

# "Vergelijkender wijs"

Een onderzoek naar de mogelijkheden  
tot invoering van vergelijkbare  
incidentenregistraties inzake Sociale  
Veiligheid Openbaar Vervoer



# **"Vergelijkender wijs"**

Een onderzoek naar de mogelijkheden  
tot invoering van vergelijkbare  
incidentenregistraties inzake Sociale  
Veiligheid Openbaar Vervoer

---

**Colofon**

**Uitgegeven door**

Ministerie van Verkeer en Waterstaat  
Rijkswaterstaat  
Adviesdienst Verkeer en Vervoer  
Postbus 1031  
3000 BA Rotterdam

**Informatie**

Drs. G.B. Hermans  
Telefoon 010 282 5675  
Telefax 010 282 5014  
E-mail [g.b.hermans@avv.rws.minvenw.nl](mailto:g.b.hermans@avv.rws.minvenw.nl)

**Uitgevoerd door**

Eysink Smeets en Etman  
Postbus 85568  
2508 CG Den Haag

**Opmaak**

Ben Verbaan (AVV)

**Rapportnummer**

Vmp-4760

april 2003

**1 De context en de vraag: personeelsmonitor en incidentenregistraties 5**

**2 De incidentregistraties van de achttien OV-bedrijven: de verdiepingsslag 9**

2.1 Algemene beschrijving van de overeenkomsten en verschillen 9

2.2 Welke inhoudelijke veranderingen moeten worden aangebracht? 11

2.3 Wanneer beginnen? 11

2.4 Invloed meldingsprocedures op vergelijkbare incidentenregistratie 12

2.5 Kansen en bedreigingen 13

2.5.1 Kansen 13

2.5.2 Bedreigingen 13

2.6 De situatie overzichtelijk gemaakt 14

**3 Conclusies en advies 17**

3.1 Conclusies 17

3.2 Advies 17

**Bijlage 1** Overzicht gesprekken

**Bijlage 2** Informatie per bedrijf (stand: maart 2003)

**Bijlage 3** Aangepast voorstel incidentdefinities A-B-C categorie

**Bijlage 4** Voorbeeldrapportage BBA



# 1 De context en de vraag: personeelsmonitor en incidentenregistraties

---

In het kader van het veiligheidsbeleid wordt binnen het openbaar vervoer in Nederland regelmatig een landelijk monitoronderzoek uitgevoerd. In de jaren 1993 tot en met 1997 vond de eerste reeks landelijke monitoronderzoeken plaats. In 2000 en 2001 werd opnieuw een landelijk monitoronderzoek uitgevoerd, waarbij voor het reizigersdeel op een andere onderzoeksmethodiek<sup>1</sup> werd overgegaan. Over reizigers en over personeel wordt sindsdien apart gepubliceerd.

De opzet en de inhoud van de personeelsmonitor in 2000 en 2001 waren in grote lijnen vergelijkbaar met de eerste reeks. In deze opzet worden schriftelijke vragenlijsten verspreid onder een steekproef uit het rijdend en controlerend personeel, waarin gevraagd wordt naar:

- incidenten die men zelf in het voorgaande jaar heeft meegemaakt (objectieve veiligheid);
- de gevoelens van veiligheid (subjectieve veiligheid);
- het veiligheidsbeleid van het eigen vervoerbedrijf (waaronder de mate waarin men gebruik maakt van incidentenregistraties en de wensen en opvattingen van medewerkers ten aanzien van het veiligheidsbeleid).

Het uitzetten en weer verzamelen van deze vragenlijsten gebeurde door de bedrijven zelf, in 2001 heeft de RET de andere bedrijven daarbij uitgebreid ondersteund. De respons blijkt ieder jaar beperkt te zijn. Bij de laatste personeelsmonitor was de gemiddelde respons bijvoorbeeld 37%, hetgeen betekent dat er voor de betrouwbaarheid van de uitkomsten een redelijke basis is ... maar niet meer dan dat.

Zou deze informatie niet ook jaarlijks uit de incidentregistraties van de vervoerbedrijven 'afgetapt' kunnen worden? Dat is zeker het onderzoeken waard. Het zou de vragenlijst van de Personeelsmonitor met ongeveer de helft bekorten, omdat alleen nog gevraagd hoeft te worden naar de subjectieve veiligheid en naar het veiligheidsbeleid. Voor de medewerkers die in de steekproef vallen (gemiddeld ongeveer een kwart) is het dus minder moeite en dat zal de respons waarschijnlijk enigszins verbeteren. Bovendien betekent gebruik maken van de incidentregistraties dat aansluiting gezocht wordt bij de (management)informatie, dat de vervoerbedrijven zelf dagelijks gebruiken. Daarnaast lijkt ons het realiseren van een grotere onderlinge vergelijkbaarheid tussen de incidentregistraties van de diverse vervoerbedrijven sowieso van waarde. Het Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer heeft immers een reikwijdte die alle OV-bedrijven omvat en ook in dit verband is het van belang om te kunnen beschikken over (landelijk) vergelijkbare registraties en rapportages. Voorwaarde is uiteraard wèl, dat een monitoronderzoek op basis van deze vergelijkbare incidentregistratie tenminste even volledig en even betrouwbaar is als de schriftelijke enquête.

---

## Noten

- 1) Ingaande 2000 worden niet-reizigers niet geënquêteerd; in 2000 werd de vragenlijst aangepast/uitgebreid en in 2001 werd de methodiek wezenlijk aangepast en de vragenlijst drastisch ingekort.

---

Ingaande 2000 worden niet-reizigers niet geënquêteerd; in 2000 werd de vragenlijst aangepast/uitgebreid en in 2001 werd de methodiek wezenlijk aangepast en de vragenlijst drastisch ingekort.

In november 2001 hebben de bedrijven in het Platform Sociale Veiligheid afgesproken, dat zij allemaal direct zouden overgaan op registratie conform de ArRET-systematiek met drie categorieën incidenten (A, B en C). Voorjaar 2002 bleek overigens, dat een en ander bij de meeste vervoerbedrijven nog niet was geëffectueerd.

Wij hebben in november vorig jaar een snelle inventarisatie gemaakt van de mogelijkheden om al op korte termijn de incidentregistraties van de vervoerbedrijven zodanig aan te passen, dat daaruit jaarlijks management- en beleidsinformatie te destilleren is.

Vervolgens hebben wij begin december van vorig jaar op basis van die inventarisatie een voorstel uitgewerkt voor een indeling in (en definitie van) elf categorieën incidenten, afgeleid uit de ArRET-methode.

Daarbij werd duidelijk, dat het niet mogelijk is om op deze wijze voor de verantwoording over het afgelopen jaar al van de incidentregistraties gebruik te maken. In het Platform SVOV is door de vervoerbedrijven de intentie uitgesproken om ingaande het jaar 2003 wel deze methode te kiezen. Ten behoeve van de invoering is er echter nog behoefte aan een nadere uitwerking en zicht op de kansen en bedreigingen per bedrijf.

Aangezien de vervoerbedrijven in maart 2004 zullen moeten kunnen rapporteren over bij voorkeur een volledig jaar (maar tenminste over een voldoende groot en representatief deel daarvan), zal het aanpassen van de registraties op zeer korte termijn gerealiseerd moeten worden. In het PSVOV is overeengekomen dat nader onderzoek naar de mogelijkheden en onmogelijkheden van de individuele bedrijven gewenst is.

Per individueel bedrijf moet worden aangegeven op welke manier men de beoogde incidentenregistratie kan bijhouden en welke specifieke aanpassingen er nodig zijn om op de gewenste wijze kan registreren en rapporteren.

ES&E is gevraagd dit (tweede) inventarisatieonderzoek te verrichten; in wezen is het de bedoeling bij de individuele bedrijven 'een spade dieper te graven' teneinde te komen tot een uitgebreider advies inzake de gewenste overgang naar de landelijk vergelijkbare incidentenregistratie op basis van het ArRET-model.

### **Onderzoeksmethodiek**

Om de gevraagde aanbevelingen te kunnen opstellen hebben wij de afgelopen weken in grote lijnen de volgende activiteiten ondernomen:

- wij hebben met elk van de achttien vervoerbedrijven nader besproken wat er nodig is om over te gaan op de beoogde registratiesystematiek; daarbij ging het niet alleen om de indeling in elf categorieën, maar ook om de mogelijkheid om een concessiegebiedcode op te nemen, om de wijze van registratie (hoe, wanneer, door wie) en om de wijze waarop de gegevens worden opgeslagen/gerapporteerd (en kunnen worden aangeleverd); in deze gesprekken hebben wij ook expliciet gevraagd naar eventuele weerstanden tegen het bijdragen aan een landelijk vergelijkbare incidentenregistratie. In het voortraject gaven sommige leden van het PSVOV aan, dergelijk weerstanden te hebben.
- deze gesprekken hadden tot doel het verdiepen van het inzicht, complementeren en aanscherpen van wat de vervoerbedrijven nog te doen staat om over te gaan op de beoogde registratiesystematiek;



- 
- de belangrijkste verschillen tussen de incidentregistraties van de vervoerbedrijven en de beoogde registratiesystematiek hebben wij al in kaart gebracht; in de gesprekken hebben wij dit beeld als vertrekpunt genomen en waar nodig zijn er aanvullingen gedaan;
  - vervolgens geven wij in dit rapport een analyse van de aldus verzamelde inzichten en beschrijven per vervoerbedrijf (a) in hoeverre de melding/registratie op dit moment afwijkt van de beoogde systematiek, zowel qua reikwijdte en definities als qua procedure; (b) wat er moet veranderen om tot de beoogde registratiesystematiek te komen en (c) hoeveel doorlooptijd de bedrijven daar naar schatting voor nodig zullen hebben;
  - wij zullen in dit rapport ook een inschatting geven van het effect van eventuele verschillen in de meldingsprocedures op de vergelijkbaarheid van de gegevens;
  - wij zullen ingaan op de mogelijkheden om uit te splitsen naar concessiegebied;
  - tenslotte zal het rapport ingaan op de mogelijkheden, inclusief kansen en bedreigingen, om (tijdig) de beoogde registratiesystematiek in te voeren.

