



Nieuwsbrief

Kenniscentrum Sociale veiligheid & mobiliteit Nummer 42
Januari 2012

Een uniek jaar voor provincie Zuid-Holland

In deze 42ste brief is aandacht voor: Een uniek jaar voor Zuid-Holland, Schelden is niet normaal en Veolia traint zijn chauffeurs. We sluiten af met een aantal korte berichten.

Provincie Zuid-Holland heeft de afgelopen jaren, samen met de regionale vervoerders, hard gewerkt aan een breed programma voor de verbetering van de sociale veiligheid in het regionale openbaar vervoer. Hugo Vegter, beleidsmedewerker sociale veiligheid en consumenten participatie bij de provincie, vertelt met enthousiasme over de pilots die zijn opgezet, de trainingen en het internetprogramma.

Incidenten Gouda

De geweldsincidenten in Gouda in 2008 en 2009 en de grote media-aandacht daaromheen, vormden mede de aanleiding voor de provincie om budget vrij te maken voor verbetering van de sociale veiligheid van het regionale vervoer. Met het budget wil de provincie een kwaliteitsimpuls geven aan de aanpak van de sociale veiligheid. Het programma valt uiteen in vier hoofdlijnen: repressie, detectie (en opvolging), preventie en communicatie.

Repressie

De repressieve insteek heeft de vorm gekregen van verbeterd toezicht op een aantal lijnen. Maar, vult Vegter aan, "om te kunnen bepalen waar dat vooral nodig is, bleek ook een verbeteringslag nodig bij de incidentenregistratie". De ov-medewerkers zijn daarom gestimuleerd en geïnstrueerd om beter te registreren en, bij zwaardere incidenten, om consequenter

aangifte bij de politie te doen. Ook zijn zij geïnstrueerd om bij minder ingrijpende incidenten eerder op te treden, om erger te voorkomen. In het stellen van een norm en het trekken van een grens sluit de benadering aan bij het programma Veilige Publieke Taak (zie artikel 'Schelden is niet normaal').

Detectie

Om duidelijk te maken dat de sociale veiligheid serieus wordt genomen en op grensoverschrijdend gedrag sancties volgen starten twee projecten: de aanpak van spuugincidenten en het ov-lijnverbod. Vegter: "Het bespugen van ov-medewerkers is onaanvaardbaar en moeten we een halt toeroepen". Met een zogenoemde 'spuugkit' wordt spuug van gezicht of kleding gehaald, voor dna onderzoek. Het hanteren van de spuugkit is voorbehouden aan BOA's, die daarvoor dus opgeroepen moeten worden als zich een spuugincident voor doet. Het primaire doel is bewijsmateriaal te verzamelen voor vervolging. Bij een voortvluchtige dader kan worden ingezet op opsporing. Eind 2011 is de spuugkit geïntroduceerd. Het ov-lijnverbod is niet helemaal nieuw - in Rotterdam is het bijvoorbeeld al ingevoerd - maar wel nieuw voor regionaal vervoer. Vegter vertelt met enige trots dat Zuid-Holland hierin voorop loopt.

>>>



>>>

Iemand die driemaal is betrapt op zwartrijden of een A-incident (zwaar incident) veroorzaakt, kan op een bepaalde lijn worden geweigerd. De primeur zal liggen bij de MerwedeLinge lijn.

Voor beide maatregelen is een convenant opgesteld dat eind november jl. is ondertekend. Binnenkort start een pilot van drie maanden. De pilot is een samenwerking tussen Arriva, Connexion, de provincie Zuid-Holland, de politie Zuid-Holland en het OM.

Intensieve samenwerking tussen openbaar vervoerders en politie bestaat al langer in Zuid-Holland. In de nieuwsbrief van juni 2011 werd het Liverpool model al beschreven, waarin Arriva en politie in gezamenlijke acties werken aan verbetering van de sociale veiligheid.

