

# Rapport

Datum  
14 oktober 2008

## **Verkendend onderzoek naar de veiligheid in het openbaar busvervoer**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
2.1	Achtergrond van het project	6
2.1.1	Ongevallen	6
2.1.2	Onderzoek rij- en rusttijden	6
2.1.3	Technische controles voertuigen op veiligheid	6
2.1.4	Quick Scan Aanbestedingen	6
2.1.5	Nulmeting Stads- en Streekvervoer	7
2.1.6	Actorenanalyse stads- en streekvervoer	7
2.2	Arriva Den Bosch en Connexxion Arnhem	7
2.2.1	Arriva Den Bosch	7
2.2.2	Connexxion Arnhem	9
<b>3</b>	<b>Doel en methode van het onderzoek</b>	<b>10</b>
3.1	Kader	10
3.2	Doelstelling en opdracht	10
3.3	Aanpak	10
3.4	Uitwerking	11
3.4.1	De OV-markt in kaart	11
3.4.2	Het OV-wagenpark in kaart	11
3.4.3	Resultaten van eerdere bedrijfsinspecties naar rij- en rusttijden	11
3.4.4	Technische inspecties	11
3.4.5	Interviews	12
<b>4</b>	<b>Het openbaar busvervoer in kaart</b>	<b>13</b>
4.1	De OV-markt in kaart	13
4.2	Het OV-wagenpark in kaart	14
4.2.1	Invloed van concessies	15
<b>5</b>	<b>Resultaten van het onderzoek</b>	<b>16</b>
5.1	Technische inspecties	16
5.1.1	Risicoprofiel	16
5.1.2	APK normen	16
5.2	Interviews	17
5.2.1	Andere vervoeractiviteiten naast OV	17
5.2.2	Voertuig/onderhoud	17
5.2.3	Vakbekwaamheid	18
5.2.4	Chauffeur	19
5.2.5	Rij- en rusttijden	19
5.2.6	Concessie	20
5.2.7	Planning	22

5.2.8 Calamiteiten/ongevallen	22
5.3 Eerdere bedrijfsinspecties naar rij- en rusttijden	23
5.4 Ongevallen	24
<b>6 Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>25</b>
6.1 Inzicht in de naleving	25
6.1.1 Inzicht in de naleving van voertuigtechnische regels	25
6.1.2 Inzicht in de naleving van rij- en rusttijden regels	25
6.1.3 Inzicht in de naleving van arbo regels	26
6.2 Inzicht in de bedrijfsvoering	26
6.2.1 Onderaanneming	26
6.2.2 Veiligheid en concessies	27
6.2.3 Vakbekwaamheid en onderhoudsmanagement	27
<b>7 Bijlage 1: Arriva Den Bosch</b>	<b>29</b>
7.1 Casus	29
7.2 Memo media-analyse Arriva	29
<b>8 Bijlage 2: Checklist</b>	<b>33</b>
<b>9 Bijlage 3: Resultaten bedrijfsinspecties OV 2005-2007</b>	<b>38</b>

# 1 Samenvatting

Voor het verkennend onderzoek zijn technische bedrijfsinspecties gedaan, interviews gehouden met de geïnspecteerde OV-bedrijven en eerdere bedrijfsinspecties naar rij- en rusttijden in het openbaar vervoer geanalyseerd. Hiermee is inzicht verkregen in de naleving van de voertuigtechnische regelgeving, de rij- en rusttijdenregelgeving en in de arboregelgeving, voor zover gerelateerd aan ongevallen. Op grond hiervan kan een uitspraak worden gedaan over de status van veiligheid in het OV.

Van wezenlijke waarde is het inzicht dat de Inspectie heeft verkregen in de bedrijfsvoering, meer specifiek in het personen- en voertuigmanagement. Hier ziet de Inspectie mogelijkheden tot verbetering. Veiligheid moet dieper verankerd worden in de bedrijfsvoering. Individuele beslissingen bepalen nu te veel het beleid, bijvoorbeeld met betrekking tot (preventief) onderhoud, terwijl andere betrokkenen of soms zelf het management niet op de hoogte is. De aanbevelingen van de Inspectie hebben daarom met name betrekking op de bedrijfsvoering.

## **Voertuigtechnische regelgeving**

Uit de resultaten blijkt dat de onderzochte vervoerders over het algemeen voldoen aan de gestelde wettelijke eisen voor materieel (techniek). Hoewel er overtredingen zijn geconstateerd, acht de Inspectie nader onderzoek daarnaar niet noodzakelijk; de naleving daarvan lijkt voldoende. Dit beeld is in tegenstelling met de verwachting die werd gewekt door de inspecties bij Arriva in Den Bosch en Connexxion in Arnhem. Steekproefsgewijze inspecties blijven derhalve wel noodzakelijk, als ook adequate reactie op signalen. Zo heeft het optreden van de Inspectie bij Arriva in Den Bosch een positieve beweging in de naleving van de regels bij de overige OV-bedrijven bewerkstelligd, zo blijkt uit de interviews die in het verkennend onderzoek zijn gedaan. De Inspectie is een welkome en tegelijkertijd een gezaghebbende gesprekspartner als het gaat om toezicht op veiligheid in het personenvervoer.

## **Rij- en rusttijden**

Ook de naleving van de wettelijke eisen voor rij- en rusttijden lijkt voldoende. Hoewel uit iedere geanalyseerde bedrijfsinspectie blijkt van overtredingen wordt dit beeld genuanceerd door verhouding tussen het aantal chauffeurs en de gecontroleerde werkdagen. Er wordt echter bij de controle door de bedrijven zelf nog teveel vertrouwd op de signaleringfunctie van het geautomatiseerde planningsysteem.

## **Arbo regels**

De eisen voor melding en registratie van ongevallen worden door alle vervoerders nageleefd. Meldingsplichtige ongevallen worden gemeld en deze en andere ernstige ongevallen worden geregistreerd in een lijst.

### **Onderaanneming**

Vrijwel bij alle niet gemeentelijke vervoerders is er sprake van onderaanneming. Van een 'collega' OV-bedrijf kan worden verwacht dat er voldoende expertise is en dat aan alle eisen die aan een openbaar vervoerder worden gesteld, wordt voldaan. Bij andere personenvervoerbedrijven (taxi, touringcar) is dat niet vanzelfsprekend.

### **Veiligheid en concessies**

Een verband tussen veiligheid en concessies werd enerzijds gevonden in het feit dat de aanlooptijden naar verlening van de concessie te kort zijn voor de vervoerders; zij kunnen niet altijd op tijd aan alle (veiligheids)eisen voldoen. Anderzijds is gebleken dat de resterende tijd van de concessie van invloed is op de beslissing om te investeren in onderhoud van materieel.

### **Vakbekwaamheid en onderhoudsmanagement**

De staat van onderhoud van de voertuigen is dikwijls afhankelijk van de degene die de daadwerkelijke en permanente leiding heeft binnen de vervoersonderneming. Bedrijven die het onderhoud hebben uitbesteed, hebben een onderhoudcontract tot het einde van de concessie. Bij deze bedrijven is het onderhoud dus voor een groot deel gewaarborgd. Gelet op het voorgaande is bezuiniging op onderhoud minder waarschijnlijk.

### **Aanbevelingen**

- De Inspectie acht een vervolgonderzoek naar onderaanneming in het openbaar vervoer noodzakelijk. Daarmee kunnen de uitkomsten van de technische inspecties uit het verkennend onderzoek worden gestaafd. Nu zijn immers de bussen gecontroleerd van de OV-bedrijven, terwijl in een groeiend aantal gevallen bussen van andere ondernemingen rijden. Met name aan onderaanneming aan derden, niet OV-bedrijven, zijn risico's verbonden.
- De Inspectie constateert dat chauffeurs in het openbaar vervoer meer moeten worden voorgelicht over rij-en rusttijden. De eerste verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de vervoerders zelf.
- Op dit moment lijkt het toezicht op de kwaliteit en (veiligheid)eisen van de concessie, nadat deze is verleend, onvoldoende. De Inspectie acht het wenselijk om samen met betrokken partijen te komen tot verbetering van het toezicht, waarbij de betrokkenheid van de Inspectie is gericht op de veiligheid.
- De Inspectie acht nader onderzoek nodig naar de materiele invulling van de wettelijke vakbekwaamheidseisen, met het oog op onderhoudsmanagement. Daarmee wordt meer inzicht verkregen in de situatie bij de OV-bedrijven wat betreft vakbekwame leidinggevend en kan langs de weg van de wettelijke eis van vakbekwaamheid worden gestuurd op een betere en veiligere bedrijfsvoering.

## 2 Inleiding

### 2.1 Achtergrond van het project

De Inspectie richt zich binnen het wegvervoer vooral op de bevordering van de verkeersveiligheid, in het bijzonder het optimaal borgen van de rijtechnische staat van de gebruikte voertuigen alsmede op de veiligheid van passagiers, verkeersdeelnemers en personeel. Daarbij staan de bedrijven die bij het vervoer zijn betrokken centraal. Van hen verwachten we dat zij hun bedrijfsvoering op een dusdanige wijze inrichten dat de veiligheid optimaal is geborgd. Een tweede beleidsdoelstelling specifiek voor het domein busvervoer is naast veiligheid ook het stimuleren van een optimale werking van de markt (level playing field).

In het jaarplan 2007 heeft de Inspectie aangekondigd zich een eerste beeld te vormen van de veiligheid in het openbaar (bus)vervoer (OV). Daartoe is mede gebruik gemaakt van de informatie uit een aantal lopende projecten, zowel bij de Inspectie als elders. Deze informatie is in dit verkennend onderzoek bijeengebracht. Hieronder staan de betreffende projecten kort benoemd.

#### 2.1.1 Ongevallen

De veiligheid in het wegvervoer bevorderen heeft als doel ongevallen te voorkomen. Daartoe ontwikkelt de Inspectie in samenwerking met de Dienst Verkeer en Scheepvaart (DVS) van Rijkswaterstaat een methode voor ongevalonderzoek en trendanalyse. Dit heeft medio 2007 een eerste beeld opgeleverd van ongevallencijfers in het busvervoer. Een verdere uitwerking naar deelmarkten, waaronder OV, zal in 2008 volgen.

#### 2.1.2 Onderzoek rij- en rusttijden

In de afgelopen jaren is onderzoek gedaan naar de naleving van rij- en rusttijden bij OV-bedrijven door middel van bedrijfsinspecties. De resultaten van deze bedrijfsinspecties worden gebruikt om een beeld te vormen van de naleving.

