

Uitwerking gesprekken

1. Erkenning van de complexiteit van het vak

De sessies hebben opnieuw duidelijk gemaakt hoe complex het vak van medewerker Veiligheid en Service is in een veranderende maatschappij. Jullie worden opgeleid tot veiligheidsmedewerker en zijn BOA RTGB-bevoegd in het openbaar vervoersdomein. En juist dat boa-schap maakt het vak complex, omdat collega's maar voor een deel van de wet bevoegd zijn.

Ingewikkelde regelgeving en handelingsverlegenheid

Collega's geven aan dat zij te maken hebben met ingewikkelde regelgeving en beperkingen vanuit diezelfde wet. De omgeving op het station (NS collega's, reizigers en omstanders) verwacht soms handelingen die vanuit de boa-bevoegdheid niet verricht mogen of kunnen worden. Dit wordt handelingsverlegenheid genoemd. In de sessies werd er gesproken over de verschillende voorbeelden in het 'grijze gebied' dat tussen de bedrijfsorde en de openbare orde in ligt.

Hoe gaan we hiermee aan de slag?

De inzichten die we tijdens de gesprekken hebben opgedaan worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van het vak en in gesprekken met partijen buiten NS. De complexiteit van het vak werd ook besproken tijdens het werkbezoek van de staatssecretaris. We gebruiken deze inzichten om duidelijk te maken aan bestuurders en de politiek dat er oplossingen nodig zijn. Dit is wel een traject van de lange adem.

2. Communicatie

De sessies hebben nogmaals bevestigd hoe belangrijk het is om binnen de afdeling Sociale Veiligheid en binnen V&S goed met elkaar te communiceren. De behoefte aan deze open communicatie is groot. Zo geven collega's aan dat ze graag meegenomen worden in de verbeteringen die eraan zitten te komen, over de dilemma's in de dagelijkse praktijk en over de verwachting die NS van V&S collega's heeft.

Hoe gaan we hiermee aan de slag?

We zijn na de sessies direct met de input aan de slag gegaan. Zie hieronder een greep uit de voorbeelden:

- We communiceren vaker over maatregelen die genomen worden op een station of traject.
- We communiceren over [demonstraties op stations](#).
- We gebruiken vaker [Viva Engage](#), voor meer interactie met collega's.
- We maken meer video's, zoals deze video met een terugblik op Koningsdag: [Video V&S Koningsdag 2024](#).

3. Duidelijkheid over de rol van V&S

De bevoegdheden van V&S collega's hebben als doel om handhavend op te kunnen treden bij onder andere overlastfeiten die vallen binnen de bedrijfsorde van NS. Tijdens de sessies zijn gesprekken gevoerd over deze bevoegdheden. Aan de hand van verschillende casussen is gekeken naar welke bevoegdheden bij verschillende situaties worden ingezet. Hieruit bleek dat de collega's van V&S goed op de hoogte zijn van de verschillende bevoegdheden. Toch kwamen er verschillende dilemma's naar voren.

Andere verwachtingen

Collega's geven aan dat de omgeving vaak andere verwachtingen heeft. Dit maakt dat collega's zich vaak gedwongen voelen om op te treden, terwijl zij hier soms niet bevoegd voor zijn. Collega's voelen dat zij een eigen inschatting maken in de grijze gebieden, terwijl er juist behoefte is aan meer kaders. Enerzijds zijn die kaders er vanuit de toegekende bevoegdheden en het beleid hierop, maar anderzijds is er de praktijksituatie waar collega's mee te maken hebben.

Hoe gaan we hiermee aan de slag?

Hoewel de rol van V&S niet verandert, gaan we de komende maanden wel onderzoeken hoe er meer duidelijkheid kan worden gegeven over de rol van V&S in een veranderende omgeving, gegeven de bevoegdheden en middelen. Denk hierbij aan het actualiseren van de herinstructie RTGB en LHS, een

aangescherpt messenprotocol, heldere communicatie over ontwikkelingen als het uitbreiden van de bevoegdheid artikel 461 en een eenduidige heldere aansturing door de Meldkamer hierop.

4. De samenwerking met de Meldkamer en Service & Operatie

Tijdens de sessies werd er op verschillende momenten gesproken over de samenwerking met de Meldkamer en met Service & Operatie. In de onderlinge directe communicatie tussen collega's zit volgens jullie soms ruis. Deels komt dit door kennisachterstand bij NS collega's die een andere verwachting hebben over het kunnen assisteren en optreden bij assistentieverzoeken. Ook wordt communicatie tussen de Meldkamer en de hoofdconductor niet altijd goed vertaald richting de collega's van V&S. Informatie is soms achterhaald of wordt anders geïnterpreteerd. Dit voelt vervelend, omdat collega's een zo'n goed mogelijke inschatting willen maken van de situatie voordat zij ter plaatse komen. Daarnaast worden meldingen die fysiek of via de portofoon worden gedaan door collega's niet altijd gemeld bij de Meldkamer, dit zorgt ervoor dat deze taak vaak bij de collega's van V&S op het bord komt.

Hoe gaan we hiermee aan de slag?

