

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

### 2883

Vragen van de leden **Madlener** en **Helder** (beiden PVV) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat en de Minister van Justitie en Veiligheid over *het afnemen van de boa-status van hoofdconducteurs* (ingezonden 24 maart 2022).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat), mede namens de Minister van Justitie en Veiligheid (ontvangen 27 mei 2022). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021–2022, nr. 2449.

#### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van onder andere het artikel «NS wil hoofdconductor boa-status afnemen: «Werkt juist agressie in de hand»»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja, daar ben ik mee bekend.

#### Vraag 2

Heeft de NS hier met u over gesproken? Zo ja, hoe beoordeelt u deze actie? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2

NS heeft mij hierover geïnformeerd. NS is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar reizigers en personeel. Het is daarom aan NS om over de benodigde maatregelen te besluiten, zoals de inzet van boa's, in afstemming met de ondernemingsraad. Van belang is dat de veiligheid van reizigers en personeel kan worden gewaarborgd. NS geeft aan dat met deze wijziging de veiligheid in de trein en op stations niet in het geding komt en bespreekt maandelijks de cijfers van overlast en agressie met de ondernemingsraad en vakbonden om een vinger aan de pols te houden.

#### Vraag 3

Wat zijn de gevolgen voor de veiligheid van het personeel en de treinreiziger als de boa-bevoegdheid voor hoofdconducteurs wordt afgenomen? Kunt u hierop een gedetailleerd antwoord geven dat ook in relatie staat tot de forse toename van het aantal asielzoekers in Nederland?

<sup>1</sup> Het Parool, 18 maart 2022 (<https://www.parool.nl/nederland/ns-wil-hoofdconductor-boa-status-afnemen-werkt-juist-agressie-in-de-hand~bf5bda2b/>).

### Antwoord 3

De verwachting van NS is dat deze wijziging geen impact zal hebben op de sociale veiligheid in de trein, vanwege de vele veiligheidsmaatregelen die in de loop der jaren al zijn genomen en de inzet van 700 Veiligheid & Service-medewerkers. De hoofdconductor blijft aanwezig en zichtbaar op de trein. Vanuit zijn toezichhouderschap blijft hij vervoerbewijzen controleren en ziet er actief op toe dat huisregels worden nageleefd. In lastige situaties die dreigen te escaleren, of bij agressie, roept de hoofdconductor – net zoals nu ook het geval is – de assistentie in van Veiligheid & Service-medewerkers via de meldkamer. Belangrijk om te noemen is dat de hoofdconductor ook als toezichthouder onderdeel blijft van de veilige publieke taak (VPT). Dit betekent dat wanneer een hoofdconductor te maken krijgt met agressie of geweld er voorrang wordt gegeven aan opsporing en vervolging van verdachten. Daarnaast worden straffen zo veel mogelijk direct toegepast en worden slachtoffers geholpen bij het verhalen van schade op de dader. Op basis van overlastmeldingen uit het verleden is de verwachting dat het aantal assistentieverzoeken van hoofdconducteurs na het vervallen van de boa-bevoegdheid met 2 tot 4% zal toenemen. NS zegt dit met de huidige bezetting van Veiligheid & Service-medewerkers te kunnen ondervangen. Ook bij een toename van het aantal reizigers, asielzoeker of niet.

### Vraag 4

Gaat de NS meer veiligheidspersoneel aannemen om de veiligheid van personeel en passagiers te waarborgen? Zo nee, waarom niet en bent u bereid hierop aan te dringen bij de NS?

### Antwoord 4

Zoals in het antwoord op vraag 2 aangegeven is het aan NS om te besluiten over de benodigde maatregelen om de veiligheid van haar reizigers en personeel te waarborgen. NS verwacht dat het aantal assistentieverzoeken iets zal gaan toenemen met 2 tot 4%, maar dat deze toename binnen de huidige werkzaamheden van de Veiligheid & Service-organisatie kan worden opgevangen. Er is flexibiliteit in de huidige capaciteit en prioritering aanwezig in het Veiligheid & Service-proces om de schommelingen in het aantal assistentieverzoeken op te vangen. Assistentieverzoeken gaan bijvoorbeeld altijd voor op een servicetaak of andere geplande taak met minder prioriteit. Daarnaast probeert NS door het analyseren van incidenten Veiligheid & Service-medewerkers met extra boa-bevoegdheden preventief in te zetten om zo incidenten zoveel mogelijk te voorkomen. NS laat weten alle maatregelen te zullen nemen die nodig zijn om de veiligheid «beheersbaar» en zo hoog mogelijk te houden voor reizigers en personeel. Als dit zou betekenen dat in de toekomst meer medewerkers Veiligheid & Service nodig zijn, dan zal NS in overleg met vakbonden en de ondernemingsraad hiertoe gezamenlijk besluiten. Als wordt besloten om meer Veiligheid & Service-medewerkers aan te trekken, dan is NS daarbij uiteraard afhankelijk van de huidige arbeidsmarkt.