Preventie

De programmalijn 'preventie' krijgt zijn beslag in twee trajecten: de 'straatcultuurtraining' voor toezichthouders (BOA's) en het scholierenprogramma. In de training leren toezichthouders om te gaan met uitdagend groepsgedrag van jongeren. Zij oefenen hun vaardigheden om positief te reageren wanneer jongeren treitergedrag

vertonen. Mooi aan de training is, vindt Vegter, dat er niet in de valkuil wordt gestapt van het stigmatiseren van culturele verschillen. Het maakt niet uit welk accent en welke huidskleur de jongeren hebben, het gaat er om dat zij leren effectief op te treden bij overlast door groepen jongeren, die elkaar opfokken en overtroeven. De toezichthouders zijn positief over de training; eind 2011 is de laatste gegeven.

Vijf G's

In het scholierenprogramma staan vijf G's centraal: Gedrag, Gezicht, Grenzen, Gevolgen en Groepsdruk. Het programma richt zich op scholieren van 13 en 14 jaar en op buschauffeurs. Voor scholieren is een e-learning programma opgezet met een interactieve game en filmpjes waarin de jongeren aan het denken worden gezet over de eigen verantwoordelijkheid. Vegter is blij met de positieve insteek. "Het programma wijst nou eens niet alleen op wat fout is, niet mag en waar de jongeren over de schreef gaan, maar stelt juist vragen over prettig gedrag." Het digitale programma kan door leerlingen op school worden gebruikt. En er zit ook materiaal in voor docenten. De pilot voor dit onderdeel verkeert in de eindfase, in december is het

breed ingezet. Daarnaast zijn lespakketten samengesteld voor buschauffeurs, die voorlichting geven op scholen.

Men realiseert zich dat niet alleen scholieren irritant gedrag kunnen vertonen, maar dat ook buschauffeurs niet altijd even handig met de jongeren omgaan. Om dit te verbeteren is voor hen de training 'reis door puberbrein' opgezet. Deze training is in december gestart.

Verantwoordelijkheid overdragen

De provincie ondersteunt de projecten in de pilotfase. Deze intensieve betrokkenheid, geeft Vegter aan, is bijzonder. "2011 was een uniek jaar voor de provincie!". Na de pilotfase trekt de provincie zich terug. "Het is de verantwoordelijkheid van de vervoerders om bij gebleken succes de projecten over te nemen en in regulier beleid in te bedden." Daarnaast zet de provincie zich in om de uitkomsten breder te verspreiden. Zo is op de landelijke bijeenkomst op 26 januari 2012 aandacht voor het reisverbod en voor de straatcultuurtraining. U kunt zich inschrijven voor deze bijeenkomst via de KpVV-website.

.....

Schelden is niet normaal

In opdracht van het ministerie van BZK deed DSP-groep kwantitatief onderzoek naar de aard en omvang van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Het onderzoeksbureau nam in totaal vijftien beroepen onder de loep, waaronder politie, brandweer, onderwijs, ziekenhuispersoneel en raadsleden. Ook over het treinpersoneel werden gegevens verzameld. Dit alles resulteerde in een aantal heldere overzichten met cijfers en percentages, maar het verhaal achter de cijfers is natuurlijk nog interessanter. Dat is het verhaal van maar liefst 750.000 mensen die in de publieke sector werken en daarover ging het gesprek met de man die het onderzoek leidde: Sander Flight.

Programma Veilige Publieke Taak

Het programma Veilige Publieke Taak werd in 2007 in het leven geroepen om werknemers met een publieke taak beter in staat te stellen hun werk veilig, zonder agressie en geweld te laten uitoefenen. In 2007, 2009 en 2011 is grootschalig landelijk onderzoek gedaan naar de aard en omvang van agressie en geweld en het beleid dat organisaties voeren om dit te voorkomen. DSP-groep voerde dit onderzoek uit in 2007 en 2011 (in 2009 was dit IVA) en heeft nu de resultaten van alle onderzoeken in een handzame, publiek-vriendelijke gratis publicatie samengevat die kan worden gedownload op www.dsp-groep.nl (zoek op 'publieke taak').