## 2 De incidentenregistraties van de achttien OV-bedrijven: de verdiepingsslag

---

Teneinde een scherp beeld te krijgen van heden en toekomst rond deze registraties zijn in elk gesprek met de respondenten (zie bijlage 1) de volgende zes vragen systematisch langsgelopen:

1. In hoeverre wijken de registraties en meldingen af van de voorgestelde ArRET- methode? (zie 2.1)
2. Welke specifieke inhoudelijke veranderingen moet elk individueel OV-bedrijf doorvoeren? (zie 2.2 en bijlage 2)
3. Welke bedrijven kunnen wanneer beginnen met de vergelijkbare registratie? (zie 2.3)
4. Hoe is de meldingsprocedure op dit moment vormgegeven? (zie 2.1)
5. Wat is de invloed van de meldingsprocedures op de vergelijkbare incidentenregistratie? (zie 2.4)
6. Welke kansen en bedreigingen zijn van invloed op de totstandkoming van de beoogde incidentenregistratie? (zie 2.5)

In de gesprekken is gebleken dat er tussen de verschillende bedrijven vele overeenkomsten en enige verschillen zijn in de wijze van melden en registreren. De scherpste van dit beeld en de leesbaarheid van dit rapport zouden geweld worden aangedaan als de overeenkomsten en verschillen tussen de bedrijven tot in detail en per bedrijf afzonderlijk worden uitgewerkt. Daarom volgt hierna eerst een algemene beschrijving van deze overeenkomsten en verschillen en waar nodig wordt vervolgens per vraag en per bedrijf een nadere nuancering aangebracht. Dit alles wordt aan het eind van dit hoofdstuk samengevat in een schematische weergave van de aangetroffen situatie per bedrijf.

### 2.1 Algemene beschrijving van de overeenkomsten en verschillen

#### *Hoe meldt en registreert OV-Nederland?*

We hebben vastgesteld dat - behalve BBA, Stadsbus Maastricht (alléén A en B) en RET - géén van de OV-bedrijven meldt en registreert op basis van de ArRET-systematiek. Voor de RET behoeft dit geen nadere uitleg. BBA is per 1 januari 2003 begonnen met de registratie conform ArRET, inclusief een rubricering naar concessiegebied. De meldingen van 2002 zijn inmiddels door BBA handmatig aan de ArRET-definities en concessiegebieden aangepast.

Behalve NS en Syntus hebben alle bedrijven een vergelijkbare meldingsprocedure: de melder (= bestuurder/chauffeur/toezichthouder et cetera.) geeft de melding door aan de CVL<sup>2</sup>, waar de melding wordt opgenomen in het logboek/dagrapport. Een uitzondering zien we bij SVD: zij hebben geen eigen CVL. Meldingen worden gedaan bij de CVL van de HTM. De CVL activeert de reactie-organisatie (assistentie en eventueel opvang regelen) en de 'staf sociale veiligheid' filtert de relevante veiligheidsincidenten uit het dagrapport, ten einde deze de volgende dag op te nemen in de rapportage 'sociale veiligheid'. Tevens wordt de oorspronkelijke melding gecheckt op juistheid en volledigheid. Registratie vindt veelal plaats door middel van Excel.

---

#### Noten

- 2) Naam kan per bedrijf verschillen.



---

OAD, Beuk, TCR en MTI hebben op jaarbasis nauwelijks een handvol ('lichte') veiligheidsincidenten. Daarvan wordt in het kader van de klachtenprocedure handmatig registratie bijgehouden. In de verdere uitwerking van dit rapport worden deze bedrijven niet nader belicht en bij de aanbevelingen komen wij hierop nader terug.

Overigens worden per bedrijf verschillende incidentdefinities gehanteerd. Deze zijn tijdens de gesprekken geactualiseerd (zie bijlage 2). In elk geval zijn de rubriceringen alle minder verfijnd dan ArRET.

Bij NS worden alle meldingen door de melder ingevoerd in de Railpocket en bij 'einde dienst' / terugkeer op de standplaats, wordt de ingevoerde informatie elektronisch ingevoerd en getransporteerd naar een centrale computer in Utrecht. Hier worden elke nacht de incidentmeldingen verwerkt tot (management)rapportages en overzichten welke vanaf de volgende dag in diverse vormen voor geautoriseerde gebruikers beschikbaar zijn. Voor alle bedrijven geldt dat de rapportages kunnen worden gegenereerd op het niveau van dag/week/maand/kwartaal/jaar.

Bij Syntus wordt een veiligheidsincident direct gemeld bij een collega van 'Vangrail' (opvang door en voor collega's). Daar wordt acute hulp en nazorg geregeld en registratie wordt bijgehouden door medewerkers Service & Controle.

Behalve NS, GVB en RET (met hun eigen geautomatiseerde systemen) werken alle bedrijven met of Excel of "eigen" handmatige registratie (al dan niet met behulp van een PC).

#### *Welke definities, welke afwijkingen?*

De incidentdefinities verschillen van bedrijf tot bedrijf, zij het dat RET en BBA als enige conform de ArRET-systematiek werken. Met name NS en GVB hebben hun zorgen uitgesproken over de eerder in het PSVOV voorgestelde definities. Dit betreft zowel de definitie van het begrip 'incident' (GVB), als de definities van incidenten, welke behoren tot de A-B-C-categorieën (NS en GVB).

De verbeteruggesties van NS en GVB voor de incidentdefinities zijn in het eerder door ons aangereikte concept verwerkt (zie bijlage 3)

#### *RET*

Het spreekt voor zich dat de RET hier niet nader wordt uitgewerkt: men registreert daar conform de ArRET-methodiek. Het systeem werkt naar tevredenheid. In de praktijk blijkt er wel een zekere drempel om de C-meldingen te doen. Het melden hangt voor de C-categorie vooral af van het eigen normbesef en/of incasseringsvermogen van de melder. Dit subjectieve element wordt deels ondervangen door de toezichthouders zelf de voorvallen te laten noteren en in tweede instantie worden deze gebeurtenissen alsnog in het systeem ingevoerd. Bij de RET ziet men de C-categorie vooral als deel van hun 'beschavings-offensief' rond normen en waarden in het OV. In dit verband worden door alle respondenten deze C-meldingen geplaatst in dit subjectieve perspectief: men realiseert zich dat deze categorie het grootste 'dark number' impliceert.

#### *HTM*

De HTM hanteert bij registratie alleen het onderscheid 'misdrift' of 'overtreding'. Men kan meer gedetailleerde informatie genereren; dit vraagt echter meer activiteit van de CVL bij het noteren van de melding. Hiertoe zouden de formulieren moeten worden aangepast en de medewerkers CVL worden geïnstrueerd.

---

## 2.2 Welke inhoudelijke veranderingen moeten worden aangebracht?

Zoals gezegd: BBA en RET registreren en rapporteren op basis van de ArRET-indeling en Stadsbus Maastricht zal de C-categorie moeten toevoegen. RET registreert en rapporteert meer details/rubrieken dan weergegeven in bijlage 3.

Voor de landelijke vergelijkbare registratie en rapportage zal RET dus enige aanpassingen (minder details dan eigen huidige rapportage!) moeten verrichten.

Verder zullen alle bedrijven hun eigen registraties en categorie-indeling moeten aanpassen aan de voorgestelde ArRET-indeling en incidentdefinities. Dit betekent in alle gevallen een beduidende uitbreiding van het aantal (sub)rubrieken. Voor de verschillen per bedrijf tussen de actuele situatie per bedrijf en de voorgestelde ArRET-systematiek wordt verwezen naar bijlage 2. Dit betekent zowel een inhoudelijke verandering van de meldformulieren en -formats, als een aanpassingen van de rapportageformats. Voor een indeling van de incidenten naar concessiegebieden zullen alle bedrijven daarvoor nog een speciale codering moeten toevoegen. Alle bedrijven geven aan dat ombouw naar de voorgestelde ArRET-systematiek en rubricering naar concessiegebied voor hen maakbaar is.

### *NS en GVB*

NS en GVB kunnen nu al zo'n 75% van de rubrieken en details van de in bijlage 3 voorgestelde indeling in de vorm van rapportage opleveren. Hun eigen registraties en rapportages dekken namelijk voor ongeveer 75% de voorgestelde indeling (deze 75% heeft betrekking het detailniveau in de diepte van de 11 subcategorieën uit de A en B-categorie).

### *NOVIO, GVB en SVD*

Deze bedrijven gaven aan dat er behalve de inhoudelijke aanpassingen van de rubrieken nog een andere belangrijke procedurele aanpassing vereist is: het verwijderen van (mogelijke) hiaten en doublures in de informatiestromen welke er zijn tussen de melding en de rapportage. Dit om een zo zuiver mogelijk beeld te krijgen. Nu worden meldingen soms niet direct bij de CVL gemeld en een BOA, toezichthouder of bestuurder heeft dan de mogelijkheid om bij terugkeer op kantoor alsnog wel/geen melding te doen. Per direct is men aan de slag gegaan om de informatiestromen op te strakken en er de onnodige extra schakels tussenuit te halen of er juist de nodige schakel(s) aan toe te voegen. Centralisatie is daarbij - op ons advies - het leidend principe.

