

Verzoek

van de direct toezichthouder en toezichthouder betreffende informatie over de bij u in dienst zijnde, werkzame, buitengewoon opsporingsambtenaren.

Waarom dit formulier?

De doelmatigheid van het (direct) toezicht is gebaat met een eenduidige registratie en verstrekking van gegevens met betrekking tot de taakuitvoering van buitengewoon opsporingsambtenaar (hierna BOA's).

Om een doelmatig (direct) toezicht te kunnen verzekeren, dient de werkgever op basis artikel 41 van het Besluit Buitengewoon opsporingsambtenaar over te gaan tot eenduidige registratie en verstrekking van de voor het (direct) toezicht benodigde gegevens.

Met dit formulier verzoeken wij u de hiervoor benodigde informatie over de BOA's en de wijze waarop zij van hun opsporingsbevoegdheden gebruik maken beschikbaar te stellen.

Indien aan uw organisatie een categoriale beschikking is uitgereikt dient u jaarlijks voor 1 april verslag uit te brengen. U kunt dit formulier hiervoor gebruiken.

Belangrijk!

- Voor een snelle afhandeling is het noodzakelijk dat de, door u verstrekte, gegevens compleet zijn. Dat wil zeggen dat de volledig ingevulde formulieren met alle noodzakelijke bijlagen worden toegezonden.
- Het formulier en de bijlagen dienen ten spoedigste, ondertekend en digitaal, te worden gestuurd aan de direct toezichthouder.

1. Gegevens Werkgever

Naam instantie/ afdeling	Arriva Personenvervoer Nederland BV.
Adres	Trambaan 3
Postcode / Plaats	8441 BH Heerenveen
Contactpersoon	
Telefoonnummer	06
E-mail	@arriva.nl

Contactgegevens bij spoed !

In geval van dringende noodzaak zouden wij graag snel met uw organisatie in contact komen. Hieronder kunt u aangeven wie wij bij spoedeisende zaken kunnen benaderen.

Naam	
06-nummer	06

Indien gewenst kunt u hier een toelichting geven:

Indien gewenst kan er ook een 24/7 telefoonnummer worden gedeeld van de verkeersleiding van Arriva.

2. Aantal Boa's en bevoegdheden

Hieronder dient u per domein aan te geven hoeveel Boa's u in dienst heeft en over welke politiebevoegdheden en geweldsmiddelen zij beschikken.

Domein	Aantal	Politiebevoegdheden	Geweldsmiddelen
Openbaar Vervoer	190	Kies een item.	Kies een item.
Openbaar Vervoer Inhuur	9	Kies een item.	Kies een item.

Indien gewenst kunt u hier een toelichting geven:

Vanaf 2023 zijn pas de eerste boa's opgeleid met meer bevoegdheden.

3. Bekwaamheid Boa

Hieronder dient u per domein aan te geven:

- Hoeveel Boa's het afgelopen jaar zijn geslaagd voor Permanente Her- en Bijscholing (PHB)
- Hoeveel uren het afgelopen jaar zijn besteed aan training RTGB-certificering;
- Hoeveel Boa's het afgelopen jaar zijn geslaagd voor het RTGB-examen.

Domein	Geslaagd PHB	Uren training RTGB	Geslaagd RTGB
Openbaar Vervoer	54	0	0
Selecteer domein.	Voer aantal in	Voer aantal in	Voer aantal in

Indien gewenst kunt u hier een toelichting geven:

Geen PHB maar basismodule iedere vijf jaar.

4. Uitoefening bevoegdheden Boa

Hieronder dient u aan te geven:

- Welke percentage van Boa-activiteiten is gebruik voor welk soort handhaving;
- Het aantal en soort processen-verbaal dat uw Boa's afgelopen jaar hebben opgemaakt.

Boa-activiteiten		Processen-verbaal	
Toezichthouden	60	Mulderfeiten	Voer aantal in
Fiscale controle	Voer percentage in	Strafbeschikkingen	23539
Strafrechtelijke handhaving	30	Bestuurlijke strafbeschikkingen	Voer aantal in
Bestuursrechtelijke handhaving	Voer percentage in	Dossier processen-verbaal	663
Overige werkzaamheden	10	Overig	Voer aantal in

4.1 Uitdraai Transactiemodule

U dient een uitdraai van de Transactiemodule bij te voegen waarop per Boa inzichtelijk is gemaakt voor welke feit gecodeerde zaken proces-verbaal is opgemaakt.

Uitdraai Transactiemodule is als bijlage toegevoegd

Wet Politiegegevens!

U dient hier aan te geven in welk systeem opsporingshandelingen worden vastgelegd.

Sigmax

Indien gewenst kunt u hier een toelichting geven:

5. Gebruik politiebevoegdheden en geweldsmiddelen

Hieronder dient van het afgelopen jaar aan te geven:

:

- Het aantal incidenten waarbij uw Boa's politiebevoegdheden hebben gebruikt;
- Het aantal incidenten waarbij uw Boa's geweldsmiddelen hebben gebruikt.

Indien uw BOA's niet beschikken over politiebevoegdheden of geweldsmiddelen dan kunt u deze vraag overslaan.

Gebruik politiebevoegdheden		Gebruik geweldsmiddelen	
Veiligheidsfouillering	0	Transportboeien	0
Vervoersfouillering	0	Wapenstok	0
Insluitingsfouillering	0	Pepperspray	0
Fysiek geweld	8	Vuurwapen	0
Fysiek geweld letsel	Voer aantal in	Diensthond	0
			0

Hoeveel aanhoudingen hebben uw Boa's afgelopen jaar verricht?