### Vraag 5

Bent u van mening dat deze actie haaks staat op het eerdere verzoek van de NS, namelijk om het veiligheidspersoneel meer bevoegdheden te geven vanwege de toename van agressie op stations en in de treinen?<sup>2</sup>

### Antwoord 5

NS vraagt niet om het verruimen van de boa-bevoegdheden, maar om het mogelijk maken dat Veiligheid & Service-medewerkers kunnen beschikken over meer informatie voor hun taakuitvoering. NS heeft gevraagd om haar Veiligheid & Service-medewerkers toegang te geven tot informatiesystemen om haar taken meer zelfstandig te laten uitoefenen. De informatiesystemen zijn vergelijkbaar of gelijk aan de informatiesystemen waarover de politie beschikt als zij ter assistentie worden gevraagd bij een persoon die zich niet kan legitimeren. NS hoopt daarmee de kans op escalatie tijdens de wachttijd

<sup>2</sup> Sittard-Geleen.nieuws.nl, 22 februari 2022, «NS ziet agressie toenemen en wil meer bevoegdheden voor personeel» (<https://sittard-geleen.nieuws.nl/nieuws/20220222/ns-ziet-agressie-toenemen-en-wil-meer-bevoegdheden-voor-personeel/>).

bij aanrijden van de politie te voorkomen en tegelijkertijd de politie in de noodhulp te ontlasten. NS geeft aan dat het nooit de bedoeling is geweest om de hoofdconducteurs met boa-bevoegdheid toegang te geven tot deze systemen.

NS ziet toezicht en handhaving als een vak en een specialisme. Door het als een vak en specialisme te benaderen, wil NS de hoofdconductor ontzien bij overlast en agressie door Veiligheid & Service-medewerkers in te zetten. Zo kan de hoofdconductor zich beter richten op de continuïteit van de dienstverlening en de dienstregeling.

#### Vraag 6

Is deze beslissing besproken met het personeel? Hoe oordelen zij over deze beslissing en kan het personeel straks nog in voldoende mate optreden tegen agressiviteit in het openbaar vervoer?

#### Antwoord 6

Voorafgaand aan het besluit heeft NS bij de ondernemingsraad een adviesaanvraag gedaan om de boa-bevoegdheid van de hoofdconductor te laten vervallen. Na het indienen van de adviesaanvraag zijn inloopsessies georganiseerd en zijn de medewerkers geïnformeerd over het besluit en het verloop van het proces via de website en digitale nieuwsbrieven. Uit onderzoek van de vakbond onder de medewerkers blijkt dat 70% van de werknemers het eens is met dit besluit. Het onderzoek van de ondernemingsraad wijst uit dat 50% zich kan vinden in het besluit. De hoofdconductor blijft vanuit zijn toezichthouderschap vervoerbewijzen controleren en ziet er actief op toe dat huisregels worden nageleefd. Uit onderzoek blijkt dat de hoofdconducteurs nu heel weinig gebruik maken van hun boa-bevoegdheden. Per hoofdconductor wordt gemiddeld minder dan één combibon/boete per jaar uitgeschreven op basis van zijn boa-bevoegdheid. Als toezichthouder kan de hoofdconductor straks geen combibon (boete) meer opleggen, maar wel een uitgestelde betaling uitschrijven voor een reiziger die op dat moment niet in het bezit is van een geldig vervoerbewijs. Ook kan de hoofdconductor in combinatie met het vervoerbewijs vragen naar een identiteitsbewijs. Bij het niet opvolgen van een aanwijzing van de hoofdconductor als toezichthouder bij overlast of bij agressie, zal de hoofdconductor – net zoals nu ook het geval is – de assistentie inroepen van Veiligheid & Service-medewerkers via de meldkamer. Het assistentieverzoek zal dan met dezelfde urgentie worden opgepakt als nu het geval is.

#### Vraag 7

Bent u bereid om met NS in gesprek te gaan om deze beslissing te heroverwegen?

#### Antwoord 7

Zie het antwoord op vraag 2.

#### Vraag 8

Bent u bereid om de veiligheid in treinen en op stations fors te verbeteren, hiervoor alle noodzakelijke acties uit te voeren en de Kamer hierover te informeren? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 8

Er zijn al veel maatregelen genomen om de veiligheid in treinen en stations te verbeteren, zoals het plaatsen van toegangspoortjes, uitbreiden van het cameratoezicht, SMS/WhatsApp voor het in stilte melden van onveilige situaties in trein en op station en de inzet van inmiddels 700 Veiligheid & Service-medewerkers. NS heeft toegezegd onverminderd door te zullen gaan met het verbeteren van de sociale veiligheid in de treinen en op stations. Dat doen zij onder andere door nieuw materieel te voorzien van camera's en de zichtlijnen te verbeteren. Daarnaast verwacht NS snel en adequaat te kunnen reageren op overlast en agressie door het inrichten van één nieuwe sociale veiligheidsorganisatie. Op dit moment is sociale veiligheid op verschillende plekken binnen de NS organisatie belegd. Deze nieuwe organisatie is erop gericht om op basis van analyse van meldingen en informatie gestuurde inzet van Veiligheid & Service-medewerkers de incidenten zoveel mogelijk te voorkomen, of bij escalatie adequaat te kunnen optreden.

#### Vraag 9

Waarom wordt niet gewacht op de visie inzake de boa's en de samenwerking met de politie die de Minister van Justitie en Veiligheid aan het ontwikkelen is?<sup>3</sup>

#### Antwoord 9

De visie inzake boa's richt zich op thema's die centraal beleid behoeven, waar praktijkverschillen onwenselijk zijn en op de samenwerking met de veiligheidspartners, met name de politie. Het besluit van NS om de boa-bevoegdheid van de hoofdconducteur te laten vervallen is een operationeel besluit, waarbij de hoofdconducteur zijn controletaken kan blijven uitvoeren vanuit zijn rol als toezichthouder en daarbij wordt ondersteund door de Veiligheid & Service-medewerkers met boa-bevoegdheid.

---

<sup>3</sup> Zie de brief van de Minister van Justitie en Veiligheid van 12 november 2021 (Kamerstuk 29 628, nr. 1048).