

# Actieplan 2021 Sociale Veiligheid Provincie Zeeland



11 november 2020

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Strategie en visie sociale veiligheid .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Terugblik 2019 en 2020 .....</b>	<b>3</b>
3.1 Covid-19 maatregelen.....	4
3.2 Controleapparatuur .....	6
3.3 Aantal incidenten .....	7
3.4 Scholen.....	9
3.5 Speerpunten 2020 .....	9
<b>4. Actieplan 2021 .....</b>	<b>11</b>
4.1 Personeel .....	11
4.2 Inzet .....	12
4.3 Scholen.....	12
4.4 Opleiding en (na)scholing .....	12
<b><i>Bijlage: Toelichting A, B en C-incidenten.....</i></b>	<b><i>13</i></b>

## 1. Inleiding

Dit is het actieplan Sociale Veiligheid voor de concessie Provincie Zeeland voor het jaar 2021. Dit plan sluit aan op de diverse landelijke ontwikkelingen en op het meerjarenplan 2017-2021 Sociale veiligheid van Connexxion/Transdev. Het plan beschrijft de hoofdlijnen van de inzet van de afdeling Service & Veiligheid (S&V).

In de afgelopen jaren hebben we gezien dat de strategie voor een veilig OV de vruchten begint af te werpen. Onze medewerkers op straat en in de bussen voelen zich veilig en de strafbare incidenten gaan naar beneden. Hierdoor worden wij gesterkt in onze aanpak. In de concessie Provincie Zeeland zien we, gelukkig, al jaren een hoge mate van sociale veiligheid.

Met dit jaarplan zullen we zeker doorgaan op de ingeslagen weg en gaan we onze maatregelen verder bestendigen. Tegelijkertijd heeft de Corona-crisis ook zijn weerslag op het aandachtsveld van onze medewerkers S&V. In dit plan wordt hier verder op in gegaan.

## 2. Strategie en visie sociale veiligheid

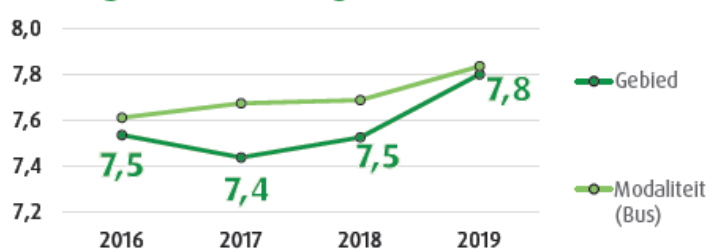
Sociale veiligheid is een kritische succesfactor voor het openbaar vervoer, ook binnen de concessie Provincie Zeeland. Wanneer reizigers zich onveilig voelen, wanneer er veel incidenten plaatsvinden of wanneer het beeld ontstaat dat het openbaar vervoer onveilig is, zullen reizigers het openbaar vervoer mijden. Connexxion/Transdev werkt daarom samen met de partners in de veiligheidsketen aan het verbeteren van de sociale veiligheid. Maar daarnaast is het ook onontbeerlijk dat binnen Connexxion/Transdev ook iedereen meewerkt aan een veilig OV.

Vanaf 2017 hanteert Connexxion/Transdev een vernieuwd beleid op het gebied van sociale veiligheid. Dit beleid houdt onder andere in dat we interne stakeholders en ketenpartners nodig hebben om verdere stappen te zetten op het gebied van veiligheid. Dit is een wederzijdse afhankelijkheid: positief samenwerken met stevige samenwerkingsverbanden. Onze chauffeurs en het management hebben hierin een essentiële rol. De reisbeleving van onze klanten wordt beïnvloed door de open houding van ons personeel. Een veilige werk- en reisomgeving voor personeel en reizigers is hiervoor het uitgangspunt. Ons personeel vormt een belangrijke factor in het creëren van een sociaal veilige omgeving, door de-escalerend te kunnen handelen en reactief op te kunnen treden als dat noodzakelijk is. Zo wordt het aantal veiligheidsincidenten teruggedrongen.

## 3. Terugblik 2019 en 2020

In 2019 en de eerste tweeënhalf maand van 2020 hebben we gezien dat onze werkwijze voor een veilig OV effectief is. In de jaarlijkse klantenbarometer, die CROW onder andere namens de Provincie Zeeland onder de reizigers van Connexxion/Transdev houdt, werd de reizigerstevredenheid, waar sociale veiligheid onderdeel van uitmaakt, gewaardeerd met een gemiddelde van 7,8 in 2019 (een stijging van 0,3% t.o.v. 2018).