Indien gewenst kunt u hier een toelichting geven:

In 2022 nog niet RTGB opgeleid. Wel zijn er 8 I8 formulieren aangeleverd vanwege het aanwenden van geweld tijdens de dienstuitvoering.

6. Veilige publieke taak

Geweld en agressie tegen BOA's wordt niet getolereerd. In de praktijk betekent dit dat BOA's effectief moeten kunnen optreden als zij worden geconfronteerd met agressie en geweld tijdens de uitoefening van hun publieke taak. Hieronder kunt u aangeven in hoeverre uw BOA's tijdens de uitvoering van hun dienst zijn geconfronteerd met agressie en geweld.

Geweld en agressie		Gebruik geweldsmiddelen	
Fysiek geweld	37 excl letsel	Aangifte gedaan ?	onb
Fysiek geweld letsel	28	Aangifte gedaan ?	19
Belediging	16	Proces-verbaal opgemaakt?	Voer aantal in
Beletten / Belemmeren	Onb	Proces-verbaal opgemaakt?	Voer aantal in

Ondersteuning politie

Hieronder dient u aan te geven hoe vaak assistentie van politie is ingeroepen.

Assistentie ingeroepen ter aanhouding van een verdachte	119
Assistentie ingeroepen voor het overbrengen van een verdachte	onb
Assistentie ingeroepen voor het vaststellen van de identiteit	430
Overige assistenties	141

Maatregelen veiligheid

Hieronder dient u aan te geven welke maatregelen zijn genomen om de veiligheid van de Boa's te waarborgen.

De Boa's zijn uitgerust met een bodycam.	<input checked="" type="checkbox"/>
De Boa's zijn uitgerust met een portofoon C2000	<input type="checkbox"/>
De Boa's zijn uitgerust met een portofoon welk systeem.	<input type="checkbox"/>
De Boa's zijn uitgerust met een steekwerende veiligheidsvesten	<input type="checkbox"/>
De Boa's werken uitsluitend in tweetallen	<input checked="" type="checkbox"/>

Indien gewenst kunt u hier een toelichting geven:

In Q1 2023 worden alle boa's voorzien van een portofoon. Daarnaast krijgen de medewerkers service en veiligheid (RTGB opgeleid) steekwerende veiligheidsvesten.

7. Behandeling klachten

Het is van belang dat de Boa-werkgever beschikt over een klachtenregeling en procedure die een behoorlijke behandeling van klachten over Boa's mogelijk maken. Hieronder dient u aan te geven hoeveel en het soort klachten dat u over het optreden van uw Boa's heeft ontvangen.

Bijlage met afdoening is toegevoegd

Soort en aantal klachten over optreden Boa			
Bejegening	1	Bevoegdheid	Voer aantal in
Handhavingsbeleid	1	Overige	Voer aantal in

Indien gewenst kunt u hier een toelichting geven:

Eenmaal een klacht via klantenservice over het handelen van een boa uit regio Zuid. Deze is intern afgehandeld. Een tweede klacht is gemeld bij de direct toezichthouder over het handelen van de boa uit regio Noord. Ook deze is afgehandeld. Zie mails in bijlage.

8. Samenwerking politie

Hieronder dient u aan te geven in hoeverre wordt samengewerkt met politie.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <i>Er zijn afspraken gemaakt om de binding tussen politie en Boa's te versterken.</i> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <i>Er zijn afspraken gemaakt voor het overbrengen van verdachten.</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Er zijn afspraken gemaakt m.b.t. administratieve afhandeling van zaken.</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Er worden gezamenlijk handhavingsacties uitgevoerd.</i> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <i>Er wordt informatie gedeeld.</i> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <i>Er is structureel handhavingsoverleg met politie.</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Er is een handhavingsarrangement afgesloten met politie.</i> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <i>Boa's hebben een toegangspas tot politiebureau.</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Boa's krijgen instructie over uitvoering handhavingstaken.</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Boa's zijn aangesloten op C2000 netwerk.</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Boa's hebben toegang tot politiesystemen.</i> | <input type="checkbox"/> |

Hier kunt u toelichting geven en eventueel aangeven welke problemen u in de samenwerking met politie ervaart.

Niet altijd prioriteit voor bijvoorbeeld ID-checks. Ook wordt het doen van aangifte niet altijd gestimuleerd. Laat staan VPT.

9. Samenwerking andere handhavingspartners

Hieronder dient u aan te geven in hoeverre wordt samengewerkt met andere handhavingspartners.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <i>Er zijn samenwerkingsconvenant(en) afgesloten.</i> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <i>Samenwerkingsconvenanten is/ zijn als bijlage toegevoegd</i> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <i>Er worden gezamenlijk handhavingsacties uitgevoerd.</i> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <i>Handhavingsagenda is als bijlage toegevoegd.</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Er zijn gezamenlijke werkinstructies opgesteld.</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Werkinstructies zijn als bijlage toegevoegd</i> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Er wordt informatie gedeeld.</i> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <i>Er is structureel handhavingsoverleg met andere handhavingspartners.</i> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Hier kunt u toelichting geven en eventueel aangeven welke problemen u in de samenwerking met andere samenwerkingspartners ervaart.

Er is een landelijk convenant, er zijn regionale convenanten en lokale samenwerkingsarrangementen. Dit varieert wel per politieregio. Over het algemeen gaat de samenwerking goed en is men welwillend, toch zouden we graag meer mogelijkheden zien om informatie te delen.

