Rotterdam Centraal

Veiligheid in Beeld

LokaleZaken

Rotterdam, 2013

Deze studie is verzorgd door:

dr. E.J. van der Torre
dr. E. Bervoets

m.m.v. M. Keijzer MSc en Gerard de Vries

In opdracht van de gemeente Rotterdam (Rien van der Steenoven, stadsmarinier)

Inhoud

Samenvatting 3

1. Inleiding 6
1.1 Onderzoeksvragen 6
1.2 Onderzoeksactiviteiten 6
1.3 Wat volgt 7

2. Entree tot de stad: veiligheid als basis 8
2.1 Inleiding 8
2.2 Jaren negentig: aanpak van de drugsscene 9
2.3 Vanaf 2002: aanpak van Rotterdam Centraal 11
2.3 Veiligheid op Rotterdam Centraal: beleidsmatige dilemma's 13

3. Vaste patronen: cijfers, inzet en bezoekers 15
3.1 Inleiding 15
3.2 In cijfers 15
3.3 Personele inzet 18
3.4 Bezoekersstromen: piekmomenten 19

4. Veiligheidsgevoelens: de 80/20-regel 21
4.1 Inleiding 21
4.2 Over de respondenten 21
4.3 Veiligheidsgevoel: enquêteresultaten 21
4.4 Achter de cijfers: de 20%-regels 24

5. Uitvoeringsorganisatie: met het oog op de basis 31
5.1 Inleiding 31
5.2 Fysiek geweld en verbale agressie: enquêteresultaten 31
5.3 Samenwerking en organisatie: enquêteresultaten 32
5.4 Achter de cijfers: aandachtspunten 34

Literatuur (38)

Bijlage 1 Vragenlijst (39)

Samenvatting

Deze studie geeft inzicht in de veiligheid en veiligheidsorganisatie op en rondom Rotterdam Centraal. De aanleiding bestaat uit grote veranderingen en uit signalen vanaf het uitvoerende niveau. De bouw van het nieuwe station is ver gevorderd. Het aantal reizigers groeit naar verwachting snel: van dagelijks ongeveer 110.000 in 2007 naar ruim 300.000 in 2025. Zo'n mensenstroom vergt een alerte veiligheidsorganisatie. Om die reden worden signalen vanaf de werkvloer ter harte genomen. Op zaterdagavond 25 augustus 2012 raakte enkele NS-medewerkers bij een oploop na een incident in de knel. Het riep de vraag op hoe veilig het uitvoerende veiligheidspersoneel zich voelt bij werkzaamheden op het station en hoe de samenwerking verloopt. Dat wordt in deze studie in beeld gebracht.

Conclusies

De (objectieve) veiligheid ligt vandaag de dag op een beduidend hoger niveau dan in de jaren negentig en dan in de jaren na de millenniumwisseling. Onder de noemer Rotterdam Veilig is in 2002 een aanpak van de onveiligheid op het station van de grond getild. Het zogenoemde Toezichtmodel werd toegepast om te beslissen over de personele inzet. Er werd niet alleen beleidsmatig vergaande samenwerking gerealiseerd, maar ook operationeel, tussen onder meer de Spoorwegpolitie, regiopolitie, medewerkers van de NS (o.a. BOA's), stadstoezicht en RET.

De veiligheidssituatie verbeterde en die vooruitgang werd en wordt vastgehouden wat de objectieve veiligheid betreft. Door deze verbetering trad echter netwerkverslapping op: eerst op beleidsniveau, waarna dat door heeft gewerkt in de operatie: de (de)briefings werden niet meer consequent bijgewoond; het portofoonverkeer was niet altijd betrouwbaar; en de personele inzet werd verminderd.

Deze netwerkverslapping staat inmiddels al ruim een half jaar 'op de agenda'. Het belangrijkste probleem was niet zozeer (het behoud van) de objectieve veiligheid, maar de onveiligheidsgevoelens onder uitvoerders: in het bijzonder bij het NS-personeel gedurende weekendavonden en -nachten. In het afgelopen halve jaar zijn verbeteringen doorgevoerd, zoals het creëren van een politiepost en het verbeteren van de opkomst bij (de)briefings en (daarmee) van de onderlinge communicatie op uitvoerend niveau.

In totaal hebben 65 respondenten die frequent op Rotterdam Centraal werken - belast met toezicht of handhaving - een vragenlijst ingevuld: 45 NS'ers, 9 medewerkers van stadstoezicht en 11 politiemensen. Dit zijn zeker bij stadstoezicht en politie kleine aantallen, maar we hebben vastgehouden aan de eis dat de respondenten frequent op het station moeten werken. Dat heeft het voordeel dat ze weten waar ze het over hebben.

Bijna de helft (48,7%) van de uitvoerende NS-medewerkers voelt zich gedurende weekendavonden en -nachten onveilig op Rotterdam Centraal. 27,8% zegt dat ze zich wél veilig voelen. Precies 46,3% van de NS-respondenten voelt zich in 2012 en in de eerste maanden van 2013 minder veilig op de weekendavonden en –nachten dan in 2010. Het NS-personeel voelt in beperkte mate de steun van de politie in de rug. Minder dan de helft (47,7%) vindt het namelijk een veilig idee dat de politie zo nodig tijdig bijspringt.

Geen enkele medewerkers van stadstoezicht of politie gaf in het survey te kennen zich onveilig te voelen bij werkzaamheden op Rotterdam Centraal.

Ongeveer een derde van de NS-respondenten (35,7%) zegt geregeld niet op te treden tegen personen, terwijl dat eigenlijk wel zou moeten. Een ruime meerderheid van de NS-respondenten (65,9%) vindt dat de personele inzet op het station – het aantal mensen én hun kwaliteiten – niet altijd goed is afgestemd op de risico's op de weekendavonden en –nachten. Het valt op dat zeven van de elf politierespondenten het hiermee eens zijn. Op andere momenten vindt bijna de helft van het NS-personeel dat de inzet en risico's niet altijd goed zijn afgestemd.

Stadstoezicht en de politie hebben in de afgelopen 12 maanden bijna geen fysiek geweld te verduren gekregen op Rotterdam Centraal: gemiddeld minder dan één keer per jaar (0,22 voor stadstoezicht en 0,78 voor de politie). Het NS-personeel krijgt gemiddeld 4,3 keer per jaar te maken met fysiek geweld op het station.

De enquêteresultaten roepen de vraag op hoe kan worden verklaard dat het NS-personeel zich vooral gedurende de weekendavonden en –nachten onveilig voelt en waarom er onvrede bestaat bij uitvoerders over de kwantiteit en kwaliteit van de personele inzet op deze momenten. Het onderzoek wijst op de volgende factoren:

a- Het NS-personeel werkt 'boven' op de perrons, achter de poortjes. Stadstoezicht komt daar niet en de politie zo nu en dan (voornamelijk bij assistentieverlening of een actie). Op deze locatie doen zich eerder spanningen en incidenten voor.

b- Er surveilleren tussen 07:00 uur en 23:00 uur twee lokale politiemensen in de directe omgeving van het station. Deze agenten zijn per portofoon direct bereikbaar voor het NS-personeel. Vrijdag- en zaterdagnacht zijn twee politiemensen van de KLPD in dienst op Rotterdam Centraal, maar die zijn niet direct bereikbaar via de portofoon voor het NS-personeel.

c- De onderlinge communicatie tussen uitvoerders op Rotterdam Centraal verloopt stroef door de fysieke scheiding in het surveillancepatroon: NS 'boven', stadstoezicht 'beneden', de politie 'beneden en rondom' het station. Ook werden in 2012 en begin 2013 de (de)briefings onregelmatig bezocht en was er geen politiepost, maar dat is sindsdien verbeterd: een hoge(re) opkomst bij (de)briefings en er is weer een politiepost op het station

d- Het handelingsrepertoire van het NS-personeel is niet altijd toereikend, hetgeen zorgt voor onzekerheid. Er bestaat bij dit personeel geen duidelijke taakverdeling en leiding bij het operationele optreden. Ze treden op, ook bij incidenten, zonder dat ze weten hoe lang het duurt voordat er zo nodig politie-assistentie is.

e- Er bestaat bij uitvoerders van NS en politie over en weer irritatie over een aantal incidenten. De politie vindt dat de NS onnodige of onhandig getimede assistentieverzoeken doet (bijvoorbeeld voor het afvoeren van een arrestant), terwijl NS'ers vinden dat de bijstandverlening door de politie op lastige momenten soms te lang op zich liet wachten.

f- Indien een spoedmelding van een NS-medewerker leidt tot assistentie van de regiopolitie, dan doorloopt de melding een lang traject: van de straat naar VCNS; van daar naar MK Spoor van het KLPD; van daar naar de MK van de regiopolitie; van daar naar politie-eenheden op straat die ter plaatse gaan. Een belangrijk punt is dat het verzoek om spoedassistentie in de meldketen raakt *gedepersonaliseerd*. De emotionaliteit van de straat is alleen merkbaar als een NS-medewerker contact heeft met VCNS.