>>>



>>>

Agressie en geweld in soorten en maten

De onderzoekers vatten agressie en geweld samen met de term 'ongewenst gedrag' en onderscheiden vijf typen. Schelden, schreeuwen, vernederen en dergelijke vallen in de categorie 'verbale agressie'. Duwen, slaan, schoppen, spugen en aanverwante zaken zijn vormen van fysieke agressie. Dan is er seksuele intimidatie, daarbij gaat het bijvoorbeeld om nafluiten en seksuele opmerkingen maken. Intimidatie is onder druk zetten, chantage, dreigen en discriminatie ten slotte uit zich in opmerkingen over geloof en huidskleur.

Een van de conclusies uit het onderzoek is dat het percentage slachtoffers van agressie en geweld de afgelopen jaren is gedaald: in 2007 werd 66 procent van de werknemers met een publieke taak één keer per jaar of vaker geconfronteerd met ongewenst gedrag, in 2009 daalde dat tot 65 procent en in 2011 was het percentage 59 procent. De doelstelling van Veilige Publieke Taak, namelijk een daling naar 51 procent of minder, is daarmee niet gehaald.

Meest bedreigde beroepsoort

Gevraagd naar wat hij het meest opvallend vindt in dit onderzoek, wijst Sander Flight meteen op de grafiek waar het percentage slachtoffers van agressie en geweld per beroepsgroep staat afgebeeld. "Ik ben nog nooit een onderzoek tegen gekomen met zulke extreme verschillen. Er bestaat een wereld van verschil tussen de beroepsgroepen. Gemeenteraadsleden hebben zo nu en dan te maken met agressie en geweld, terwijl treinpersoneel, de meest bedreigde beroepsoort in het onderzoek, vrijwel dagelijks geconfronteerd wordt met dit gedrag." Verbaal geweld staat bovenaan de lijst (57%), maar fysiek geweld (20%) en intimidaties (19%) komen regelmatig voor.

Het gaat natuurlijk ook over de vraag of mensen het erg vinden. Het onderzoek laat zien dat een op de drie slachtoffers van agressie en geweld er persoonlijke gevolgen van ondervindt – ook bij de NS. Dat aantal is niet mis.

Schelden doet wel zeer

"Je ziet dat verbale agressie verreweg de meest voorkomende vorm is," zegt Flight. "Fysieke agressie komt veel minder voor. Daarmee weet je nog niets over de impact. Je kunt niet zeggen dat verbaal geweld minder erg is. Ze zeggen wel eens: schelden doet geen zeer. Maar schelden doet wel zeer. Alleen is het minder grijpbaar dan fysiek geweld." Ook moeilijker in strafrechtelijke zin – al is het volgens Flight een misverstand dat aangifte doen niets zou uithalen. "Bedreiging is heel ernstig, zeker als de rechter ziet dat hij te maken heeft met een recidivist die er ook nog eens uit ziet alsof hij de dreiging uit zal voeren."



**SCHELDEN
DOET ZEER**

Een grens stellen

Het is essentieel om een norm duidelijk te maken en deze uit te dragen en – dat is het belangrijkste – op te treden als de norm wordt overschreden. Dat de normen en waarden verschuiven en dat we – ook de werknemers met een publieke taak – maar wat toleranter moeten worden, vooral ten aanzien van verbaal geweld, vindt Flight een slechte redenering. Bovendien, de norm is volgens hem helemaal niet verschoven. "Het beantwoorden van de vraag 'wat is normaal?' is helemaal niet zo moeilijk,"

zegt hij. "Voor alle organisaties in het onderzoek is dat zo'n beetje hetzelfde. De omgangsvormen mogen dan per beroepsgroep verschillen, schelden doe je niet. Schelden is niet normaal. Die norm wordt bewust overschreden. Het is een provocatie die vraagt om het stellen van een grens."