## 2.3 Wanneer beginnen?

Over BBA, Stadsbus Maastricht en RET kunnen we in dit verband kort zijn: per direct kunnen zij de gevraagde informatie genereren en hun bijdrage leveren aan de vergelijkbare incidentenregistratie conform de in bijlage 3 voorgestelde rubricering.

Alle overige bedrijven (behalve NS en GVB) geven aan snel te kunnen overgaan op de landelijke vergelijkbare registratie en rapportage, zij het dat men in eerste aanleg wel een en ander handmatig zal moeten registreren en rapporteren in afwachting van het beschikbaar zijn van de juiste formats.

Afhankelijk van het moment van besluitvorming kan men er op 1 april 2003 klaar voor zijn.

Arriva verwacht per 1 september 2003 klaar te zijn en tot dat moment kan men handmatig aan de slag.



---

#### *NS en GVB*

Voor deze bedrijven liggen de zaken wat complexer, vanwege hun geautomatiseerde registratiesystemen. Vanaf de 'go'-beslissing moeten we er voor NS nog ongeveer drie maanden bij optellen. Dit is de tijd die men nodig heeft om het systeem aan te passen. Hiervoor moeten in- en externe systeembouwers aan de slag. Voor het GVB geldt dat een nieuwe aanpassing van het systeem slecht zal vallen bij de bouwers. In het najaar van 2002 is het registratiesysteem grondig verbouwd. Men acht daar een start op 1 september 2003 reëel. Tot die tijd kunnen beide bedrijven (deels handmatig verzorgd) een 75% versie aanleveren van de gevraagde rapportage. Bij het GVB is men op 1 augustus 2002 al begonnen met het handmatig registreren conform de voorgestelde ArRET-systematiek.

### **2.4 Invloed meldingsprocedures op vergelijkbare incidentenregistratie**

Vrijwel alle bedrijven geven aan dat de procedures op zich niet van invloed zullen zijn op de nieuwe wijze van registreren en rapporteren. Wel is er zorg om de kwaliteit van de informatie: die zal in het begin onder druk komen staan. Het personeel (melders en CVL) moet met de nieuwe systematiek leren werken en we constateren een rechtstreeks verband tussen de omvang van het bedrijf en de mate van zorg om deze kwaliteit.

Het is nu al vaak lastig om mensen hun (emotionele) verhaal te laten vastleggen in een vastgesteld format. Men wil meer kwijt dan men feitelijk kan. Dit gegeven kan bij (weer) een wijziging mogelijk op weerstand stuiten en dit vraagt uiteraard extra aandacht van de leidinggevenden.

Alles staat of valt met de meldingsbereidheid van de medewerkers en die is voor met name de C-categorie het geringst. Een goede follow-up van de meldingen en tonen dat het management ook echt iets doet met de rapportages zijn twee stimulansen voor het vergroten van de meldingsbereidheid.

Men ziet vrijwel allemaal - zij het aarzelend - ook kansen voor kwaliteitsverbetering: betere inzichten per bedrijf, per concessiegebied en landelijk vergelijkbaar.

#### *Connexxion*

Bij Connexxion is men ervan overtuigd dat deze verandering positief uitpakt. Centralisten moeten weliswaar goed worden geïnstrueerd en de interne voorlichting moet gericht zijn op het kwaliteitsaspect en de zorg voor medewerkers. Het wordt daar sowieso beter dan het nu is. De nieuwe registratie moet standaard onderdeel worden van de CVL-werkzaamheden en de functie van de rapportages zal intern ook meer betekenis krijgen.

#### *Novio, GVB en SVD*

Zie onder 2.2

#### *HTM en Noordned*

HTM en Noordned huldigen weer een andere opvatting (zie ook 2.5!): de verandering kost veel te veel energie en levert te weinig meerwaarde. Uitvoerende personeel, CVL-medewerkers en leidinggevenden moeten worden geïnstrueerd om nog nauwkeuriger te registreren en rapporteren en dat vergt volgens de respondenten een (te?) grote inspanning.

---

## 2.5 Kansen en bedreigingen

### 2.5.1 Kansen

Alle bedrijven geven aan per direct te kunnen beginnen met het handmatig of geautomatiseerd registreren en rapporteren conform de voorgestelde ArRET-systematiek. BBA en Stadsbus Maastricht zijn er (naast uiteraard RET) geheel klaar voor en wachten op de landelijke formats voor de rapportage. Hoe eenvoudiger het format, hoe betrouwbaarder de informatie, is de opvatting die we vaak tegenkwamen.

Met name de middelgrote en kleine bedrijven zouden het zeer op prijs stellen als het ministerie van Verkeer en Waterstaat een registratiemodule en rapportageformat (voorkeur voor Excel!) aanlevert. Dan hoeft niet elk bedrijf apart 'het wiel uit te vinden'.

Bij sommige bedrijven hebben we de BBA (Excel) -methode getoond en die viel in goede aarde. Deze BBA-methode is als bijlage 4 bij dit rapport gevoegd.

Met name GVB en Hermes vragen om ontwikkeling van prestatie-indicatoren, omdat deze een landelijke vergelijking pas echt mogelijk maken. Respondenten hebben hierover ideeën en zij zijn verwezen naar het ministerie van Verkeer en Waterstaat / AVV.

Voorts ziet men kansen voor kwaliteitsverbetering van het (gezamenlijk) inzicht en doorzicht in de achter de cijfers liggende problematiek. Cijfers verzamelen is volgens alle respondenten geen doel op zich: het ervan blijf geven dat met behulp van die cijfers wordt gewerkt aan een veilig OV wordt vooral als kans gezien. Bovendien ziet men de vergelijkbare incidentenregistratie ook als mogelijkheid om de rapportages naar de diverse opdrachtgevers verder vorm en inhoud te geven. Sommige bedrijven hebben dit aspect al in hun (meerjaren)planning opgenomen.

Alle bedrijven, behalve HTM en Noordned, zijn gematigd tot uitgesproken positief over de vergelijkbare incidentenregistratie. Van enige weerstand tegen deze verandering is - behalve bij de twee genoemde bedrijven - niets gebleken. Hier is tijdens de gesprekken expliciet navraag naar gedaan.

### 2.5.2 Bedreigingen

Voor alle bedrijven geldt dat men veel inspanning zal moeten plegen om de medewerkers met het nieuwe systeem te leren werken. Dat vergt veel communicatie en aandacht voor de kwaliteit van de input. Er leeft enige zorg om de complexiteit van de te hanteren rapportages. 'Hoe eenvoudiger, hoe bruikbaar', is de algemeen heersende opvatting.

Naast de acceptatie door medewerkers vraagt NS aandacht voor het feit dat er in 2004 een nieuwe generatie van de Railpocket gaat komen. Hoe langer een beslissing over de vergelijkbare incidentenregistratie op basis van de ArRET-systematiek uitblijft, des te sterker wordt de (bedrijfseconomische) afweging om deze verandering nog vóór de komst van deze nieuwe Railpocket door te voeren.

Zoals gezegd: bij HTM en Noordned leven grote weerstanden tegen de vergelijkbare incidentenregistratie.



---

### *HTM*

De respondent geeft aan dat hij het absoluut niet eens is met de ArRET-indeling en definities. Voor hem is de tweedeling "misdrijven en overtredingen" goed genoeg. Hij ziet in geen geval de meerwaarde van deze systematiek en in relatie tot de energie die deze verandering kost. Voor hem gaat het om het genereren van zinloze informatie, maar: "als het moet, dan moet het en dan kan het ook". Eind 2003 lijkt haalbaar als startmoment.

Volgens ons zit de 'pijn' in het niet begrijpen van het 'waarom' van deze nieuwe systematiek. De respondent heeft het idee dat de bedrijven "met mooie praatjes door V&W worden overgehaald om zo te gaan werken".

### *Noordned*

De respondent ziet op geen enkele manier de voordelen van het opzetten van een landelijk vergelijkbaar incidentenregistratie. Hij zal dan ook op generlei wijze meewerken aan het verstrekken van rapportages in dit verband. Hij wil op generlei wijze de indruk wekken dat hij - middels het verstrekken van deze rapportages - alle items die erin staan zelf kan beïnvloeden. Dat vindt hij een fictie. Er zijn externe, maar ook bedrijfsinvloeden die maken dat je de cijfers nooit echt goed kunt gebruiken of interpreteren voor een vergelijking tussen bedrijven onderling. Zijn idee is dat concessieverleners het maken van en rapporteren over een veiligheidsplan allemaal in de concessievoorwaarden moeten opnemen. Hij vindt veiligheid een heel belangrijk item, ook in de relatie naar de concessieverleners. In dit verband heeft hij er in het geheel geen moeite mee als hij op een bepaalde manier en volgens bepaalde definities en rubrieken moet registreren en rapporteren. Het ArRET-model is dan voor hem ook werkbaar.

Totdat een concessieverlener erom vraagt zal hij geen veiligheidscijfers afgeven omdat hij dit beschouwt als gevoelige bedrijfsinformatie vanuit het perspectief van concurrentiebelangen.