#### 2.1.3 Technische controles voertuigen op veiligheid

De Inspectie voert sinds eind 2006 in samenwerking met de Dienst Wegverkeer (RDW) en het Korps Landelijke Politie Diensten (KLPD) tijdens transport- en bedrijfsinspecties technische keuringen van het voertuig uit. De Inspectie maakt hierbij gebruik van de technische kennis en de keuringsstations van de RDW. Ook voor het verkennend onderzoek is samengewerkt met de RDW.

#### 2.1.4 Quick Scan Aanbestedingen

Het directoraat-generaal Personenvervoer (DGP) heeft een onderzoek laten uitvoeren naar de uitvoerbaarheid van de concessiesystematiek conform de Wet Personenvervoer 2000 (Wp2000). Hierbij werd onder andere geconstateerd dat vervoerders zich uitsluitend richten op het maximaal voldoen aan de selectie- en

gunningcriteria. Dit heeft aanbiedingen tot gevolg die soms ongewenst zijn vanuit de optiek van de reiziger. Ook blijkt de implementatieperiode in de praktijk te kort, omdat de formele gunning later plaatsvindt dan voorzien (in verband met vertraging in de besluitvorming, bezwaren, juridische procedures en dergelijke), terwijl de vervoerder wel gehouden blijft aan de gestelde eisen waaronder de implementatiedatum. Tevens verloopt de overgang van de concessie van zittende vervoerder naar nieuwe vervoerder niet altijd even soepel. Dit uit zich in problemen met onder andere materieel, de dienstregeling en de overgang van het personeel. Ten slotte blijkt dat monitoring van de prestaties van de vervoerders en het concessiebeheer nog onvoldoende zijn ontwikkeld.

### **2.1.5 Nulmeting Stads- en Streekvervoer**

In opdracht van DGP is door Twijnstra Gudde uit openbare bronnen een nulmeting gedaan naar de veiligheidssituatie in het stads- en streekvervoer. Ondanks dat er niet veel verzamelde informatie te vinden is, kan er uit de cijfers het volgende worden gehaald:

- in totaal zijn er in 2006 110 incidenten en zeven dodelijke gevallen geweest bij het stads- en streekvervoer. Meer dan de helft van de incidenten en alle dodelijke ongevallen vonden plaats in een stad.
- zowel Zuid-Holland (30) als Den Haag (21) hebben het hoogste aantal incidenten, Utrecht (7) en Zuid-Nederland (3) hebben het laagste aantal.
- binnen de steden vinden de meeste incidenten plaats bij het tramvervoer, gevolgd door agressie bij de metro. Uitzondering is Den Haag (zonder metro) dat een hoger aantal bij het busvervoer heeft.
- in het totaal van de rest van Nederland vinden de meeste incidenten plaats binnen het busvervoer.

### **2.1.6 Actorenanalyse stads- en streekvervoer**

In aansluiting op de hiervoor genoemde nulmeting is een oriënterende actorenanalyse gedaan op basis van deskresearch. Daaruit blijkt dat er geen inzicht is in de mate van controle op de concessies en evenmin in de wijze waarop de controle op concessies met betrekking tot veiligheid momenteel worden ingevuld. Er is daarom geen sprake van een structurele kennisopbouw ten behoeve van de verbetering van de veiligheid in stads- en streekvervoer. Ook is naar voren gekomen dat er door de concessieverleners geen specifieke voorwaarden worden gesteld aan de technische veiligheid in het stads- en streekvervoer. Opvallend is dat ondanks de mogelijkheid om in concessies voorschriften op te nemen voor veiligheid, er geen directe sturing of verantwoording op technische veiligheid via de concessie is vormgegeven.

## **2.2 Arriva Den Bosch en Connexxion Arnhem**

### **2.2.1 Arriva Den Bosch**

Op basis van de berichten in de media, de binnengekomen klachten, berichten uit de branche alsmede de resultaten van eerdere controles bij Arriva, heeft de

Inspectie in samenwerking met de RDW en de KLPD in februari 2007 een technische inspectie gedaan bij Arriva. Hierbij werd gebruik gemaakt van de technische kennis en de keuringsstations van de RDW. Een voorselectie werd gemaakt op basis van de data van de laatste APK-keuring, de leeftijd en de kilometerstand van het voertuig. Vervolgens werden na een visuele controle steekproefsgewijs technische inspecties door het KLPD en RDW uitgevoerd op het dichtstbijzijnde RDW keuringstation. De uitkomsten van deze inspectie was verontrustend.

Tabel 1

Vervoerder	Aantal onderzochte bussen	Aantal bussen dat niet voldoet aan APK/wettelijke eisen	Aantal bussen waarvoor maatregel is opgelegd
Arriva Den Bosch	22	21	20

Samengevat werden bij Arriva te Den Bosch tijdens de veiligheidsinspectie de volgende (ernstige) gebreken vastgesteld:

- Bij zeventien bussen was het remsysteem ondeugdelijk.
- Bij vier bussen was de stuurinrichting ondeugdelijk.
- Bij drie bussen was de wielophanging versleten.
- Bij drie bussen werd brandstoflekkage vastgesteld.
- Bij drie bussen was er te veel schade aan het chassis ten gevolge van corrosievorming
- Bij vier bussen was de verlichting aan de voorzijde onvoldoende voor goed zicht bij nacht.
- Bij vier bussen was de beveiliging tegen beknelling van passagiers tussen de deuren ondeugdelijk.
- Bij twee bussen zijn loszittende zitbanken aangetroffen.
- Bij twee bussen konden de noodluiken slechts half geopend worden.
- Bij één bus werkte de snelheidsbegrenzer niet goed.
- Bij veertien bussen werden andere, minder ernstige gebreken vastgesteld.

De resultaten van dit onderzoek staan in nauw verband met de gebeurtenissen bij Arriva begin 2007. Ook uit de interviews is gebleken dat het optreden van de Inspectie zijn weerslag heeft gehad. Zo is op Arriva bestuursdwang toegepast, dat wil zeggen dat op grond van de inspectieresultaten het vervoer met bussen met een keuringsbewijs ouder dan een half jaar werd belet. Daarnaast zijn er verschillende afspraken gemaakt tussen Arriva en de Inspectie wat de veiligheid zeker ten goede is gekomen.

En een en ander is breed uitgemeten in de pers. Met name deze media-aandacht naar aanleiding van het optreden van de Inspectie heeft een positieve beweging in de naleving van de regels bij de overige OV-bedrijven bewerkstelligd, zo blijkt uit de interviews die in het verkennend onderzoek zijn gedaan. De Inspectie is een



welkome en tegelijkertijd een gezaghebbende gesprekspartner als het gaat om toezicht op veiligheid in het personenvervoer. De uitgebreide aandacht van de media voor de gebeurtenissen rondom Arriva in Noord-Brabant begin 2007 hebben het verkennend onderzoek in een stroomversnelling gebracht. Meer hierover is te lezen in bijlage 1.

### 2.2.2 Connexxion Arnhem

Om vergelijkbare redenen als bij Arriva is in augustus 2007 bij Connexxion Openbaar Vervoer N.V. in Arnhem eveneens een technische controle gedaan, op dezelfde manier als bij Arriva in Den Bosch en wederom in samenwerking met de KLDP en de RDW.

Tabel 2

Vervoerder	Aantal onderzochte bussen	Aantal bussen dat niet voldoet aan APK/wettelijke eisen	Aantal bussen waarvoor maatregel is opgelegd
Connexxion Arnhem	15	10	7

Samengevat werden bij Connexxion te Arnhem tijdens de veiligheidsinspectie de volgende (ernstige) gebreken vastgesteld:

- Bij zes bussen was het remsysteem ondeugdelijk.
- Bij één bus was de stuurinrichting ondeugdelijk.
- Bij twee bussen was de wielophanging versleten.
- Bij één bus werkte de snelheidsbegrenzer niet naar behoren.

Bij dertien bussen werden andere, minder ernstige gebreken vastgesteld.

De uitkomsten van de inspecties bij Arriva Den Bosch en Connexxion Arnhem waren verontrustend en lijken de noodzaak van het verkennend onderzoek te onderstrepen.

## 3 Doel en methode van het onderzoek

### 3.1 Kader

Veiligheid in het OV wordt in dit onderzoek gemeten aan de naleving van regels van verkeersveiligheid, rij- en rusttijden, en aan ongevallen en incidenten, waaronder die die gerelateerd zijn aan arbeidsomstandigheden. Zogenaemde sociale veiligheid (agressie, geweld jegens chauffeurs) wordt in dit onderzoek niet meegenomen.

### 3.2 Doelstelling en opdracht

Het doel van dit onderzoek is een betrouwbare uitspraak te doen over de status van veiligheid in het OV. Het verkennend onderzoek naar de veiligheid in het OV beantwoordt binnen bovengenoemde kaders de vraag welke problemen de Inspectie signaleert met betrekking tot veiligheid in het openbaar vervoer. De opdrachtformulering luidt als volgt.

Beantwoord bovenstaande vraag door

- te onderzoeken in welke mate OV-bedrijven de regels met betrekking tot veiligheid van het vervoer naleven.
- op basis van de uitkomsten van dit onderzoek een gezaghebbende uitspraak te doen over de status van de veiligheid in het OV.

Een mogelijk vervolgonderzoek dient zich aan indien met de uitkomsten van het onderzoek tevens de vraag wordt beantwoord wie de probleemeigenaar is. In de gevallen waar de Inspectie probleemeigenaar is, moet vervolgens worden bepaald wat de Inspectie kan doen om het probleem op te lossen en hoe (door middel van welke indicatoren) wordt gemeten of deze oplossing effectief is.

### 3.3 Aanpak

Op basis van risicoanalyse wordt een voorselectie gemaakt van de te inspecteren bedrijven door:

- De OV-markt in kaart te brengen.
- Het OV-wagenpark in kaart te brengen.
- De resultaten van eerdere bedrijfsinspecties bij OV-bedrijven in kaart te brengen.

Voor het onderzoek naar de naleving worden

- Technische bedrijfsinspecties gedaan.
- Interviews gehouden met de geïnspecteerde OV-bedrijven.