10. Betrouwbaarheid en Integriteit Boa's

Boa's hebben een verantwoordelijke taak binnen de samenleving. Zij spreken – als overheidsdienaren in de publieke sector – burgers aan op het naleven van wet- en regelgeving, maken gebruik van opsporingsbevoegdheden en beschikken veelal over vertrouwelijke informatie. Daarmee bevinden zij zich in een bijzondere positie ten opzichte van medeburgers. Die bijzondere positie brengt met zich mee, dat aan buitengewoon opsporingsambtenaren hoge eisen worden gesteld ten aanzien van integriteit en betrouwbaarheid. Van een Boa mag – zeker voor zover het wet- en regelgeving betreft – voorbeeldgedrag verwacht worden en dat hij/zij van onbesproken gedrag is. Zo kan bijvoorbeeld loonbeslag ten gevolge van privé-schulden leiden tot een veiligheidsrisico, omdat de boa daardoor kwetsbaar (en mogelijk chantabel) kan worden. Bij de beëdiging heeft de boa gezworen c.q. beloofd dat hij/zij zich zal gedragen zoals een goed buitengewoon ambtenaar betaamt. Als u twijfels hebt omtrent de betrouwbaarheid van één uwer boa's of u integriteitsschendingen bekend zijn, dienen deze aldus gemeld te worden bij de direct toezichthouder en toezichthouder.

Hierbij verklaar ik integriteitsschendingen en/of twijfels omtrent betrouwbaarheid van onze Boa's direct te melden bij de direct toezichthouder en toezichthouder. ☒

Indien gewenst kunt u hier een toelichting geven:
Klik hier als u tekst wilt invoeren.

11. Ondertekening

Naam	<input type="text"/>
Functie	Adviseur QHSE
Datum	08-03-2023
Handtekening	<input type="text"/>



Jaarverslag BOA OV Nederland 2021



Inleiding

Medewerkers en reizigers moeten zich veilig voelen wanneer ze met Arriva Nederland (hierna: Arriva) reizen. Arriva zet zich daarom in voor de veiligheid van al haar medewerkers, reizigers, partners, onderaannemers en iedereen die met haar dienstverlening te maken heeft. Agressie en geweld zijn aan de orde van de dag en kunnen voor degenen die er het slachtoffer van zijn geworden, grote en soms blijvende gevolgen hebben. Arriva voert daarom een beleid om deze problematiek zowel ten behoeve van de genoemde actoren zoveel mogelijk terug te dringen en waar mogelijk te voorkomen.

Doelstelling

Arriva heeft de volgende doelstellingen opgesteld om ervoor te zorgen dat medewerkers en reizigers zich veilig voelen:

- Vermindering van het aantal a, b en c incidenten in 2022 ten opzichte van voorgaand jaar volgens interne registratie methode;
- Verhogen van de meldingsbereidheid van a, b en c incidenten, zodat we deze incidenten beter kunnen monitoren en kunnen voorkomen;
- Het veiligheidsgevoel bij de reizigers verbeteren;
- Het veiligheidsgevoel bij het medewerkers verbeteren.

Vanuit het beleid Sociale Veiligheid van Arriva (2021-2023) zijn de volgende twee subdoelstellingen geformuleerd om bij te dragen aan bovenstaande punten:

- Iedere directe medewerker waaronder Boa's heeft kennis van wat er gebeurt met een sociale veiligheidsmelding, zoals terugkoppeling van opvolging, landelijke registratie en de daaruit opgemaakte analyse.
- Er wordt van A1, A2 en A3 incidenten standaard aangifte gedaan en daarbovenop wordt bij deze aangiftes altijd teruggekoppeld bij uitkomsten.

Reizigers en medewerkers

Sociale veiligheid is een zaak van reizigers én van onze medewerkers. Sociale veiligheid is voor de reiziger een randvoorwaarde: de reiziger gaat ervan uit dat zijn/haar reis bij Arriva altijd veilig is. De reiziger is zich vaak alleen bewust van onveiligheid op het moment dat er iets misgaat. Elk incident zorgt voor een negatieve waardering. Als werkgever willen we dat medewerkers zonder problemen het werk kunnen uitvoeren. Dit draagt bij aan de arbeidsvreugde, een daling van het ziekteverzuim en een vlekkeloze uitvoering van onze dienstverlening.

Sociale veiligheid beïnvloeden

Veiligheid wordt door allerlei zaken beïnvloed. Op sommige zaken heeft Arriva meer invloed dan op andere.

Objectieve veiligheid beïnvloeden

Objectieve veiligheid beïnvloedt Arriva door landelijk en regionale maatregelen te nemen die het aantal incidenten verlagen. Om incidenten te voorkomen, te beperken en/of te bestrijden werken we nauw samen met andere organisaties die hierin een verantwoordelijkheid hebben. Dit kan operationeel in de vorm van gezamenlijke acties maar ook strategisch in de vorm van kennisdeling binnen en buiten de sector.

Subjectieve veiligheid beïnvloeden

Subjectieve veiligheid draait om het gevoel van de reizigers en medewerkers. Zij hebben dit gevoel niet op basis van statistieken, maar op basis van belevingen. Voor mensen is het moeilijk om het gevoel van veiligheid te scheiden van andere gevoelens. Onvoldoende saldo hebben, een slecht onderhouden halte of station, als er graffiti op het voertuig zit, drukte op de weg, alleen op de halte staan, een overstap missen, slecht weer, stress van het werk, al deze dingen kunnen zich vertalen in een lagere subjectieve veiligheid, terwijl Arriva objectief gezien een volledig veilige reis heeft verzorgd.