De stok achter de deur

Hij gelooft daarom erg in trainingen, in tips en tricks die werknemers helpen om die grens aan grensoverschrijdend gedrag ook daadwerkelijk te stellen. En hij gelooft in het doen van aangifte. "Natuurlijk, maar een heel klein deel van de bedreigde of beschimpte werknemers gaat naar de politie. Een nog kleiner aantal resulteert daadwerkelijk in een proces verbaal. Daarvan komt nóg weer een kleiner deel voor de rechter. En de daders die voor de rechter komen, worden ook niet altijd veroordeeld. Die fuik wordt dus wel heel erg dun. Maar toch moet hij er zijn. Want als je hem niet hebt, als er geen daders voor de rechter komen, dan verdwijnt de stok achter de deur. Dan stel je geen grens." In totaal wordt twaalf procent aan de politie gemeld, maar slechts in de helft van die gevallen komt het tot een echte aangifte: een daadwerkelijk ondertekend proces-verbaal.

Goed nieuws

Het verhaal achter de cijfers vertelt ook hoe belangrijk het is dat de werkgever zijn werknemer door dik en dun steunt. "Cruciaal is dat je als werkgever zegt: blijf met je poten van mijn mensen af! Dat moeten die mensen ook voelen. En je moet ze meteen opvangen."

Uit het onderzoek blijkt dat dit in de praktijk goed gaat, maar liefst 92 procent van de slachtoffers praat met zijn of haar leidinggevende of collega. "Dat is meer dan twee jaar geleden en dat is goed nieuws," zegt Flight. "Er wordt meer samen opgetrokken."

Het leidt ertoe dat collega's eerder een oogje in het zeil houden of dat er maatregelen komen om de risico's die werknemers lopen, te verkleinen.

.....



Veolia traint chauffeurs: Going for Green

“Agressie en geweld tegen onze medewerkers is onacceptabel,” verwoordt Ria Stienen (HR directeur, tevens lid van de stuurgroep sociale veiligheid bij Veolia Transport Nederland) het uitgangspunt van het veiligheidsbeleid van Veolia. Ze gelooft erg in een integrale aanpak om die veiligheid te vergroten. En noemt het belang van melden, goede opvang en goede afspraken voor professionele zorg, mocht dit nodig zijn. Tegelijkertijd zet Veolia in op het eigen vermogen van medewerkers om lastige situaties met reizigers in goede banen te leiden. In de interactie met de reizigers – het patroon van actie en reactie – liggen er voor buschauffeurs veel mogelijkheden om ergernissen en verstoringen niet te laten escaleren tot geweld en agressie. Het vervoersbedrijf heeft een aantal programma’s en projecten ontwikkeld om dit vermogen te vergroten, zoals het programma ‘Going for Green’ en een coachingstraject voor buschauffeurs.

Informatie en aandacht

Green slaat níet op het verbeteren van het milieu, wat natuurlijk ook passend is voor een openbaar vervoersbedrijf, maar voor ‘het groene licht’. In ‘Going for Green’ gaat het erom het oranje licht op groen te laten springen. “Als je agressie in het openbaar vervoer wilt verminderen, is het belangrijk om te onderkennen dat je een aantal factoren kunt beïnvloeden en een aantal niet,” zegt Stienen. “Als er bijvoorbeeld een stremming is waardoor er vertraging ontstaat en reizigers niet op tijd op hun afspraken kunnen komen, kan de chauffeur aan dit feit op zich niets doen. Wat hij wel kan doen is informatie geven,

aandacht geven, zich een beetje inleven en van daaruit communiceren, kortom: een houding aannemen waardoor de reizigers niet uit hun dak gaan. Waardoor ze niet op rood springen, maar op groen.” Dit vermogen tot goed communiceren wordt in een trainingssituatie geoefend. Met ‘eigen’ buschauffeurs die opgeleid zijn tot (gecertificeerd) trainer.