## **2.6 De situatie overzichtelijk gemaakt**

In het schema hiernaast staat de samenvatting van hetgeen onder 2.1 t/m 2.5 is uitgewerkt.

Hiermee worden vooral de potentiële problemen zichtbaar.

De betekenis van de score onder kansen & bedreigingen is:

- + : geen belemmeringen
- +/- : weinig belemmeringen, wel (tijdig) uitvoerbaar
- : veel belemmeringen

	Afwijkingen van ArRET	Inhoudelijke veranderingen (bijlage 2)	Wanneer beginnen	Invloed van meldingsprocedures	Kansen & bedreigingen
SVD	maakbaar	ja	01-04-2003	procedures aanpassen	+
BBA	geen	nee	is begonnen	geen	+
RET	geen	nee	is begonnen	geen	+
Hermes	maakbaar	ja	01-04-2003	geen	+/-
NS	25%/maakbaar	ja	01-04-2003: 75% 01-07-2003:100%	geen	+/-
GVB	25%/maakbaar	ja	01-04-2003: 75% 01-09-2003: 100%	procedures aanpassen	+/-
Connexxion	maakbaar	ja	direct na invoering systeem	geen	+/-
HTM	maakbaar	ja	eind 2003	geen	-
GVU	maakbaar	ja	01-04-2003	geen	+
Novio	maakbaar	ja	1 maand na besluit	procedures aanpassen	+
Arriva	maakbaar	ja	direct na invoering systeem	geen	+/-
Syntus	maakbaar	ja	01-04-2003	geen	+
Noordned	maakbaar	ja	na opdracht	geen	-
SBM	geen	nee	is begonnen	geen	+
MTI	maakbaar	ja	01-04-2003	geen	+
OAD	maakbaar	ja	01-04-2003	geen	+
Beuk	maakbaar	ja	01-04-2003	geen	+
TCR	maakbaar	ja	01-04-2003	geen	+



---

## 3 Conclusies en advies

---

### 3.1 Conclusies

#### *Het licht kan op groen*

Behalve bij HTM en Noordned bestaan er geen principiële en/of praktische bezwaren om per 1 april 2003 te starten met de vergelijkbare incidentenregistratie op basis van de ArRET-systematiek zoals weergegeven in bijlage 2 en op basis van de elf categorieën. Deze is enigszins aangepast ten opzichte van het eerdere concept en de bedrijven achten deze indeling met bijbehorende definities hanteerbaar en uitvoerbaar.

Noordned zal meewerken na opdracht 'van hogerhand' en HTM zal moeten worden overtuigd van het nut van een vergelijkbare incidentenregistratie. NS en GVB zullen -afhankelijk van een snelle 'ombouw'- eerst slechts een 75% versie van de beoogde rapportage kunnen leveren. De snelheid van de 'ombouw' wordt vooral bepaald door de snelheid van besluitvorming (ex- en intern!) en de beschikbare capaciteit en motivatie (GVB!) van de systeembouwers.

Eén kanttekening wordt door de meeste bedrijven geplaatst bij de C-categorie: het melden van incidenten in de bijbehorende rubrieken is vooral afhankelijk van de persoonlijke en subjectieve beleving van het personeel ten aanzien van de ernst van het incident. Er zullen derhalve tussen de bedrijven grote verschillen kunnen ontstaan in het aantal C-meldingen; deze verschillen worden bepaald door de subjectieve beleving van de melder, maar ook door algemeen heersende opvattingen in een bepaalde regio over hetgeen wel en niet kan en mag. Met name de kleine bedrijven vragen voor dit laatste gegeven nadrukkelijk aandacht: "een grote mond in Amsterdam wordt waarschijnlijk gemakkelijker geïncasseerd dan op het platteland".

Resten de meldingen in de A en B-categorie: hiervoor is breed draagvlak om deze te registreren en te rapporteren. Men vindt deze twee incidentcategorieën relevant en bruikbaar als basis voor stuurinformatie inzake sociale veiligheid in het OV.

De kwaliteit van deze informatie is -naar onze inschatting- gelijk aan die, welke zou zijn verkregen middels een personeelsmonitor.

Niet beter; immers: bij registratie van meldingen is men o.a. afhankelijk van de meldingsbereidheid van het OV-personeel. De bedrijven beschouwen de kwaliteit van de informatie uit meldingenregistraties overigens als meer betrouwbaar dan die uit de personeelsmonitor. Op deze laatste meetmethode valt weer af te dingen dat het (vaak lage) responspercentage de bruikbaarheid van de informatie negatief kan beïnvloeden.

Het werken met prestatie-indicatoren wordt door alle bedrijven positief beoordeeld en tegemoet gezien.

#### *De mensen moeten het doen*

Voor MTI, TCR, Beuk en OAD zullen de veranderingen slechts van marginale betekenis zijn. Zij verrichten in zeer beperkte mate OV-diensten en zij zullen jaarlijks slechts een handvol incidenten rapporteren. Deze incidenten worden nu eenvoudig en handmatig bijgehouden; zij zitten dan ook niet te wachten op ingewikkelde geautomatiseerde modules en formats. Ze zijn bereid en in staat om hun rapportages digitaal in Excel aan te leveren.

---

Anders ligt dit voor de middelgrote en grote bedrijven. Zij vragen met name aandacht voor de relatief extra en grote inspanning om medewerkers te leren werken met de nieuwe rubrieken en definities. Dit geldt zowel voor de melders, als het CVL-personeel. Dit vraagt de komende tijd om heel veel communicatie, begeleiding en kwaliteitscontrole omtrent melden, registreren en rapporteren.

De grote bedrijven (NS, GVB, RET en HTM) hebben hun eigen geautomatiseerde systemen en de overige bedrijven geven er de voorkeur aan om te kunnen werken met dezelfde (Excel) -formats. Om te voorkomen dat een ieder zelf het wiel gaat uitvinden is er bij alle overige bedrijven vraag naar het (vanuit V&W?) beschikbaar stellen van een uniform en bescheiden Excel programma naar BBA-voorbeeld.

Het registreren en rapporteren op niveau van concessiegebieden is voor alle bedrijven uitvoerbaar en er zijn bij de bedrijven overigens geen belemmeringen om die informatie te leveren.

### 3.2 Advies

1. Neem zo snel mogelijk het besluit tot landelijke invoering van de vergelijkbare incidentenregistratie op basis van de aangepaste ArRET-systematiek en met inbegrip van rapportage op 'concessiegebiedniveau'. Beperk hierbij de rapportages tot de A en B-categorie en de elf subcategorieën (zie bijlage 3).
2. Zorg voor integratie van dit besluit in de veiligheidsplannen welke de vervoersautoriteiten van de vervoerders (gaan) ontvangen. Hiermee zal de medewerking van Noordned gewaarborgd worden.
3. Laat een beleidsverantwoordelijke functionaris van het ministerie van Verkeer en Waterstaat samen met een vertegenwoordiger van de Regio Haaglanden in een gesprek met de directie van de HTM het belang van dit besluit (nogmaals) uiteenzetten en hiermee de HTM motiveren mee te werken aan deze landelijke registratie.
4. Accepteer van NS, GVB en HTM een 75% versie van de gevraagde rapportage totdat hun systemen (in het derde kwartaal van 2003) geschikt zijn gemaakt voor de nieuwe registratie- en rapportagemethode.
5. Stel zo snel mogelijk een Excel-format beschikbaar aan de middelgrote en kleine bedrijven. BBA kan hierbij als voorbeeld dienen.
6. Houdt rekening met en accepteer tijdelijk (naar verwachting: gering) kwaliteitsverlies in de overgangsfase waarin de bedrijven hun medewerkers moeten instrueren en motiveren om met de nieuwe registratie en rapportages te gaan werken.
7. Beschouw vanaf 1 april 2004 de rapportages inzake deze vergelijkbare incidentenregistratie als het objectieve deel van de tot nu toe gehouden personeelsmonitor (zie hiervoor ook onze eerdere onderzoeksrapportages).
8. Hanteer overigens de aandachtspunten voor de invoering, zoals beschreven in ons voorstel voor de PSVOV-brainstormsessie d.d. 16 december 2002.



## Bijlage 1. Overzicht gesprekken

Organisatie	Naam	Functie
SVD	De heer W. Valkenburg	Directeur
BBA	De heer C. v.d. Heuvel	Coördinator Sociale Veiligheid
RET	De heer E. Broersma	Accountmanager SV
Hermes	De heer R. Snijder	Projectmedewerker logistiek
	De heer A. Jacobs	Hoofd logistiek
NS	De heer J. Dietz	Projectleider SV
GVB-Amsterdam	De heer P. Dissel	Consultant SV
ConneXXion	De heer J. Valkema	Coördinator SV
HTM	De heer P. Peters	Hoofd informatie en controle
GVU	De heer L. Schwartz	Coördinator SV
NOVIO	De heer G. van Beek	Coördinator SV
	De heer T. Willems	Algemeen Manager vervoer
ARRIVA	De heer J. Zuidema	manager productie OV
	De heer J. Politiek*	stafmedewerker
Syntus	De heer W. Bleeker*	Hoofd exploitatie
Noordned	De heer H. Donker *	Directeur
SBM groep	De heer P. van Mulekom	Hoofd team exploitatie ondersteuning
Oad Groep/busbedrijf	De heer Signer*	Manager
Beuk touringcars	De heer E. Vermolen*	Manager
TCR	De heer B. Koescher*	Manager
MTI	Mevrouw T. Lankvelt	Locatie Coördinator

\* telefonisch geïnterviewd

## Bijlage 2 Informatie per bedrijf (stand: maart 2003)

NS

indeling ArRET	NS Reizigers
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	bij de agressiemeldingen via de Railpocket worden vijf soorten agressie onderscheiden: * agressie tegen mijzelf * agressie tegen een collega * agressie tegen reiziger(s) * onveilige situatie voor mijzelf * onveilige situatie voor reiziger(s)  bij elk incident worden negen vormen onderscheiden: * lichamelijk * bedreiging/intimidatie * verbaal (uitschelden) * spugen * wapen (dreigen met) * lastig persoon * lastige groep * wangedrag/vernieling/graffiti * diefstal/beroving
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan PBT'ers misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie PBT'ers spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernieling / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	bovendien wordt per incident de aanleiding genoteerd: * vervoersbewijs * vertraging * (over)volle trein * uitgevallen trein * drank en/of drugsgebruik * ruzie * aanspreken op gedrag * onbekend
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	NB: personeel van NS Stations (loket/perrondienst) gaat komend najaar ook SV incidenten middels de Railpocket melden. Gebeurt nu middels formulieren.