Arriva kan de subjectieve veiligheid verbeteren door zaken aan te pakken die niet direct met veiligheid te maken hebben. Enkele factoren die Arriva kan beïnvloeden zijn: de uitstraling van voertuigen, haltes en medewerkers in de berichten die Arriva naar buiten brengt over veiligheid via medewerkers en externe communicatie. Verder draagt adequate bijsturing in het geval van afwijkende factoren in het reguliere proces bij aan professionaliteit.

Activiteiten BOA OV Arriva Nederland

In een veranderende maatschappij is Arriva steeds op zoek naar de beste maatregelen op het gebied van sociale veiligheid voor medewerkers en reizigers. Een van deze maatregelen zijn onze Buitengewoon Opsporingsambtenaren. Binnen Arriva zijn de BOA's onderverdeeld in twee functiegroepen, stewards voor de modaliteit trein en toezichthouders voor de modaliteit bus. Veiligheid ontstaat door middel van aanwezigheid, zichtbaarheid en bevoegdheden die bijdragen aan de objectieve en subjectieve veiligheid van passagiers en medewerkers.

Arriva heeft vele passagiersbewegingen per dag. De passagiers dienen te allen tijde een veilig gevoel te hebben tijdens hun reis. Door zichtbaar aanwezig te zijn en service te verlenen, in duidelijk herkenbare kleding, creëert men een "menselijke" benadering van sociale (on)veiligheid. Zichtbaar aanwezig zijn betekent niet dat er niet wordt gecontroleerd. Ook bij controle geldt nog steeds de servicegerichtheid die Arriva van de BOA's verwacht.

Er is geconstateerd dat door de verharde maatschappij en een terugtrekkende beweging van de politie, het bovenstaande niet altijd het antwoord is of de oplossing biedt om een situatie te de-escaleren. Arriva heeft hierop in 2021 actie ondernomen waarbij de categoriale beschikking is gewijzigd met geweldsbevoegdheden en -middelen voor onze BOA's. De implementatie volgt in 2022.

Aantal BOA's OV werkzaam bij Arriva

Het aantal Buitengewoon ambtenaren welke momenteel bij Arriva werkzaam is, is 201 personen.

Aantal uitgeschreven Boetes

In 2021 zijn er in totaal 22.976 boetes (ritprijs gecombineerd met verhoging) uitgeschreven in Arriva treinen en bussen. Dat zijn de aantallen waarbij 50 euro verhoging geldt.

Aantal Examens 2021

In onderstaand overzicht wordt weergegeven hoeveel personen, werkzaam zijn als Buitengewoon Opsporingsambtenaar OV bij Arriva, een bepaald examen hebben gemaakt in 2021 .

Cursusnummer	Onderdeel	Slagingspercentage RK	Slagingspercentage RK (na herexamen)	Slagingspercentage CB	Slagingspercentage CB (na herexamen)	Slagingspercentage GBT	Slagingspercentage GBT (na herexamen)	Groeps grootte
21H001	BOA - OV RK & CB	100%	NVT	100%	NVT	NVT	NVT	7
21H003	BOA - OV RK & CB	0%	100%	100%	NVT	NVT	NVT	1
21H021	BOA - OV RK & CB	100%	NVT	100%	NVT	NVT	NVT	1
21H023	BOA - OV RK & CB	NVT	NVT	0%	NVT	NVT	NVT	1
21H024	BOA - OV RK & CB	71%	86%	86%	100%	NVT	NVT	8
21H026	BOA - OV RK & CB	0%	0%	0%	0%	NVT	NVT	1
21H030	BOA - OV RK & CB	100%	NVT	100%	NVT	NVT	NVT	1
21H036	BOA - OV RK & CB	33%	67%	67%	100%	NVT	NVT	3
21OV005	BOA - OV RK & CB	83%	100%	50%	83%	NVT	NVT	6
20H056	BOA - OV GBT	NVT	NVT	NVT	NVT	100%	NVT	8
20OG010	BOA - OV GBT	NVT	NVT	NVT	NVT	100%	NVT	8
21H002	BOA - OV GBT	NVT	NVT	NVT	NVT	100%	NVT	7
21H004	BOA - OV GBT	NVT	NVT	NVT	NVT	100%	NVT	1
21H025	BOA - OV GBT	NVT	NVT	NVT	NVT	100%	NVT	8
21H031	BOA - OV GBT	NVT	NVT	NVT	NVT	100%	NVT	1
21H035	BOA - OV GBT	NVT	NVT	NVT	NVT	100%	NVT	2
21H037	BOA - OV GBT	NVT	NVT	NVT	NVT	100%	NVT	3
21OG006	BOA - OV GBT	NVT	NVT	NVT	NVT	100%	NVT	7
21H007	BOA - OV CB	NVT	NVT	11%	78%	NVT	NVT	9

Tabel 1: Slagingspercentage per gegeven cursus.

Aantal incidenten agressie en geweld 2021

Hieronder het overzicht van de incidenten waarbij een BOA slachtoffer is van agressie/geweld. Het betreft een stijging van 14 procent ten opzichte van 2019. Ten opzichte van 2020 is het aantal incidenten waarbij een BOA slachtoffer is van agressie/geweld licht gestegen met 2 procent. Opvallend is de stijging van het aantal A1a incidenten (mishandeling) in 2021 ten opzichte van 2020, van 12 naar 26.