Hiermee wordt inzicht verkregen in de naleving van de voertuigtechnische regelgeving, de rij- en rusttijdenregelgeving en in de arboregelgeving, voor zover gerelateerd aan ongevallen. Tevens wordt hiermee inzicht verkregen in de bedrijfsvoering, meer specifiek in het personen- en voertuigmanagement. Op grond hiervan kan een uitspraak worden gedaan over de status van veiligheid in het OV.

### **3.4 Uitwerking**

#### **3.4.1 De OV-markt in kaart**

Het in kaart brengen van de OV-markt is gedaan door middel van deskresearch. Hierbij is gebruik gemaakt van de gegevens van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KPVV), het vergunningbestand PersVV en het rapport 'Marktobservatie personenvervoer 2007' van TNS Nipo in opdracht van de Inspectie en Rijkswaterstaat (hierna: Marktobservatie).

#### **3.4.2 Het OV-wagenpark in kaart**

Begin juli is aan alle OV-bedrijven een brief gestuurd over het verkennend onderzoek met het verzoek hieraan medewerking te verlenen door enkele gegevens te verstrekken, waaronder een overzicht van de kentekens van de bussen die worden ingezet per concessiegebied met daarbij het bouwjaar van de bussen, de datum van de Algemene Periodieke Keuring (APK) en de maatschappij waar de bussen zijn verzekerd. Op een na zijn van alle bedrijven de gevraagde gegevens ontvangen. Bij de technische inspectie bij Novio is er op verzoek alsnog een lijst overlegd van de bussen.

#### **3.4.3 Resultaten van eerdere bedrijfsinspecties naar rij- en rusttijden**

Eveneens door middel van deskresearch zijn de resultaten van bedrijfsinspecties naar rij- en rusttijden in de jaren 2005 tot medio 2007 verzameld en geanalyseerd. Hierbij moet worden opgemerkt dat de OV-markt door overnames is gewijzigd. Gegevens van vervoerders die inmiddels niet meer bestaan, waren niet (volledig) bruikbaar omdat niet meer bestaande bedrijven opgegaan zijn in nog bestaande bedrijven. Daarbij was het aantal gegevens voor een grondige analyse van de onderzochte bedrijven te gering.

#### **3.4.4 Technische inspecties**

Tijdens transport- en bedrijfsinspecties zijn zelfstandig, of in samenwerking met de RDW en de KLPD, technische inspecties op voertuigen uitgevoerd. In voorkomende gevallen werd hierbij gebruik gemaakt van de technische kennis en de keuringsstations van de RDW. Bij transportinspecties werd een voorselectie gemaakt op basis van een visuele controle en werd een technische inspectie door het KLPD en RDW uitgevoerd op het dichtstbijzijnde RDW keuringstation. Tijdens de voorselectie werden de volgende zaken getoetst:

- laatste APK-keuring ouder dan 6 maanden

- leeftijd van het voertuig
- kilometerstand voertuig
- visuele uitstraling voertuig
- visuele inspectie onderzijde voertuig

De technische inspectie bestaat ten minste uit de meest essentiële veiligheidsaspecten:

- Banden
- Remsysteem
- Wielophanging
- Overige ernstige gebreken die visueel worden vastgesteld

#### **3.4.5 Interviews**

In de eerder genoemde brief aan de OV-bedrijven is, naast de vraag om het overzicht van voertuigen, nog een aantal vragen gesteld:

- Hoe, hoe vaak en door wie vindt onderhoud van deze bussen plaats?
- Waar worden uw bussen gerepareerd na een aanrijding?
- Op welke wijze controleert u intern de kwaliteit van uw wagenpark en is deze procedure schriftelijk vastgelegd? Zo ja, graag de procedure bijvoegen.
- Welke procedure wordt gevolgd indien één van uw bussen is betrokken bij een ongeval en is deze procedure schriftelijk vastgelegd? Zo ja, graag de procedure bijvoegen.

Aan de OV-bedrijven is meegedeeld dat de gegevens worden betrokken in het onderzoek en dat zij naar aanleiding van de gegevens mogelijk worden benaderd voor een interview.

Aan de hand van de ontvangen gegevens is een checklist opgesteld die als uitgangspunt voor de interviews is gebruikt. De checklist is in bijlage 2 opgenomen.

In de checklist komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Andere vervoeractiviteiten naast OV
- Voertuig/onderhoud
- Vakbekwaamheid
- Chauffeur
- Rij- en rusttijden
- Concessie
- Planning
- Calamiteiten/ongevallen

## 4 Het openbaar busvervoer in kaart

### 4.1 De OV-markt in kaart

In de Marktobservatie is het volgende in kaart gebracht.

*In Nederland zijn twaalf vervoerders actief die het openbaar busvervoer aanbieden binnen de concessiegebieden. De totale omzet van deze aanbieders bedroeg in 2006 ongeveer 1,2 miljard euro. In totaal zijn er in Nederland ongeveer 6.200 bussen actief die jaarlijks goed zijn voor ongeveer 4 miljard reizigerskilometers (bron: Mobiliteitsonderzoek Nederland (MON), 2007).*

*Connexxion, Arriva, en Veolia hebben samen verreweg het grootste deel van het Nederlandse streekvervoer in handen. In 2004 hadden deze partijen ongeveer 80% van het omzetaandeel: Connexxion 51%, Arriva 16% en toenmalig BBA (nu Veolia) 15% (bron: Berenschot 2004). Naast deze ondernemingen zijn binnen het stadsvervoer de gemeentelijke vervoersbedrijven actief, zoals het GVB, HTM en RET. Hieronder staat een overzicht van alle huidige aanbieders op de Nederlandse markt, inclusief de eigendomsverhoudingen.*

Tabel 3

Naam concessienemer	Eigenaar (juridische structuur)
Arriva	100% dochteronderneming van het Britse Arriva
Connexxion	66% van de aandelen overgenomen door het Franse Transdev middels publieke investeringsmaatschappij van Franse staat. Overige in handen van Nederlandse staat
GVB (Amsterdam)	Sinds 1 januari 2007 zelfstandig, gemeente Amsterdam 100% aandeelhouder
GVU (Utrecht)	100% onderdeel van Connexxion
Hermes	76,6% onderdeel van Connexxion, overige aandelen bij Provincie Limburg en gemeenten
HTM (Den Haag)	Gemeente Den Haag is 100% eigenaar van HTM personenvervoer NV
Novio	Connexxion is sinds 2006 100% aandeelhouder
RET (Rotterdam)	Gemeente Rotterdam is 100% eigenaar
SVN (Stadsvervoer NL)	51% aandeelhouder VolkerWessels en sinds 2007 49% Connexxion
Syntus	Eigenaren zijn NS en Keolis (Franse partij)
TCR (Vlieland)	Onderdeel van TCR Renesse waarvan 100% eigenaar Klaver Vier B.V.
Veolia	Veolia Transport Nederland is 100% eigendom van het Franse Veolia Transport

Van deze OV-bedrijven zijn er negen geselecteerd voor het verkennend onderzoek. Van elk van deze bedrijven is één vestiging bezocht. Met deze OV-bedrijven is een dwarsdoorsnede van het aanbod onderzocht. Zowel grote als minder grote vervoerders zijn onderzocht. Ook geografisch is een goede spreiding geborgd. Dit is goed te zien op het overzicht van de concessies in figuur 1, overgenomen van de overzichtskaart 'Aanbesteding regionaal openbaar vervoer 2001-2007' van KPVV.

stand per 1 januari 2007

- Arriva
- Connexxion
- Hermes (Connexxion)
- Novio
- Stadsvervoer Nederland
- Syntus
- Taxicentrale Renesse
- Veolia
  
- Stadsvervoer
- GVV
- GVB
- HTM
- RET



figuur 1

## 4.2 Het OV-wagenpark in kaart

Uit het gevraagde overzicht van de kentekens van de bussen blijkt dat het aantal van 5835 bussen grofweg als volgt over de vervoerders is verdeeld:

Tabel 4

Vervoerder	Aantal bussen
A	900
B	2700
C	200
D	200
E	200
F	65
G	200
H	100
I	70
J	900

#### **4.2.1 Invloed van concessies**

De eis van bouwjaar in de concessies wordt steeds scherper, in die zin dat bussen steeds jonger moeten zijn. Er vindt momenteel dan ook veel vervanging van oude bussen plaats. Het zijn de grote vervoerders die hierbij voorop lopen. Met name de gemeentelijke vervoerders rijden nog met oudere voertuigen. Overigens wordt door alle vervoerders juist een mix van oude en nieuwe voertuigen ingezet om te voldoen aan de (gemiddelde) eis van bouwjaar in een concessie. De nieuwe, scherpere eisen aan bussen in concessies zullen zekere gevolgen hebben voor het uitbesteden van concessies. Dit zal in de toekomst steeds moeilijker worden.

## 5 Resultaten van het onderzoek

### 5.1 Technische inspecties

In oktober en november 2007 zijn technische inspecties gehouden bij de geselecteerde bedrijven. De RDW heeft de Inspectie terzijde gestaan door gedurende de technische inspecties samen te werken met erkende APK keurmeesters voor zware voertuigen.

#### 5.1.1 Risicoprofiel

De geïnspecteerde bussen zijn vooraf geselecteerd via een lijst met bussen die worden ingezet door de vervoerder in het desbetreffende concessiegebied. Van de bussen vermeld op deze lijst werd een voorselectie gemaakt op basis van een risicoprofiel, waarbij het bouwjaar van het voertuig vier jaar of ouder is en de APK vervaldatum minder dan 6 maanden. Uit de selectie van bussen die hieruit voortkwam, is willekeurig een aantal bussen geselecteerd voor een technische inspectie.

#### 5.1.2 APK normen

Uit het onderzoek blijkt dat nog geen drie procent van het aantal bussen binnen dit risicoprofiel niet voldoet aan de essentiële veiligheidsaspecten: banden, remsysteem, wielophanging en overige ernstige gebreken die visueel worden vastgesteld. De frequentie van APK-keuringen in Nederland ligt gemiddeld hoger dan de EU-norm. De Inspectie is echter van mening dat als er geen goed preventief onderhoud plaatsvindt, wat noodzakelijk is voor veilig vervoer, de frequentie laag te noemen is. Hieronder staan de inspectieresultaten.