## Ontwikkeling totaaloordeel gebied



In ditzelfde onderzoek werd de sociale veiligheid inde concessie met een ruime 8 gewaardeerd!

	2016	2017	2018	2019
Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,9	7,9	7,8	8,0
Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,3	8,2	8,1	8,4
Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	8,0	8,0	7,9	8,1

Vanwege de Covid-19 maatregelen is besloten dat er over 2020 geen OV-klientenbarometer wordt gehouden.

### 3.1 Covid-19 maatregelen

De Covid-19 maatregelen hebben een significante impact op de reisbeleving en wellicht ook op het veiligheidsgevoel van reizigers en personeel. Wij hebben onze reizigers door middel van verschillende activiteiten zo goed mogelijk proberen te informeren en instrueren over de genomen maatregelen. Hierbij een opsomming van de middelen die zijn ingezet:

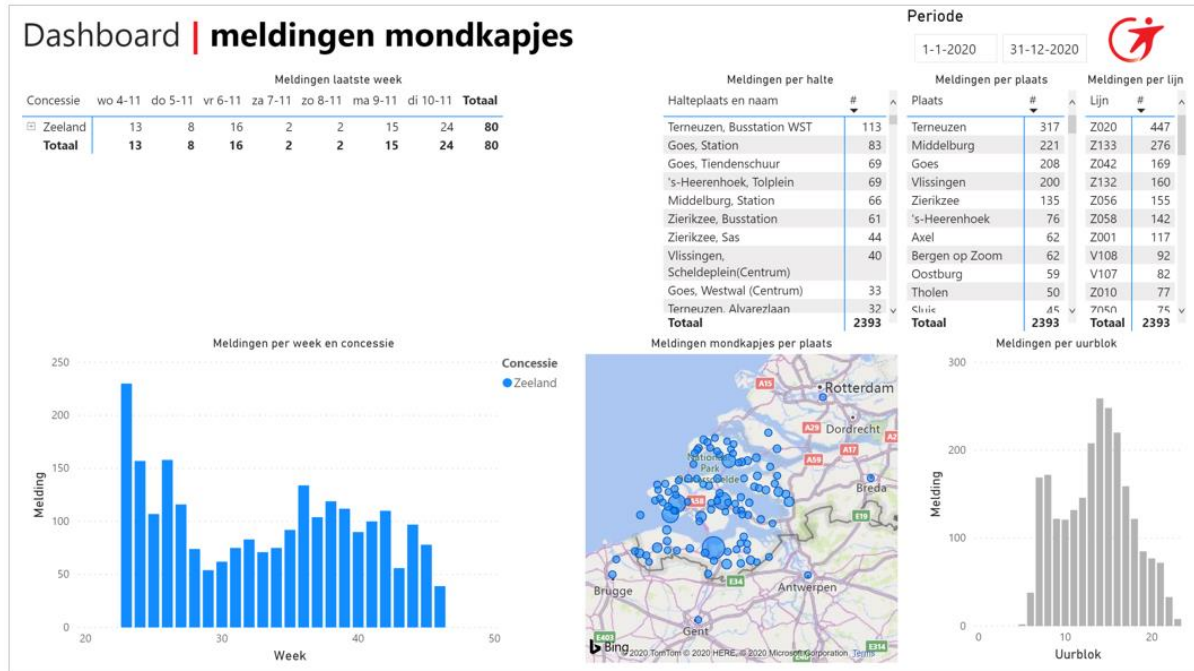
- TFT-slides op de schermen in de bus;
- Stickers op de haltes met verwijzing naar Corona landingspagina op connexion.nl;
- Nieuwsbrief via CRM richting onze reizigers;
- Posters (in meerdere talen) met QR-code op drukke haltes en op de bussen;
- Omroepmeldingen via de Ticketbox (in meerdere talen);
- Communicatie richting derden (bijvoorbeeld scholen/gemeenten);
- Uitgebreide informatie op connexion.nl
- Twitter, Facebook.

De introductie van een interne monitoring tool, maakt dat chauffeurs melding kunnen maken van vermeend niet naleven van de Covid-19 maatregelen. Via het doen van een 'stille melding' aan het ROV maken chauffeurs melding van gevallen dat een reiziger geen mondkapje draagt. Via dezelfde werkwijze kan een chauffeur ook melding doen van vermeend zwartrijden en in het geval een voertuig (volgens de dan geldende maatregelen) vol is. Dit alles op basis van de persoonlijke inschatting van de chauffeur. Deze meldingen worden gelogd op lijnnummer, halte, datum en tijd.