GVB Amsterdam

indeling ArRET	GVB Amsterdam
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	het GVB is recent overgestapt op een nieuwe registratie en indeling van incidenten, de incidenten worden onderverdeeld in drie hoofdgroepen: * agressie (actief gedrag, van invloed op objectieve veiligheid) * overlast (passief gedrag, beïnvloedt subjectieve veiligheid) * betalingsconflicten (consequenties van toezicht en controle)  binnen elk van de hoofdgroepen worden subgroepen onderscheiden en daarbinnen diverse voorvaltypen: <i>agressie:</i> <i>verbale agressie tegen personen</i> bedreiging belediging overig <i>fysieke agressie tegen personen</i> bedreiging belediging mishandeling overig <i>fysieke agressie tegen zaken</i> zakkenrollerij diefstal overig brandstichting vernieling overig <i>overlast:</i> <i>drugsoverlast</i> storend gedrag groepsvorming <i>jeugdoverlast</i> storend gedrag groepsvorming <i>ander overlast</i> storend gedrag ander overlast <i>betalingsconflicten:</i> <i>bij preventief toezicht</i> wel/niet betaald geen (geldig) vervoerbewijs doorlopers <i>bij repressieve controle</i> geen (geldig) vervoerbewijs aanhouding code 090 aanhouding code 100 overig conflict  NB: onderscheid personeel/reizigers is alleen (evt.) te reconstrueren uit de verdere toelichting/beschrijving van elk afzonderlijk incident
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aankwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernieling / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	

## HTM

indeling ArRET	HTM
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	<p>CVL-meldingen worden zeer globaal geregistreerd, er is één relevante categorie 'agressie' zonder verdere onderverdeling.</p> <p>Behalve via CVL kan een chauffeur ook rechtsreeks middels een formulier melden.</p> <p>In de registratie zitten dus “dubbelingen”.</p> <p>Afdeling Informatie en controle leest de CVL rapporten en selecteert de agressie/geweldmeldingen.</p> <p>Wordt nog onvoldoende in de vorm managementinfo gerapporteerd.</p> <p>Thans is Incident Management Systeem (IMS) in ontwikkeling. Kan meer gedetailleerde (management)info verstrekken.</p> <p>NB: meldingen betreffen zowel reizigers als personeel, incidenten personeel selecteren is niet mogelijk</p> <p>daarnaast komt er beperkt aanvullende informatie over de gevolgen en het slachtoffer (en een beschrijving van de toedracht) uit het formulier <i>Melding van arbeidsongevallen en agressie</i>, waarin 'agressie/geweld' één van de categorieën is.</p>
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernietiging / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	



RET

indeling ArRET	RET
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernieling / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernieling / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie

ConneXXion

indeling ArRET	ConneXXion
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	onderverdeling van incidenten is zeer beperkt en niet geschikt voor personeelsmonitor, voor ons (mogelijk) relevante categorieën zijn: * agressie * plaatsbewijzen * schademelding voertuig * vandalisme * VIC-meldingen  NB: - meldingen betreffen zowel reizigers als personeel, - incidenten personeel selecteren is niet mogelijk - registratie leidt niet of nauwelijks tot managementrapportage
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernieling / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	

Arriva

indeling ArRET	Arriva
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	Werkt wel met een gering aantal categorieën, definiëring is niet duidelijk.  NB: onderscheid personeel/reizigers is alleen (evt.) te reconstrueren uit de verdere toelichting/beschrijving van elk afzonderlijk incident
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernieling / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	



## BBA

indeling ArRET	BBA
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	BBA wacht thans op een landelijk format en is reeds (m.b.v. Excel) begonnen met registratie conform de ArRET-systematiek. Hiermee is men op 01-01-2003 gestart en inmiddels is 2002 handmatig in hetzelfde systeem opgenomen.  De ervaringen met ArRET zijn goed, zij het dat met sommige definities soms iets "geschipperd" moet worden, teneinde een melding onder de juiste rubriek/definitie te brengen.  BBA registreert ook op concessiegebied.  De coördinator SV doet dagelijks de kwaliteitscheck op de input en slaat de melding vervolgens op in het bestand. Daaruit worden diverse vormen van rapportages gemaakt.
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernieling / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	

Hermes

indeling ArRET	Hermes
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	<p>Personeel meldt rechtstreeks aan de CVL. Incident komt in dagrapport. Coördinator SV leest dit uit en selecteert/registreert de incidenten SV in excel. Kwartaalrapport gaat naar opdrachtgever en wordt (dagelijks/wekelijks/maandelijks) intern als managementinfo gebruikt.</p> <p>De volgende categorieën worden onderscheiden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* mishandeling</li><li>* bedreiging</li><li>* belediging</li><li>* diefstal</li><li>* discriminatie</li><li>* plaatsbewijzen</li><li>* ernstige Emotionele Gebeurtenis</li><li>* agressie</li><li>* vandalisme</li><li>* anders</li></ul> <p>NB: onderscheid personeel/reizigers wordt niet gemaakt, maar is maakbaar.</p> <p>Wel wordt aangegeven of de politie assistentie heeft verleend of bijvoorbeeld een medewerker buitendienst.</p>
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernieling / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	

Syntus

indeling ArRET	Syntus
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	voor de meldingen van 'schokkende gebeurtenissen' (bij de Vangrail groep) is er geen voorgestructureerde indeling van incidenten, volstaan wordt met een korte omschrijving van het incident  medewerkers S&C kennen daarnaast een Dagrapport (per team), waarop onder andere incidenten gemeld kunnen worden; onderscheiden worden zes vormen van agressie: * schelden * slaan * schoppen * bedreiging zonder wapen * bedreiging met wapen * overig
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernieling / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	daarnaast wordt gevraagd naar de reden van agressie: * geen vervoerbewijs * verkeerd vervoerbewijs * vertraging * aansluiting gemist * overig  NB: onderscheid personeel/reizigers wordt gemaakt
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	



NoordNed

indeling ArRET	NoordNed
<p><b>A: Strafrecht en APV</b>  bedreiging met geweld (pers/reiz)  beroving (pers/reiz)  mishandeling (pers/reiz)  aanranding  zakkenrollerij (pers/reiz)  vechten passagiers  brandstichting  gebruik verdovende middelen  drugsoverlast  diefstal (pers/reiz)  gewapende overval  daadwerkelijk geweld (pers/reiz)  assistentieverzoek om politie  verkeersagressie</p>	<p>NoordNed maakt een onderscheid tussen de volgende incidenten/meldingen:</p> <p>* fysiek geweld  aanleiding is betalingskwestie  aanleiding is aanspreken op ongewenst gedrag  aanleiding is ontevreden klant</p> <p>* verbaal geweld  aanleiding is betalingskwestie  aanleiding is aanspreken op ongewenst gedrag  aanleiding is ontevreden klant</p> <p>daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen incidenten waarbij het personeel slachtoffer was en incidenten die reizigers betroffen</p>
<p><b>B: Wet Personenvervoer</b>  provocatie  bedelen / muzikanten  misbruik voorziening  graffiti  baldadigheid  hinderlijk gedrag  verbale agressie  onenigheid passagiers  assistentieverzoek aan CBA's  misbruik noodrem  aanwijzing personeel niet opvolgen  surfen  betalingsproblemen assistentie CBA's  spugen  lastigvallen van passagiers  verandering exploitatie  vernietiging / vandalisme  onzedelijk gedrag  slaper(s)  wildplassen</p>	
<p><b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b>  voeten op de bank  roken  geluidsoverlast  gevaarlijk gedrag  verontreiniging interieur  verontreiniging exterieur  huisregels  openhouden/trekken/trappen deuren  assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid  verstoring exploitatie</p>	

GVU

indeling ArRET	GVU
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	De volgende categorieën worden onderscheiden:  * lastigvallen * bedreiging * mishandeling * betaling en/of plaatsbewijzen * vernieling * diefstal * anders  NB: onderscheid personeel/reizigers is te reconstrueren uit de verdere toelichting/beschrijving van elk afzonderlijk incident en is ook zichtbaar in de rapportages.
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernieling / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	