Tabel 5

Vervoerder	Aantal bussen in het risicoprofiel	Aantal onderzochte bussen	Aantal bussen dat niet voldoet aan APK/wettelijke eisen	Aantal bussen waarvoor maatregel is opgelegd
A	35	4		
B	48	2		
C	55	4		
D	52	3	1	1
E	58	4	4	
F	26	4	4	2
G	14	2		
H	58	4	2	2
I	66	4	1	
<b>Totaal</b>	<b>412</b>	<b>31</b>	<b>12</b>	<b>5</b>



Samengevat werden bij bovengenoemde inspecties tijdens de veiligheidsinspectie bij in totaal twaalf bussen de volgende (ernstige) gebreken vastgesteld:

- bij vijf bussen was het remsysteem ondeugdelijk
- Bij twee bussen was de stuurinrichting ondeugdelijk
- Bij één bus was de wielophanging versleten

Bij tien bussen werden minder ernstige gebreken vastgesteld. Aan drie vervoerders is een bestuursrechtelijke maatregel opgelegd. Dit betekent dat in het belang van de verkeersveiligheid in het algemeen en de veiligheid van de passagiers in het bijzonder het verdere vervoer van personen werd belet.

De technische inspecties zijn zeer gericht gehouden, namelijk op de bussen binnen het genoemde risicoprofiel die aanwezig waren bij de bezochte vestiging van de vervoerder. Het percentage zou waarschijnlijk lager zijn uitgevallen indien er compleet willekeurig zou zijn geïnspecteerd. De uitkomsten moeten dan worden gezien in het licht van de opzet van het onderzoek. Het betreft een verkennend onderzoek waarmee een beeld wordt gevormd van de naleving. De resultaten zeggen uitdrukkelijk niets over de status van het complete buswagenvoerpark. Gelet op het totale wagenpark, genoemd in paragraaf 4.2 (5835) is slechts een half procent van het totaal aantal bussen onderzocht.

## 5.2 Interviews

In november en december 2007 zijn interviews gehouden bij de geselecteerde bedrijven. Deze interviews vonden plaats mede op basis van de aangeleverde informatie en de uitkomsten van de technische inspecties die bij deze bedrijven werden gehouden. Aan de hand van de onderwerpen uit de checklist, die als uitgangspunt voor de interviews is gebruikt, zijn hierna de resultaten weergegeven. De checklist is opgenomen als bijlage 2.

### 5.2.1 Andere vervoeractiviteiten naast OV

Bijna alle vervoerders zetten de bussen beperkt in voor ander vervoer naast het OV. Het is enerzijds te verklaren uit de schaalvergroting, maar het leidt anderzijds juist ook tot onderaanneming. Personeel en materiaal kunnen worden 'geschoven', soms met als gevolg dat OV bussen worden ingezet voor 'besloten' vervoer en andersom. De activiteiten waarvoor de bussen in het besloten busvervoer ingezet worden, zijn evenementen-, disco- en leerlingenvervoer. Daarnaast worden de bussen gebruikt door personeelsverenigingen.

### 5.2.2 Voertuig/onderhoud

In de interviews is stilgestaan bij de resultaten van de technische inspecties en is met name gevraagd welke acties zijn ondernomen om eventueel geconstateerde misstanden te verhelpen. Over het algemeen werd geconstateerd dat problemen met voertuigen voortvarend waren verholpen. Door de registratiewijze bij één vervoerder was niet met zekerheid vast te stellen of de misstanden bij één bus verholpen waren. Aangezien bij een andere vervoerder van het onderhoud in eigen

beheer vrijwel niets geregistreerd werd in informatiesystemen, was het niet mogelijk een beeld te schetsen van de kwaliteit van dit onderhoud. Volgens de interviewers is de vastlegging van onderhoudsmanagement voor verbetering vatbaar.

Bij alle vervoerders worden preventieve controles uitgevoerd op basis van de gereden kilometers. De frequentie van onderhoud wordt in het algemeen vastgesteld door de fabrikant. Naarmate de bussen ouder worden, wordt deze frequentie hoger. Er vindt er ook onderhoud plaats op basis van schades en storingen. De vervoerders maken gebruik van kilometerregistratiesystemen. Enkele vervoerders maken gebruik van zogenaamde infraroodontvangers boven de remises. Deze ontvangers registreren de kilometerstand, het aantal liter benzine, de hoeveelheid koelvloeistof en de hoeveelheid ruitensproeiervloeistof. Bij anderen vind de kilometerregistratie handmatig plaats. Eén vervoerder kon geen deugdelijke kilometerregistratie overleggen.

Bij een andere vervoerder vinden bewaking en registratie van het onderhoud plaats door middel van een Personal Digital Assistant (PDA)-systeem. Het voordeel van een dergelijk systeem is dat de buschauffeur op elke gewenst moment van de dag toegang heeft tot dit systeem. Zodra er storingen of meldingen zijn, komen deze binnen bij Techno Service Nederland (TSN), een landelijk opererend bedrijf in technische serviceverlening voor bedrijfsvoertuigen. TSN onderneemt vervolgens actie om het probleem te verhelpen. Tevens kan er uit het systeem een historieoverzicht worden gehaald. Opvallend is dat andere concessiehouders inmiddels ook hun interesse voor het systeem hebben getoond. Enkele vervoerders hebben de grootschalige reparaties en onderhoudsbeurten uitbesteed aan TSN. Bij bijna alle bedrijven worden storingen gemeld met behulp van storingsformulieren waarbij in de meeste gevallen onderscheid wordt gemaakt in de zogenaamde A-, B- of C-storingen. Het type storing bepaalt de vervolgactie, indien noodzakelijk wordt de bus uit de dienst gehaald voor onderhoud. Na het verhelpen van de storing wordt de bus vrijgegeven. Bij alle onderzochte vervoerders op één na, wordt de chauffeur op de hoogte gesteld van wat gebeurd is. Enkele vervoerders hebben het onderhoud in eigen beheer. Sommigen hebben van een gedeelte van het wagenpark het onderhoud in eigen beheer.

### **5.2.3 Vakbekwaamheid**

Ingevolge de Wp2000 moet een vervoerder die OV verricht voldoen aan de eis van vakbekwaamheid. Dit betekent dat ten minste één natuurlijke persoon die permanent en daadwerkelijk leiding geeft aan het vervoer in het bezit is van een erkend bewijs van vakbekwaamheid. Uit de eindtermen van de vakbekwaamheid Busvervoer van de Stichting Examenbureau Beroepsvervoer blijkt dat van een vakbekwame persoon enige kennis van voertuigmanagement mag worden verlangd: preventief en correctief onderhoud, voeren en onderhouden van individuele voertuigadministratie, kennis van permanente eisen en gebruikseisen en het houden van toezicht op het voorgaande.

Vanuit de vergunningverlener wordt voorgestaan dat bij grote vervoerders ten minste per vestiging één vakbekwame persoon permanent en daadwerkelijk leiding geeft. Ten tijde van het onderzoek ging dit op voor alle vervoerders, op twee na. Overigens was bij vrijwel alle vervoerders de feitelijke personele situatie wat betreft vakbekwaamheid niet doorgegeven aan de vergunningverlener. In de meeste gevallen is slechts één persoon als vakbekwame officieel geregistreerd bij de Inspectie, terwijl er meerdere of andere personen permanent en daadwerkelijk leiding geven.

#### **5.2.4 Chauffeur**

Een veelgehoord geluid is dat buschauffeurs moeilijk te werven zijn. De branche heeft te kampen met vergrijzing, de gemiddelde leeftijd van de chauffeurs ligt op circa vijftig jaar. Daarbij komt dat een relatief lage salariering geen aantrekkingskracht uitoefent op jonge(re) potentiële chauffeurs en de agressie- en geweldincidenten in het OV evenmin.

Iedere vervoerder heeft zowel fulltimers als parttimers in dienst. Over het algemeen ligt het gemiddelde percentage fulltime buschauffeurs op 75 procent. Slechts bij enkele vervoerders komen oproepkrachten in de organisatie voor. Het aantal uitzendkrachten bij de concessiehouders is marginaal te noemen.

Het opleidingsniveau van de chauffeurs ligt gemiddeld op een Vmbo/Mbo. De vervoerders hebben intern vaak ook een opleidingsplan voor de medewerkers. Een vervoerder heeft dit bijvoorbeeld goed geregeld via een jaaropleidingsplan voor de medewerkers. De opleidingen die hier worden gegeven zijn divers en kunnen bestaan uit onder andere rijvaardigheid, Eerste Hulp Bij Ongelukken, een lascursus en omgaan met agressie.

Bij alle vervoerders is geconstateerd dat er voldoende signalering plaatsvindt met betrekking tot bewaking van de geldigheid van chauffeursdocumenten zoals de geneeskundige verklaring en het rijbewijs. Dit wordt veelal door personeelszaken of bedrijfsvoering bewaakt.

#### **5.2.5 Rij- en rusttijden**

Bij geen van de vervoerders is sprake van deugdelijke voorlichting aan chauffeurs over rij- en rusttijden. Bij de meeste vervoerders is de naleving van rij- en rusttijden volledig afhankelijk van de programmering van het geautomatiseerde systeem dat de dienstroosters maakt: als het systeem zegt dat je mag rijden, zal het wel binnen de wettelijke normen zijn. Dit kan onveilige situaties opleveren. De instructie bij één vervoerder was gebaseerd op verouderde regels over rij- en rusttijden. Geautomatiseerde systemen die veelal gebruikt worden bij roosters zijn Perdes en Hastess, deze systemen hebben een signalerende functie. Bij het ruilen van diensten van chauffeurs komt het wel eens voor dat een signalering van het systeem handmatig aan te passen is. Een van de vervoerders heeft een systeem dat geen

signalerende functie heeft bij overtreding van de rij- en rusttijden. De dienstroosters worden bij veel vervoerders ter goedkeuring voorgelegd aan de dienstroostercommissie en de ondernemingsraad.