Aan de hand van de dagelijkse rapportages van deze meldingen heeft Connexion een beeld van de situatie in de voertuigen op dag niveau. Op basis van veelvoorkomende meldingen qua lijn, locatie en/of tijd, worden de medewerkers S&V gericht ingezet om extra toezicht te houden, dan wel op te treden in geval van overtreding van de regels. De voertuig vol melden worden beoordeeld door verantwoordelijke uit de operatie in overleg met vervoerontwikkeling. De stille meldingen zijn gebaseerd op persoonlijke waarneming; in voorkomende gevallen worden deze getoetst met daadwerkelijke registratie van instappers (via check in registratie). Zo wordt bekeken of inzet van extra materieel (korte termijn) of aanpassing van frequentie (lange termijn) noodzakelijk is.

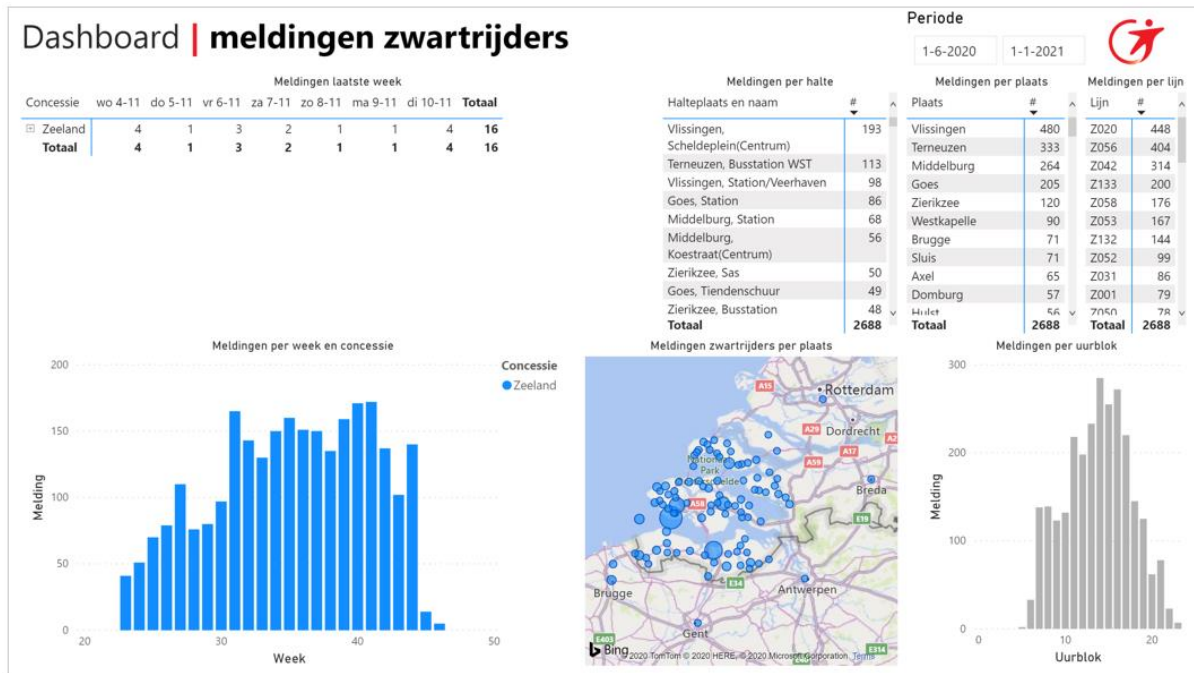
Connexion/Transdev geeft wekelijks een gedetailleerde update aan het ministerie van I&W hoe de Covid-19 maatregelen in en rond onze bussen nageleefd worden. Dit heeft betrekking op onderwerpen als het controleren van het dragen van mondkapjes/ het aantal incidenten daarmee verband houdend en het naleven van de 1,5 meterregels. Hiermee hopen we met de sector en partners inzicht te krijgen het gedrag van de reiziger en mogelijke inzet van onze service en veiligheidsmedewerkers.

