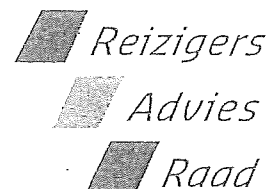


VERZONDEN 3 0 NOV 2011



Aan
Connexxion
t.a.v. de heer R. Koster
postbus 224
1200 AE Hilversum

Regionale Reizigers Advies Raad
voor de Stadsregio Amsterdam

Weesperstraat 111 1018 VN Amsterdam
Postbus 626 1000 AP Amsterdam
T 020 527 3700 F 020 527 3777
www.rar-stadsregioamsterdam.nl
E-mail rar@stadsregioamsterdam.nl

datum : 28 november 2011
uw kenmerk : -
ons kenmerk : 2011/4158/bm-rar
bijlage(n) : -
Onderwerp : Advies RAR actieplan Sociale Veiligheid Zaanstreek 2012
Inlichtingen : 020 - 5273 713

Geachte heer Koster,

De Reizigers Advies Raad (RAR) voor het openbaar vervoer in de concessie gebieden van de Stadsregio Amsterdam heeft van u het verzoek ontvangen een advies uit te brengen over het Jaarplan Sociale Veiligheid 2012 voor de concessie Zaanstreek.

De RAR heeft met belangstelling kennis genomen van het Jaarplan. Het eerste wat daarbij is opgevallen, is de gewijzigde vormgeving en lay-out en de naamgeving die veranderd is van Actieplan naar Jaarplan.

De RAR is te spreken over de gekozen vormgeving en stelt het op prijs als deze ook wordt gehanteerd in de andere concessie van Connexxion. Daarnaast vindt de RAR de naam Actieplan beter passen dan Jaarplan en adviseert de naam Actieplan te blijven hanteren.

Tijdens de behandeling heeft de RAR enkele opmerking gemaakt en daarop zijn toezeggingen gedaan die in dit advies herhaald worden.

Bij het actieplan van vorig jaar heeft de RAR gevraagd, in de tabellen met geregistreerde incidenten, onderscheid aan te brengen tussen de incidenten tijdens de dag en de nacht. Dat is niet uitgevoerd.

Toegezegd is dat onderscheid aan te brengen en de RAR daarover te informeren. Overigens wordt deze informatie bij de beoordeling overzichtelijker als deze wordt verwerkt in een tabel.

In het plan wordt de samenwerking gemeld met de Politie Academy Amsterdam over de omgang en het verwijderen van 'lastige' klanten in de bus. Situaties die ook voorkomen bij de andere vervoerders GVB en Arriva. Beide hebben aangegeven daar geen behoefte meer aan te hebben. Voor Arriva is dat logisch omdat de concessie Waterland na 11 december gereden wordt door EBS. De RAR adviseert om met de nieuwe vervoerder EBS over deze samenwerking in contact te treden.

De RAR vindt uiteraard dat er sprake moet zijn van een goede veiligheidsbeleving tijdens de reis en daar wordt in het plan door Connexxion in voldoende mate aandacht

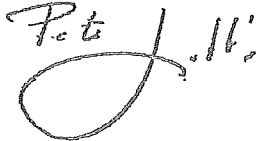
aan geschonken. Als een van de hulpmiddelen worden ook 'live view' camera's ingezet. De RAR is verdeeld over de toepassing en wil in ieder geval weten of dit past in de huidige privacy wetgeving.

Van de in het plan opgenomen pilot met DNA spray, is aangegeven dat die pilot niet in 2012 in de Zaanse bussen zal worden ingevoerd. Daar kan de RAR mee instemmen.

In de vergadering van de RAR heeft Connexxion toegezegd aan deze opmerkingen tegemoet te willen komen. Om die reden zou de RAR ook graag een definitief exemplaar van het actieplan toegezonden willen krijgen.

Met in achtneming van bovenstaande opmerkingen adviseert de RAR positief over het Actieplan Sociale Veiligheid 2012 voor de concessie Zaanstreek.

Hoogachtend,
Namens de consumentenorganisaties in de Reizigers Advies Raad

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peter Lankhorst'. The signature is stylized with a large, sweeping loop at the bottom.

De voorzitter, Peter Lankhorst