Bij de helft van de A1a incidenten was 'controle vervoerbewijs' de aanleiding. Het 'aanspreken op het niet dragen van een mondkapje' was voor 4 A1a incidenten de aanleiding. Van de overige A1a incidenten varieerde de aanleiding tussen 'overlast van verwarde personen, aanspreken op gedrag/huisregels', 'ruzie tussen passagiers', 'boze klant/passagiers' of onbekend.

Bij 207 van de 375 B1a incidenten was 'controle vervoerbewijs' de aanleiding. Bij 91 B1a incidenten was dit 'aanspreken op het niet dragen van een mondkapje'. De aanleiding van de overige B1a incidenten varieerde tussen de verschillende categorieën.

Code	Trein	Bus	Totaal
A1a	26		26
A2a	3		3
A3a	19		19
A6	1		1
A7	26	4	30
B1a	344	31	375
Totaal	419	35	454

Tabel 2: A incidenten met BOA slachtoffer

Politie betrokken	Trein	Bus	Totaal
A	55	3	58
B	97	9	106
Totaal	152	12	164

Tabel 3: A en B incidenten met politiebetrokkenheid

Aantal klachten 2021

Er zijn vier klachten gemeld bij de direct Toezichthouder over het handelen van een Arriva BOA. Een van deze meldingen betrof een incident van september 2020. Deze is als klacht bij de Arriva Klantenservice binnengekomen in 2020. In eerste instantie was beoordeeld dat de klacht niet gericht was tegen ambtenaren in de daadwerkelijke uitvoering van de functie maar tegen een ingehuurde beveiliging in dienst van Arriva. Daarom is deze ook niet eerder gemeld. In tweede instantie, begin 2021, werd de ombudsman ingeschakeld door de klager. Daarbij is dezelfde beoordeling nogmaals gedaan. Ditmaal (en dus in 2021) met ruggenspraak van de direct toezichthouder aangezien er wel Boa's bij het incident betrokken waren.

Verder zijn er twee klachten gemeld bij de direct toezichthouder. Na afstemming zijn deze afgehandeld door onze organisatie en dus intern met de betrokken Boa's en naar de klager toe.

Tot slot is er nog een klacht gemeld welke uiteindelijk heeft geleid tot een formele behandeling en oordeel van zowel de direct toezichthouder als de algemeen Toezichthouder (OM).

Overige onderwerpen in relatie tot de BOA OV

- **Reisverbod en verblijfsverbod vervolg:**

- In de gebieden Noord- Nederland (concessiegebieden Groningen en Friesland) en Oost Nederland (concessiegebied Achterhoek Rivierenland) kunnen reisverboden worden uitgeschreven op alle baanvakken. De samenwerking met de regiopolitie is goed en doordat het niet dagelijks gebeurt, is kennis van de materie een aandachtspunt, zowel bij Arriva als bij de Politie.
- De plannen voor 2022 zijn nog steeds om met een gezamenlijk reisverbod te gaan starten in Noord-Oost Nederland met de vervoerders NS, Connexion, Keolis en Arriva. In maart 2022 wordt terugkoppeling verwacht vanuit een juridisch adviesbureau over het delen van persoonsgegevens ten behoeve van de opsporing.
- Dit wordt verder uitgewerkt in afstemming met o.a. ministerie IenW en staat op de landelijke agenda Sociale Veiligheid OV.
- Het aantal reisverboden in 2021 in regio Noord en Oost die uitgeschreven zijn door Arriva BOA's:

Reisverboden trein	2019	2020	2021
Arriva Nederland	236	177	244

Tabel 4: Reisverboden Trein regio Noord en Oost

- Het aantal overtredingen reisverboden in 2021 die geconstateerd zijn door Arriva BOA's:

Reisverbod overtredingen	2019	2020	2021
Arriva Nederland	74	36	82

Tabel 5: Overtredingen reisverbod

- **Corona gerelateerde onderwerpen t.a.v. de Arriva BOA's:**

- In 2021 is Arriva wederom geconfronteerd met de gevolgen van het coronavirus. Het virus heeft in 2020 al de gehele OV-sector op zijn kop gezet en ervoor gezorgd dat er veel minder personen gebruik maakten van het OV, wat in 2021 niet anders was. Uiteindelijk werd er wel gevraagd aan het OV om tijdens de verschillende lockdowns te blijven rijden. Dit zorgde ervoor dat Arriva aanvullende maatregelen moest gaan treffen om onze medewerkers en de passagiers op een veilige en verantwoorde manier te kunnen laten werken en reizen. Hieronder een aantal maatregelen die getroffen zijn voor de stewards en toezichthouders:
 - Coördinatie vanuit een centraal crisisteam. Ook zijn specifieke werkinstructies opgesteld voor alle functies binnen Arriva over het werken met diverse persoonlijke

beschermingsmiddelen en de omgang met reizigers en alle betreffende overheidsmaatregelen in coronatijd;

- Aangesloten bij de landelijke securitygroep en 1,5 meter werkgroep voor afstemming over maatregelen in het OV en in te kunnen spelen op adviezen van het RIVM, OMT en de overheid. Dit gremium had een directe lijn met het interne crisisteam;
- Een terughoudende handhaving op de opvolging draagplicht mondkapjes in het openbaar vervoer en alle bijbehorende voorzieningen. Deze maatregelen en vooral de handhaving hierop is regelmatig aanleiding geweest tot agressie- en geweldsincidenten.;
- Een toename in overlast-, agressie- en geweldsincidenten door collectieve sluitingstijd van 00.00 van de horeca in het najaar.