Stadsvervoer Dordrecht

indeling ArRET	Stadsvervoer Dordrecht
<p><b>A: Strafrecht en APV</b>  bedreiging met geweld (pers/reiz)  beroving (pers/reiz)  mishandeling (pers/reiz)  aanranding  zakkenrollerij (pers/reiz)  vechten passagiers  brandstichting  gebruik verdovende middelen  drugsoverlast  diefstal (pers/reiz)  gewapende overval  daadwerkelijk geweld (pers/reiz)  assistentieverzoek om politie  verkeersagressie</p>	<p>Bij SVD meldt personeel rechtstreeks via de mobilofoon aan de CVL van de HTM. SVD heeft zelf geen statische verkeersleiding.  De CVL-rapporten gaan dagelijks naar de coördinator van SVD en deze onderneemt vervolgactie.  Het directiesecretariaat selecteert de incidenten SV uit de CVL-rapporten en registreert/rapporteert. Het gaat om 150-200 meldingen op jaarbasis, welke in een excel-bestand worden vastgelegd.  Ook kunnen de chauffeurs bij "einde dienst" in de garage bij de coördinator "hun verhaal kwijt" en eventueel een melding doen. Deze melding gaat eveneens via de coördinator naar het directiesecretariaat.</p>
<p><b>B: Wet Personenvervoer</b>  provocatie  bedelen / muzikanten  misbruik voorziening  graffiti  baldadigheid  hinderlijk gedrag  verbale agressie  onenigheid passagiers  assistentieverzoek aan CBA's  misbruik noodrem  aanwijzing personeel niet opvolgen  surfen  betalingsproblemen assistentie CBA's  spugen  lastigvallen van passagiers  verandering exploitatie  vernietiging / vandalisme  onzedelijk gedrag  slaper(s)  wildplassen</p>	<p>Registratie vindt nu plaats onder de volgende rubrieken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- misdrijf</li> <li>- overtreding</li> <li>- bedrijfsregel</li> <li>- gedragsregel</li> <li>- vandalisme</li> </ul> <p>Er wordt onderscheid "personeel" / reizigers" gemaakt.</p>
<p><b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b>  voeten op de bank  roken  geluidsoverlast  gevaarlijk gedrag  verontreiniging interieur  verontreiniging exterieur  huisregels  openhouden/trekken/trappen deuren  assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid  verstoring exploitatie</p>	



Novio Nijmegen

indeling ArRET	Novio Nijmegen
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	De incidenten worden onderscheiden in vijf hoofdgroepen:  * agressie * overlast * bedreiging * seksuele intimidatie * vernieling  Binnen elk van de hoofdgroepen worden gemiddeld vier subgroepen onderscheiden.  NB: onderscheid personeel/reizigers is alleen (evt.) te reconstrueren uit de verdere toelichting/beschrijving van elk afzonderlijk incident
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernieling / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	

Stadsbus Maastricht

indeling ArRET	Stadsbus Maastricht
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	De volgende categorieën worden onderscheiden:  * bedreiging * mishandeling * drugsgebruik * diefstal * ongewenste intimiteiten en wapen * lastige klanten * onenigheid tussen passagiers * plaatsbewijs * vandalisme  onderscheid personeel/reizigers zit in de registratie
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernieling / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	

OAD, Beuk, TCR en MTI

indeling ArRET	OAD, Beuk, TCR en MTI
<b>A: Strafrecht en APV</b> bedreiging met geweld (pers/reiz) beroving (pers/reiz) mishandeling (pers/reiz) aanranding zakkenrollerij (pers/reiz) vechten passagiers brandstichting gebruik verdovende middelen drugsoverlast diefstal (pers/reiz) gewapende overval daadwerkelijk geweld (pers/reiz) assistentieverzoek om politie verkeersagressie	Bij deze organisaties komen nauwelijks tot geen incidentmeldingen binnen. Er zijn geen formulieren ontwikkeld, uitgezonderd de klachtenregistratie.
<b>B: Wet Personenvervoer</b> provocatie bedelen / muzikanten misbruik voorziening graffiti baldadigheid hinderlijk gedrag verbale agressie onenigheid passagiers assistentieverzoek aan CBA's misbruik noodrem aanwijzing personeel niet opvolgen surfen betalingsproblemen assistentie CBA's spugen lastigvallen van passagiers verandering exploitatie vernietiging / vandalisme onzedelijk gedrag slaper(s) wildplassen	
<b>C: Besluit Personenvervoer en huisregels</b> voeten op de bank roken geluidsoverlast gevaarlijk gedrag verontreiniging interieur verontreiniging exterieur huisregels openhouden/trekken/trappen deuren assistentie toezicht op orde/rust/veiligheid verstoring exploitatie	



### Bijlage 3    Aangepast voorstel incidentdefinities A-B-C categorie

Allereerst volgt hier de door de RET gehanteerde definitie van het begrip 'incident':

*Een incident is elk voorval, elke daadwerkelijke overtreding conform onderstaande rubricering, welke is waargenomen, gemeld of ervaren door eigen personeel of gemeld door een reiziger.*

Om de registratie van incidenten van de verschillende vervoerbedrijven beter vergelijkbaar te maken zijn in het kader van dit onderzoek de volgende definities bijgesteld aan de hand van het eerder in het PSVOV verstrekte concept. Hierbij is wederom dankbaar gebruik gemaakt van ArRET, het incidentregistratiesysteem van de RET.

De door NS en GVB voorgestelde wijzigingen van het eerdere concept zijn getoetst bij de RET en in **rood** aangegeven.

ArRET onderscheidt drie categorieën incidenten (A, B en C). Elke categorie is weer verder onderverdeeld in gebeurtenissen, in totaal 44. Omdat het niet voor elk vervoerbedrijf nodig is om met een zo gedetailleerde uitsplitsing te werken hebben wij deze 44 gebeurtenissen gegroepeerd tot indeling in dertien typen incidenten. Daardoor zijn er nu twee niveaus waarop een vervoerbedrijf haar registratie kan opzetten: het basisniveau (met dertien typen incidenten) en het detailniveau (met 44 gebeurtenissen, zoals binnen ArRET). Beide indelingen vallen binnen de driedeling in een A-, B- en C-categorie.

In het onderstaande wordt van elk type incident eerst (in vet) een omschrijving in enkele woorden gegeven - bedoeld om het incident kernachtig te omschrijven - en vervolgens ook een wat meer uitgebreide definitie - die meer aanknopingspunten geeft over wat er wel en wat er niet onder valt.

#### ***Categorie A: Strafrecht en APV (optreden politie vereist/BOA niet bevoegd)***

##### **A1. Mishandeling personeel**

= fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht werd aan personeel  
(A1.b = Mishandeling reiziger)

##### **A2. Bedreiging personeel met wapen**

= bedreiging met fysiek geweld van personeel, met een (slag/schiet/steek-)wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt  
(A2.b = Bedreiging reiziger met wapen)

##### **A3. Bedreiging/intimidatie personeel (zonder wapen)**

= bedreiging met fysiek geweld van personeel, zonder wapen, maar zonder dat het daadwerkelijk tot fysiek geweld komt  
(A3.b = Bedreiging/intimidatie reiziger (zonder wapen))

##### **A4. Diefstal/beroving personeel**

= diefstal, beroving (**met geweld**) of zakkenrollerij (**zonder geweld**), waarvan personeel slachtoffer werd, het kan zowel betrekking hebben op werkmateriaal als op persoonlijke bezittingen  
(A4.b = Diefstal/beroving/**zakkenrollerij** reiziger)

**A5. Overlast/gebruik middelen (drugs, alcohol)**

= overlast door (vermoedelijke) handel in en/of gebruik van verdovende middelen  
**en/of alcohol**, waarvoor assistentie politie ingeroepen moet worden

**A6. Overige overtredingen tegen personeel of materieel**

= onder andere: duwen/trekken, aanranding, brandstichting  
(A6.b = Overige overtredingen tegen reizigers, waaronder: duwen/trekken, aanranding, vechten passagiers)

***Categorie B: Overtredingen Wet Personenvervoer (handhaving door vervoerbedrijf/BOA bevoegd)***

**B1. Schelden/beledigen personeel**

= verbale agressie tegen personeel, inclusief schelden, provocatie, spugen  
(B1.b = **uitschelden** reiziger)

**B2. Lastig vallen personeel**

= hinderlijk aanraken, aanspreken of aankijken van personeel, zonder dat daarbij sprake is van geweld of bedreiging (duwen/trekken of aanranding = A6)  
(B2.b = Lastig vallen reiziger)

**B3. Vandalisme/graffiti**

= opzettelijk vernielen, bekladden (graffiti), bekrassen of onbruikbaar maken, meldingen kunnen de daders betreffen (heterdaad) of constateren schade

**B4. Betalingsproblemen**

= reiziger die niet wil (bij)betalen of (bij)stempelen en waarvoor assistentie moet worden ingeroepen

**B5. Overige verstoringen**

= waaronder: misbruik voorziening, misbruik noodrem, bedelen (**al dan niet georganiseerd**), baldadigheid, hinderlijk gedrag, onzedelijk gedrag, wildplassers, slapers, aanwijzing personeel niet opvolgen, onenigheid tussen passagiers, surfen

***Categorie C: Overtredingen Besluit Personenvervoer en huisregels  
(Melden is afhankelijk van individuele tolerantiegrenzen medewerkers!)***

**C1. Overtreding BPV (bijv. verstoring exploitatie, roken)**

= voeten op de bank, roken, geluidsoverlast, gevaarlijk gedrag (surfen = B5), verstoring exploitatie, openhouden/trekken/trappen deuren

**C2. Overtreding overige huisregels vervoerbedrijf**

= overtreden huisregels (voorzover niet genoemd onder C1), verontreiniging interieur, verontreiniging exterieur.