### Rapportage meldingen mondkapjes



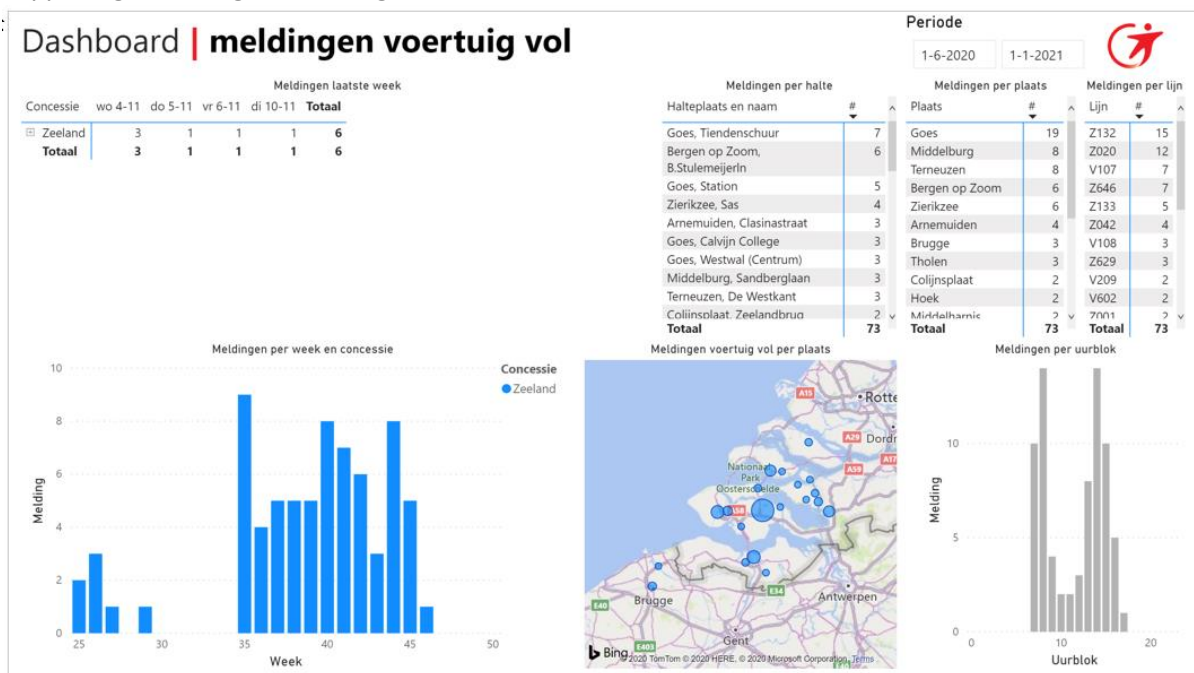
Het rapport toont linksboven het aantal meldingen per dag van de laatste 7 dagen. Rechtsboven de top 10 meldingen naar halte, plaats en lijn. In de onderste balk links wordt het verloop over de weken weergegeven. Hier is ook te zien dat het weer openen van de voordeur begin november (nog) geen groot effect heeft op het aantal meldingen van het niet dragen van een mondkapje.

## Rapportage meldingen zwartrijders



Dit rapprt toont op dezelfde wijze het aantal meldingen. Hier is wel duidelijk het effect van het weer openen van de voordeur (en daarmee ook de verkoop via de Ticketbox) te zien.

## Rapportage voertuig vol meldingen



## 3.2 Controleapparatuur

De verouderde handheld (controle) apparatuur is eind 2019 vervangen door nieuwe apparatuur met bijbehorende software. Het project van implementatie heeft echter vertraging opgelopen, doordat afstemming met Redora/Redline, de leverancier van de applicatie, meer tijd in beslag nam dan gepland. De al in gebruik zijnde applicatie bij RET en NS, diende te worden aangepast aan de situatie



binnen Connexion. De Corona pandemie heeft helaas ook impact gehad op de invoering van de applicatie. De noodzakelijke ontwikkeling van dashboard-tooling is achter komen te liggen op schema, waardoor zichtbare gegevens zoals; gecontroleerd aantal reizigers, zwartrijderspercentage en aantal uitgeschreven boetes, over 2020 niet beschikbaar is. Voor eind 2020, zal er een tool beschikbaar zijn die inzage geeft in de ontbrekende gegevens. Op basis van de beschikbare gegevens zal de inzet van de Service & Veiligheidsmedewerkers worden gepland en zal er een stap genomen kunnen worden om output gericht te kunnen sturen.

Zolang deze rapportage tool niet werkt, vind er wel handmatige registratie plaats. Deze laat over 2020 (tot en met oktober) het volgende zien:

Maand	Aantal boetes zwartrijden	Aantal boetes mondkapje
Januari	-	-
Februari	3	-
Maart	4	-
April	-	-
Mei	4	-
Juni	11	-
Juli	18	22
Augustus	54	27
September	34	26
Oktober	22	19

### 3.3 Aantal incidenten

Onderstaand een overzicht van het aantal incidenten in de concessie. De cijfers voor 2020 zijn tot en met oktober.

Categorie	2017		2018		2019		2020 (tm okt)	
	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>A</b>	10	6%	11	7%	4	3%	2	2%
<b>B</b>	68	43%	87	59%	70	51%	70	85%
<b>C</b>	79	50%	50	34%	62	46%	10	12%
<b>Totaal</b>	157	100%	148	100%	136	100%	82	100%

Voor een toelichting van de A, B en C-incidenten zie de bijlage bij dit document.