Aanbevelingen

Het veiligheidsvraagstuk dat uit deze studie naar voren komt kan met enkele gerichte maatregelen worden aangepakt. Het is belangrijk om enkele zekerheden in te bouwen voor de uitvoerende werkzaamheden. We raden aan om het volgende te realiseren:

- De inzet van twee politiemensen op of rondom Rotterdam Centraal gedurende de vrijdag- en zaterdagnacht handhaven.
- Zorg voor een eenvoudig en solide traject bij een verzoek tot spoedassistentie.
- Twee gemeenschappelijke trainings(mid)dagen in de komende 12 maanden, die in het bijzonder worden gericht op het wegnemen van irritatie op uitvoerend niveau. Daarna ten minste één keer per jaar.
- Trainingen om het handelingsrepertoire van het NS-personeel op een hoger peil te brengen.
- Het trainen van standaard taakverdelingen tussen NS-medewerkers en zorgen voor hiërarchie bij het uitvoerende personeel, zodat duidelijk is wie de leiding heeft en dus het overzicht bewaart.
- Het plannen en uitvoeren van gemeenschappelijke acties die zijn gericht op prioriteiten, zoals de aanpak van drugsrunners.
- Zorg dat (de)briefings blijvend worden bijgewoond.
- Evalueer incidenten en voorkom zo dat belangrijke operationele zaken opnieuw niet worden uitgesproken en blijven doorwerken.
- Zorg voor een politiepost op Rotterdam Centraal waar (de)briefings worden georganiseerd, waar het veiligheidspersoneel in en uit dienst gaat en waar de operationele regie over de veiligheidsorganisatie op en rondom het station wordt gevoerd. Creëer een gedeelte dat exclusief voor de politie is (voor het afschermen van vertrouwelijke informatie en gesprekken) en een algemeen gedeelte.
- Zorg voor goede (gemeenschappelijke) cijfers en registraties over veiligheid op Rotterdam Centraal. Er is nu geen goed overzicht omtrent de veiligheid op het station.

1. Inleiding

1.1 Onderzoeksvragen

Omstreeks 2002 is de aanpak van onveiligheid op Rotterdam Centraal met daadkracht ter hand genomen. Het zogenoemde Toezichtmodel voorzag in een vergaande operationele samenwerking bij toezicht en handhaving door regiopolitie, spoorwegpolitie[1], RET, NS en Stadstoezicht. Het resulteerde in een, voor velen zichtbare, vooruitgang van de veiligheidssituatie op en rondom het station. Dat is veel waard vanwege het grote aantal reizigers en omdat het station een belangrijke entree is tot de stad.

In september en oktober 2012 is een discussie ontstaan over de veiligheid op het station. Op zaterdagavond 25 augustus 2012 raakte enkele NS-medewerkers bij een oploop na een incident in de knel. Het riep de vraag op hoe veilig het uitvoerende veiligheidspersoneel zich voelt bij werkzaamheden op het station en hoe de samenwerking verloopt. Dit soort vragen zijn ook meer strategisch, dus voor de langere termijn, van belang. De bouw van het nieuwe station is ver gevorderd. Het aantal reizigers groeit naar verwachting snel: van dagelijks ongeveer 110.000 in 2007 reizigers naar ruim 300.000 in 2025. Zo'n mensenstroom vergt een alerte veiligheidsorganisatie. Om die reden worden signalen vanaf de werkvloer ter harte genomen.

Het is in dit daglicht interessant om, aan de vooravond van de definitieve afronding van de verbouwing van Rotterdam Centraal, de balans op te maken. Daarbij richten we ons zeker niet alleen op de objectieve veiligheid (de geregistreerde overlast en criminaliteit), maar vooral ook op de ervaringen en inschattingen van uitvoerders die op Rotterdam Centraal werken aan het veiligheidsbeleid.

Dit onderzoek geeft antwoord op de volgende vragen:

1. Wat zeggen registraties over de objectieve veiligheid op Rotterdam Centraal?
2. Hoe ervaren uitvoerders die een bijdrage leveren aan handhaving en toezicht op Rotterdam Centraal hun werksituatie? Hoe veilig menen ze te werken en welke ontwikkelingen ervaren ze daarbij?
3. Welke eisen stellen de reizigersstromen op de weekendavonden en –nachten op Rotterdam Centraal aan de (operationele) veiligheidsorganisatie?
4. Welke aanbevelingen kunnen worden geformuleerd?

1.2 Onderzoeksactiviteiten

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden hebben we een enquête afgenomen die is beantwoord door 65 uitvoerders die frequent werken op Rotterdam Centraal en daar gestalte geven aan handhaving en toezicht. Dit is een laag of geen hoog aantal, maar we hebben vastgehouden aan het criterium dat de respondenten veel dienen te weten over de gang van zaken op het station. De enquête is uitgezet bij de NS, politie en Stadstoezicht. De RET wilde niet deelnemen aan het enquête-

[1] Thans Dienst Infrastructuur.

onderzoek, omdat zij geen BOA's 'vast' inzet op Rotterdam Centraal.

We hebben (vraag)gesprekken gevoerd met tien personen. Het betreft in de eerste plaats twee groepsgesprekken met Rien van der Steenoven (Stadsmarinier), Huib van der Vorst (politie Rotterdam), René Cupido (KLPD) en Peter Schenk (NS). We hebben twee respondenten bij Stadstoezicht gesproken (Serah James; Rob Bosmans), drie bij de RET (Eiso Broersma; Wilma Delannoy; Henk Koblank) en we spraken met Etiënne Schoon (politie Rotterdam).

We hebben geobserveerd op Rotterdam Centraal. We hebben in april 2013 drie diensten meegelopen: een dagdienst met Stadstoezicht (5 april 2013); een nachtdienst met Service & Veiligheid (S&V) van de NS (19 april 2013); en een nachtdienst met de KLPD c.q. Spoorwegpolitie (20 april 2013). Daarnaast hebben we op vijf avonden (vrijdag en zaterdag) geobserveerd en op vier middagen in de periode februari 2013 tot en met mei 2013. Daarbij hebben we gesprekken gevoerd met winkeliers en reizigers.

We zijn de respondenten en de mensen die ons een dienst mee hebben laten draaien hebben laten draaien dankbaar voor hun tijd en informatie. We zijn John Lems (NS), Hans Hadderingh (NS) en Siegfried Dijkhuis (KLPD) dankbaar voor hun assistentie bij het uitzetten van de enquête. We bedanken Suzanne van den Berge (gemeente Rotterdam) omdat ze de registraties van de criminaliteit en overlast op een rij heeft gezet.

1.3 Wat volgt

Hoofdstuk 2 geeft een bondig overzicht van de veiligheidsproblemen op Rotterdam Centraal én van de aanpak daarvan: in de jaren negentig en in de eerste tien jaren na de millenniumwisseling. Hoofdstuk 3 presenteert relevante politiecijfers en de personele inzet en beschrijft een belangrijk patroon in de bezoekersstromen op het station. In hoofdstuk 4 en 5 presenteren we de uitkomsten en analyses van de enquête die we hebben onder uitvoerders van NS, Stadstoezicht en politie die frequent werken op Rotterdam CS.

2. Entree tot de stad: veiligheid als basis

2.1 Inleiding

Rotterdam Centraal is, voor OV-reizigers, dé entree tot de stad. Het station telt zeven perrons en, alles bij elkaar, 13 perronsporen. Sinds 1968 is het ook een metrostation. Toen werd de eerste Nederlandse metrolijn geopend. Het verbond en verbindt Rotterdam Centraal met Rotterdam-Zuid.

In 2004 is begonnen met een totale herbouw van het station en de directe omgeving. Dit was onder meer nodig vanwege het toenemende treinverkeer. Het station was te klein geworden voor het grote aantal passagiers. Naar schatting maakten in 2007 dagelijks ongeveer 110.000 reizigers gebruik van het station. Volgens een prognose groeit dit naar 320.000 reizigers per dag in 2025. Dit komt onder meer door de komst van de HSL-Zuid en RandstadRail.

Het verouderde station werd gedeeltelijk gesloten in september 2007. Na een periode met veel sloopwerkzaamheden, startte de nieuwbouw. De contouren van het nieuwe station zijn inmiddels goed zichtbaar en een groot deel van het nieuwe station is inmiddels in gebruik. Zo werd op 10 november 2012 de nieuwe reizigerspassage in gebruik genomen. De werkzaamheden worden in 2014 afgerond.

Rotterdam Centraal is en wordt een zogenoemd wereldstation. Deze exclusieve term is gereserveerd voor spoorwegstations die mede voor het internationale treinverkeer worden gebruikt en die de allure krijgen van een internationale luchthaven. Leiden Centraal is het eerste station dat volgens dit concept is gebouwd. Het zijn stations met een groot aanbod van winkels en horeca. De infrastructuur is open en overzichtelijk.