Het Ministerie van veiligheid en Justitie
Openbaar Ministerie
Parket Centrale Verwerking Openbaar Ministerie (CVOM)
Afdeling Beleid & Strategie
t.a.v. [redacted]
Postbus 8248
3503 RE Utrecht

Heerenveen, 03 mei 2021

Onderwerp : Jaarverslag BOA OV Arriva Nederland 2020
Onze referentie : xx-xxx
Uw referentie : -
Behandeld door : [redacted]
Doorkiesnummer : 06 [redacted]

Geachte [redacted],

Jaarlijks dient het jaarverslag inzake de werkzaamheden van de Buitgewoon Opsporingsambtenaren Openbaar Vervoer te worden opgemaakt.

Bijgaand het Jaarverslag BOA OV Arriva Nederland 2020.

Met vriendelijke groet,
Namens Arriva Personenvervoer Nederland B.V.

[redacted]
A.B. Hettinga RA [redacted]
Voorzitter Raad van Bestuur
[redacted]

Arriva Personenvervoer Nederland B.V.
Trambaan 3
Postbus 626
8440 AP
Heerenveen

Tel +31(0)88 2775855
Fax +31(0)513 655808
www.arriva.nl

BIC:DEUTNL2N
IBAN: NL02 DEUT 0319849996

Jaarverslag BOA OV Arriva Nederland 2020

Inleiding

Personeel en reizigers moeten zich veilig voelen wanneer ze met Arriva Nederland (hierna: Arriva) reizen. Arriva zet zich daarom in voor de veiligheid van al haar medewerkers, reizigers, partners, onderaannemers en iedereen die met haar dienstverlening te maken heeft. Agressie en geweld zijn aan de orde van de dag en kunnen voor degenen die er het slachtoffer van zijn geworden, grote en soms blijvende gevolgen hebben. Arriva voert daarom een beleid om deze problematiek zowel ten behoeve van de medewerkers als haar klanten zoveel mogelijk terug te dringen en waar mogelijk te voorkomen.

Doelstelling

Arriva heeft de volgende doelstellingen opgesteld om ervoor te zorgen dat personeel en reizigers zich veilig voelen:

- (Objectief) Vermindering van het aantal a, b en c incidenten in 2020 ten opzichte van voorgaand jaar volgens interne registratie methode;
- (Objectief) Verhogen van de meldingsbereidheid van b en c incidenten, zodat we deze incidenten beter kunnen monitoren en de a incidenten kunnen voorkomen; **
- (Subjectief) Het veiligheidsgevoel bij de reizigers verbeteren;
- (Subjectief) Het veiligheidsgevoel bij het personeel verbeteren.

*** Veelplegers beginnen vaak met b en c incidenten en groeien door naar a incidenten.*

Reizigers en personeel

Sociale veiligheid is een zaak van reizigers én van personeel. Sociale veiligheid is voor de reiziger een randvoorwaarde: de reiziger gaat ervan uit dat zijn/haar reis bij Arriva altijd veilig is. De reiziger is zich alleen bewust van onveiligheid op het moment dat er iets mis gaat. Elk incident zorgt voor een negatieve waardering. Als werkgever willen we dat ons personeel zonder problemen zijn/haar werk kan uitvoeren. Dit draagt bij aan de arbeidsvreugde, een daling van het ziekteverzuim en een vlekkeloze uitvoering van onze dienstverlening.

Sociale veiligheid beïnvloeden

Veiligheid wordt door allerlei zaken beïnvloed. Op sommige zaken heeft Arriva meer invloed dan op andere.

Objectieve veiligheid beïnvloeden

Objectieve veiligheid beïnvloedt Arriva door landelijk en regionale maatregelen te nemen die het aantal incidenten verlagen. Om incidenten te voorkomen, te beperken en/of te bestrijden werken we nauw samen met andere organisaties die hierin een verantwoordelijkheid hebben.

Subjectieve veiligheid beïnvloeden

Subjectieve veiligheid draait om het gevoel van de reiziger of ons personeel. Zij hebben dit gevoel niet op basis van statistieken, maar op basis van belevingen. Voor mensen is het moeilijk om het gevoel van veiligheid te scheiden van andere gevoelens. Onvoldoende saldo hebben, een slecht onderhouden halte of station, als er graffiti op het voertuig zit, drukte op de weg, alleen op de halte staan, een overstap missen, slecht weer, stress van het werk, al deze dingen kunnen zich vertalen in een lagere subjectieve veiligheid, terwijl Arriva objectief gezien een volledig veilige reis heeft verzorgd.

Arriva kan de subjectieve veiligheid verbeteren door zaken aan te pakken die niet direct met veiligheid te maken hebben. Enkele factoren die wij kunnen beïnvloeden zijn: het uiterlijk van voertuigen, haltes en personeel en de berichten die Arriva naar buiten brengt over veiligheid via ons personeel en externe communicatie.

Activiteiten BOA OV Arriva Nederland

In een veranderende maatschappij is Arriva Nederland steeds op zoek naar de beste maatregelen op het gebied van sociale veiligheid voor medewerkers en reizigers. Een van deze maatregelen zijn onze Buitengewoon Opsporingsambtenaren. Binnen Arriva hebben we dit onderverdeeld in de functiegroepen: stewards voor de modaliteit trein en toezichthouders voor de modaliteit bus. Veiligheid ontstaat doormiddel van aanwezigheid, zichtbaarheid en bevoegdheden die bijdragen aan de objectieve en subjectieve veiligheid van passagiers en medewerkers.