**Bijlage 4   Voorbeeldrapportage BBA**



**Jaaroverzicht 2002 ,incidentenregistratie van alle rayons per categorie.**

Rayon	Chauffeur Naam	Lijn	Naamdag	Maand	Datum	Tijdsblok	Tijdstip	Plaats	STRAAT	Soort agressie	Politie j/m	categorie	Sociale veiligheid
Breda Stad	Otto Vriendt	4	DINSDAG	JANUARI	1-1-02	18-19	18:47	Breda	NS / Busstation	Personen met vervalste kaartjes	N	B3	Vandalisme / graffiti
Den Bosch Stad	Hein Aarts	61	DONDERDAG	JANUARI	3-1-02	11-12	11:51	Den Bosch	Kruiskamp	bus wordt met eieren bekogeld	N	B3	Vandalisme / graffiti
Tilburg Stad	Martin Brouwer de *	41	DONDERDAG	JANUARI	3-1-02	23-24	23:08	Tilburg	Nolensplein	Jeugd zit aan de lichtkranen te knoeien	N	C1	Overtredding BPV ( bijv. verstoring exploitatie,roken)
Breda Stad	Alexandr Jong de (eps)	8	DONDERDAG	JANUARI	3-1-02	20-21	20:11	Breda	Heksenwiel	bus wordt met eieren bekogeld	N	B3	Vandalisme / graffiti
Breda Stad	Peter Leenards	4	DONDERDAG	JANUARI	3-1-02	21-22	21:48	Breda	Hendrik Berlagestraat	Passagier wou alleen met groot geld betalen	J	B4	Betalingsproblemen
Tilburg Stad	Paul Fiers	43	VRUJDAG	JANUARI	4-1-02	13-14	13:03	Tilburg	NS / Busstation	Passagier wilde niet betalen	N	B4	Betalingsproblemen
Breda Streek	Johan Vermeer	131	ZATERDAG	JANUARI	5-1-02	12-13	12:36	Breda	?	Noodhamer meegenomen	N	B5	Overige verstoringen
Breda Streek	Wim Dielenmans *	117	ZATERDAG	JANUARI	5-1-02	21-22	21:13	Klundert	Busstation	Jongelui hebben de kentekenplaat van de bus getrokken	N	B3	Vandalisme / graffiti
Den Bosch Stad	Gerard Smith	61	ZATERDAG	JANUARI	5-1-02	21-22	21:36	Den Bosch	Boschmeersingel	bus wordt met stenen bekogeld	N	B3	Vandalisme / graffiti
Tilburg Stad	Loes Weijer de	43	ZATERDAG	JANUARI	5-1-02	13-14	13:58	Tilburg	?	verbaal	N	B1	Scheiden / beledigen personeel
Tilburg Stad	Jack Brouwers *	48	MAANDAG	JANUARI	7-1-02	16-17	16:08	Tilburg	Liefenshoekstraat	Bedreiging ,schopte ruit van voordeur uit	J	A3	Bedreiging / intimidatie personeel (zonder wapen)
Breda Stad	Cees Janssen	6	DINSDAG	JANUARI	8-1-02	08-09	8:14	Breda	Groenewoud, school	vuurwerk in bus geworpen	N	C1	Overtredding BPV ( bijv. verstoring exploitatie,roken)
Oosterhout	Peter Suiker	127	DINSDAG	JANUARI	8-1-02	10-11	10:46	Breda	Kapittelweg	opstootje in de bus	N	B5	Overige verstoringen
Den Bosch Stad	Geert Hamers	69	DINSDAG	JANUARI	8-1-02	16-17	16:01	Den Bosch	Aartsheerlogelaan	bedreiging	J	A3	Bedreiging / intimidatie personeel (zonder wapen)
Breda Streek	Marius Pruysen *	118	WOENSDAG	JANUARI	9-1-02	14-15	14:10	Breda	Kamemeikstr.	Pass. wil niet betalen en doet aggressief	N	B4	Betalingsproblemen
Zoomvliet	Toon Kuylen	105	WOENSDAG	JANUARI	9-1-02	08-09	8:02	Ossendrecht	LTS	vuurwerk in bus	N	C1	Overtredding BPV ( bijv. verstoring exploitatie,roken)
Breda Stad	Ad Oomen	6	VRUJDAG	JANUARI	11-1-02	15-16	15:24	Breda	Heksenwiel	Aantal passagiers beklaadden de zittingen ,zijn aangehouden tzh	N	B3	Vandalisme / graffiti
Breda Streek	Simon Kuipers #	115	VRUJDAG	JANUARI	11-1-02	16-17	16:05	Breda	Vlaezak	Kerels die telkens de nooddeur open doen	J	A6	Overige overtredingen tegen personeel of materieel
Breda Streek	Wolff Leenders	117	VRUJDAG	JANUARI	11-1-02	14-15	14:29	Langeberg	?	Bank kapot gemaakt door twee kerels	N	B3	Vandalisme / graffiti
Breda Stad	Richard Kostzewa #	5	ZATERDAG	JANUARI	12-1-02	20-21	20:02	Breda	Frederik 3 laan	4 jongens gooien lucht van de deuren	N	C1	Overtredding BPV ( bijv. verstoring exploitatie,roken)
Tilburg Stad	Gerrit Amelsfoort v *	42	ZATERDAG	JANUARI	12-1-02	19-20	19:49	Tilburg	Ringbaan Oost	Wilde met een gulden kaartje mee reizen,en bedreigde Gerrit.	J	A3	Bedreiging / intimidatie personeel (zonder wapen)
Tilburg Stad	Marie Vermeer	49	ZATERDAG	JANUARI	12-1-02	22-23	22:54	Tilburg	NS / Busstation	verbaal , geld gestolen door greep in geldbak	J	A4	Diefstal / beroving personeel
Breda Stad	Fatima Azami	1	ZONDAG	JANUARI	13-1-02	16-17	16:59	Breda	Tuinzicht/Wingert	Met een bal tegen de bus aanschoppen.	N	C1	Overtredding BPV ( bijv. verstoring exploitatie,roken)
Breda Stad	Judith Meiden van	2	DINSDAG	JANUARI	15-1-02	15-16	15:13	Breda	?	Jeugd zit aan de lichtkranen te knoeien	N	B5	Overige verstoringen
Tilburg Stad	Paul Fiers	42	DINSDAG	JANUARI	15-1-02	24-25	0:19	Tilburg	Ringbaan Oost	klient had grijs kaart die niet afgestempeld was, Paul wilde deze innemen.	J	A3	Bedreiging / intimidatie personeel (zonder wapen)
Waalwijk	Henk de Jong #	135	WOENSDAG	JANUARI	16-1-02	15-16	15:29	Drunen	Grotestraat	Hierop ging de man door het lint	J	A3	Bedreiging / intimidatie personeel (zonder wapen)
Den Bosch Stad	Jan Span	62	WOENSDAG	JANUARI	16-1-02	15-16	15:31	Den Bosch	Boschmeersingel	Jeugd duwden constant op stopbel en een grote mond	N	B3	Vandalisme / graffiti
Breda Streek	Ludo Gommers	117	WOENSDAG	JANUARI	16-1-02	21-22	21:20	Klundert	Oranjestraat	bus wordt met eieren bekogeld	N	B5	Overige verstoringen
Oosterhout	Arie v.d. Vliet	90	DONDERDAG	JANUARI	17-1-02	16-17	16:00	Raamsdonksveer	Busstation	automobilisten die de weg versperde	N	B5	Overige verstoringen
Breda Stad	Imelda Tap	7	DONDERDAG	JANUARI	17-1-02	23-24	23:45	Breda	NS / Busstation	ruzie met medeweggebruiker	J	A6	Overige overtredingen tegen personeel of materieel
Brabant Oost	Marco Droog	157	DONDERDAG	JANUARI	17-1-02	20-21	20:21	Veghel	Bolkenplein	scheiden	N	B1	Scheiden / beledigen personeel
Den Bosch Stad	Peter van Noort	63	VRUJDAG	JANUARI	18-1-02	19-20	19:27	Den Bosch	Ploosche hof	in gezicht gespuugd	J	A3	Bedreiging / intimidatie personeel (zonder wapen)
Brabant Oost	Marco Droog	157	VRUJDAG	JANUARI	18-1-02	24-25	0:10	Veghel	Bolkenplein	bus wordt met voorwerpen bekogeld	N	B3	Vandalisme / graffiti
Breda Stad	Jos Kortmit	2	VRUJDAG	JANUARI	18-1-02	17-18	17:34	Breda	Haagse beemde	Spuger van eerder deze avond meld zich ,reiziger niet meegenomen.	N	B1	Scheiden / beledigen personeel
Breda Streek	John Hendriks #	132	ZATERDAG	JANUARI	19-1-02	21-22	21:17	Breda	NS / Busstation	vervreemde jongelui die de bus niet willen verlaten	N	C1	Overtredding BPV ( bijv. verstoring exploitatie,roken)
Tilburg Stad	Roger Waarden v.d.	47	ZONDAG	JANUARI	20-1-02	23-24	23:33	Tilburg	Reeshof	dronken passagier	N	B5	Overige verstoringen
Waalwijk	Ton Valk *	136	DINSDAG	JANUARI	22-1-02	15-16	15:15	Waalwijk	Overlaathweg	Lastige passagier	N	B5	Overige verstoringen
Breda Stad	Rene Bevel van	5	WOENSDAG	JANUARI	23-1-02	16-17	16:33	Breda	Steenovenstraat	Lucht van de deuren draaien	N	B5	Overige verstoringen
Tilburg Stad	Hafti Demirel	41	DONDERDAG	JANUARI	24-1-02	14-15	14:46	Tilburg	Wagnerplein	Passagiers uit de bus gezet,ze gedroegen zich slecht.	N	B5	Overige verstoringen
Oosterhout	Tonny Leeggangers	127	VRUJDAG	JANUARI	25-1-02	17-18	17:58	Dongen	Coca Cola	Verbaal geweld tegen passagiers en chauffeur	N	B1	Scheiden / beledigen personeel
Zoomvliet	Martijn Goedegebure	105	VRUJDAG	JANUARI	25-1-02	14-15	14:17	Hoogerheide	Putsaweg	Passagiers laten stempelen tot Coca Cola maar rijden door naar Dongen	N	B4	Betalingsproblemen
Brabant Oost	Harm Hofman	89	ZATERDAG	JANUARI	26-1-02	17-18	17:08	Rosmalen	Graafsebaan	Verbaal geweld tegen passagiers en chauffeur	J	A1	Mishandeling personeel
Tilburg Stad	Samir Serifovic	43	DINSDAG	JANUARI	29-1-02	16-17	16:28	Tilburg	Griegstraat	passagiers weigeren om te betalen	J	B4	Betalingsproblemen
Brabant Oost	Hans Schoenmakers	157	WOENSDAG	JANUARI	30-1-02	09-10	9:10	Veghel	Stadhuisplein	bus wordt met eieren bekogeld	N	B3	Vandalisme / graffiti
Breda Streek	Thom Maagdenberg v.d	115	DONDERDAG	JANUARI	31-1-02	20-21	20:58	Breda	NS / Busstation	bus wordt met stenen bekogeld	J	A6	Overige overtredingen tegen personeel of materieel
Waalwijk	Hans Muijs	121	DONDERDAG	JANUARI	31-1-02	15-16	15:46	Waalwijk	?	verbaal	N	B1	Scheiden / beledigen personeel
Tilburg Stad	Berry Ven v d	49	DONDERDAG	JANUARI	31-1-02	21-22	21:23	Tilburg	bij Berkel-Enschot	Uitgescholden door jeugd	N	B1	Scheiden / beledigen personeel
Brabant Oost	Piet vd Wetering *	157	DONDERDAG	JANUARI	31-1-02	20-21	20:52	Uden	Beesthof	overlast van " zigeuners " ( met o.a. de bekende zakkenrollers )	N	B5	Overige verstoringen
Tilburg Stad	Ernie Brussel	47	VRUJDAG	FEBRUARI	1-2-02	20-21	20:25	Tilburg	?	spuwende jongelui	N	B1	Scheiden / beledigen personeel
Tilburg Stad	Jack Brouwers *	46	VRUJDAG	FEBRUARI	1-2-02	13-14	13:30	Tilburg	Reeshof	reizigers vernijert n.a.v. gedrag t.o.v. de overige reizigers	N	B5	Overige verstoringen
Breda Stad	Richard Kostzewa #	6	VRUJDAG	FEBRUARI	1-2-02	13-14	13:26	Breda	NS / Busstation	Door politie karrel laten halen die 3 weken geleden een ruit intrapte van een bus	J	A6	Overige overtredingen tegen personeel of materieel
Breda Streek	Jan Kieboom * v.d.	115	VRUJDAG	FEBRUARI	1-2-02	20-21	20:27	Breda	NS / Busstation	Handgemeen met reiziger	N	A1	Mishandeling personeel
Breda Stad	Pierre Korput v.d.	4	ZATERDAG	FEBRUARI	2-2-02	13-14	13:04	Breda	Stendorpstraat	verzoekt om assistentie ijm problemen rond een plaatsbewijs	N	B4	Betalingsproblemen
Waalwijk	Menyem Guzel	137	ZATERDAG	FEBRUARI	2-2-02	19-20	19:27	Den Bosch	WA ziekenhuis	bus wordt met eieren bekogeld	N	B3	Vandalisme / graffiti
Brabant Oost	Hans Schoenmakers	157	ZATERDAG	FEBRUARI	2-2-02	24-25	0:19	Son	centrum	lastige passagier	N	B5	Overige verstoringen
Tilburg Stad	Bert Daniels	46	ZATERDAG	FEBRUARI	2-2-02	17-18	17:49	Tilburg	Hofaan	roken , veel herrie	N	C1	Overtredding BPV ( bijv. verstoring exploitatie,roken)
										Passagier wilde de bus niet verlaten	N	B5	Overige verstoringen