Afbeelding 2.1 en 2.2: Het nieuwe en oude station

Aan het fraaie vooruitzicht op een mooi en veilig wereldstation gaan twee decennia vooraf waarin grote zichtbare veiligheidsproblemen worden aangepakt met gericht overheidsbeleid:

a- *De grote drugsscene in het gebied tussen Rotterdam Centraal en Rotterdam West veroorzaakt grote problemen die in de jaren negentig langs twee trajecten worden aangepakt: repressie en hulpverlening.* Zie paragraaf 2.2.

Actuele relevantie van deze periode:
Deze periode is nog altijd relevant, want veel respondenten verwijzen naar die periode en constateren dat de situatie vandaag de dag vele malen beter is, los van actuele veiligheidsvraagstukken.

b- *In 2002 is de maat vol wat de onveiligheid op Rotterdam Centraal betreft. Het station wordt met gemeenschappelijk beleid aangepakt, onder meer door een 'eigen' stadsmarinier en met het zogenoemde toezichtmodel.* Zie paragraaf 2.3.

In de jaren daarna leveren de hoofdrolspelers (gemeente, politie, NS) en hun partners een succesvolle piekinspanning. Die inspanning is onder meer uniek vanwege **i.** de gemeenschappelijke betrokkenheid van vele partijen vanwege de zichtbaarheid van grote veiligheidsproblemen, en **ii.** de grote inzet van mensen en middelen op een klein oppervlak.

Actuele relevantie van deze periode:
Respondenten refereren aan deze succesvolle periode, maar ze realiseren zich dat het onwerkbaar en onnodig is om deze voor de volle honderd procent overeind te houden. Het zoekproces naar behoud van succes met minder zichtbare problemen en met minder mensen en middelen resulteert anno 2013 in dilemma's. Die dilemma's worden in paragraaf 2.4 beschreven.

2.2 Jaren negentig: aanpak van de drugsscene

Perron Nul is zeven jaar lang (1987-1994) een brandpunt in de straatscenes in het Westen van Rotterdam. Het is het prototype van een open drugsscene: centraal gelegen; dagelijks zichtbaar voor duizenden passanten; aantrekkingskracht op straatdealers, zwaar verslaafde junkies en drugstoeristen; veelbesproken door kritische burgers; mikpunt van (internationale) autoriteiten die drugscriminaliteit hard aan wensen te pakken (Van der Torre en Hulshof, 2000). Perron Nul groeit binnen en ver buiten de stad uit tot de meest bekende en beruchte Rotterdamse drugsscene.

Perron Nul is sterk verweven met andere, vaak oudere straatscenes. De zogeheten 'drugsas' van het centrum naar Rotterdam-West voert over de West-Kruiskade en de Middellandstraat: hier ontstonden reeds in de jaren zeventig Chinese en Surinaamse heroïneculturen (zie Buiks, 1983). Via bruggen (hangplekken) over De Schie kan over de Mathenesserdijk (veel dealpanden) of over de Schiedamsedijk, het Marconiplein worden bereikt. Achter dit plein ligt Spangen, waar in die tijd tientallen dealpanden zijn gevestigd. Marconiplein kent een metrohalte: met de metro kan in een minuut of tien naar Rotterdam Centraal Station (en dus naar Perron Nul) worden gereisd. Onderweg wordt halte Coolhaven aangedaan: op steenworp afstand ligt tien jaar lang (1984-1994) de tippelzone aan de G.J. de Jonghweg. Er ligt met andere woorden een grote drugsdriehoek tussen Perron Nul, Spangen en de G.J. de Jonghweg. De tippelzone wordt in 1994 verplaats naar de Keileweg, op een bedrijventerrein vlakbij politiebureau Marconiplein.

De open geconcentreerde drugsscene groeit snel. Gebruikers, verslaafden en dealers weten elkaar te vinden in de drugsdriehoek. Perron Nul telt in 1987 ongeveer 75 vaste bezoekers. Dat is in 1993 opgelopen tot minstens 600. De totale populatie van de tippelzone – naast prostituees ook pooiers, straatdealers, illegale taxichauffeurs en voyeurs - wordt dan geschat op ruim 400. In de rest van de driehoek bivakkeren nog eens minstens 1.000 zwaar verslaafde 'Rotterdammers'. In de

zomermaanden komen daar honderden drugstoeristen bij. Een groep van naar schatting 1.000 Fransen reist in de eerste helft van de jaren negentig geregeld voor drugs naar Rotterdam. Zij worden opgevangen en naar dealers geloodst door minstens net zoveel drugsrunners: bijna allemaal Marokkaanse jongens en jongemannen (Van der Torre, 1996). De sociale wereld op Perron Nul verhardt. Perron Nul raakt in de greep van onderlinge concurrentie, medische problemen (o.a. TBC) en geweld (Rosenthal e.a., 1995).

Afbeelding 2.3: Perron Nul, de grote open drugsscene (gesloten in december 1994)

De forse drugsproblemen in de stad resulteren in twee beleidstrajecten met een geheel eigen signatuur. Beide beleidsvarianten keren terug bij de sluiting van Perron Nul (1994) en van de tippelzône aan de Keileweg (2005):

a- Er wordt streng en repressief opgetreden door politie en justitie tegen drugshandel (op straat en in panden) en tegen drugstoeristen. In het begin van de jaren negentig worden zogenoemde veegacties gehouden tegen drugstoeristen en dealpanden en dit wordt een onderdeel van het bredere handhavingsproject Victor. De meerjarige aanscherping van het repressieve optreden in het westen van de stad heeft zichtbare gunstige effecten: het drugstoerisme verplaats voor een heel groot deel naar het Zuiden, onder meer naar Limburg, België en Frankrijk; het aantal dealpanden neemt fors af en dealers en verslaafden gedragen zich op straat een stuk ingetogener, omdat ze merken dat ze scherper in de gaten worden gehouden (Van der Torre, 2007).

Het repressieve optreden wordt ook gericht op dealers, runners, criminele verslaafden en drugstoeristen die rondhingen op Perron Nul, op Rotterdam Centraal en in de directe omgeving ervan.

b- In de jaren negentig wordt er ook een langduriger beleidstraject van de grond getild met effecten die minder direct zichtbaar zijn. Het betreft de sloop en renovatie van delen van Rotterdam West (met Spangen als schoolvoorbeeld) en een hulpverleningstraject dat wordt gericht op verslaafden (niet alleen klassieke junks, maar ook straatprostituees) die een sterke binding hebben met de stad. Er worden opvangvoorzieningen gerealiseerd om hen zo veel mogelijk 'van straat' te halen. De Paulus Kerk, op steenworp afstand van Rotterdam Centraal, blijft een populaire en toegankelijke opvangvoorziening voor verslaafden, ook voor verslaafden die via Rotterdam Centraal de stad in trekken. Het opvangtraject haalt ontegenzeggelijk thuisloze verslaafden van straat die voorheen op en rondom Rotterdam Centraal leefden, maar er blijft ook na 2000 een forse groep op deze locatie bivakkeren.

2.3 Vanaf 2002: aanpak van Rotterdam Centraal

Er wordt in de jaren negentig vooruitgang geboekt bij de aanpak van de drugsscene in Rotterdam West. Dat laat onverlet dat Rotterdam Centraal anno 2002 al ruim vijftien jaar kampt met zichtbare drugsproblemen en met verloedering, ook in de centrale stationshal en op looproutes vanaf het station naar bedrijven, horeca en winkels in het centrum van de stad. De politiek-maatschappelijke onvrede hierover is groot. Dat resulteert in een gerichte aanpak van Rotterdam Centraal.

Rotterdam Centraal wordt in 2002, zeker in de avonduren en in de nacht, ervaren als een enge of onaangename plek. Overdag was de situatie beter, maar een mooie entree tot de stad was het station niet. Dit was onacceptabel voor reizigers, maar ook voor instanties en bestuurders. De burgemeester wilde perse dat het station een nette en veilige toegang tot de stad zou bieden. De NS en ondernemers wilden al langer dat de sfeer en veiligheid zou verbeteren. De regiopolitie en Spoorwegpolitie wilden graag meewerken om een doorbraak te forceren. Rotterdam Centraal kreeg een eigen stadsmarinier om, waar nodig, maatregelen door te drukken die nodig waren voor meer veiligheid op het station. De politie had een post op het station, op de route tussen treinen en metro. De symboliek van de politiepost was veel waard: het liet burgers zien dat de politie aanwezig was en het onderstreepte tegenover allerhande toezichthouders en BOA's dat ze konden rekenen op bijstand van de politie.

Onder de noemer Rotterdam Veilig is een aanpak van de onveiligheid op Rotterdam Centraal van de grond getild. Een belangrijke pijler daarvan was de projectmatige samenwerking op beleidsniveau en op operationeel niveau. Het zogenoemde Toezichtmodel werd toegepast om te beslissen over de inzet van capaciteit. Op de werkvloer werd een vergaande samenwerking gerealiseerd tussen meerdere partijen: de Spoorwegpolitie, regiopolitie, operationele medewerkers van de NS (onder meer BOA's), stadstoezicht, RET en de zogenoemde Marokkaanse buurtvaders. Deze operationele samenwerking lag verankerd in het zogenoemde Toezichtmodel in het kader van 'Rotterdam CS Veilig'.

