

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2054

Vragen van het lid **Von Martels** (CDA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *de onveiligheid van conducteurs van NS* (ingezonden 18 mei 2017).

Antwoord van Staatssecretaris **Dijkma** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 9 juni 2017).

#### Vraag 1

Heeft u het bericht gelezen dat conducteurs van NS zich 's avonds niet veilig voelen?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Wat is uw mening over de uitkomst van het NS-onderzoek dat minstens 30 procent van de conducteurs zich in de late avond niet veilig in de trein en op stations voelt?

#### Antwoord 2

Veiligheid van personeel en reiziger is een belangrijk thema in het openbaar vervoer. Samen met alle partijen OV-sector werk ik aan het vergroten van die veiligheid (zie ook het antwoord op vraag 5). Daarbij is de veiligheidsbeleving na 22.00 uur al langere tijd een punt van aandacht. NS heeft daarom besloten tot de maatregel dubbele bemensing (als onderdeel van het maatregelenpakket uit 2015). Deze maatregel zal vanaf 12 juni 2017 geheel geëffectueerd zijn.<sup>2</sup> Om te meten of deze maatregel effect heeft, heeft NS een onderzoek gedaan naar de veiligheidsbeleving van het personeel en reizigers (nulmeting). De resultaten van de nulmeting zijn al eerder door NS openbaar gemaakt.<sup>3</sup> In het najaar zal NS een één-meting uitvoeren.

<sup>1</sup> <http://nos.nl/artikel/2173585-conducteurs-ns-voelen-zich-s-avonds-niet-veilig.html>

<sup>2</sup> Dit betekent dat de treinen op donderdag t/m zaterdag na 22.00 uur dubbel bemest zijn en de treinen op zondag t/m woensdag na 22.00 uur flexibel dubbel bemest zijn. Deze zogeheten flexibele veiligheidsteams worden op basis van risicoanalyse ingezet. Nachtnettreinen en de vroege zondagochtendtreinen zijn al dubbel bemest (sinds september 2015).

<sup>3</sup> <http://nieuws.ns.nl/samen-werken-aan-veiligheid/>

### Vraag 3

Kunt u verklaren waarom er vorig jaar meer meldingen van agressie tegen NS-medewerkers waren ten opzichte van 2015?

### Antwoord 3

Er is niet één duidelijke oorzaak aan te wijzen waarom er meer meldingen zijn in 2016 ten opzichte van 2015. In 2016 is op een aantal grote stations de poortjes gesloten (o.a. Zwolle, Arnhem en Amsterdam Zuid). Na het sluiten van de poortjes is vaak een tijdelijke piek van incidenten waar te nemen. In de eerste weken na de sluiting ontstaat er een gedwongen situatie dat men in het bezit moet zijn van een geldig vervoersbewijs om toegang tot het station en trein te krijgen. Sommige reizigers zoeken in die «nieuwe» periode de confrontatie op. Een andere oorzaak is de toenemende groei van het aantal reizigers. Daarnaast blijft NS structureel aandacht vragen voor het melden van incidenten. Hierdoor kan het aantal meldingen ook zijn toegenomen.

### Vraag 4

Kunt u verklaren waarom het aantal incidenten waarbij een NS-medewerker letsel heeft opgelopen is gedaald?

### Antwoord 4

In 2016 waren er 690 (642 in 2015) geweldsincidenten tegen NS-medewerkers. In 188 (189 in 2015) gevallen was er sprake van letsel. Dit letsel vond voornamelijk plaats onder medewerkers van Veiligheid & Service bij (verzet tegen) aanhoudingen. Deze medewerkers hebben naast de boaook de geweldsbevoegdheid en worden jaarlijks meerdere malen getraind op de-escalatie en toepassen van (proportioneel) geweld indien nodig. Helaas was er in 2016 in 115 gevallen (127 in 2015) toch sprake van letsel onder Veiligheid & Service medewerkers. Het aantal geweldsincidenten in 2016 ligt hoger dan in 2015, het aantal letselgevallen is nagenoeg gelijk gebleven. Ondanks deze inzichten wil ik nog niet spreken van een daling van het aantal letselgevallen. Ik blijf dit samen met NS aandachtig volgen.

### Vraag 5

Kunt u aangeven welke maatregelen sinds maart 2015 (aankondiging extra maatregelen in verband met zware mishandeling in Hoofddorp) zijn genomen en wilt u daarbij aangeven wat de effecten daarvan (in afname van incidenten) waren?

