

Postadres Postbus 156 3980 CD Bunnik

NV Nederlandse Spoorwegen
t.a.v. President-directeur
Postbus 2025
3500 HA UTRECHT

Vervoer

Bezoekadres

Regulierenring 6 -8
3981 LB

T 030 26 37 000
F 030 26 37 215

www.bondgenoten.fnv.nl
E info@bg.fnv.nl

Datum

4 juli 2002

Ons kenmerk

02-1957/avdb/ev

Onderwerp

Onveiligheid Spoort niet

Doorkiesnummer

030-2637141

Geachte heer/mevrouw,

Eind juni heeft FNV Bondgenoten de reactie van de Nederlandse Spoorwegen op het door ons uitgegeven Roodboek 'Onveiligheid Spoort niet' ontvangen. Om er maar geen doekjes omheen te winden: FNV Bondgenoten is teleurgesteld. NS beperkt zich in haar reactie tot het in zeer algemene termen herhalen en aanprijzen van de eigen reeds lang bestaande beleidslijnen, en gaat daarna over tot de orde van de dag.

Wij hadden verwacht dat NS in concreto zou reageren op de kritische kanttekeningen en suggesties die de bond, mede namens zeer vele personeelsleden en NS-klanten, in de richting van NS bespreekbaar heeft willen maken.

Wij hadden bovendien verwacht dat NS een aantal noties en inzichten, die tijdens het overleg over de gezamenlijke brief aan de informateur door partijen werden gedeeld, in haar reactie zou verwerken.

Niets van dat alles. Behoudens het feitelijk melding maken van zowel het Roodboek als het gezamenlijk optreden van NS, bonden en reizigersorganisatie Rover richting informateur had uw brief ook in december 2001 geschreven kunnen zijn.

Het gegeven dat geen recht wordt gedaan aan voorstellen, kritische kanttekeningen en resultaten van gesprekken is vervelend, maar het gevoel dat NS hiermee de noodzakelijke gezamenlijke inspanningen om zowel voor personeel als reiziger een veilig en gezond verblijf op en rond de spoorwegen te bevorderen frustreert, verontrust ons zeer.

Het wekt twijfels aan het vermogen van NS om met een open oor en gezamenlijk met alle belanghebbenden deze uiterst complexe problemen te lijf te gaan.

Het wekt bovendien twijfels aan het vermogen van NS om in deze aanpak tot structurele en blijvende resultaten te komen.

Ons kenmerk
;;

Uiteraard vraagt bovenstaande typering van uw reactie om een nadere toelichting en onderbouwing. Wij zullen dit voor de overzichtelijkheid puntsgewijs doen en daarbij de volgorde van uw brief aanhouden. Uw brief van 24 juni behandelt vooral het thema sociale veiligheid. Wij zullen ons van onze kant ook hiertoe beperken.

Organisatie en sturing:

1. Positief is het feit dat sociale veiligheid tot één van de speerpunten van NS-beleid wordt gemaakt en direct onder de NS-directie komt te vallen. Deze stap is overigens al bekend gemaakt tijdens het Symposium 'Onveiligheid Spoort niet' op 17 april jl., dus voor ons geen nieuws. In hoeverre het voorstel van FNV Bondgenoten, om de coördinatie naar buiten toe zichtbaarder te maken en ten dienste te stellen van alle betrokken partijen wordt 'opgepakt', is niet expliciet duidelijk, maar al met al een flinke stap in de goede richting.

Eigen inzet NS:

2. De voornemens die u noemt m.b.t. het stelselmatig aandacht besteden aan sociale veiligheid tijdens de opleiding van personeel en de kritische kanttekeningen van het 'Roodboek' meeneemt, waarderen wij positief.
3. Dat NS en FNV Bondgenoten verschillend denken over de gevolgen van 'open balies' voor de veiligheid van personeel en reizigers was bekend, maar in plaats van dit verschil van inzicht slechts te memoreren, zouden wij – indien we in de schoenen van NS stonden – hebben voorgesteld de effecten van de open balies in samenspraak met het betrokken personeel en bonden de komende tijd te monitoren: welke meetbare effecten hebben open balies op dienstverlening, het aantal agressie-incidenten én het veiligheidsgevoel van het personeel. Een dergelijke monitoring zou er ongetwijfeld aan bijdragen een objectief onderbouwd zicht te krijgen op de gevolgen van open balies voor dienstverlening en sociale veiligheid.
4. U hecht belang aan de menselijke maat en streeft naar een balans tussen de belangen van klanten en collega's en verantwoorde bedrijfsvoering. Wij vatten dat op als een open deur, waarover weinigen het met u oneens zullen zijn, maar het doet geen recht aan de concrete zorg bij personeel, bonden en reizigersorganisaties dat NS kiest voor het primaat van techniek en apparatuur boven de genoemde menselijke maat. Een zorg die gevoed werd door de aanvankelijke bereidheid van NS de conducteur op de trein op te offeren in de aanbestedingstrajecten van een aantal lijnen. U nam op 17 april die zorg weg, wat de basis vormde voor ons gezamenlijke optreden richting de informateur. Thans is die zorg weer terug, omdat NS

Ons kenmerk
;;

kennelijk niet bereid dan wel in staat is concreet invulling te geven aan het begrip 'menselijke maat'. Een zorg die gevoed wordt door de visieschets over de toekomstige exploitatie van het Nederlandse spoorwegnet als 'metrostelsel'. Immers, juist sociale onveiligheid scoort in metrostelsels, die vaak maximaal 'ontmenselijkt' zijn, over het algemeen laag.