### 5.2.6 Concessie

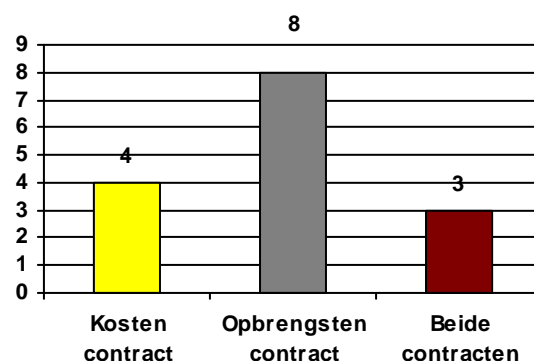
#### Contracten

In de Marktobservatie worden verschillende soorten concessiecontracten toegelicht: *"Grofweg zijn er in de markt twee soorten contracten te onderscheiden: een kostencontract (ook wel productiecontract genoemd) en een opbrengstencontract. In een kostencontract omschrijft de concessieverlener nauwgezet voor hoeveel dienstregelingen er geboden moet worden en aan welke andere eisen een vervoerder moet voldoen. Vrijwel het enige waarop geconcurrerd kan worden is de prijs: degene die het vervoer het goedkoopst aanbiedt, krijgt de concessie en ontvangt vervolgens het vaste geoffreerde bedrag als vergoeding. De opbrengstverantwoordelijkheid (inkomsten uit reizigers) ligt geheel bij de concessieverlener. De concessieverlener neemt ook de zogenaamde ontwikkelfunctie volledig op zich (doet bijvoorbeeld zelf de marketing om het reisgebruik te stimuleren).*

*Bij een opbrengstencontract wordt de vervoerder beloond op basis van de reizigerskilometers die de vervoerder weet te behalen. De vergoeding staat dus niet van tevoren vast, maar indien er meer reizigerkilometers worden gemaakt worden naar rato meer opbrengsten verkregen. Bij een opbrengstencontract zorgt de vervoerder vaak zelf voor de marketing en groei van het aantal reizigers (ontwikkelfunctie)."*

Het merendeel van de vervoerders heeft een opbrengstencontract. Bij enkele vervoerders is sprake van een combinatie van beide soorten contracten. In figuur twee is het gebruik van de soorten contracten weergegeven.

Figuur 2



Wanneer we kijken naar technische veiligheid zien we geen duidelijke verschillen tussen de eerder beschreven contractvormen (kostencontracten en

opbrengstencontracten). OV-autoriteiten verwachten niet dat hierbij bezuinigd wordt op materieel of veiligheid, zo blijkt uit de Marktobservatie. Het beeld van de Inspectie is echter dat wel het gevaar bestaat dat onderhoud een van de eerste posten is waarop wordt bezuinigd in slechte tijden. Daarbij maakt de Inspectie uit de interviews op dat het toezicht door de concessieverlener op onderhoud van materieel niet overal voldoende is. Wel komt het in veel gevallen voor dat een concessieverlener nieuwe bussen eist bij de start van een concessieperiode. Soms is dit expliciet, soms impliciet. Zo kan het stellen van bijvoorbeeld milieueisen (roetfilters, aardgasbussen) leiden tot de aanschaf van nieuwe bussen, wanneer alleen daardoor kan worden voldaan aan deze eisen.

Overige gunningcriteria betreffen onder meer eisen aan het materieel zoals lagevloerbussen, verzorging van reisinformatie, aanwezigheid van camera's in verband met sociale veiligheid, eventuele garanties van de vervoerder (bijvoorbeeld punctualiteit) en de inspanningen die verricht worden om meer reizigers te trekken.

### **Veiligheid**

Met name de aanlooptijden naar verlening van de concessie zijn problematisch. Als blijkt dat een concessie verleend gaat worden, moet in korte tijd veel geregeld worden, waardoor vervoerders in de problemen kunnen komen. De vervoerders zien mogelijkheden in de concessie als vehikel om veiligheid mee te borgen, maar tegelijkertijd is er veel kritiek op het concessiesysteem, bijvoorbeeld vanwege de verhouding tussen prijs en kwaliteit. Een constatering die enkele vervoerders doen, is dat concessieverstrekkers zich op de kostenvoorwaarden richten, terwijl zij vinden dat in eerste instantie de kwaliteitsvoorwaarden voorop zouden moeten staan. Een aantal concessiehouders geeft aan, dat indien er onduidelijkheid bestaat over de voorzetting van de huidige concessie, het onderhoud in sommige gevallen minder wordt. Deze onzekerheid brengt met zich mee, dat het personeel vreest voor zijn baan en daardoor minder betrokken is. Daarentegen merken andere concessiehouders op dat door de aanscherping van de richtlijnen er wel extra bijgedragen wordt aan de veiligheid in het OV.

### **Onderaanneming**

Alleen de gemeentelijke vervoerders geven aan het vervoer niet uit te besteden aan derden. Bij de overige vervoerders gebeurt dit zowel onderling, dus onderaanneming door een ander OV-bedrijf, als aan derden. De mate waarin onderaanneming voorkomt verschilt per vervoerder. Soms worden complete lijnen uitbesteed. Uit de interviews blijkt van tenminste twintig vervoerders die als onderaannemer opereren. Mogelijk zal op langere termijn een verscherping van de eisen in de concessie, zoals de OV-chip, lagevloerbussen en de roetfilters, onderaanneming door derden moeilijker maken.

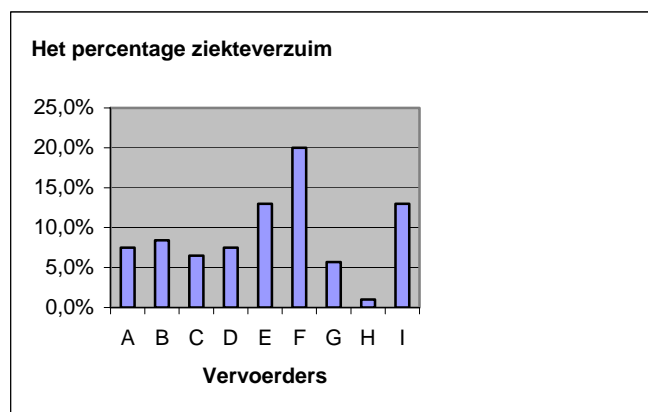
Uit de Marktobservatie blijkt van onderaanneming in het openbaar busvervoer op grote schaal: *"Vervoerders geven aan dat de trend is om onderaanbestedingen in steeds grotere pakketten uit te besteden, in plaats van het uitbesteden van losse*

*lijnen of uitbesteden voor slechts bepaalde uren van een dag. Door dit fenomeen zijn er touringcarbedrijven waarbij bijna éénderde van de busvloot bestaat uit openbaar vervoerbussen."*

### 5.2.7 Planning

Planning van ritten en personeel is een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering binnen OV-bedrijven. Over het algemeen is het beeld van de interviewers dat de zaken rondom de planning goed geregeld zijn. Zo leveren (tijdige melding van) stremmingen en het wisselen van diensten tussen chauffeurs nagenoeg geen problemen op. Nevenactiviteiten van chauffeurs zijn slechts na toestemming van de werkgever toegestaan. Uit de interviews bleek dat monitoren op dit onderdeel lastig is. De regels over 'samenloop' van arbeidstijden zijn bekend. Bij samenloop van verschillende diensten waarop een ander arbeidstijdenregime van toepassing is, of bij samenloop van verschillende arbeidstijdenregimes binnen één dienst, gelden bijzondere regels voor arbeidstijden. Deze regels zijn overigens vooral bekend bij de planners, de chauffeurs zijn over het algemeen minder goed geïnformeerd over rij- en rusttijden.

Het ziekteverzuim levert de vervoerders in het algemeen geen problemen op. Het gemiddelde ziekteverzuim onder de bezochte bedrijven ligt rond de negen procent en is berekend op het totaal aantal chauffeurs per bezochte vestiging. Het ziekteverzuim wordt bij alle bedrijven veelal in stand gehouden door de langdurig zieken. Eén vervoerder is hier een uitschieter met circa twintig. Er wordt veelal gestuurd op het korte ziekteverzuim. Bij een andere vervoerder is het ziekteverzuim slechts één procent. De vervoerder verklaart dit zelf door het vele persoonlijke contact tussen de leiding en de chauffeurs en doordat de besluiten die worden genomen, uitvoerig worden besproken met de medewerkers. Het betreft echter een klein bedrijf ten opzichte van de andere onderzochte bedrijven.



### 5.2.8 Calamiteiten/ongevallen

De meldingsplicht op grond van de Arbowet is bekend bij de vervoerders. Verder is de (interne) melding van en procedures rondom ongevallen goed geregeld. Eén

vervoerder kan als voorbeeld dienen met het gebruik van een PDA-systeem voor deze zaken. Bij vrijwel iedere vervoerder werd overigens gemeld dat procedures aan vernieuwing onderhevig zijn. De vervoerders maken veelal gebruik van volgsystemen zodat deze bij ongevallen weten wat de locatie is. Hierbij zijn de meest gebruikte systemen Invox en Be-wise.

Alle vervoerders hebben een zogenoemde centrale verkeersleiding (CVL), die bij een calamiteit of ongeval de hulpdiensten inschakelt en bij de verdere afhandeling een coördinerende en ondersteunende rol heeft. Twee vervoerders maken daarnaast nog gebruik van een eigen zogenoemd handhavingsteam. Eén van de vervoerders beschikt over een calamiteitenwachtdienst die wordt ingeschakeld bij ongevallen of calamiteiten met ernstig letsel. Bij alle vervoerders is er bij ongevallen sprake van dossieropbouw. In een aantal gevallen worden de ongevaldossiers geanalyseerd om daar lering uit te trekken.

### **5.3 Eerdere bedrijfsinspecties naar rij- en rusttijden**

Van de huidige OV-bedrijven zijn in de jaren 2005 tot en met 2007 dertien bedrijfsinspecties naar rij- en rusttijden verricht bij zes verschillende bedrijven. De overtredingen die tijdens deze inspecties geconstateerd zijn, betreffen de wekelijkse en dagelijkse rusttijden. De oorzaak van deze overtredingen was veelal het gevolg van dienstruiling.

Wat hierboven is genoemd over rij- en rusttijden wordt bevestigd door het beeld van de naleving daarvan door OV-bedrijven. Uit de inspectieverslagen van genoemde inspecties blijkt dat bij elke bedrijfsinspectie ten minste enkele overtredingen worden geconstateerd. Dit betreft met name overtredingen van de wettelijk verplichte minimum rusttijd. Het hogere aantal overtredingen dat is geconstateerd bij bedrijfsinspecties na april 2007 is te verklaren door nieuwe regels die per die datum van kracht zijn. Voor april 2007 mocht een minimale dagelijkse rusttijd van elf uur worden gesplitst in blokken van vier uur en acht uur. Na april 2007 mag deze rusttijd alleen nog worden gesplitst in blokken van drie uur en negen uur. Gelet op het aantal overtredingen in verhouding tot het aantal chauffeurs en de gecontroleerde werkdagen is het beeld genuanceerd. Zie bijlage 3 voor een overzicht van de resultaten.