Na de sessies zijn we in gesprek gegaan met de Meldkamer om te bespreken waar collega's tegenaan lopen. Zo wordt V&S bijvoorbeeld vaak gebeld bij winkeldiefstal, terwijl de politie hiervoor gebeld zou moeten worden. In samenspraak met collega's van de Meldkamer en V&S ligt er nu een aangescherpt handelingsprotocol. V&S collega's worden bij winkeldiefstal wel geïnformeerd, zodat ze kennis hebben van wat er op hun station plaatsvindt. Tijdens werkbezoeken aan V&S krijgen wij al terug dat er al merkbare verbeteringen worden ervaren in de dagelijkse praktijk

5. Handelingsverlegenheid

Door de grijze gebieden waar collega's mee te maken krijgen wordt vaak handelingsverlegenheid ervaren. Collega's staan voor een dilemma wanneer er zich een situatie voordoet waar de BOA RTGB-bevoegdheid niet mag worden toegepast.

Hoe gaan we hiermee aan de slag?

Met het Ministerie van Justitie en Veiligheid en vertegenwoordigers uit andere boa-domeinen zijn wij als NS in gesprek over de ervaren handelingsverlegenheid door boa's in algemene zin. In het coalitietakkoord dat 15 mei werd gepresenteerd is dit onderwerp door het toekomstige kabinet opgenomen. Er zijn al twee bijeenkomsten geweest waar verschillende oplossingsrichtingen worden verkent. Denk hierbij aan het verbeteren van de informatiepositie van boa's zoals de toegang tot het rijbewijsregister voor het vaststellen van de identiteit van reizigers, maar ook het kunnen 'bevriezen van de situatie' in afwachting van het aanrijden van de politie. Bij geweld of diefstal kunnen boa's hun bevoegdheden en middelen inzetten in afwachting van de overdracht aan de politie, om escalatie te voorkomen.

6. Bodycam

De bodycam maakt inmiddels al langere tijd deel uit van de middelen van V&S collega's. Uit een analyse over het gebruik blijkt dat slechts een klein deel van de collega's de bodycam aanzet voorafgaand of tijdens een incident. Het merendeel van de collega's gaf tijdens de sessies aan dat de bodycam niet bijdraagt aan het veiligheidsgevoel dat zij nu ervaren.

Beleving versus cijfers

De bevindingen van V&S collega's wijken af van recente evaluatiestudies die zijn gedaan naar het effect van bodycamgebruik onder boa's en de politie in Nederland. Uit de evaluatie van deze studies komt naar voren dat de bodycam meer voordelen dan nadelen met zich meebrengt. Er zit dus een duidelijk verschil tussen het gevoel dat collega's ervaren bij de bodycam en de bewezen effecten.

Tijdens de sessies werd er dieper ingegaan op de zorgen die collega's ervaren. Collega's geven aan dat ze bang zijn om op de vingers getikt te worden wanneer er buiten de bevoegdheden wordt gehandeld. Ook is er de wens om toegang te krijgen tot de eigen bodycambeelden na een incident, dit is onder bepaalde voorwaarden wel mogelijk bij Arriva en de politie. Inmiddels is NS met Arriva en de politie in gesprek om van hen te leren hoe zij dit toepassen.

Hoe gaan we hiermee aan de slag?

We willen graag dat collega's hun eigen bodycam beelden kunnen bekijken onder bepaalde voorwaarden. Dit betekent dat dit moet passen binnen de wettelijke mogelijkheden, in lijn met afspraken met andere partijen en in overleg met de medezeggenschap. Hier wordt op dit moment aan gewerkt. Tevens bereiden we op dit moment de vervanging van de huidige bodycam voor. Ook gaan we in samenwerking met de toezichthouders kijken hoe we de zorgen over het gebruik van de beelden van de bodycam kunnen verminderen.

7. Overweging pilot wapenstok

Tijdens de sessies is de wapenstok besproken als mogelijke oplossing. Collega's zijn verdeeld over de nut, noodzaak en wenselijkheid daarvan. Dat komt onder andere omdat er vragen zijn over wat het wel en wat het niet is. Bijvoorbeeld: wanneer mag je het gebruiken, wat voor gevolgen heeft het voor de functie-eisen, welk risico neem je als medewerker, etc. NS gaat hier overigens niet alleen over. Het is aan NS om eventueel een (onderbouwde) aanvraag in te dienen die daarna wordt getoetst. Het gaat voor domein 4 om de korte wapenstok van rubber. De toezichthouders hebben hier een belangrijke rol in en uiteindelijk beslist de minister. De ervaringen uit domein 1 zijn dat de overheid hierin terughoudend is.

Hoe gaan we hiermee aan de slag?

Wij overwegen nu of we een aanvraag gaan doen om het effect van de wapenstok uit te testen, om het mogelijke effect te meten op de reductie van incidenten. Hiervoor moet veel uitgewerkt worden, waaronder de bovengenoemde vragen van collega's. Om geen tijd te verliezen hebben we na de sessies de opdracht gegeven om de besluitvorming hierover op 5 te starten. Alle voorwaarden en aspecten worden nu op een rij gezet en wij streven ernaar om de besluitvorming zo snel als mogelijk af te ronden. De rol en taken van V&Smedewerkers wijzigen niet.

8. Met elkaar in gesprek blijven

Het is belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven. Hoewel de uitkomst van deze sessies geen nieuwe thema's of dilemma's bracht, heeft het wel gezorgd voor meer duiding en inzichten. Om elkaar goed te begrijpen en weten wat er nodig is, zijn dit soort sessies heel belangrijk. En dat gaat twee kanten op. Het geeft ons als MT ook de kans om vragen die er leven te beantwoorden en toe te lichten. Daarom blijven we deze sessies voortzetten. We plannen ze door in de regio's en komen als MT langs. Je kunt je hiervoor inschrijven. Ondertussen blijven we jullie op de hoogte houden over de stappen die we zetten.