Onderstaand overzicht geeft weer op welke lijnen de incidenten hebben plaatsgevonden. Dit betreft de incidenten in 2020 (tot en met oktober).

### Totalen per categorie (ABC)

Lijn	A	B	C	Totaal
1		2		2
6		2	1	3
10		1	1	2
20	1	11	2	14
23		3		3
31		1		1
42		6	1	7
50		6		6
52		1		1
53		6		6
56		5	1	6
57		2		2
58		6		6
107		4	1	5
108		3		3
132		4		4
133		7	3	10
602	1			1
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>70</b>	<b>10</b>	<b>82</b>

De genoemde A-incidenten in 2020 vonden beiden plaats in september. In het ene geval betrof het een vechtpartij in de bus. In het tweede geval betrof het fysiek geweld richting de chauffeur; hierover is aangifte gedaan.

Er zijn door de Covid-19 maatregelen significant minder reizigers die gebruik maken van het openbaar vervoer. Omdat de reiziger, gedurende zo'n 8 maanden via de achterdeur moesten instappen, is een gedeelte van de sociale controle door de chauffeur weggefallen en zijn er reizigers die niet betalen voor de reis. De chauffeur spreekt de reiziger hierop aan, wat soms een discussie of agressie veroorzaakt. Dit heeft geleid tot relatief meer categorie B-incidenten.

Om discussie en agressie te voorkomen heeft Connexxion het omroepsysteem aangepast; er wordt omgeroepen dat de reiziger een geldig vervoerbewijs dient te hebben in het OV. In de bus zijn middels een poster de spelregels gecommuniceerd om Corona besmetting tegen te gaan (mondkapjes verplicht, 1,5 m. afstand houden en elkaar respecteren). Om ook de buitenlandse toerist verblijvend in Zeeland te bereiken, zijn deze berichten in meerdere talen geplaatst.

Naast deze mogelijkheid hebben wij ook de eerder benoemde 'stille meldingen' in ons systeem verwerkt. Deze meldingen kan de chauffeur met 1 druk op de knop doen. Deze stille meldingen betreffen het niet of niet goed dragen van een mondkapje en het vermoeden dat een reiziger niet in het bezit is van een geldig vervoersbewijs. Deze stille meldingen betreffen geen incidenten en worden dan ook niet verwerkt in de incidenten-registratie (uitsluitend wanneer een situatie ontstaat waarbij we er wel sprake is van discussie of agressie). Met de informatie uit deze meldingen worden onze Service en Veiligheidsmedewerkers (S&V) doelgericht ingezet op "Hot Spots" en "Hot Times" om zo bij te dragen aan het reduceren van het aantal B-incidenten. Meer zichtbaarheid en controle op de juiste plaats en tijdstip.

Mede door de informatie gestuurde inzet van S&V zien wij in Q3 2020 (17) een lichte daling van het aantal meldingen ten opzichte van Q2 2020 (29). De verwachting is dat dit zich voor Q4 2020 verder zal ontwikkelen in een positiever resultaat. Het weer openen van de voordeur sinds begin november zal hier ook in positieve zin aan bijdragen.



We zien een afname van C-incidenten, mogelijk verklaard door het feit dat de horeca lang dicht is geweest en momenteel weer gesloten is. Daardoor worden minder C-incidenten geregistreerd (bijvoorbeeld het vernielenabri's).

### 3.4 Scholen

Als gevolg van de Corona pandemie is het scholenbezoek voor het verzorgen van voorlichting op het gebied van sociaal en veilig openbaar vervoer door de scholen geannuleerd. Scholen gaven aan dat door het verminderd aantal schooluren als gevolg van de tijdelijke sluiten er te veel druk op de roosters was ontstaan.

Voor het schooljaar 2020/2021 zijn er voorsnog afspraken met Krabbendijke Calvin College ( 19 klassen/475 leerlingen ) en Krabbendijke Calvin Appelstraat (9 klassen /225 leerlingen ). Ook het Goese Lyceum doet dit schooljaar weer mee (13 klassen/325 leerlingen).