Operationele briefings en debriefings werden steevast bijgewoond door regiopolitie, RET, Spoorwegpolitie, NS en Stadstoezicht. Er werden gezamenlijke trainingen georganiseerd. Op de werkvloer raakte men bekend met elkaar en met elkaars werkwijzen, inclusief de sterke of juist kwetsbare kanten van verschillende partners of zelfs personen. Het resulteerde in dubbel vertrouwen: vertrouwen op elkaar (in het netwerk) en zelfvertrouwen om op te treden.

De veiligheidsaanpak die omstreeks 2002 van de grond werd getild, was een succes. Het verbeteren van de veiligheid was een speerpunt van het Rotterdamse stadsbestuur. Het resulteerde in een, door Tops (2007) geanalyseerde, regimeverandering op het stadhuis. De veiligheid in de stad werd verbeterd. Rotterdam Centraal was (en is) in dubbel opzicht een 'visitekaartje' met symbolische betekenis:

- Het station is de entree tot de stad en als het station veilig en sfeervol is, dan zet dat op een gunstige manier de toon bij een (werk)bezoek aan de stad. En voor mensen die de veiligheidsproblemen voor 2002 met eigen ogen hadden gezien, was duidelijk dat de veiligheidssituatie sterk was verbeterd.

- Het gemeentebestuur staat blijvend garant voor voldoende veiligheid, bij uitstek op centrale locaties in de stad, zoals Rotterdam Centraal.

De veiligheidssituatie verbeterde dus op Rotterdam Centraal. Het was (en is) een zichtbaar veiligheidssucces in de stad: in absolute zin en zeker in relatie tot de problemen in de jaren negentig. 'Succes' is echter een mes dat aan twee kanten kan snijden: vooruitgang kan namelijk leiden tot veronachtzaming van afspraken, tot verschuivende prioriteiten en verminderde alertheid. Door de verbeterde veiligheidssituatie trad verslapping op bij de veiligheidsaanpak van Rotterdam Centraal: eerst op beleidsniveau, waarna dat is door gaan werken in de operatie (vgl. Telengy, 2010). Dit attendeert op beleidsmatige dilemma's: zie de volgende paragraaf.

2.4 Veiligheid op Rotterdam Centraal: beleidsmatige dilemma's

Er komen op basis van ons veldwerk verschillende beleidsmatige dilemma's naar voren bij het veiligheidsbeleid ten aanzien van Rotterdam Centraal. Het eerste dilemma is de meest eenvoudige. Als er zou worden gekozen voor een hoge permanente integrale inzet van politiemensen, BOA's en toezichthouders op een klein gebied (namelijk het station en omgeving), dan is het in zekere zin een fluitje van een cent om de veiligheid op deze plek te handhaven. Maar hoe belangrijk het station ook is: dit is niet realistisch, omdat voor veel organisaties (in feite alle uitvoerende organisaties behalve de NS) geldt dat inzet van veiligheidspersoneel op het station minder nuttig wordt naarmate de veiligheid toeneemt. Dat levert het eerste basisdilemma:

Dilemma 1: *Een blijvend hoog veiligheidsniveau op Rotterdam Centraal op basis van 'ruim voldoende' integrale personele inzet (kwantitatief en kwalitatief)* versus *een afname van het werkaanbod bij een dergelijke inzet, blijvende hoge kosten en organisatorische belangen om het veiligheidspersoneel deels ergens anders in te zetten.*

Er werden met de hoge personele inzet, zoals die in de periode van 2002 tot en met 2006 werd gegarandeerd door het Toezichtmodel, goede resultaten geboekt. Het werd snel beduidend veiliger. De verloedering nam af, de overlast verminderde, de praktijken van drugsrunners werden gereduceerd, het aantal rondhangende daklozen nam af, waaronder de zogenoemde 'junkies'. De publieke associatie door burgers van Rotterdam Centraal met 'verloedering en drugs' maakte plaats voor de perceptie als veilig publiek vervoersknooppunt. Het veiligheidsgevoel van reizigers en ondernemers kwam op een niveau dat tevreden stemde. Dit bleef zelf zo gedurende de 'rommelige' periode ten tijde van de verbouwing.

Dit soort succes betekent dat ook het werkaanbod op Rotterdam Centraal afnam voor uitvoerders met veiligheidstaken. Het leidde tot verslapping bij beleid en operatie. De betrokkenheid van partners bij (alleen) veiligheid op Rotterdam Centraal nam af, zeker als er op andere locaties een groter of zwaarder werkaanbod was. Door 'goede' mensen in te zetten op het 'veilige' Rotterdam Centraal was sprake van onderbenutting van de kwaliteiten van (hoofd)agenten en van BOA's van de RET, terwijl ze nodig waren op andere locaties. Bijvoorbeeld bij concrete interventies (bijvoorbeeld bij een tramhalte of andere metrohalte) of vanwege een stevig werkaanbod van de politie in het uitgaansgebied.

De RET zet op Rotterdam Centraal louter nog beheerders (toezichthouders) in die - als het metrostation is geopend – het station bemannen en daar letten op een ordelijke gang van zaken. De BOA's worden flexibel ingezet. Ze surveilleren in busjes en treden op waar dat nodig is. De RET is bereid mee te werken aan acties op Rotterdam Centraal (bijvoorbeeld controleacties), maar er worden zelden nog acties georganiseerd.

Dilemma 2: *Wanneer interventies, handhaving of toezicht over laten aan BOA's en toezichthouders* en *wanneer politiemensen beschikbaar voor onmiddellijke back up (in het stationsgebied) of voor assistentie bij de interventie?*

De politie is op Rotterdam CS niet altijd aanwezig of beschikbaar voor onmiddellijke back up, dat wil zeggen binnen enkele minuten vanwege aanwezigheid op Rotterdam Centraal. Dit is in theorie wel mogelijk, maar dat zou een drastische keuze vergen.

Dit roept de vraag op welke veiligheidstaken BOA's en toezichthouders zelf af kunnen handelen. Deze vraag lijkt eenvoudig, maar dat is schijn. Het hangt immers voor een belangrijk deel af van de kwantiteit en kwaliteit van de BOA's en toezichthouders wat ze zelf af kunnen handelen. De kwaliteit - het handelingsrepertoire – is een niet te onderschatten variabele. Het hoort om te beginnen bij de competenties van de 'ideale' BOA of toezichthouder om te anticiperen op wat er kan gebeuren, waardoor hij of zij kan besluiten om bij voorbaat assistentie van de politie te vragen of om af te zien van een (onmiddellijke) interventie bij afwezigheid van de politie. En negatief gezien kan onkundig optreden van een BOA of toezichthouder leiden tot escalatie, waardoor een beroep gedaan moet worden op de politie.

Het onderscheid tussen BOA's of toezichthouders die alleen optreden of met de politie (direct in de buurt) is bovendien veel meer gradueel dan het geval lijkt. Als BOA's, toezichthouders en politiemensen bekend zijn met elkaar, en met elkaar communiceren, dan kunnen er beproefde routines ontstaan over belangrijke vragen: wie hebben er vandaag/vanavond dienst en wat hebben we aan elkaar; wat kunnen BOA's zelf doen en wat kunnen ze zonder politie beter laten; bij welk soort problemen kan ik beter eerst controleren of de politie in de onmiddellijke omgeving is? Met dit soort routines ontstaat idealiter goed samenspel en wordt, zo nodig, tijdig en soepel 'opgeschaald': naar meer BOA's en/of politie-assistentie.

Dilemma 3: *Objectieve veiligheid en subjectieve veiligheid van reizigers/burgers* versus *het veiligheidsgevoel van uitvoerend veiligheidspersoneel bij interventies, in het bijzonder BOA's en toezichthouders.*

Veiligheid heeft meerdere gedaantes. Het betreft in de eerste plaats de geregistreerde criminaliteit en overlast: de meetbare of objectieve veiligheid. In de tweede plaats zijn de veiligheidsgevoelens van reizigers en burgers een belangrijke graadmeter.

Er zijn ten aanzien van deze twee veiligheidsaspecten goede prestaties geboekt op Rotterdam Centraal sinds 2002. Een derde graadmeter vraagt nu (ook) om aandacht, namelijk het veiligheidsgevoel van BOA's en toezichthouders op Rotterdam Centraal, zo blijkt uit deze studie. We

zullen dus zoeken naar mogelijkheden om dit te verbeteren. Zie hoofdstuk 4 en 6.