Van de zijde van FNV komen geluiden dat de pauzes van de chauffeurs onder druk komen te staan doordat de pauze gebruikt wordt om door te rijden om toch volgens de dienstregeling te kunnen rijden. Hierdoor zijn chauffeurs eerder genoodzaakt om sneller te rijden om toch de tijden te halen, zo blijkt uit de Marktobservatie.

## 5.4 Ongevallen

De resultaten van het onderzoek op basis van cijfers van DVS leveren slechts in het algemeen een beeld op van ongevallen in het busvervoer. De analyse betreft alle bij DVS geregistreerde ongevallen met dodelijke afloop in de jaren 2001 t/m 2006, waarbij een bus betrokken is. In totaal 108 ongevallen, 244 betrokken partijen (waarvan 109 bussen) en 111 dodelijke slachtoffers. Bij een ongeval kunnen meer partijen betrokken zijn en per partij kunnen meer slachtoffers gevallen zijn. Enkele belangrijke feiten:

- De meeste dodelijke slachtoffers vallen onder fietsers en voetgangers; de meeste ongevallen gebeuren binnen de bebouwde kom. Hieruit kan mogelijk de conclusie worden getrokken dat dit ongevallen betreft in het openbaar busvervoer.
- In bijna de helft van de gevallen is de bus geregistreerd als vermoedelijke veroorzaker.

Naar verwachting levert het vervolgonderzoek, gespecificeerd naar deelmarkten, een duidelijker beeld op van de geregistreerde ongevallen in het openbaar busvervoer.

Uit de actorenanalyse van DGP kwam naar voren dat ongevallenonderzoek van belang is voor het opbouwen van een wetenschappelijk bruikbare casuïstiek. Dat onderzoek kan op verschillende niveaus plaatsvinden. Op justitieel niveau vindt het strafrechtelijke onderzoek plaats. Kenmerk hiervan is dat de schuldvraag centraal staat en de toedracht slechts dient om de schuldvraag eenduidig vast te stellen. Op inspectieniveau vindt het procesmatige onderzoek plaats. De toedracht staat hierin centraal, waarbij deze wordt geplaatst in de bestaande wet- en regelgeving en de vastgestelde bedrijfsprocessen.



## 6 Conclusies en aanbevelingen

### 6.1 Inzicht in de naleving

Voor het verkennend onderzoek naar de naleving zijn technische bedrijfsinspecties gedaan, interviews gehouden met de geïnspecteerde OV-bedrijven en eerdere bedrijfsinspecties naar rij- en rusttijden in het openbaar vervoer geanalyseerd. Hiermee is inzicht verkregen in de naleving van de voertuigtechnische regelgeving, de rij- en rusttijdenregelgeving en in de arboregelgeving, voor zover gerelateerd aan ongevallen. Tevens is hiermee inzicht verkregen in de bedrijfsvoering, meer specifiek in het personen- en voertuigmanagement. Op grond hiervan kan een uitspraak worden gedaan over de status van veiligheid in het OV.

#### 6.1.1 Inzicht in de naleving van voertuigtechnische regels

Uit de resultaten blijkt dat de onderzochte vervoerders over het algemeen voldoen aan de gestelde wettelijke eisen voor materieel (techniek). Hoewel er overtredingen zijn geconstateerd, acht de Inspectie nader onderzoek daarnaar niet noodzakelijk; de naleving daarvan lijkt voldoende. Dit beeld is in tegenstelling met de verwachting die werd gewekt door de inspecties bij Arriva in Den Bosch en Connexxion in Arnhem. Steekproefsgewijze inspecties blijven derhalve wel noodzakelijk, als ook adequate reactie op signalen. Zo heeft het optreden van de Inspectie bij Arriva in Den Bosch een positieve beweging in de naleving van de regels bij de overige OV-bedrijven bewerkstelligd, zo blijkt uit de interviews die in het verkennend onderzoek zijn gedaan. De Inspectie is een welkome en tegelijkertijd een gezaghebbende gesprekspartner als het gaat om toezicht op veiligheid in het personenvervoer.

#### aanbeveling

De Inspectie acht wel een vervolgonderzoek naar onderaanneming in het openbaar vervoer noodzakelijk. Daarmee kunnen de uitkomsten van de technische inspecties uit het verkennend onderzoek worden gestaafd. Nu zijn immers de bussen gecontroleerd van de OV-bedrijven, terwijl in een groeiend aantal gevallen bussen van andere ondernemingen rijden. Met name aan onderaanneming aan derden, niet OV-bedrijven, zijn risico's verbonden.

#### 6.1.2 Inzicht in de naleving van rij- en rusttijden regels

Ook de naleving van de wettelijke eisen voor rij- en rusttijden lijkt voldoende. Hoewel uit iedere geanalyseerde bedrijfsinspectie blijkt van overtredingen wordt dit beeld genuanceerd door verhouding tussen het aantal chauffeurs en de gecontroleerde werkdagen. Uit de interviews is wel gebleken dat de voorlichting over de rij- en rusttijden onder de maat is. Juist omdat het complexe materie is, moet hier meer aandacht aan worden besteed. OV-bedrijven moeten ook zelf meer achteraf, na het opstellen van dienstroosters en invullen van de planning,

controleren of aan de wettelijke eisen is en wordt voldaan. Nu wordt nog teveel vertrouwd op de signaleringfunctie van het geautomatiseerde planningsysteem.

### **aanbeveling**

De Inspectie constateert dat chauffeurs in het openbaar vervoer meer moeten worden voorgelicht over rij-en rusttijden. De eerste verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de vervoerders zelf. Vanzelfsprekend is hiervoor informatie ter beschikking bij de Inspectie Verkeer en Waterstaat.

#### **6.1.3 Inzicht in de naleving van arbo regels**

De eisen voor melding en registratie van ongevallen worden door alle vervoerders nageleefd. Meldingsplichtige ongevallen worden gemeld en deze en andere ernstige ongevallen worden geregistreerd in een lijst. Bij vrijwel alle vervoerders is ook voor de nazorg bij ongevallen uitgebreid aandacht. Voor nazorg gelden overigens geen wettelijke eisen.

## **6.2 Inzicht in de bedrijfsvoering**

Van wezenlijke waarde is het inzicht dat de Inspectie heeft verkregen in de bedrijfsvoering, meer specifiek in het personen- en voertuigmanagement. Hier ziet de Inspectie mogelijkheden tot verbetering. Veiligheid moet dieper verankerd worden in de bedrijfsvoering. Individuele beslissingen bepalen nu te veel het beleid, bijvoorbeeld met betrekking tot (preventief) onderhoud, terwijl andere betrokkenen of soms zelf het management niet op de hoogte is. De hierna volgende aanbevelingen hebben daarom met name betrekking op de bedrijfsvoering.

### **6.2.1 Onderaanneming**

Vrijwel bij alle niet gemeentelijke vervoerders is er sprake van onderaanneming. Van een 'collega' OV-bedrijf kan worden verwacht dat er voldoende expertise is en dat aan alle eisen die aan een openbaar vervoerder worden gesteld, wordt voldaan. Bij andere personenvervoerbedrijven (taxi, touringcar) is dat niet vanzelfsprekend. Zo is bijvoorbeeld de vergunningplicht bij onderaanneming onduidelijk voor betrokken partijen. Bij een van de vervoerders wordt een taxibedrijf ingehuurd om bij uitval van bussen te rijden met een achtpersoonsbus. Bij het verrichten van openbaar vervoer met kleine bussen dient men in bezit te zijn van een vergunning voor het verrichten van collectief personenvervoer (CPV). Bij nader onderzoek bleek dat het desbetreffende taxibedrijf niet in bezit is van een CPV-vergunning.

### **aanbeveling**

Hierboven werd al in het kader van de naleving van voertuigtechnische regels de aanbeveling gedaan om een vervolgonderzoek te doen naar onderaanneming.

### **6.2.2 Veiligheid en concessies**

Antwoorden van vervoerders op de vraag of het concessiesysteem bijdraagt aan de onveiligheid in het OV door bezuiniging op onderhoud zijn divers. Een duidelijk causaal verband met concessieverlening en vervanging voertuigen werd aangetroffen bij een vervoerder, waar ernstige gebreken (remmen/wielophanging) bij een bus werden geconstateerd. Als reden hiervoor werd opgegeven dat vanwege het aflopen van de concessie niet meer geïnvesteerd werd in een voertuig dat toch vervangen zou worden. Het onderhoud en de registratie daarvan lieten bij deze oude bussen te wensen over.

Een ander verband blijkt uit de constatering dat met name de aanlooptijden naar verlening van de concessie te kort zijn voor de vervoerders. Als blijkt dat een concessie verleend gaat worden, moet in korte tijd veel geregeld worden, waardoor vervoerders in de problemen kunnen komen. Met het oog hierop is, vooruitlopende op de definitieve gunning, de concessie in een aantal gevallen reeds onderhands gegund. Zo kon de betreffende vervoerder reeds werken aan de vervanging van het materieel na de bekendmaking van de onderhandse gunning. De vervoerder gaf aan dat indien er geen sprake was geweest van deze onderhandse gunning de periode voor de aanschaf van nieuwe bussen te kort zou zijn.

#### **aanbeveling**

Op dit moment lijkt het toezicht op de kwaliteit en (veiligheid)eisen van de concessie, nadat deze is verleend, onvoldoende. Een vaste methodiek om de uitvoering van de concessie te monitoren zou hierin verandering kunnen brengen. Behulpzaam hierbij is bijvoorbeeld handreiking 'Sleutels voor concessiebeheer' van KPVV. De Inspectie acht het wenselijk om samen met betrokken partijen te komen tot verbetering van het toezicht, waarbij de betrokkenheid van de Inspectie is gericht op de veiligheid.

### **6.2.3 Vakbekwaamheid en onderhoudsmanagement**

Bedrijven die het onderhoud hebben uitbesteed aan TSN hebben een onderhoudcontract tot het einde van de concessie. Bij deze bedrijven is het onderhoud dus voor een groot deel gewaarborgd. Bezuiniging op onderhoud is minder waarschijnlijk, omdat het onderhoud vaststaat tot het eind van de concessie. Bij bedrijven die het onderhoud in eigen beheer hebben bestaat eerder het gevaar te bezuinigen op dit onderhoud, omdat hieraan geen overeenkomst ten grondslag ligt. Tevens hebben we gezien dat de bewaking c.q. kwaliteitszorg hier te wensen over laat. Eén vervoerder is hierbij een positieve uitzondering op de regel.