### 3.5 Speerpunten 2020

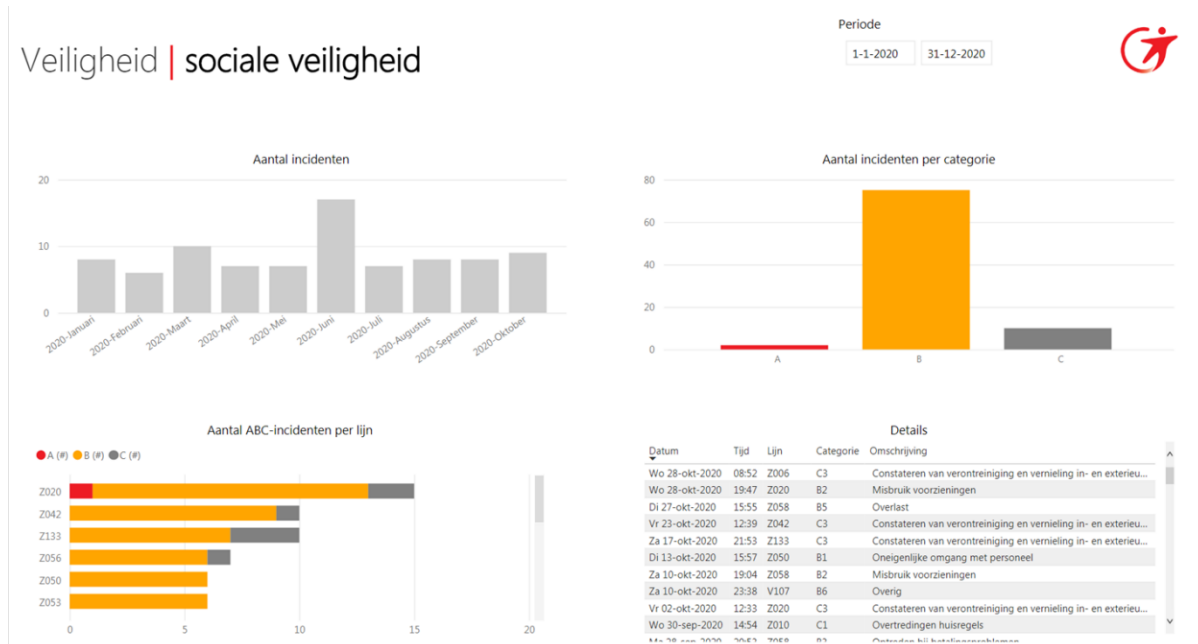
In het plan 2020 is een aantal speerpunten opgenomen, waar Connexion de focus op legt. Hierbij een update van de status van deze speerpunten. Als gevolg van de Corona-crisis heeft een duidelijke verschuiving plaatsgevonden als het gaat om de focus van het jaarplan en de inzet van de S&V-medewerkers.

#### *Speerpunt 1: Incidentenregistratie en nazorg op orde houden*

Het betrouwbaar houden van de incidentgegevens is een doorlopend proces: De leidinggevende van de chauffeur is de spil en eindverantwoordelijke in de gehele nazorg en juiste registratie. Hier is dan ook continu aandacht voor. Er is een 24-uurs opvang voor calamiteiten door de calamiteitendienst. De chauffeurs kunnen hier te allen tijde terecht in de eerstelijns opvang. Daarna zal de direct leidinggevende de chauffeur verder begeleiden. Daarnaast helpen de systemen en verschillende vormen van communicatie de organisatie rondom S&V om meer inzicht en kennis te krijgen in het aantal en de aard van de incidenten:

- TRIAS:  
De incidentenregistratie (TRIAS) zijn op orde en worden ook gedeeld met (rijdend) personeel en management. Integrale rapportages vanuit Trias worden in gesprekken met ketenpartners gebruikt om tot verbeterpunten te komen. Vanuit de overleggen met ketenpartners is in het afgelopen jaar de aandacht vooral gegaan naar de handhaving van de Covid-19 maatregelen en te veranderen bevoegdheden.
- Stille meldingen ROV:  
Binnen Connexion is er aanvullend op de ABC- incidentmeldingen een aanvullende tool ontwikkeld, die inzicht geeft in vermeende overtredingen van de gelaat beschermende maatregelen en geldige vervoerbewijs verplichtingen.

Inzichten in ABC-meldingen en vermeende overtredingen, heeft meer inzicht gegeven in de samenhang. Op basis hiervan wordt de inzet van BOA-personeel gepland en vinden evaluaties plaats op vestigingsniveau.