5. Het weren van ongewenste individuen middels beheerste toegang tot stations en trein- en stationsverboden komt overeen met onze wensen, maar was tijdens het opstellen van het Roodboek reeds bekend.
6. U noemt in algemene termen het 'hoog houden van de meldingsbereidheid', met name via de railpocket. Over onze analyse over de oorzaken van dalende meldingsbereidheid en de dringende suggesties hoe deze te verbeteren (terugkoppeling!) geen woord.
7. U noemt het reeds langer bekende voornemen te komen tot een afzonderlijke meldpunt spoorwegveiligheid. Over onze kritische kanttekeningen, dat dit meldpunt spoorwegveiligheid betreft (en niet sociale veiligheid), zich beperkt tot NS-Reizigers en wellicht onvoldoende onafhankelijk kan opereren, alsmede over onze suggesties om te komen tot één onafhankelijk meldpunt voor spoorwegveiligheid, sociale veiligheid en arbeidsomstandigheden: helaas geen woord.
8. Positief is het streven naar meer gerichte inzet van PBT-teams, waarbij het in een aantal gevallen overbodig is hiermee te wachten op analyses van het Programmabureau Sociale Veiligheid: iedereen met een beetje gezond verstand weet dat inzet van PBT-teams op een risicoloze intercitylijn midden op de dag, dan wel de inzet van incomplete teams op risicotreinen, eerder averechts werkt. Niet overal zijn dure en complexe analyses voor nodig!
9. U werkt aan een vernieuwing van de Beke-systematiek. En u weet dat in dit geval 'vernieuwing' niet automatisch 'verbetering' betekent, maar wellicht zelfs 'bezuiniging'. Uw statement blijft helaas te algemeen om er verder op te kunnen reageren.

Structurele probleemgebieden:

10. U noemt de aanpak van een aantal structurele probleemlijnen. Positief, zij het dat juist hier ook het beslissende aspect van de 'menselijke maat' een rol speelt.
11. Hetzelfde geldt voor de positieve ontwikkelingen t.a.v. het productiemodel.

Ons kenmerk
;;

Samenwerking met anderen:

12. U stelt dat u met de landelijke overheid de afspraak wilt maken dat in aanbestedingstrajecten sociale veiligheid uitdrukkelijk wordt genoemd. Tijdens ons gesprek over de brief aan de informateur op 22 mei waren wij het erover eens dat het 'noemen' van sociale veiligheid verre van voldoende was. Om de gezamenlijke brief te citeren: *"De in de Concessiewet geformuleerde uitgangspunten ten aanzien van sociale veiligheid dienen vertaald te worden in concrete, hanteerbare en bindende eisen aan aanbieders van (rail)vervoer. Wij menen dat sociale veiligheid als herkenbaar contractitem opgenomen dient te worden, met aandacht voor de 'menselijke maat'"*
Uw reactie lijkt hier een stap terug te doen.
13. U zoekt via burgemeesters een intensievere samenwerking op het gebied van sociale veiligheid op stations en in stationsomgevingen. Tijdens ons overleg op 22 mei waren we het erover eens dat een actievere coördinerende rol van overheidswege wenselijk was, om te voorkomen dat NS met gemeentes afzonderlijk telkens opnieuw telkens verschillende afspraken moest maken. Wij citeren wederom de brief aan de informateur: *"Een actieve aansturende en coördinerende rol van de centrale overheid resp. onder de centrale overheid ressorterend politiediensten ter realisatie van de in bijlage 1 genoemde 'Service Level Afspraken' ".*
Ook hier doet u in uw reactie een stap terug.
14. U stelt: 'we willen gezamenlijk met de gemeenten komen tot een 'Keurmerk Veilig Station'. Op 22 mei leken we het erover eens dat actieve betrokkenheid van personeel, bonden en reizigersorganisaties bij een dergelijk keurmerk wenselijk was.
In het geheel niet terug te vinden in uw brief van 24 juni jl., maar wel verwoord in de brief aan de informateur:
"Van overheidswege faciliteren en financieren van een in het leven te roepen Kwaliteitskeurmerk Veiligheid Stations, (zowel voor de stations op het Hoofdrailnet als op de zogenaamde contractsector- en reeds gedecentraliseerde lijnen en op de bus- en metrostations), waaraan de Nederlandse Spoorwegen, vakverenigingen en reizigersorganisatie Rover gaarne medewerking zullen verlenen. Geschatte kosten circa €5 miljoen per jaar".
15. Spoorwegpolitie, Regiopolitie en Openbaar Ministerie. U memoreert de (ook door ons gemelde) behoefte bij personeel met BOA-bevoegdheid aan voldoende back-up door de politie. U noemt diverse initiatieven die de

