekken waar ook onze Boa's van NHN zich regelmatig gaan bevinden. Vooral ook in de spijstijden. Op deze stations vinden ook de meeste bus bewegingen plaats en zijn de meeste reizigers aantallen. Hier is geen analyse op gemaakt maar willen we voor een volgend jaar wel meenemen (zie advies ROCOV 29-10-2018).*

Als vierde laat het plan zien op welke lijnen de incidenten plaats vonden. Wij hebben meerdere keren geadviseerd om het aantal incidenten te corrigeren voor het aantal uren dat deze lijnen rijden. Zonder deze correctie is niet duidelijk welke lijnen extra aandacht en begeleiding nodig hebben.

Bij de staafgrafiek van NHN vinden wij overigens slechts 6 van de eerder door u gemelde 12 A-incidenten terug.


De vijfde presentatie laat zien op welke weekdagen de meeste incidenten plaats vinden. Hierbij hadden wij een toelichting verwacht om de inzet van BOA's al dan niet aan te passen.

Als laatste laat het plan zien op welk dagdeel de incidenten plaats vinden. Ook hier hadden we een toelichting verwacht of de getoonde cijfers gevolgen hebben voor het beleid. Bij alle drie concessies constateren wij verder een totaal aantal incidenten dat 4 tot 5 maal hoger ligt dan de eerder door u genoemde aantallen. Wij houden ons aanbevolen voor een korte toelichting.

We herhalen ons advies van vorig jaar dat duidelijker aangegeven zou kunnen worden wat bestaand en voortgezet beleid is en wat eventueel nieuw beleid is op basis van de gegevens van de afgelopen periode.

Ten slotte zouden we het op prijs stellen dat er een korte begrippen- en afkortingenlijst aan het plan zou worden toegevoegd. Actieve filters, controledruk en Trias zijn ons bijvoorbeeld niet zonder meer duidelijk.

Met vriendelijke groet,  
namens het Rocov-NH

  
Ludolf Maat, secretaris

cc Connexxion: dhr R Hijman, mw S Zethof  
cc: provincie Noord-Holland, mw E. Ypma, dhr R. Verkaik