### Speerpunt 2: Service van S&V verder uitbreiden

Taken die de S&V met de nieuwe apparatuur hebben opgepakt zijn:

- **Informatie geven aan de reizigers over de dienstregeling, stremmingen etc.;** Elke medewerker heeft op zijn telefoon toegang tot reisinformatiesystemen en kan zo informatie vertrekken met betrekking tot de gestelde vragen.
- **Onderling en met de meldkamer communiceren:** Elke medewerker beschikt over een persoonsgebonden telefoon, waarmee direct contact met collega's en ROV mogelijk is.
- **Controle van de OV-chipkaart:** Elke medewerker heeft een nieuw device, waarmee de OV-chipkaart kan worden gecontroleerd.
- **ID-scan: de NAW gegevens worden direct in de apparatuur gescand:** Op het device is een applicatie geïnstalleerd die, net als in gebruik bij NS en RET, de mogelijkheid in zich heeft om identiteitsgegevens te kunnen controleren. Dit vervangt de solitaire gemeentelijke basisadministratie controle.
- **Processen van boetes en aanschrijvingen naar zwartrijders opnieuw effectief ingeregeld:** Door gebruik te maken van tooling (Redline genaamd), die ook bij andere vervoerders in gebruik is, 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:** (zie ook speerpunt 3). Er is een procesafpraak gemaakt met de leverancier van de hierboven beschreven applicatie Redora/Redline, omdat er noodzakelijke specifieke elementen voor Connexion in de aanpassing van de processen toegevoegd moet worden. Dit neemt meer tijd in beslag dan eerder gepland was. Er is nu een aanvang gemaakt met de inventarisatie. Deze zal verder uitgewerkt gaan worden in 2021 om deze tooling ook verder te kunnen implementeren.
- **Verkoop vormgeven:** 1) Opladen OV-chipkaarten door de medewerker, 2) Verkopen abonnementen door de medewerker, 3) Online producten ophalen bij de medewerker: Door de komst van de Covid-19 maatregelen is de aandacht naar andere elementen van de (sociale) veiligheid gegaan en zijn deze punten nog niet gerealiseerd. Daarnaast is het aantal reizigers van dien aard, dan de directe noodzaak was om de beschreven mogelijkheden groot uit te rollen. Afhankelijk van de ontwikkelingen rondom Covid-19 maatregelen moet er

binnen de priorisering van 2021 bekeken worden of er op de korte termijn nut en noodzaak is om deze mogelijkheden verder ontwikkeld moeten worden.

#### *Speerpunt 3: Reisverboden notoire zwartrijders:*

Gelet op de ontwikkelingen die hiervoor nog moeten worden doorgevoerd in de applicatie die we Redline (Redora) noemen, is het project nog niet afgerond. Connexxion streeft ernaar om dit in 2021 af te gaan ronden.

#### *Speerpunt 4: Directe aansprakelijkheid daders (HIC maatregel 4.4; ism SODA)*

De pilot van het lik op stuk beleid, SODA, is aangevangen in de concessie AML en Gooi en Vechtstreek. In afwachting van de resultaten uit deze pilot overweegt Connexxion/Transdev om deze SODA-afhandeling van overtredingen binnen haar hele organisatie uit te rollen. De planning hiervan is op dit moment niet duidelijk.

#### *Speerpunt 5: Veiligheid; Culturaspecten*

Binnen Connexxion is er een breed programma voor het verder ontwikkelen van een veiligheidscultuur (veilig en gezond werken). Er zijn verplichte e-learnings over veiligheid en veilig werken gevolgd door alle leidinggevendenden binnen Connexxion/Transdev. Ook is er een integraal beleid over veiligheid beschreven met allerlei maatregelen erin. Belangrijkste doel is om te leren van eerdere incidenten en bijna-incidenten (lerende organisatie). Het gaat dan om zowel fysieke veiligheid alsook sociale veiligheid.

## 4. Actieplan 2021

Het jaarplan 2021 is grotendeels in lijn met de maatregelen uit eerdere jaarplannen, waarbij we doorgaan met de thema's:

- Informatie gestuurde inzet (d.m.v. dashboard en TRIAS-rapportages, stille meldingen);
- Interne en externe samenwerking met ketenpartners;  
De operationele samenwerking tussen de ketenpartners is 2020 als gevolg van de Corona crisis enigszins stilgevallen; immers iedere partij had in deze tijd zijn eigen prioriteiten. Zodra de omstandigheden het weer toelaten, wordt de samenwerking ook weer opgepakt.
- Volgen van aantal landelijke ontwikkelingen waaraan Connexxion/Transdev deelneemt:
  - o Onderzoek naar SMS/ whatsapp alert, begin 2020 geïmplementeerd door de NS waarbij reizigers de mogelijkheid hebben om middels dat communicatiekanaal een onveilige situatie te melden.
  - o Pilot reis- en verblijfsverboden in een van de Connexxion/Transdev concessies.