Dilemma 4: *Hoeveel 'vast' personeel doet dienst op Rotterdam Centraal* en *hoeveel (wat) meer op afstand en op welke afstand?*

Naarmate het werkaanbod op Rotterdam Centraal afneemt, neemt de neiging toe om minder 'vast' personeel in te zetten op Rotterdam Centraal. Hier staat tegenover dat zich incidenten of lastige gebeurtenissen voor kunnen doen op Rotterdam Centraal, waarop om twee redenen beter kan worden gereageerd met vast personeel:

- Ze zijn in de buurt en kunnen meteen bijspringen;
- Ze kennen de locatie en de mensen die er komen, hetgeen belangrijke voordelen biedt bij handhaving.

Dilemma 5: *Meer veiligheidspersoneel* versus *beter veiligheidspersoneel.*

Dit is een klassiek dilemma: is er, als er gekozen moet worden (en vroeg of laat moet dat) behoefte aan meer of beter personeel. Om op deze vraag antwoord te kunnen geven dient meer concrete informatie beschikbaar te zijn. Toezichthouders, BOA's en politiemensen dienen in elk geval een bepaalde ondergrens te halen in kwalitatieve zin om goede afwegingen te kunnen maken. Maar alleen kwaliteit is onvoldoende om met vertrouwen te werken, want handhaving is nu eenmaal teamwerk. Op piekmomenten kunnen de getalsmatige verhoudingen met het publiek een rol spelen en dus van invloed zijn op de mogelijkheden om de situatie te beheersen. Daarbij speelt een aloud dilemma een rol: de personele bezetting dient niet alleen afdoende te zijn bij een reguliere dienst, maar ook bij piekgebeurtenissen die zich met een zekere regelmaat voordoen. Immers, als veiligheidspersoneel haar zelfvertrouwen verliest of met ziekteverlof gaat vanwege escalatie en slechte ervaringen op piekomenten, dan wordt de organisatie opgezadeld met hoge kosten.

3. Vaste patronen: cijfers, personele inzet en bezoekers

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de trend in de politiecijfers (3.2) en van de personele inzet op Rotterdam Centraal (3.3). Paragraaf 3.4 beschrijft voorspelbare veiligheidsrisico's vanwege de bezoekersstromen op Rotterdam Centraal.

3.2 In cijfers

We presenteren in deze paragraaf enkele 'cijfers' die het nodige zeggen over Rotterdam Centraal. Het gaat in de eerste plaats om politiecijfers. Die cijfers gaan niet gericht over wat zich 'op' het station afspeelt, maar over het publieke domein door omheen. We presenteren registraties over overlast en criminaliteit in het CS-kwartier (de wijk in het centrum van Rotterdam waar het station ligt) en over twee straten pal naast het station: het Stationsplein (de voorkant) en de Stationssingel (de achterkant). Op basis van deze cijfers kunnen geen harde uitspraken worden gedaan over de (geregistreerde) veiligheid op Rotterdam Centraal, maar het is wel een indicatie.

In de tweede plaats beschikken we over de zogenoemde Klanttevredenheidsoordelen (KTO) die de NS peilt onder gebruikers (klanten) van onder meer Rotterdam Centraal. Dit meet onder meer het oordeel over de sociale veiligheid op een station.

De tabellen 3.1 en 3.2 geven de politiecijfers weer. Voor dit onderzoek is vooral van belang dat er een stabiele trend is in de periode na 2008, terwijl iedereen het er over eens is dat er in de periode tussen 2002 en 2008 belangrijke vooruitgang is geboekt bij de aanpak van onveiligheid op en rondom Rotterdam Centraal. De zogenoemde objectieve veiligheid blijkt bus niet te zijn teruggekeerd als probleem. Dat wordt ook onderstreept door elke respondenten die we spraken, ook tijdens de diensten die hebben meegedraaid. Voor zover er een veiligheidsprobleem is, schuilt dat in het veiligheidsgevoel en in het zelfvertrouwen van (NS-)uitvoerders met veiligheidstaken op het station. Zie hoofdstuk 4 en 5.

Uit de cijfers blijkt dat de geregistreerde meldingen (drugsoverlast; overlast; aantasting openbare orde) in het CS-kwartier in de periode 2008-2012 nagenoeg gelijk blijven.

Tabel 3.1: Geregistreerde meldingen CS Kwartier (2008 tot en met 2012).

	CS Kwartier					
	2008	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**+/-**
Drugsoverlast	11	9	10	16	6	-5
Overlast	58	39	63	54	39	-19
Aantasting openbare orde	83	90	80	105	101	+18
Totaal	**152**	**138**	**153**	**175**	**146**	**-6**

*De apart weergegeven straten komen ook voor in het overzicht van het CS Kwartier.

De geregistreerde misdrijven dalen, bij elkaar opgeteld, in het CS-kwartier. Zie tabel 3.2.

Tabel 3.2: Geregistreerde misdrijven CS Kwartier (2008 tot en met 2012).

CS Kwartier						
	2008	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**+/-**
Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	57	37	21	20	22	-35
Diefstal van brom-, snor- fietsen	147	81	70	111	140	-7
Zakkenrollerij	176	94	66	133	180	+4
Diefstal af/uit/van overige voertuigen	6	5	6	7	14	+8
Zedenmisdrijf	20	14	13	7	8	-12
Openlijke geweldpleging tegen personen	27	28	21	28	24	-3
Bedreiging	35	25	32	32	20	-15
Mishandeling	107	77	82	72	81	-26
Straatroof	39	29	24	26	36	-3
Overval	2	0	3	2	1	-1
Vernieling c.q. zaakbeschadiging	66	54	33	35	45	-21
Winkeldiefstal	8	7	5	11	7	-1
Drugshandel	22	18	17	11	21	-1
Wapenhandel	14	4	6	6	10	-4
Alcohol	72	94	50	53	28	-44
Aantasting openbare orde	29	15	16	19	11	-18
Totaal misdrijven	**827**	**582**	**465**	**573**	**648**	**-179**

*De apart weergegeven straten komen ook voor in het overzicht van het CS Kwartier.

Naast de cijfers is en blijft straatinformatie over misdrijven belangrijk. Er zijn wat dat betreft twee aandachtspunten. In de eerste plaats wordt een toename van (de kans op) winkeldiefstal geconstateerd sinds Rotterdam Centraal weer een groot aantal detailhandelaren telt. Een broodjeszaak heeft sinds kort beveiligers in dienst. Er worden gesprekken gevoerd met een manager van een winkelketen over de beveiliging van een andere zaak, maar die keten is (nog?) niet bereid om extra maatregelen te treffen.

In de tweede plaats is er nog wel drugshandel, maar het is minder omvangrijk en veel minder zichtbaar dan in het verleden. En ook nog eens veel minder zichtbaar dan destijds. Ontmoeten, het sluiten van een deal en de overdracht van drugs zijn ogenschijnlijk ontkoppeld. Het is daarom ook lastiger dan in het verleden om een jongeman aan te wijzen als drugsrunner of drugsdealer. In de horeca rondom het station bivakkeren wel personen die in verband kunnen worden gebracht met drugshandel, al lijken het eerder regelaars, die niet persoonlijk betrapt zullen worden op een drugsdeal.

Tabel 3.3 geeft de uitkomst van de NS-meting op Rotterdam Centraal. De percentages verwijzen naar het aantal klanten dat de sociale veiligheid met een 7 of hoger waarderen. De ontwikkeling is 'overdag' stabiel en in de avonduren gunstig: van 52% in 2005 naar 63% in 2012. De verbouwing van het station heeft klaarblijkelijk geen negatief effect gehad op het veiligheidsgevoel van NS-klanten.

Tabel 3.3: Percentage NS-klanten dat de sociale veiligheid op Rotterdam Centraal met het cijfer 7 of hoger waardeert.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Sociale veiligheid overdag op Rotterdam CS	83	85	87	88	89	88	89	89
Sociale veiligheid 's avonds op Rotterdam CS	52	55	57	61	61	60	61	63
Totaal	**135**	**140**	**144**	**149**	**150**	**148**	**150**	**152**

Bron: NS Klant Tevredenheidsoordelen (KTO)

3.3 Personele inzet

De personele inzet van de gemeenschappelijke veiligheidsorganisatie op Rotterdam Centraal staat samengevat in tabel 3.1. De volgende punten vallen daarbij op of zijn van belang bij de interpretatie van de inzet:

- Er werken tussen 07:00 uur en 23:00 uur twee politiemensen van de regiopolitie (thans reguliere medewerkers van de Eenheid Rotterdam) in de directe omgeving van Rotterdam Centraal. Ze wonen de briefing bij en zij per speciale portofoon (portofoon 'Rotterdam CS Veilig') bereikbaar voor personeel van NS en Stadstoezicht.
- Tussen 23:00 uur en 07:00 uur zijn er vrijdag- en zaterdagnacht twee medewerkers in dienst van de 'Spoorwegpolitie' (Landelijke Eenheid Dienst Infrastructuur) op Rotterdam Centraal.
- Op andere dagen zijn er tussen 23:00 en 07:00 uur medewerkers van de Spoorwegpolitie in dienst, maar ze hebben dan een groot werkgebied (Van Leiden tot Breda en van Hoek van Holland tot Gouda). Hun snelle beschikbaarheid op Rotterdam Centraal is dus niet gegarandeerd.
- In de weekendnachten werkt er een team van de Rotterdamse politie in het centrum van de stad: horecare. Die werken dus op enige afstand en de kans bestaat dat ze, bij incidenten op het station, net hun handen vol hebben aan (grotere) incidenten in het uitgaansgebied.
- De politie levert zo nodig altijd spoedassistentie, waarbij de noodhulp aan medewerkers van NS of Stadstoezicht dezelfde hoge prioriteit krijgt als dergelijke assistentieverzoeken van de politie.
- De RET zet vandaag de dag geen vaste BOA's meer in op en direct rondom Rotterdam Centraal. De BOA's werken (in een team van drie personen) in een groter gebied in het centrum, maar verrichten wel onder meer controleactiviteiten bij tram en metro in het CS-gebied. Bij calamiteiten en/of assistentieverzoeken op Rotterdam Centraal is het team snel ter plaatse, tenzij het op dat moment ergens anders optreedt. BOA's van de RET werken, desgevraagd, mee aan integrale acties in het kader van het Toezichtmodel. Dit soort acties zijn echter al lang niet meer georganiseerd.
- Stadstoezicht zet tussen 08:30 en 22.:30 uur twee medewerkers in op en rondom Rotterdam Centraal. Zij werken bijna niet op de perrons ('boven'), maar vooral 'beneden': in de zogenoemde transitzônes, dat wil zeggen het gebied van de tramhaltes aan de voorkant van het station, via de stationshal, naar de taxistandplaats aan de noordkant (achterkant) van het station.

Tabel 3.1 Gemiddelde personele inzet op Rotterdam Centraal

	Dag(dienst)	**Avond(dienst)**	**Nacht(dienst)**
NS	**2** S&V-medewerkers van 07:00 tot 15:00 uur. Overlap: **2** S&V-medewerkers van 06:00-07:30 uur.	**2** S&V-medewerkers van 15:00-23:00 uur. Overlap: **2** S&V-medewerkers van 13:30-15:30 uur.	**4** S&V-medewerkers van 23:00-07:00 uur. Overlap: **2** S&V-medewerkers van 22:00-23:30 uur.
Regiopolitie **Landelijke Eenheid Dienst Infrastructuur ('Spoorweg politie')**	**2** medewerkers van 07:00 tot 15:30 uur Tussen 07:00 en 15:30/16:30 uur worden **2** medewerkers uitgemaakt om noodhulp op Rotterdam Centraal te draaien.	**2** medewerkers van 14:30 tot 23:00 uur Tussen 13:30/14:30 en 23:00 uur worden **2** medewerkers uitgemaakt om noodhulp op Rotterdam Centraal te draaien.	Geen inzet. **2** medewerkers van 22:00/23:00 tot 07:00 uur op vrijdag- en zaterdagnacht.
RET	Minimaal **2** beheerders (toezichthouders) op het metrostation gedurende de gehele week van aanvang dienstregeling (05:25 uur) tot einde dienstregeling metro (01:00 uur). Tussen 05:30 - 01:15 uur en op zondag van 07:30-16:30 uur is 1 team van 3 COC/BOA's in het Centrum aanwezig. Zij bezoeken regelmatig het CS-gebied om op RET-gebied bij tram en metro controleactiviteiten te verrichten.	Minimaal **2** beheerders (toezichthouders) op het metrostation gedurende de gehele week van aanvang dienstregeling (05:25 uur) tot einde dienstregeling metro (01:00 uur). Tussen 05:30 - 01:15 uur en op zondag van 07:30-16:30 uur is 1 team van 3 COC/BOA's in het Centrum aanwezig. Zij bezoeken regelmatig het CS-gebied om op RET-gebied bij tram en metro controleactiviteiten te verrichten.	Op vrijdagnacht van 00:00-07:00 uur en op zaterdagnacht van 00:00-08:00 uur 1 Veiligheidsondersteuningsteam van minimaal 3 COV/BOA's in het CS-gebied[2].
Stadstoezicht	**2** medewerkers van 08:30 tot 15:00 uur.	**2** medewerkers van 15:00 tot 22:30 uur.	Geen inzet.
Particuliere beveiligers	Zeven dagen per week, 24 uur per dag **2** particuliere beveiligers, ingehuurd door NS		

[2] Bij assistentie aan buschauffeurs verlaten zij het gebied.

Afbeelding 3.1 en 3.2: De geopende winkels geven sfeer, maar ook kansen voor winkeldieven

3.4 Bezoekersstromen: piekmomenten

Vanaf ongeveer 20.00 uur verandert de populatie op en rond Rotterdam Centraal. De gemiddelde leeftijd wordt lager, want jongvolwassenen en jongeren (voornamelijk mannen) domineren meer en meer het beeld. Het aantal mensen dat vanwege hun werk gebruikt maakt van Rotterdam Centraal ligt veel lager dan op en kort na de kantooruren. Het aantal jongeren dat gaat stappen neemt op vrijdag, zaterdag en zondag in de avonduren toe. De leden van de drugsscene op en rond Rotterdam Centraal springt eerder in het oog. Het gaat met name om drugsrunners die werken op Rotterdam Centraal. Ze werven drugsklanten onder Belgische en Franse treinreizigers. Dit gaat overigens veel minder opzichtig dan tien jaar (of langer) geleden.

Het station en de omgeving krijgen later op de avond en in de nacht minder sfeer. Er passeren groepen stappers. Naarmate het later wordt, zijn ze vaker dronken en soms ook gedrogeerd. Het dronkenschap resulteert onder meer in het uitdagen van mensen 'in uniform'. Dronken uitgaanspubliek kent weinig of geen rationele remmen. Tussen 21.00 uur en 07.00 uur bestaat de kans op incidenten vanwege dit soort riskant gedrag. Incidenten tussen burgers en agenten, BOA's of ander uitvoerend (veiligheids)personeel trekken de aandacht van jongeren en jongvolwassenen. Er is kans op omgekeerde mobilisatie: jongeren mobiliseren razendsnel in kort tijdsbestek kan er een oploop ontstaan.

Op zaterdag 25 augustus 2012 gebeurt dit bij een ernstig geweldsincident. Twee BOA's van de NS krijgen te maken met stevig fysiek geweld: eerst van een man die ze aanspreken op een misdraging en kort daarna vanuit een groep die op het geweldsincident afkomt. De jongeman die wordt aangesproken is dronken en gedrogeerd. Hij reageert agressief en ondervindt ogenschijnlijk geen hinder van harde vuistslagen. Er mobiliseren zich razendsnel (onder meer Marokkaanse en Antilliaanse) jongeren, onder meer met behulp van GSM-verkeer, die duidelijk partij kiezen voor de dronken en gedrogeerde man.

Er bestaat in de weekendavonden en –nachten onzekerheid op de werkvloer. Zie hoofdstuk 4 en 5.

4. Veiligheidsgevoelens: de 80/20-regel

4.1 Inleiding

We hebben een enquête afgenomen onder uitvoerders die op of rondom Rotterdam centraal zijn belast met handhaving of toezicht. Paragraaf 4.2 verschaft informatie over de respondenten. In paragraaf 4.3 worden enquêteresultaten gepresenteerd, voor zover ze betrekking hebben op het veiligheidsgevoel van de uitvoerders. Die uitkomsten worden geanalyseerd in paragraaf 4.4.

4.2 Over de respondenten

In maart en april 2013 is een (digitale) enquête afgenomen onder uitvoerders die frequent werken op Rotterdam Centraal. Het gaat derhalve om een multidisciplinaire enquête met een beperkte steekproef bij: regiopolitie, KLPD (Landelijke Eenheid Dienst Infrastructuur), NS (Service & Veiligheid = S&V; en het Landelijk Inzetbaar Service & Veiligheid Team = LIST) en Stadstoezicht. We hebben ons tot deze doelgroep beperkt, omdat zij goed op de hoogte zijn van de gang van zaken op het station.

Precies 45 respondenten die werkzaam bij de NS hebben de enquête ingevuld. Een digitale vragenlijst is per e-mail uitgezet onder 83 personen. Bij vijf briefings hebben we een toelichting op het onderzoek gegeven. De respons bedraagt dus 54%. De respondenten zijn overwegend werkzaam bij S+V (66,7%) en LIST (20%). Het Landelijk Inzetbaar S&V Team (LIST) is een flexteam dat, door heel Nederland, werkt op stations en in treinen. Het is belast met toezicht (in de treinen en op de stations) en met service-verlenende taken tegenover klanten van de spoorwegen.[3] De gemiddelde leeftijd van de NS-medewerkers is 54,3 jaar. Het zijn overwegend mannen, namelijk 81,4%. Gemiddeld werken de NS-respondenten bijna 10 jaar (9,9) 'bij de baas', waarvan 8,7 jaar onder andere op Rotterdam Centraal.