### Antwoord 5

In maart 2015 hebben het Rijk, NS, ProRail, de vakbonden en het personeel samen afspraken gemaakt over het volgende pakket aan maatregelen:

- Extra ondersteuning op de trein op risicolijnen en risicomomenten
- Meer cameratoezicht op stations en in de treinen
- Pilot met het plaatsen van beeldschermen
- Versneld in gebruik nemen van de OV-chipkaart toegangspoortjes
- Intensivering van de samenwerking tussen NS en politie
- Stationsverbod versneld invoeren
- «Lik op stuk» aanpak bij overtredingen
- Inzet op hulpverlening en opvang overlastgevers.<sup>4</sup>

Dit maatregelenpakket is vorig jaar door het Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatiecentrum (WODC) geëvalueerd.<sup>5</sup> Het WODC geeft in het evaluatierapport aan dat het – gelet op de nog niet volledig voltooide implementatie van het pakket – te vroeg is om conclusies te trekken over effecten op de sociale veiligheid. Alleen bij de maatregel versneld in gebruik nemen van de OV-chipkaartpoortjes is een positief resultaat waargenomen. Momenteel wordt het pakket voor een tweede keer door het WODC geëvalueerd en daarna zal ik de evaluatie, samen met de Minister van Veiligheid en Justitie, aan uw Kamer verzenden.

Daarnaast heb ik in februari 2016 eenmalig € 10 miljoen beschikbaar gesteld voor extra maatregelen, onder meer voor de inzet van flexibele veiligheids-

<sup>4</sup> Kamerstuk 28 642, nr. 60

<sup>5</sup> Kamerstuk 28 642, nr. 86

teams en innovatieve maatregelen.<sup>6</sup> In oktober 2016 is met alle partijen uit de OV-sector een integraal actieprogramma sociale veiligheid, de zogeheten High Impact Crime (HIC)-aanpak OV, vastgesteld met 23 maatregelen en een duidelijke doelstelling om de sociale veiligheid te vergroten.<sup>7</sup> In het najaar 2017, een jaar na de inwerkingtreding, zal uw Kamer worden geïnformeerd over de voortgang van de HIC-aanpak OV.

#### Vraag 6

Kunt u verklaren waarom, ondanks de genomen maatregelen, het gevoel van veiligheid onder conducteurs hoog is gebleven?

#### Antwoord 6

NS heeft de afgelopen twee jaar de Universiteit van Utrecht een nul- en één-meting laten uitvoeren naar de algemene sociale veiligheidsbeleving van NS-medewerkers. De uitkomst van deze nul- en éénmeting is opgenomen in de bij antwoord 5 genoemde WODC evaluatie die vorig jaar aan uw Kamer is verzonden. Uit de meting blijkt dat NS-medewerkers zich redelijk veilig voelen. In 2015 was de gemiddelde waardering een 3,59 en in 2016 was dat een 3,58 (antwoordschaal loopt van 1 (zeer onveilig) tot 5 (zeer veilig). Einde van het tweede kwartaal van 2017 zal een 2-meting plaatsvinden. Het onlangs gehouden veiligheidsbelevingsonderzoek onder conducteurs van NS richtte zich specifiek op de beleving na 22.00 uur, in aanloop naar de maatregel dubbele bemensing. Uit de nulmeting komt naar voren dat het veiligheidsgevoel 's avonds minder hoog is dan overdag. Conducteurs die hierover rechtstreeks werden bevraagd geven in 70 procent van de gevallen aan dat ze zich tijdens de avonddienst veilig voelen. Als conducteurs via internet worden bevraagd geeft 45 procent dat aan. Voor het algemene veiligheidsgevoel tijdens het werk geven conducteurs het cijfer 7,1 (tegenover een 6,6 bij de online bevroagden). Vanaf 12 juni 2017 zal de maatregel dubbele bemensing geheel geëffectueerd zijn. Samen met NS wil ik de evaluatie van deze maatregel afwachten om te bezien of en welk effect deze heeft gehad.

#### Vraag 7

Bent u bereid om in overleg met betrokkenen te bezien hoe het gevoel van veiligheid verder kan toenemen?

#### Antwoord 7

Het veiligheidsbelevingsonderzoek van NS betrof een nulmeting. Samen met NS wil ik de één-meting afwachten om te bezien of en welk effect de maatregel dubbele bemensing heeft gehad. Daarnaast ben ik samen met de OV-sector volop bezig met de implementatie van de maatregelen uit de HIC-aanpak. Ook deze maatregelen hebben tot doel om de veiligheidsbeleving van het OV-personeel te vergroten.

---

<sup>6</sup> Kamerstuk 28 642, nr. 72

<sup>7</sup> Kamerstuk 28 642, nr. 94