### 4.1 Personeel

In de concessie Zeeland worden er structureel 2 fte aan Boa's OV (met volledige geweldsbevoegdheid) ingezet. Daarnaast zijn er 2 tot 4 stagiaires die worden begeleid (Handhaving, Toezicht en Veiligheid). Zij worden risico-gestuurd ingezet waarbij ervaringen van henzelf, die van chauffeurs en het Dashboard S&V als informatiebron wordt gebruikt.

De Provincie Zeeland is een uitgestrekt gebied is. Inzet van service en veiligheidspersoneel vraagt het afleggen van grote afstanden. Het in te zetten personeel is beperkt en de combinatie van afstand en beperkte middelen, brengt met zich mee dat gerichte inzet beperkt mogelijk is. Er is geen dagdekking van ondersteunend personeel te realiseren. Daarom vindt regelmatig uitwisseling plaats

met personeel uit de aangrenzende concessie Hoeksche Waard Goeree Overflakkee (HWGO) waar nog eens 4 fte werkzaam zijn. Dat maakt dat er een hoge mate van gegarandeerde inzet mogelijk is, terwijl de effectief toegerekende aantallen FTE beperkt is. Er is 1 Teamleider S&V verantwoordelijk voor de inzet van beide concessies.

Er is specifiek voor de scholen en schoollijnen een medewerker in dienst binnen Connexion/Transdev die deze contacten onderhoudt en toezicht houdt op de schoollijnen.

#### 4.2 Inzet

In 2021 zullen de gevolgen van de Covid-19 maatregelen nog volop merkbaar zijn. Wij vertalen de kaders van ons sociale veiligheidsplan daarom naar de volgende acties:

- Net als in 2020 zien we dat onze chauffeurs de spil zijn in het terugdringen van sociale veiligheidsincidenten m.b.t. Covid-19 gerelateerde incidenten. Chauffeurs worden getraind in de-escalierend werken middels nascholing Code 95 en kunnen eenvoudig via het systeem melding maken van Covid-19 gerelateerde incidenten (mondkapjes, geen vervoerbewijs).
- In 2021 wordt S&V gericht ingezet d.m.v. informatie gestuurde inzet (onder andere Hot Spots en Hot Times op basis van de stille meldingen), om zo bij te dragen aan het reduceren van het aantal incidenten, door zichtbaarheid en (sociale) controle van vervoerbewijzen en naleving van de huisregels in het OV.
- De afgelopen jaren was de reguliere inzet van S&V-medewerkers ook sterk gericht op evenementen. Zolang er in 2021 geen evenementen plaatsvinden, worden deze uren gebruikt voor meer informatie gestuurde inzet.

Doordat de Covid-19 maatregelen het gedrag van mensen binnen onze samenleving heeft veranderd, verwachten wij mogelijk ook een stijging van het aantal B-incidenten in 2021. Dit is echter sterk afhankelijk wanneer we als samenleving terug kunnen naar het “nieuwe normaal”. Daarnaast spelen ook maatregelen die het kabinet neemt een rol in het gedrag van de reiziger; denk aan sluiting van de horeca.

De verwachting is eveneens dat in 2021 minder categorie B incidenten zullen plaatsvinden door de plaatsing van de kuchscheren in de bussen eind 2020. Onze chauffeur is dan de eerste persoon die de reiziger verwelkomt en daardoor ook al een drempel vormt voor reizigers die de huisregels niet willen naleven.

#### 4.3 Scholen

Zoals reeds eerder gemeld zijn voor het schooljaar 2020/2021 afspraken gemaakt met Krabbendijke Calvin College ( 19 klassen/475 leerlingen ) en Krabbendijke Calvin Appelstraat (9 klassen /225 leerlingen ). Ook het Goese Lyceum doet dit schooljaar weer mee (13 klassen/325 leerlingen).

#### 4.4 Opleiding en (na)scholing

Iedere S&V-medewerker heeft jaarlijks nascholing;

- BOA;
- RTGB; regeling toetsing geweld beheersing;
- Verkeersregelaar;
- Code 95.

## Bijlage: Toelichting A, B en C-incidenten

**A-incident: aangiftewaardig incident dat onder het strafrecht valt.**

### **A Strafrecht en APV**

- 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 weerspanningheid en overige overtredingen/ misdrijven  
(A8 a en b: verbod gezicht bedekkende kleding)

**B-incident: ongewenst, maar niet aangiftewaardig incident.**

### **B Wet personenvervoer 2000**

- 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  
(B7 Overlast nav verbod gezicht bedekkende kleding)

**C-incident: incident dat betrekking heeft op het overtreden van huisregels**

### **C Besluit personenvervoer en huisregels**

- 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 Overtreding verbod gezicht bedekkende kleding)
- A8/B7/C4: tijdelijke categorieën (2019/ 2020).