Trainingssituatie

Gevraagd naar hoe die trainingssituatie er uit ziet, vertelt Stienen: “Er wordt gewerkt met diverse typeringen van reizigers. Die typen zijn uitvergroet, een beetje karika- turaal gemaakt. In de training moeten de chauffeurs zich verplaatsen in de verschil- lende typen reizigers en zich voorstellen wat hun behoeftes zijn, hoe ze benaderd zouden willen worden. Vervolgens krijgen ze handvatten aangereikt hoe ze hiermee het beste om kunnen gaan. De chauffeurs krijgen in de training ook theorie over wat er gebeurt met mensen als ze in emoties schieten. “Als mensen heel erg boos zijn, is het belangrijkste dat je hen weer terug in de ratio trekt. Je moet hen bij wijze van spreken vragen om de tafel van vijf op te zetten,” weet Stienen.

Snoepjes

Ook leren de chauffeurs hoe aandacht werkt, wat aandacht met mensen doet. Stienen noemt een simpel voorbeeld dat dit duidelijk illustreert. “De trainer kwam met een zak snoepjes binnen en begon uit te delen. Halverwege stopte hij. Zonder er verder aandacht aan te besteden, begon hij met de training. Later vroeg hij de mensen die niets hadden gekregen naar

hun ervaring. Wat gebeurt er met je als je genegeerd wordt? Zo leren de chauffeurs hoe belangrijk aandacht is. Dat je contact moet maken met reizigers, gewoon door hen aan te kijken en goedemorgen te zeg- gen. Dat reizigers zich dan gezien voelen. Dat maakt minder anoniem - en dus veili- ger. Bovendien wordt het voor de chauf- feur zelf zo gemakkelijker om mensen aan te spreken - die jongen bijvoorbeeld die zijn voeten op de bank legt.” Door het voor de reiziger prettiger te maken, creëert de buschauffeur ook voor zichzelf een prettige werkdag, aldus Stienen. Dat is de winst en meteen ook de kern van het project. Veolia heeft ‘Going for Green’ ondergebracht in het onderwijs- programma Code 95. Volgens de nieuwe Europese richtlijnen moeten chauffeurs ervoor zorgen dat zij vakbekwaam blijven. Veolia faciliteert in deze en heeft ‘Going for Green’ laten certificeren door het CBR.

Coaching

Veolia heeft meerdere (pilot) projecten om de interactie tussen chauffeurs en reizigers zo te laten verlopen dat strub- belingen niet escaleren. Een van deze projecten is een pilot met coaching op maat. In totaal twintig chauffeurs zijn geselecteerd voor een individueel traject. Ervaren coaches – ervaren op menselijke interactie – gaan mee op de bus en ob- serveren het gedrag. Na afloop geven zij de chauffeur feedback. “We zien nu al een paar opvallende zaken naar voren komen uit die pilot,” vertelt Stienen. “Het meest opmerkelijke is het verschil in benadering van de reiziger door de chauffeurs. De een is streng, de ander wat soepeler. Door dit inconsistent gedrag ontstaan er dis- cussies met reizigers en tussen chauffeurs onderling. In het coachingsprogramma worden mensen gewezen op de effecten van hun gedrag.” Het coachingstraject helpt dus niet alleen de-escalerend gedrag bij de chauffeurs te ontwikkelen, maar geeft de organisatie ook een aantal be- langrijke signalen.

Bij Veolia Nederland werken in totaal zo’n 3000 mensen, waarvan circa 2000 ‘achter het stuur’ (van bus, trein, taxi en een veerdienst).





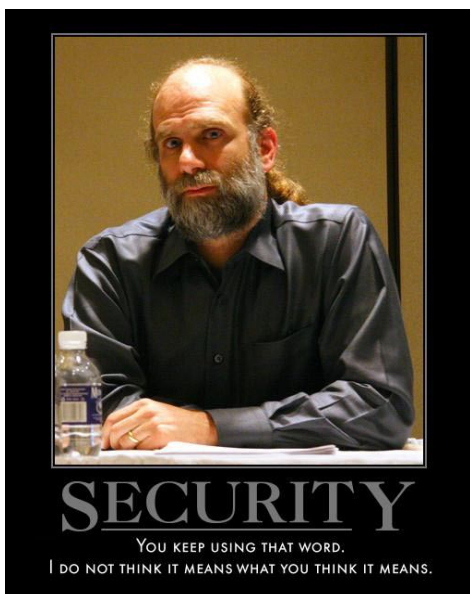
Korte berichten

Expertmeeting 20 september

De expertmeeting sociale veiligheid van 20 september jl. (voor ov-autoriteiten en vervoerders) was gewijd aan drie onderwerpen: de eindmeting van het programma Veilige Publieke Taak (VPT), de lastige verhouding tussen feitelijke en gevoelde (on)veiligheid, en het evalueren van veiligheidsmaatregelen.