Jaaroverzicht 2002 ,aantal incidentenregistratie per categorie ,maand en concessie.

Aantal van Sociale veiligheidscategorie		A1.	A1.b	A2.	A3.	A3.b	A4.	A4.b	A5.	A6.	A6.b	B1.	B2.	B2.b	B3.	B4.	B5.	C1.	C2.	Eindtotaal
Maand	A1.	1			6		1			3		7			10	5	9	6		48
JANUARI					10		1			6	1	7			9	8	12	6		65
FEBRUARI		5																		
MAART		2			3		2			13	2	4	1		11	7	11	3		59
APRIL		1		1	4					6	3	7	1	1	15	3	6	2		49
MEI					7				1	7	6	4	1		7	4	13	1	1	52
JUNI					2					8	1	7	2	2	5	3	4			34
JULI					1		1			6	1	5			3	6	5	1		29
AUGUSTUS		1		1	3		1			7		4			6	7	12		1	44
SEPTEMBER		3		1	2			1		9	2	8			5	6	8			45
OKTOBER		1		1	5				1	11	3	3			18	4	7	2		57
NOVEMBER				1	4				2	6	4	10	1	1	14	2	10	1		56
DECEMBER		2	1		6			1	1	4	4	7			2		6	2		36
Eindtotaal		16	1	5	53	2	7	2	5	85	27	73	6	4	105	54	103	24	2	574

Aantal van Sociale veiligheidscategorie		A1.	A1.b	A2.	A3.	A3.b	A4.	A4.b	A5.	A6.	A6.b	B1.	B2.	B2.b	B3.	B4.	B5.	C1.	C2.	Eindtotaal
Rayon	A1.	2			7					11	4	6	2		3	11	19	2		67
Brabant Oost		2		2	6	1	1		1	10	4	18	1	2	30	2	14	10		104
Breda Stad				1	5				1	10	2	6			4	9	8	1		47
Breda Streek		2			8	1				15	2	9	1		36	4	13	1		92
Den Bosch Stad																				
Oosterhout		1	1		2			1		4	3	6		1	1	9	9			38
SRE de Kempen		2			3				2	2		3				4	3	1		20
Tilburg Stad		4		2	13		3			21	10	15	1		19	6	17	2		113
Utrecht Noord West																				1
Waalwijk					4		2	1	1	4		2	1	1	7	2	9	3		37
Zoomvliet		3			5		1			8	1	8			5	7	11	4	2	55
Eindtotaal		16	1	5	53	2	7	2	5	85	27	73	6	4	105	54	103	24	2	574



Jaaroverzicht 2002 ,aantal agressie meldingen per concessie en per plaats

Aantal van Sociale verrijking Rayon										
Plaats	Brabant Oost	Breda Stad	Breda Streek	Den Bosch Stad	Oosterhout	SGR de Kempen	Tilburg Stad	Utrecht Noord West	Waalwijk	Zoomer
Amsterdam										
Baarle Nassau		1								
Beek en Donk	1									
Bergen op Zoom								17	17	
Berlicum	2									
Breda	104	27	8					2	141	
Chaaam		1								
Den Bosch	12		92					3	97	
Dongen			4							
Dorst		1								
Drunen								5		
Eindhoven	7			8					13	
Elten-Leur								3	3	
Gilze		3								
Grave	2									
Halsteren								2	2	
Heesch	1									
Helvoirt								1	1	
Hoogerheide								4	4	
Kaatsheuvel								5	5	
Klundert		2								
Lexmond				1						
Loon op Zand								1	1	
Maren	1									
Moerdijk		1								
Nijmegen	7									
Oosterwijk								1	1	
Oosterhout		1	15							
Oss	2									
Ossendrecht								6	6	
Oud Heusden								3	3	
Oudenbosch								3	3	
Putte								1	1	
Raamsdonksveer				1						
Roosendaal								7	7	
Rosmalen	1	3								
Schijndel	6									
Son	1									
Steenbergen								2	2	
Terheijden		1								
Teteringen				2						
Tilburg				4	6	113		3	126	
Uden	4									
Utrecht				2						
Valkenswaard				1						
Veghel	9									
Veldhoven				2						
Vlijmen			1					2	3	
Vught			4	1						
Waalre				1						
Waalwijk								10	10	
Wageningen		1								
Weert				1						
Wijk en Aalburg								1	1	
Zeeland	1									
Zevenbergen		2								
Zundert		1								
Nistelrode	1									
Mariaheide	1									
Nuland	1									
Den Dungen	1									
Kerdriel								1	1	
Prinsenbeek		1								
St Michielsgestel	2									
Oud Gastel								3	3	
Budel				1						
?		1						2	3	
Haaren								1	1	
Reusel				1						
Langeberg		1								
Ulvenhout		1								
Made		1								
Poortvliet								1	1	
Rucphen								1	1	
Oude Tonge								1	1	
St Oederode	2									
Eindtotaal	67	104	47	92	38	20	113	1	37	55