De staat van onderhoud van de voertuigen is dikwijls afhankelijk van de degene die de daadwerkelijke en permanente leiding heeft binnen de vervoersonderneming. Gedurende het verkennend onderzoek is gebleken dat degene die daadwerkelijk de leiding heeft binnen de vervoersonderneming niet altijd in bezit is van het vereiste vakdiploma voor busondernemers. Maar ook andersom geldt: is degene die het

vakdiploma heeft, en daarmee geacht wordt (ook) opgeleid te zijn voor voertuigmanagement, ook degene die permanent en daadwerkelijk leiding geeft in het bedrijf? Meerdere personen binnen de vestiging moeten beschikken over het vakdiploma om zo meer inzicht te verkrijgen in het voertuigmanagement en daarmee de veiligheid beter te waarborgen.

**aanbeveling**

De Inspectie acht nader onderzoek nodig naar de materiele invulling van de wettelijke vakbekwaamheidseis, met het oog op onderhoudsmanagement. Daarmee wordt meer inzicht verkregen in de situatie bij de OV-bedrijven wat betreft vakbekwame leidinggevenden en kan langs de weg van de wettelijke eis van vakbekwaamheid worden gestuurd op een betere en veiligere bedrijfsvoering.

## 7 Bijlage 1: Arriva Den Bosch

Onderstaand is in het kort de casus 'Arriva', de inspectie-actie en de aanleiding daartoe beschreven. Tevens is een media-analyse opgenomen.

### 7.1 Casus

Op basis van de berichten in de media, de binnengekomen klachten, berichten uit de branche alsmede de resultaten van eerdere controles in het verleden op Arriva, heeft de Inspectie het openbaar vervoerbedrijf Arriva op 17 februari 2007 onderworpen aan een grondige bedrijfsinspectie. 22 van de ongeveer 100 operationele bussen werden onderzocht op de technische staat. Van deze 22 bleken 20 bussen technisch onveilig te zijn. Van één bus was de APK verlopen.

Op Arriva is bestuursdwang toegepast dat wil zeggen dat op grond van de inspectieresultaten het vervoer met bussen met een keuringbewijs ouder dan een half jaar werd belet. Daarbij zijn de volgende afspraken gemaakt:

- de afgekeurde bussen moeten worden herkeurd alvorens deze weer ingezet worden voor het OV.
- alle bussen, die nog een geldige APK hebben van zes maanden, dienen vervroegd te worden gekeurd voor een technische keuring door de RDW.
- bij de herkeuringen en de vervroegde APK moet het functioneren van de deuren ook worden meegenomen.

Arriva reageerde geschokt op de hierboven genoemde resultaten omdat zij de bussen onlangs door het gecertificeerd bedrijf TSN (dochteronderneming van Connexion) hadden laten keuren. Zij hebben toegezegd alles in het werk te stellen om de veiligheid van zowel hun werknemers als van de reizigers tot een acceptabel veiligheidsniveau te brengen en dit niveau minimaal te waarborgen. De media heeft hier veel aandacht besteedt. Deze inspectie-actie heeft aangetoond dat de rol van de Inspectie van Verkeer en Waterstaat zeer nuttig is geweest.

### 7.2 Memo media-analyse Arriva

#### Doel

Doel van deze memo is een media-evaluatie van de onaangekondigde controles op Arriva-bussen in Oost-Brabant. Als ijkmoment is gekozen voor de periode van 12 tot en met 21 februari 2007. Hierdoor komt zowel een aantal dagen voor als na de handhavingactie van de inspectie op zaterdag 17 februari aan bod.

#### Prelude

Eind 2006 verleent de provincie Noord-Brabant een concessie aan Arriva voor Oost-Brabant. Dit leidt al snel tot problemen tussen de directie van Arriva en haar werknemers. FNV Bondgenoten schrijft een brandbrief aan de Arbeidsinspectie, ministerie van Verkeer en Waterstaat, Tweede Kamer, Arriva-directie en provincie. Er is een werkonderbreking op maandag 12 februari. Directe aanleiding is een chauffeur die tot stilstand komt midden op een kruispunt omdat de remmen niet werken. Deze actie haalt 's avonds NOVA.

De volgende dag, dinsdag 13 februari, heeft de actie de media breed gehaald. Arriva erkent te werken met oudere bussen omdat de provincie de concessie laat heeft toegekend. Nieuwe bussen zijn in bestelling. „Maar de huidige bussen zijn veilig en onlangs nog gekeurd door een gerenommeerd bedrijf.” FNV Bondgenoten geeft daarop te kennen te spreken met de inspectie over de situatie. In een reactie aan het ANP zegt Hoofdinspecteur Heleen Mosselman dat op basis van signalen verscherpt toezicht geldt.

De volgende dag, woensdag 14 februari, meldt FNV Bondgenoten een goed gesprek te hebben gehad met de inspectiediensten. „Die zullen optreden. Vandaar geen acties meer.” Wel meldt de regionale pers dat Arriva enkele bussen in de stalling houdt. Dit zou tot uitval van busdiensten kunnen leiden. De provincie bij monde van gedeputeerde Eric Janse de Jong (CDA) vreest achteruitgang van de dienstverlening en dreigt daarom met boetes. Arriva ontkent dat er gevolgen zijn voor de dienstregeling en dat er bussen binnenblijven in verband met het verscherpte toezicht van de inspectie. Daarna blijft het enkele dagen stil in de media.

In de zaterdagbijlage van 17 februari doet het Eindhovens Dagblad verslag van een evaluatie door het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE). De problemen van Arriva in diverse delen van het land staan volgens SRE niet op zichzelf. Ze tonen aan dat aanbestedingen in het stads- en streekvervoer beheerst moeten verlopen en dat werknemers, provincie en bedrijfsleven gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen. De Eindhovense regio moet leren van wat er nu allemaal mis gaat in Oost-Brabant.

### **De handhavingactie**

Diezelfde zaterdag start 's ochtends een bliksemactie van de inspectie, RDW en KLPD in Den Bosch naar de technische staat van Arriva-bussen. In de loop van de middag krijgt de regionale media hier lucht van. Persvoorlichting van de inspectie is aanwezig op het RDW-keuringsstation om journalisten procedurele informatie te geven. Later op de dag melden de landelijke media zich telefonisch. Er wordt toegezegd dat ze op een later moment de resultaten zullen ontvangen. Later blijkt dat 21 van de 22 bussen zijn afgekeurd en dat er bestuursrechtelijke maatregelen zullen volgen. Dit wordt gemeld in een persbericht. Het NOS Journaal neemt het item om 20.00 uur groot mee.

Op zondag 18 februari volgt een radioprogramma van NOS Radio 1 waarin zowel de directeur van Arriva als Heleen Mosselman van de inspectie hun visie op de zaak geven. RTL Nieuws maakt die dag melding van de implicaties voor Carnaval. Arriva zegt geschrokken te zijn van de resultaten van de handhavingactie maar zal de dienstregeling met Carnaval overeind houden. „Het is kwalijk dat we blijkbaar reizigers in gevaar hebben gebracht. Kennelijk bestaat er een verschil in onze norm en die van RDW.”

Op maandag 19 februari is er nog steeds veel aandacht van de media. De provincie dreigt met boetes en in het uiterste geval intrekking van de gunning. Algemeen directeur O. Hettinga van Arriva zegt “te balen van de situatie”. De bussen zijn volgens hem onlangs nog gekeurd. Hij noemt de kritiek van de provincie een “dolkstoot in de rug”. „We hebben de concessie razendsnel ingevuld.” Ook Tweede Kamerlid J. Mastwijk (CDA) pleit in De Telegraaf voor boetes. „De actie van IVW sneed kennelijk hout. Het is goed dat IVW naar aanleiding van de klachten is opgetreden.” Er moet volgens hem goed worden gekeken naar aanbestedingen. Heleen Mosselman zegt dat voorlopig een flink aantal bussen niet de weg op mag en dat de zaak verder wordt uitgewerkt; doel is om in 2007 een verkennend onderzoek te doen naar het openbaar busvervoer.

### **Polemiek en achtergrondfase**

Op dinsdag 20 februari reageren twee belangrijke keuringsbedrijven, TÜV Nederland en Dekra op de bewering van Arriva dat er kennelijk meerdere normen zijn. „Er is maar één norm en dat is de APK-norm”. FNV Bondgenoten hernieuwt de aanval: „Arriva is een prijsvechter die over de ruggen van werknemers en reizigers een concessie binnenhalen. We zijn blij dat we gelijk krijgen maar eigenlijk is het bedroevend dat IVW alleen reageert als we aan de bel trekken. Ook bij andere busbedrijven zijn problemen.” IVW reageert door te stellen al eerder plannen bekendgemaakt te hebben om het gehele stads- en streekvervoer te onderzoeken. Dat gaat dit jaar ook gebeuren. Timing en keuze van Arriva zijn echter tegen de achtergrond van de signalen geen toeval.

Dezelfde dag houdt Arriva een persconferentie in Heerenveen. De persconferentie krijgt om 20.00 uur aandacht op het NOS Journaal. Arriva zegt dat zij en keuringsbedrijf Techno Service Nederland fouten hebben gemaakt. „We zijn opportunistisch bezig geweest. Daarom herkeuren we alle bussen volgens aangescherpte normen om alle twijfel bij de klant weg te nemen.” Beschuldigingen van de vakbond dat ze al langer zouden weten dat er veiligheidsproblemen zijn, worden afgewezen. Ook de provincie heeft overigens volgens Arriva boter op het hoofd. „Ze wist wel degelijk dat we met oud materieel reden en accepteerde dat omdat we in 2008 met milieuvriendelijke bussen zouden gaan rijden.” FNV Bondgenoten is bij de persconferentie en reageert met “dit is een slap verhaal”. „Ze bagatelliseren de feiten.”