Arriva Nederland heeft vele passagiers bewegingen per dag. De passagiers dienen ten allen tijde een veilig gevoel te hebben op hun reis. Door zichtbaar aanwezig te zijn en service te verlenen, in duidelijk herkenbare kleding, creëert men een “menselijke” benadering van sociale (on)veiligheid. Zichtbaar aanwezig zijn betekent niet dat er niet wordt gecontroleerd. Ook bij controle geldt nog steeds de service gerichtheid die wij van onze BOA's verwachten.

Wij hebben geconstateerd door de verharde maatschappij en een terugtrekkende beweging van de politie, dat bovenstaande niet altijd het antwoord geeft of de oplossing biedt om een situatie te de-escaleren. Arriva heeft hierop actie ondernomen en is een aanvraagtraject in gegaan voor het aanvragen van geweldsbevoegdheden en -middelen voor onze BOA's.

Aantal BOA's OV werkzaam bij Arriva Nederland

Het aantal Buitengewoon ambtenaren welke bij Arriva Nederland in 2020 werkzaam zijn 187 personen. Als peildatum hebben we 22 juni 2020 aangehouden.

Aantal uitgeschreven Boetes

In 2020 zijn er in totaal 19.398 boetes (ritprijs gecombineerd met verhoging) uitgeschreven in Arriva treinen en bussen. Dat zijn de aantallen waar 50 euro verhoging bij zit.

Aantal Examens 2020

Hieronder vindt u een overzicht van hoeveel personen er een bepaald examen hebben gemaakt in 2020 welke werkzaam zijn als Buitengewoon Opsporing Ambtenaar OV.

Overzicht over het jaar 2020		Slagingspercentage RK		Slagingspercentage RK (na herexamen)		Slagingspercentage CB		Slagingspercentage CB (na herexamen)		Slagingspercentage GBT		Groeps-grootte
		Geslaagd	Gezakt	Geslaagd	Gezakt	Geslaagd	Gezakt	Geslaagd	Gezakt	Geslaagd	Gezakt	
20H012 (RK & CB)		100%				40%	60%	100%				5
20H016 (RK & CB)		67%	33%	100%	0%	67%	33%	100%				3
20H024 (RK & CB)		50%	50%	75%	25%	75%	25%	75%	25%			4
20H032 (RK & CB)		60%	40%	100%	0%		100%	60%	20%			6
20H037 (RK & CB)		60%	40%	80%	20%		100%	40%	60%			5
20H046 (RK & CB)		75%	25%	75%	25%	25%	75%	75%	25%			4
20H055 (RK & CB)		67%	33%	83%	17%	50%	50%	83%	17%			8
20OV009 (RK & CB)		67%	33%	100%	0%	67%	33%	67%	33%			3
20OV010 (RK & CB)		100%				14%	86%	86%	14%			7
20H056 (GBT)										100%		8
20H057 (GBT)										100%		4
20OG009 (GBT)										100%		8
20OG010 (GBT)										100%		8
20H013 (GBT)										100%		4
20H017 (GBT)										100%		3
20H023 (GBT)										100%		3
20H025 (GBT)										100%		4
20H040 (GBT)										100%		4
Gemiddelde slagingspercentage:		73%	27%			31%	69%			100%		

Aantal incidenten Agressie en geweld 2020

Hieronder het overzicht van de incidenten waarbij BOA slachtoffer is van agressie / geweld:

Code	Bus	Trein	Totaal
A1a	2	10	12
A2a	1	4	5
A3a	2	15	17
A7	4	28	32
B1a	34	272	306
Totaal	43	329	372

Politie betrokken	Bus	Trein	Totaal
A	6	42	48
B	9	101	110
Totaal	15	143	158

Aantal Klachten 2020

Er is 1 klacht binnengekomen van zodanige aard dat deze afstemming nodig had met de direct Toezichthouder. Hierop was geen aanvullende actie noodzakelijk en is intern opgelost.

Overige onderwerpen in relatie tot de BOA OV

- **Reisverbod en verblijfsverbod vervolg:**

- In de gebieden Noord- Nederland (Groningen en Friesland) en Oost Nederland (Achterhoek Rivierenland) geldt een reisverbod op alle baanvakken in genoemde regio's. De samenwerking met de regiopolitie is goed en doordat het niet dagelijks gebeurt is kennis van de materie een aandachtspunt, zowel bij Arriva als bij de Politie.
- In 2019 zijn er ontwikkelingen op het gebied van reis- verblijfsverboden, inclusief een motie van de 2^e kamer. De plannen voor 2020 zijn om met een gebiedsverbod te gaan starten in Noord-Oost Nederland met de vervoerders Connexxion, Keolis en Arriva.
- Dit wordt verder uitgewerkt in afstemming met o.a. ministerie IenW, staat op de landelijke agenda Sociale Veiligheid OV.
 - Zie ook bijlage 1 toelichting ontwikkeling reisverbod in 2020, kerngroep SV OV.
- Aantal reisverboden over 2020 die uitgeschreven zijn door Arriva BOA's:

Reisverboden Trein	2018	2019	2020
Arriva	182	236	177

- **Bodycam voor Arriva BOA's**

- Binnen Arriva Nederland zijn al onze stewards en toezichhouders in 2020 uitgerust met bodycams van het type AXON. Dit in het kader van de hand van de High Impact Crime aanpak (HIC-aanpak), zijn in het integrale Actieprogramma Sociale Veiligheid 23 maatregelen opgenomen die een bijdrage leveren aan de sociale veiligheid voor reizigers en personeel. Een van die maatregelen is de pilot bodycams.
- Daarnaast zijn bodycams een specifieke wens van onze opdrachtgevers (o.a. de Provincies Groningen, Fryslân en Noord-Brabant). Bodycams spelen in op de ontbrekende factor in het huidige cameratoezicht namelijk bushaltes die niet zijn uitgerust met (Arriva) camera's, blinde plekken op kleinere en grotere stations en belemmering van zichtlijnen door obstakels of personen. Een aantal bijkomende voordelen bij het gebruik van bodycams zijn:
 - Video- en audiobewijsvoering richting politie en verzekering.
 - Betere "veiligheid" van personeel en reizigers (afname van verbaal en fysiek geweld).
 - Betere dekking in en om de voertuigen waar de vaste camera's geen dekking hebben.
 - Flexibele camerabeveiliging van diensten en/of lijnen met een potentieel verhoogd risico.
 - Verbetering van het bejegeningprofiel van de klant richting de BOA-OV.

- **Corona gerelateerde onderwerpen t.a.v. de Arriva BOA's:**

- In 2020 is ook Arriva Nederland geconfronteerd met de gevolgen van het corona virus. Het virus heeft de gehele OV sector op zijn kop gezet en ervoor gezorgd dat er veel minder personen gebruik maakten van het OV. Hierdoor moesten wij onze medewerkers vaker thuis laten en waar er werk was de werkzaamheden aanpassen. Uiteindelijk werd er wel gevraagd aan het OV om tijdens de verschillende lockdowns te blijven rijden. Dit zorgde ervoor dat wij aanvullende maatregelen moesten gaan treffen om onze medewerkers en de passagiers op een veilige en verantwoorde manier te kunnen laten werken en reizen. Hieronder een aantal maatregelen die getroffen zijn voor onze stewards en toezichhouders:
 - Specifieke werkinstructies opgesteld voor alle functies binnen Arriva NL over het werken met diverse persoonlijke beschermingsmiddelen en de omgang met reizigers en alle betreffende overheidsmaatregelen in coronatijd;
 - Aangesloten bij de landelijke securitygroep voor afstemming over maatregelen in het OV en in te kunnen spelen op adviezen van het RIVM, OMT en de overheid;
 - Tijdelijk een maximum van het aantal zitplaatsen in onze voertuigen, beperkte controles en een veilige plek in treinen om in een verantwoorde werkomgeving te kunnen voorzien;
 - Daarbovenop nog een tijdelijke stop van de controles in voertuigen in de beginperiode van corona;
 - Ventilatiesystemen in voertuigen zijn aangepast aan de hand van onderzoek TNO;

- Handhaving op de opvolging draagplicht mondkapjes in het openbaar vervoer en alle bijbehorende voorzieningen;
 - Gezamenlijke acties met gehele sector vanuit dat het OV verantwoord was om mee te reizen i.h.k.v. OV = OK.
- **Aanvraag geweldsbevoegdheden en -middelen voor de Arriva BOA's:**
 - Bij het uitoefenen van de werkzaamheden zonder geweldsbevoegdheden, lopen onze medewerkers gemiddeld genomen 1 of meerdere keren per dag het risico om betrokken te raken bij geweld en agressie. Dit vindt op verschillende plekken plaats, denk hierbij aan in en rondom een voertuig (bus en trein) en op of nabij een station of halte. Onze medewerkers zijn getraind in het verlenen van service. In de loop der jaren zien wij echter in de concessies waarin wij actief zijn, steeds vaker dat er bijscholing noodzakelijk is op het gebied van agressie en geweld en dat dit structureel een terugkerend thema is (landelijk). De zogenoemde A-incidenten komen dan ook steeds vaker voor (m.u.v. van 2020, i.v.m. covid-19. Wel is in 2020 een relatieve stijging van het aantal incidenten te zien ten opzichte van 2019.). Verder zien wij de maatschappelijke tendens van minder respect, grover gedrag en snellere reacties op handhaving terug in het Openbaar Vervoer.

De trainingen die wij aan onze medewerkers verlenen bieden deels een oplossing, maar is een tijdelijke stimulans aangezien de agressie- en geweldsincidenten steeds heftiger en zeker niet minder frequent voorkomen en de trainingen ingericht zijn op de huidige bevoegdheden van onze medewerkers.

Met de uitbreiding van de bevoegdheden naar de politiebevoegdheid is het mogelijk om handhaving en opsporing beter gevolg te kunnen geven. Dit geldt voor het vaststellen van een ID en het op een bekwame wijze begrenzen van agressief en onwenselijk gedrag bij (potentiële) escalatie. Daarnaast kan de medewerker met de politiebevoegdheden op een juiste wijze een verdachte aanhouden, overdragen en bekeuren in plaats van te moeten laten lopen. Met als gevolg dat de medewerker geen consequentie aan gedrag kan geven of gedrag niet kan begrenzen waardoor situaties mogelijk escaleren.

Door een deel van de medewerkers te voorzien van aanvullende bevoegdheden en middelen kunnen wij ervoor zorgen dat het merendeel structureel getraind is, weet wat het in een dergelijke situaties moet en kan doen en zo de werkomgeving veilig kan maken en houden voor de passagiers en medewerkers. Op deze manier kan men veiliger werken, door escalerende situaties te begrenzen met het aankondigen van optreden of het gedrag daadwerkelijk te doen stoppen met de juiste bevoegdheden, middelen en bekwaamheid.