Een belangrijke conclusie uit de eindmeting VPT is dat vooral bij het treinpersoneel grote behoefte bestaat aan meer maatregelen tegen agressie en geweld. Elders in deze nieuwsbrief wordt daar uitvoeriger bij stilgestaan.

Het onderwerp 'feitelijke en gevoelde onveiligheid' werd ingeleid met een filmpje waarin de Amerikaanse veiligheidsdeskundige Bruce Schneier een lezing geeft. Feitelijke onveiligheid en onveiligheidsgevoelens lopen vaak niet parallel. Schneier betoogt dat het verschil tussen gevoel en realiteit onder andere voortkomt uit onze neiging om op grond van allerlei veronderstellingen risico's te overschatten dan wel te onderschatten. Vervolgens legt hij de mechanismen bloot die daarachter schuil gaan. Het filmpje is te zien op: www.ted.com/talks/lang/dut/bruce_schneier.html. In de discussie naar

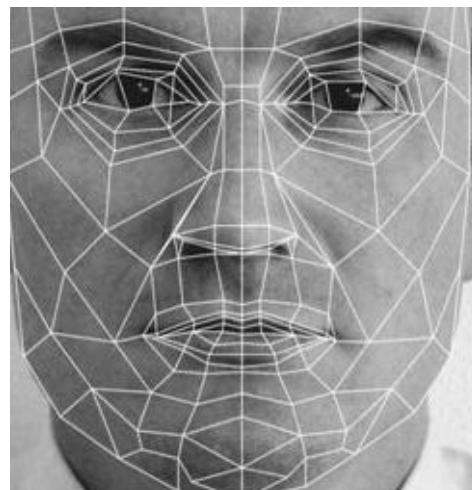


aanleiding van Schneier's betoog werd ondermeer de conclusie getrokken dat gevoel en realiteit wat dichterbij elkaar toe gebracht kunnen worden door goede communicatie over (on)mogelijkheden van beleid. Een andere conclusie was dat ook in de openbaar vervoersector sprake is van 'veiligheidstheater': maatregelen die een gevoel van veiligheid creëren, maar niet noodzakelijkerwijs leiden tot een grotere feitelijke veiligheid.

Bij de bespreking van de effectmeting van veiligheidsmaatregelen tenslotte werd vooral stilgestaan bij het belang van het vooraf stellen van heldere doelen. Doe je dat niet, dan kun je ook niet vaststellen of een maatregel het gewenste effect heeft.

RET start proef met gezichtsherkenning

Om overlastplegers uit het openbaar vervoer te weren is het Rotterdamse RET een proef gestart met gezichtsherkenningcamera's. De camera's scannen iedereen die binnenkomt op gezichtskenmerken. Als die overeenkomen met die van iemand met een ov-verbod wordt een signaal afgegeven. Daarop moet een conducteur checken of het daadwerkelijk om iemand van de zwarte lijst gaat. De proef gaat een jaar lopen en wordt uitgevoerd op één van de drie tramlijnen waarvoor ov-verboden mogelijk zijn.



Stop&Go in Gorinchem

Begin november is op en rond station Gorinchem een Stop&Go actie gehouden. Tijdens de ongeveer vijf uur durende actie werkten vijftig medewerkers van openbaar vervoersbedrijven (Arriva, Connexion, Veolia en ProRail), gemeente en politie samen. Reizigers werden in trein en bus, en bij het in- en uitstappen, gecontroleerd op een geldig vervoersbewijs. Doel van de actie is de veiligheid van reizigers, ov-personeel en bewoners op en rond station Gorinchem te vergroten. Van de 2219 gecontroleerde reizigers werden 29 personen bekeurd en werd aan 6 personen een waarschuwing gegeven. Bij een Stop&Go actie wordt 100% controle uitgevoerd. In onze nieuwsbrief van september jl. stond een uitgebreid artikel over Stop&Go acties.