Op woensdag 21 februari evalueert de pers. Er staat die dag een achtergrondverhaal in de Volkskrant en de NRC. De Volkskrant meldt dat de gewraakte bussen lange tijd in de wei hebben gestaan en bedoeld waren voor de verkoop aan Afrika en Oost-Europa. Met het onderhoudsbedrijf van Arriva, dat een dochter is van Connexxion, kun je volgens experts alle afspraken maken die je wilt, aldus de Volkskrant. In de NRC komen diverse partijen aan het woord. Rikus Spithorst van reizigersvereniging Rover, die in een eerdere publicatie Arriva "de Aldi van het streekvervoer" noemt, neemt het nu op voor de directie van hetzelfde bedrijf: „Brabant is een kneus. Ze heeft zich te lang aan het lijntje laten houden door Connexxion. Arriva stond voor onbegonnen werk. Ze zetten uitzendkrachten in of huren andere bedrijven in. Dat vinden vakbonden niet leuk."

### **Conclusie**

De vakbond start de media-aandacht op. De directie van Arriva weet dat. Ze suggereert zelfs dat FNV Bondgenoten een "plukbus" (een bus die voor reparatieonderdelen wordt gebruikt) heeft ingezet om in de NOVA-uitzending te komen.

Door de controverse tussen directie en vakbond kwam het onderliggende thema aanbesteding van het stads- en streekvervoer en het toezicht daarop slechts matig aan bod.

De inspectie is niet meegegaan in de constatering van Rover en vakbond dat er signalen waren dat er meer aan de hand is in het stads- en streekvervoer. Er is gekozen voor de opstelling dat nader onderzoek nader licht moet brengen op de zaak.

Arriva staat vanaf het begin onder grote mediadruk en is daardoor, zeker in het begin, nauwelijks in staat om de gemoederen te bedaren.

Willard Elissen, sr. persvoorlichter



## 8 Bijlage 2: Checklist

P-nummer  
Naam onderneming  
Rechtsvorm  
Straat/Postbus en nr.  
Postcode en Plaats  
KvK-nr.  
Aantal gecontroleerde voertuigen  
Bezoekdatum

N.V.  
Straat nr

1. Heeft men buiten het openbaar vervoer andere activiteiten?

Nee

Ja, namelijk:  Besloten busvervoer  
 Internationaal vervoer  
 Anders nl.

2. a. Worden de OV bussen nog voor andere activiteiten ingezet naast het openbaar vervoer?

Nee

Ja, namelijk:  Besloten busvervoer  
 Internationaal vervoer  
 Pendelvervoer  
 Discovervoer  
 Leerlingenvervoer  
 Anders nl. Verhuur etc.

b. Zo ja, hoe vaak worden de OV bussen voor andere activiteiten ingezet?

Toelichting

### Voertuig/onderhoud

3. Zijn de eventuele gebreken n.a.v. de technische inspectie verholpen?

Ja

Nee  vanwege

4. Hoe is het met de bewaking van de APKdata gesteld?

Goed, de bewaking verloopt ordelijk en de APKdata zijn up to date.  
 Slecht, de bewaking verloopt onoverzichtelijk en de APKdata zijn niet up to date.

Toelichting:

5. Uit hoeveel voertuigen bestaat uw wagenpark en in hoeverre zijn deze eigendom van het bedrijf?

Aantal voertuigen:

Toelichting:

6. Hoe of wanneer vindt er onderhoud plaats op uw wagenpark?

- Preventief  
 N.a.v. melding chauffeurs of schadegevallen  
 Beiden  
 Anders nl.

7. Onderhoud wagenpark is:

- In eigen beheer  
 Uitbesteed  
 Beiden  
 Anders nl.

Toelichting: Bewaking onderhoud, onderhoudscyclus bij 22.500km etc etc.etc.

#### Vakbekwaamheid

8. Wie is binnen de onderneming de vakbekwame persoon?

Naam vakbekwame persoon:

Geb.dat. :

Op grond van:

9. Berust de permanente en daadwerkelijke leiding (PDL) bij de vakbekwame persoon?

Getrapte vakbekwaamheid

10. Hoe zorgt de verantwoordelijke medewerker/vakbekwame persoon dat hij en het personeel op de hoogte blijven van wet- en regelgeving onder andere op het gebied van milieu, voertuigeisen en van ATW en ATB-v?

#### Chauffeur

11. In wat voor dienstverbanden neemt u chauffeurs in dienst?

- Fulltime
- Parttime
- Oproepkracht
- Anders, nl.

12. Aan welke opleidingseisen moeten de chauffeurs voldoen?

13. Wat doet de onderneming aan scholing?

Cursus, extra opleiding etc.

14. Hoe ziet de leeftijdsopbouw van de chauffeurs eruit?

15. Hoe bewaakt u de geldigheid van documenten?

#### Rij- en rusttijden

16. Hoe worden de arbeids-, rij- en rusttijden geregistreerd, bewaakt en gecontroleerd?

17. Hoe worden de chauffeurs voorgelicht over rij- en rusttijden?

#### Concessie

18. Van wat voor een soort contract is er bij de concessiehouder sprake?

- Kostencontract (ook wel productiecontract genoemd)
- Opbrengstencontract

19. Vind U dat het concessiesysteem in het openbaar vervoer bijdraagt aan de veiligheid c.q. onveiligheid binnen het OV?

Toelichting: Hoe zou u het anders willen zien of hoe juist niet?, oplossing etc.

20. Wordt het vervoer uitbesteed aan derden (onderaannemer)?

- Nee
- Ja, aan de volgende bedrijven:  
ondernemingen

21. Hoe wordt de kwaliteit bewaakt (voertuig, chauffeur, proces) en worden hier nog veiligheidseisen aan gesteld vanuit de concessieverstrekker en vanuit de

onderneming?

Toelichting:

### Planning

22. a. Wie zijn bevoegd tot het geven en wijzigen van werkopdrachten?

Naam:

Telefoonnummer:

b. Hoe is bekend gemaakt wie er bevoegd zijn tot het verstrekken en wijzigen van werkopdrachten?

- Is afgesproken, algemeen bekend
- Is vastgelegd in het bedrijfshandboek
- Is vastgelegd in het chauffeurshandboek
- Is niet expliciet vastgelegd

23. Hoe verloopt de procedure rondom de eigen dienstindeling?

Opstellen eigen dienstindeling of wordt opgelegd door bevoegd persoon? Het in ieder geval beter als het centraal geregistreerd is en er goede communicatie is.

24. Hoe wordt de chauffeur op de hoogte gesteld van eventuele stremmingen?

25. Hoelang van tevoren worden de dienstroosters verstrekt?

26. Mogen chauffeurs op eigen gelegenheid en onder bepaalde voorwaarden afwijken van de werkopdracht?

- Ja, dat wordt aan het inzicht van de chauffeur zelf overgelaten.
- Ja, onder de strikte voorwaarde dat de chauffeur rekening houdt met de ATB-v
- Nee, onder geen voorwaarde, altijd in overleg met bevoegde persoon

Toelichting: Hoe wordt dit bewaakt bijv.??

27. Is er tijdens de rit op gezette tijden contact tussen het bedrijf en de chauffeurs?

- Nee, alleen bij bijzonderheden
- Er is af en toe contact
- Geen bericht is goed bericht

28. Zijn de chauffeurs geïnstrueerd over hoe te handelen bij uitloop van de werkopdracht?
- Nee
  - Ja, mondeling (weten dat er gebeld moet worden)
  - Ja, dat staat vermeld in de instructies

Toelichting:

29. Mogen de chauffeurs nevenactiviteiten hebben dit met het oog op de planning?
- Nee, de chauffeurs mogen geen nevenactiviteiten hebben.
  - Ja, de chauffeurs mogen wel nevenactiviteiten hebben.

Toelichting: Onder bepaalde voorwaarden?

30. Hoe verloopt de procedure m.b.t. ziekmeldingen van chauffeurs?
31. Hoe is het met het ziekteverzuim gesteld en wat zijn over het algemeen de oorzaken?

#### Calamiteiten/ongevallen

32. Hoe verloopt de procedure bij een ongevallenmelding?  
Vermelding gegevens zoals slachtoffers, getuigen en schade  
Welke gegevens worden er geregistreerd soort, aantal. afhandeling, wat wordt er gedaan met de uitkomsten over de oorzaken het proces etc etc.
33. Op welke wijze geeft u invulling aan de meldingsplicht bij ongevallen?
34. Hoe verloopt de procedure bij storingen?
35. Beschikt u over een ongevallendossier?
36. Hoe is de nazorg geregeld in geval van ongevallen/calamiteiten?

## 9 Bijlage 3: Resultaten bedrijfsinspecties OV 2005-2007

periode inspectie (2005-2007)*	soort overtreding	Aantal overtre dingen	Aantal chauf- feurs dienst	Aantal chauf- feurs gecon- troleerd	Aantal werk- dagen gecon- troleerd	percentage overtredingen tov werkdagen	Herhalings onderzoek ja/nee
26-02-07 tot 31-07-07	wekelijkse rust	11	212	212	4000	0,28	Nee
16-03-07 tot 01-08-07	dagelijkse rust	9	276	250	5000	0,18	Nee
16-03-07 tot 01-08-07	wekelijkse rust	56	276	250	5000	1,12	Nee
31-05-06 tot 27-11-06	wekelijkse rust	14	140	140	999	1,40	Nee
25-08-07 tot 27-11-07	dagelijkse rust	4	383	383	5303	0,08	Nee
25-08-07 tot 27-11-07	wekelijkse rust*	23	383	383	5303	0,43	Nee
22-08-05 tot 16-12-05	wekelijkse rust	2	110	25	650	0,31	Nee
22-10-05 tot 22-11-05	wekelijkse rust	2	140	50	788	0,25	Nee
30-07-07 tot 27-08-07	dagelijkse rust	4	124	90	1800	0,22	Ja
27-08-07 tot 27-11-07	dagelijkse rust	5	1372	171	2100	0,24	Nee
27-08-07 tot 27-11-07	wekelijkse rust*	14	1372	171	2100	0,67	Nee
28-10-05 tot 13-04-06	-	0	1079	50	750	0,00	Nee
26-07-07 tot 11-01-08	wekelijkse rust*	7		47	733	0,95	Nee

\*Het hoge aantal overtredingen is te verklaren door nieuwe regels die per april 2007 van kracht zijn.

Datum  
14 oktober 2008  
Rapport  
Veiligheid OV

Pagina  
39 van 39

## Colofon

Uitgever  
Inspectie Verkeer en Waterstaat  
toezichteenheid Personenvervoer  
Datum  
14 oktober 2008  
Contactpersoon  
Mw. drs. W.M.M. Okkerse  
Doorkiesnummer  
(070) 456 27 34  
Fax  
(070) 456 26 28