Bij Stadstoezicht en politie is een papieren versie van de vragenlijst gericht uitgezet onder medewerkers die frequent op het station werken. Die hebben allemaal de vragen beantwoord. Bij Stadstoezicht gaat het om 9 medewerkers. De gemiddelde leeftijd bedraagt 43,7 jaar. Alle respondenten van Stadstoezicht zijn man. Zij zijn gemiddeld 9,4 jaar werkzaam bij hun organisatie, waaronder gemiddeld 4,1 jaar onder andere op Rotterdam Centraal.

Van de in totaal 11 politierespondenten zijn 6 respondenten werkzaam bij de Regiopolitie en 5 bij de Landelijke Eenheid Dienst Infrastructuur. De gemiddelde leeftijd is 42,4 jaar. Het betreft 8 mannen. Het gemiddelde aantal dienstjaren bedraagt 16,6 jaar, waarvan 8,1 jaar onder andere op Rotterdam Centraal.

[3] Alle medewerkers van S&V, dus ook het LIST, volgen eerst een fulltime leertraject van een half jaar. Het verschil met de andere medewerkers van S&V is dat de medewerkers van LIST landelijk kunnen worden ingezet waar *anderen* een beperkt werkgebied hebben.

4.3 Veiligheidsgevoel: enquêteresultaten

We hebben respondenten gevraagd of ze zich veilig voelen bij hun werk, met bijzondere aandacht voor de weekendavonden en –nachten. Als we die weekendavonden en –nachten buiten beschouwing laten, dan voelt 61% van de NS-medewerkers zich veilig. Bij Stadstoezicht en de politie voelt geen van de respondenten zich op die momenten onveilig.

De weekendavonden en –nachten laten een duidelijk ander beeld zien bij de NS-respondenten. Iets minder dan de helft van de NS-medewerkers (48,7%) voelt zich op die momenten namelijk onveilig. Ruim een kwart van de uitvoerende NS'ers (27,8%) voelt zich wél veilig. Deze ongunstige score vraagt om verklaring (zie onder meer 4.4) en beleidsmatige aandacht (zie hoofdstuk 5 en 6).

De avond- en weekendscore bij Stadstoezicht pakt minder gunstig uit dan op andere tijden, maar gunstiger dan bij de NS, want niemand voelt zich onveilig, al zijn er 4 respondenten (van de 9) die kiezen voor neutraal en daarmee twijfel uitspreken over het veiligheidsniveau.

Politierespondenten voelen zich gedurende de weekendavonden- en nachten overwegend veilig, namelijk 9 van de 11 respondenten.

Tabel 4.1 Antwoorden op de stelling: Ik voel me veilig bij de uitoefening van mijn dagelijkse werk op Rotterdam Centraal – de weekendavonden en –nachten niet meegerekend.

	NS	**Stadstoezicht**	**Politie**
Zeer eens	2 (4,9%)	2	2
Eens	23 (56,1%)	6	9
Neutraal	12 (29,3%)	1	0
Oneens	4 (9,8%)	0	0
Zeer oneens	0	0	0
Weet niet	0	0	0
Totaal	41 (100%)	9	11

Tabel 4.2 Antwoorden op de stelling: Ik voel me veilig bij de uitoefening van mijn werk op Rotterdam Centraal op de weekendavonden en –nachten.

	NS	**Stadstoezicht**	**Politie**
Zeer eens	1 (3,4%)	1	1
Eens	10 (24,4%)	4	8
Neutraal	10 (24,4%)	4	1
Oneens	**14 (34,1%)**	0	0
Zeer oneens	**6 (14,6%)**	0	0
Weet niet	0	0	1
Totaal	41 (100%)	9	11

Veiligheidsgevoel: sinds 2010

De enquête heeft ook gepeild hoe respondenten de ontwikkeling van de veiligheid bij hun werkzaamheden sinds 2010 inschatten. Buiten de weekendavonden en –nachten zijn er meer NS-respondenten die zich even veilig of veiliger voelen (46,3%) dan NS'ers die zich onveiliger zijn gaan voelen (36,5%). Dit beeld kantelt naar een overwegend ongunstige trend op de weekendavonden en

–nachten, want dan voelt 46,3% van de NS-respondenten zich vandaag de dag namelijk (veel) minder veilig dan in 2012. Slechts twee respondenten voelen zich op die momenten nu veiliger dan in 2010.

Respondenten van Stadstoezicht en politie zien bijna geen (ongunstige) ontwikkelingen. Zie tabel 4.3 en 4.4.

Tabel 4.3 Antwoorden op de stelling: Voelde u zich in 2012 en in de eerste maanden van 2013 bij de uitoefening van uw dagelijkse werk op Rotterdam Centraal ten minste net zo veilig als in 2010 de weekendavonden en –nachten niet meegerekend?

	NS	Stadstoezicht	Politie
Ja, ik voel me nog even veilig	16 (39%)	5	7
Ja, ik voel me in 2012 veiliger dan in 2010	3 (7,3%)	3	0
Nee, ik voelde me in 2012 minder veilig dan in 2010	14 (34,1%)	0	1
Nee, ik voelde me in 2012 veel minder veilig dan in 2010	1 (2,4%)	0	0
Weet niet (ik werkte in 2010 niet op Rotterdam Centraal)	7 (17,1%)	1	3
Totaal	41 (100%)	9	11

Tabel 4.4 Antwoorden op de stelling: Voelde u zich in 2012 en in de eerste maanden van 2013 bij de uitoefening van uw dagelijkse werk op Rotterdam Centraal ten minste net zo veilig als in 2010 op de weekendavonden en nachten.

	NS	Stadstoezicht	Politie
Ja, ik voel me nog even veilig	12 (29,3%)	6	6
Ja, ik voel me in 2012 veiliger dan in 2010	2 (4,9%)	1	0
Nee, ik voelde me in 2012 minder veilig dan in 2010	**13 (31,7%)**	1	1
Nee, ik voelde me in 2012 veel minder veilig dan in 2010	**6 (14,6%)**	0	0
Weet niet (ik werkte in 2010 niet op Rotterdam Centraal)	8 (19,5%)	1	3
Totaal	41 (100%)	9	10

Ondersteuning: een veilig gevoel?

We hebben de respondenten gevraagd of ze het een veilig gevoel vinden dat ze op Rotterdam Centraal op risicovolle momenten zo nodig kunnen rekenen op tijdige ondersteuning van (andere) politiemensen.

Alle ondervraagde medewerkers van Stadstoezicht rekenen hier op. Ook een ruime meerderheid van de politierespondenten is deze mening toegedaan (9 van de 11).

Het valt op dat slechts 47,7% van de NS-medewerkers het een veilig idee vinden dat de politie zo nodig tijdig bijspringt. Dit roept de vraag op waarom en wanneer dit zo is. Zie paragraaf 4.4.

Tabel 4.5 Antwoorden op de stelling: Ik vind het een veilig gevoel dat ik op Rotterdam Centraal kan rekenen op tijdige ondersteuning op risicovolle momenten, zo nodig van (andere) politiemensen.

	NS	Stadstoezicht	Politie
Zeer eens	2 (4,8%)	3	3
Eens	18 (42,9%)	6	6
Neutraal	9 (21,4%)	0	1
Oneens	10 (23,8%)	0	1
Zeer oneens	2 (4,8%)	0	0
Weet niet	1 (2,4%)	0	0
Totaal	42 (100%)	9	11

Niet optreden, als dat eigenlijk wel zou moeten?

Respondenten is gevraagd of het geregeld voorkomt dat ze (persoonlijk) niet optreden tegen personen, terwijl de omstandigheden daar wel om vragen.

Bij Stadstoezicht en de politie heeft geen enkele respondent bevestigend geantwoord. Ongeveer een derde (35,7%) van de NS-respondenten zegt dat ze geregeld niet optreden tegen personen, terwijl dat eigenlijk wel zou moeten.

Tabel 4.6 Antwoorden op de stelling: Het komt geregeld voor dat ik op Rotterdam Centraal – vanwege mijn veiligheid of die van directe collega's – niet optreed tegen personen, terwijl de omstandigheden daar wel om vragen.

	NS	Stadstoezicht	Politie
Zeer eens	3 (7,1%)	0	0
Eens	12 (28,6%)	0	0
Neutraal	7 (16,7%)	2	0
Oneens	13 (31%)	3	6
Zeer oneens	5 11,9%)	4	5
Weet niet	2 (4,8%)	0	0
Totaal	42 (100%)	9	11

4.4 Achter de cijfers: de 20%-regels

Een bijna ijzeren wet in de criminologie bestaat uit de zogenoemde 80/20-regel. Hiermee wordt bedoeld dat een groot deel van de veiligheidsproblematiek (80%) valt te verklaren uit een betrekkelijk kleine verzameling variabelen (20%). Het is uiteraard nog maar de vraag of de percentages kloppen, maar de opdracht is helder: zoeken naar de momenten, locaties en tekortkomingen die helpen om een groter probleem te verklaren. Dit helpt bij het zoeken naar doelmatige, realistische en betaalbare oplossingen.