GP-Foto



GP-Foto





>>>
Brusselse gemeente en vervoersmaatschappij ondertekenen convenant sociale veiligheid

De Brusselse gemeente Anderlecht en vervoersmaatschappij De Lijn hebben op 14 oktober 2011 een convenant ondertekend voor een intensievere samenwerking bij de aanpak van sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Het convenant richt zich vooral op preventieve maatregelen zoals de inzet van stadswachten, communicatie en lokale projecten. Het convenant is een vervolg op het huidig veiligheids-overleg openbaar vervoer Brussel waar politie, gemeenten, de gouverneur van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, justitie en de andere openbaar vervoersmaatschappijen samenwerken. Dat gebeurt zowel op operationeel als op beleidsmatig niveau. Naast het convenant sociale veiligheid is het uiteraard de bedoeling dat die samenwerking met alle partners blijft bestaan.



Extra maatregelen sociale veiligheid op regionaal busvervoer provincie Utrecht

De provincie Utrecht en Connexxion gaan extra maatregelen nemen om de sociale veiligheid en de informatie richting de reiziger te verbeteren in het regionaal busvervoer. Dit staat in het Uitvoeringsplan 2011-2012 wat door Gedeputeerde Staten is vastgesteld.

Een voorbeeld van de maatregelen is het koppelen van de camera's in de bus met het regiecentrum OV. Op deze manier kan het regiecentrum direct meekijken als

zich iets voordoet in de bus en daarom sneller en beter reageren. Ook zullen de medewerkers van het team Veiligheid, Informatie en Controle een GPS-ponder meekrijgen zodat hun positie altijd in beeld is bij het regiecentrum. Bij problemen kan dan meteen de juiste locatie gevonden worden.

Op het gebied van reizigersinformatie zullen er bijvoorbeeld regiofolders komen voor de dienstregelingen in plaats van complete busboekjes en zal ook de online informatie verbeterd worden. Verder zal er meer worden geïnvesteerd in het introduceren van de OV-chipkaart.



Waarom deze nieuwsbrief?

Doel van het centrum is kennis en ervaring op het gebied van sociale veiligheid en mobiliteit te verspreiden onder partijen, met de uiteindelijke bedoeling de sociale veiligheid te laten toenemen. Verspreiden van kennis en informatie loopt naast deze nieuwsbrief en de website (www.kenniscentrumsv.nl) via het KpVV. Ontvangers van deze nieuwsbrief zijn de leden van het Platform Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer, vertegenwoordigers van OV-autoriteiten, werknemers bij OV-bedrijven en andere belangstellenden en belanghebbenden. De nieuwsbrief, die vier keer per jaar verschijnt, geeft een overzicht van de jongste ontwikkelingen rond sociale veiligheid en mobiliteit in binnen- en buitenland. Reacties zijn uiteraard altijd welkom. Dat kan via de e-mail met een reply, of telefonisch met Guy Hermans bij het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (030) 291 82 00.

Colofon

Redactie

Guy Hermans en DSP-groep: Paul Hulshof

Reacties en tips

Reageren op deze nieuwsbrief? Tips voor de inhoud? Stuur een e-mail naar kenniscentrumsv@kpvv.nl

Archief

Alle nummers van deze nieuwsbrief vindt u op: www.kenniscentrumsv.nl

Aan- en afmelden

Een gratis abonnement op de Nieuwsbrief Sociale Veiligheid & Mobiliteit nemen of opzeggen? Bel met (030) 291 82 00 of stuur een e-mail met als onderwerp 'aanmelden nieuwsbrief' of 'afmelden nieuwsbrief' naar: kenniscentrumsv@kpvv.nl.