Ons kenmerk
;;

vereiste ruggesteun moeten opleveren, en u vergeet wederom het naar onze mening cruciale vormgeven van 'Service Level Afspraken' met spoorweg- en regiopolitie. Zoals ook in dit geval verwoord in (de bijlage van) de brief aan de informateur:

"Met de Spoorwegpolitie zal NS Reizigers een Service Level Agreement (SLA) sluiten, waarin wordt geregeld waarop het uitvoerend personeel kan rekenen na het vragen van assistentie. Hierin zullen de volgende niveaus van assistentie worden opgenomen:

·De 4 megastations (Amsterdam, Rotterdam, Utrecht, Den Haag Cs en Hs): in 99% van de assistentie-aanvragen afhandeling door de Spoorwegpolitie of Regiopolitie binnen 2 minuten na melding of direct na binnenkomst, indien de trein langer dan 2 minuten onderweg is om het station te bereiken, bij maximaal 2 gelijktijdige incidenten, gedurende 24 uur per dag.

·Knooppuntstations: in 95% van de assistentie-aanvragen afhandeling door de Spoorwegpolitie of Regiopolitie binnen 10 minuten na melding of direct na binnenkomst, indien de trein langer dan 10 minuten onderweg is om het station te bereiken, bij maximaal 1 incident op enig moment, gedurende de gehele treindienst.

·Overige stations: in 99% van de noodoproepen zal afhandeling van de Spoorwegpolitie of Regiopolitie binnen 15 minuten na melding of direct na binnenkomst, indien de trein langer dan 15 minuten onderweg is om station te bereiken, bij maximaal 1 incident op enig moment, gedurende de gehele treindienst.

Overigens willen we van de gelegenheid gebruik maken om nogmaals het reeds begin 2000 met bonden, in het kader van Bestemming Klant overeengekomen deelakkoord sociale veiligheid te benadrukken, die naderhand als richtinggevende overeenkomst tussen NS en medezeggenschapsorganen bij NS is bestempeld. Tot op heden zien wij geen enkele gegronde reden om deze afspraken niet alsnog voortvarend uit te voeren.

Concluderend: een uiterst teleurstellende reactie van NS, die de concrete en gezamenlijke aanpak van onveiligheid op en rond het spoor niet bevordert. Algemene statements en bekend beleid wisselen elkaar af. Nieuwe inzichten of een concrete weerslag van de inbreng van bonden en reizigersorganisaties in de afgelopen maanden hebben we nauwelijks kunnen ontdekken.

Al met al een schrijnend contrast, ook met de reactie van NedTrain, die concreet en gedegen was en waarover inmiddels uiterst constructief overleg heeft plaatsgevonden, resulterend in duidelijke afspraken over het vervolgtraject.

Ons kenmerk
;;

Uw brief over 'sociale veiligheid', nota bene het 'zwaarstwegende' onderwerp dat uit de meldweek naar voren kwam, steekt daarbij wel erg mager af.

Wij vrezen langzaam aan dat het 'tijdperk Noordzij' slechts een overwaaiend briesje was, dat weliswaar de bladeren van de oude NS-boom deed ruisen, maar geen wezenlijke verandering bracht in de technocratische en gesloten cultuur van de Nederlandse Spoorwegen.

Wij hopen dat we ons daarin vergissen. De toekomstige daden en resultaten van het sociale veiligheidsbeleid van NS én de wijze waarop NS in de toekomst ook op dit beleidsterrein échte samenwerking met vakbonden en reizigersorganisaties zoekt, vormen daarbij onze maatlat.

Misschien moeten we de brief van 24 juni opvatten als een 'valse start'. Een valse start die wat ons betreft in de loop van augustus wordt vergeten door een nieuwe, echte start. Een start waarbij de inbreng van bonden, personeel en reizigersorganisaties zichtbaar en concreet wordt meegenomen. Een start die het wellicht mogelijk maakt ook in het vervolgtraject gezamenlijk richting politiek te opereren. Gezien de niet-inhoudelijke reactie van de informateur op ons gezamenlijk schrijven lijkt dat hard nodig. Aan ons zal het niet liggen.

Wij wachten met spanning op uw reactie.

Met vriendelijke groet,

Hoogachtend,

A. van den Berg

R. Berghuis

Vakbondsbestuurders, sector Spoor

E andrberg@bg.fnv.nl
 roelberg@bg.fnv.nl

I.a.a.: leden Vaste Kamercommissie V&W
Ministerie V&W
Reizigersorganisatie Rover
Ondernemingsraad NS Reizigers
Centrale Ondernemingsraad NS
CNV Bedrijvenbond/VHS/VVMC

Blad
7 van 7

Vervoer

Ons kenmerk
;;