Het is de vraag waar dit onveilige gevoel vandaan komt, want het valt in elk geval niet te verklaren uit de algemene veiligheidssituatie op Rotterdam Centraal. De verklaringen schuilen in een aantal

ontwikkelingen, waarbij we – in lijn met de 80/20-regel – zoeken naar concentraties van knelpunten (bijvoorbeeld 20%) die bijdragen aan een groter of groot probleem of vraagstuk (bijvoorbeeld 80%):

a. Fysieke concentratie: op de perrons hebben NS-medewerkers het gevoel dat ze op zichzelf zijn aangewezen.
b. Het kwalitatieve vraagstuk: 20% beter handelingsrepertoire, 80% minder 'vervelende of onveilige momenten'?
c. Geconcentreerde irritatie over een aantal incidenten.
d. Concentratie in de tijd: sterke onveiligheidsgevoelens op de weekendavonden en -nachten.

Ad a.) Fysieke concentratie: NS-medewerkers 'in de hoofdrol' op de perrons

De enquête laat een duidelijk verschil zien tussen Stadstoezicht en uitvoerders van de NS, want de NS-respondenten voelen zich beduidend minder veilig bij hun werkzaamheden op Rotterdam Centraal dan Stadstoezicht. Hoewel de enquête slechts negen respondenten van Stadstoezicht telt, vragen de grote verschillen om een verklaring.

Het precieze werkgebied van Stadstoezicht en van veiligheidspersoneel van de NS verschilt in een belangrijk aspect. Stadstoezicht werkt vooral in de zogenoemde transitzônes. Dat is, zeg maar, het gebied van de tramhaltes aan de voorkant van het station, via de stationshal, naar de taxistandplaats aan de noordkant van het station.

Het veiligheidspersoneel van de NS werkt in hoge mate 'boven', dat wil zeggen 'achter de poortjes' en op de perrons. Op deze locatie doen zich relatief veel incidenten voor bij kaartcontroles of met reizigers die om een andere reden agressief worden.

De ontstane domeinverdeling betekent dat NS-veiligheidspersoneel en Stadstoezicht meer langs elkaar heen werken dan dat ze naast en met elkaar werken. Stadstoezichtmedewerkers laten bij observaties weten dat ze het vervelend vinden dat de NS'ers 'achter de poortjes' werken. Omgekeerd hebben de NS'ers het gevoel dat ze bij incidenten en conflicten 'achter de poortjes' er alleen voor staan. Bij incidenten op de perrons komt het voor dat medewerkers van Stadstoezicht zeggen dat ze 'daar niet hoeven te komen'.

De Stadstoezichtorganisatie twijfelt over de vraag of ze haar werkzaamheden functioneel af moet bakenen (tot een bepaalde grens helpen ze mee, daar voorbij is het politiewerk) of geografisch: Stadstoezicht werkt niet 'voorbij de poortjes'. Hoe het ook zij: de NS-medewerkers rekenen niet op bijstand van Stadstoezicht op de perrons. En omdat de NS-medewerkers hier juist vaak werken, is dat een rem op onderlinge communicatie, ook al werken ze (erg) dicht bij elkaar in de buurt?

De politie komt vrijwel alleen op de perrons als ze wordt gevraagd assistentie te verlenen bij een grote actie of bij een incident. Bij observaties zien we politiemensen surveilleren in en rondom de stationshal, maar niet op de perrons. Als we met de Dienst Infrastructuur (KLPD) op pad gaan, blijven zij bijna de gehele dienst in de stationshal en op de perrons. Ze zijn aanwezig bij ingangscontroles op de perrons. Dit past echter bepaald niet in het reguliere surveillancepatroon. De politie is namelijk zelden bij voorbaat, dus voordat zich een risicovol moment voordoet, aanwezig op de perrons. NS-personeel vraagt vaak pas om politie-assistentie bij serieuze dreiging of bij beginnend geweld of agressie.

Gedurende vrijdag- en zaterdagnacht zijn er twee politiemensen (KLPD, spoorwegpolitie) op Rotterdam Centraal. Zij zijn voor het NS-personeel dan niet bereikbaar via de portofoon Rotterdam CS Veilig.

Het is voor NS-medewerkers de vraag of de politie 'graag' komt om hun te assisteren. Bij acute dreiging - "assistentie collega" – bestaat er geen twijfel over de persoonlijke bereidheid van politiemensen om zo snel als mogelijk is bijstand te verlenen. Er bestaat echter minder vertrouwen in de communicatielijnen, want in het (recente) verleden is het enkele keren verkeerd gelopen bij spoedassistentie (door de politie aan NS-medewerkers). Zie punt d en ook hoofdstuk 5.

Bij meer reguliere assistentie bestaat er wrevel over en weer tussen politiemensen en NS-medewerkers. Politiemensen vinden dat de NS te vaak onnodig een incident uit de hand laat lopen (zie onder punt c) en ze vinden ook dat NS-medewerkers hen geregeld voor het karretje lijken te willen spannen: voor een opsporingsonderzoek of voor het afvoeren van een arrestant (zie onder punt d).

NS-medewerkers hebben het gevoel gekregen dat ze er in hoge mate alleen voor staan 'achter de poortjes'. Dit verklaart mede de gepeilde gevoelens van onveiligheid en onzekerheid. Het idee 'het zelf op te moeten lossen' resulteert er in dat er ook mogelijkheden worden gemist om wel gebruik te maken van politieassistentie. De sociale code is nu te veel 'we doen het zelf wel' en er wordt te weinig nagedacht over slimme manieren om zo nodig wel tijdig politie (of Stadstoezicht) te mobiliseren.

Zie bijvoorbeeld de volgende observatie:

> Twee medewerkers van de Dienst Infrastructuur staan met zes S&V-medewerkers te praten op spoor 1. Op dat moment krijgen de S&V-medewerkers een melding en ze stuiven, zonder wat te zeggen, met z'n allen weg richting de trein die op spoor 2 gereed staat voor vertrek. Er wordt totaal geen uitleg gegeven aan de politiemensen. De agenten lopen, aanzienlijk rustiger, ook naar spoor 2. Bij de trein vindt een ingangscontrole plaats. Een jongen van allochtone afkomst is verwikkeld in een verhit gesprek met medewerkers van S&V. Bij de ingangscontrole is alleen de voorste treindeur geopend. Voor de passagiers zou het niet duidelijk geweest zijn waar zij heen moesten. De jongen meldde dit bij de conducteur, die gezegd zou hebben 'ga terug naar je eigen land'. Het loopt allemaal met een sisser af. De twee politiemensen slaan het gade en constateren dat geen NS'er er aan denkt om hen bij het optreden te betrekken of te informeren. (notitie veldwerk)

Afbeelding 4.1, 4.2 en 4.3: In juni 2013 wordt hard gewerkt aan Rotterdam Centraal

Ad b.) Het kwalitatieve vraagstuk: het handelingsrepertoire

Politiewerk en operationele handhaving door BOA's (zoals die van NS en Stadstoezicht) vragen om operationele scherpte. De basisvereisten bij conflict en gevaar worden op een rij gezet in het handboekje 'De blauwe kern' (Politieacademie, 2010). Om situaties te kunnen beheersen dienen volgens de zogenoemde doel-middel aanpak enkele stappen te worden doorlopen:

1. *Waarneming en beeldvorming:* Wat is er aan de hand en wat zijn de risico's? Schat de situatie of het probleem zo goed mogelijk in. Verzamel informatie, blijf dicht bij de feiten en denk na wat er valt te verwachten. Beredeneer daarbij wat een plausibel goed of slecht scenario is. Het gaat bij deze stap nog niet om wat een uitvoerder denkt dat er moet gebeuren (geen *jumping to conclusion and intervention*). Zorg dat er een nooduitgang is: wat doe je als je in het slechte scenario terechtkomt?

2. *Formuleer een doel:* Formuleer, op basis van een beeld van de situatie en van de risico's, een realistisch doel. Wat zou je willen bereiken?

3. *Doe een korte netwerkanalyse:* ga na welke personen of instanties nog meer betrokken zijn bij het probleem. We citeren: "in de meeste gevallen sta je er namelijk niet alleen voor; kijk goed en denk goed na wie je partner zou kunnen zijn". Organiseer op straat dus een team waarmee je de situatie aan kan. Verzeker je ervan dat er back up als je die nodig mocht hebben.

4. *Wat moet, mag en kan?* Ga na wat er in juridische zin aan de hand is en welke specifieke bevoegdheden of plichten je hebt om het probleem aan te pakken. Beoordeel ook of de mensen op straat in staat zijn om de taak uit te voeren (competenties). Als dit niet zo is, probeer dan voldoende kwaliteit/kwantiteit te organiseren.

5. *De operationele inzet*. Bedenk met welke interventie het doel kan worden bereikt. Ga altijd uit van meerdere scenario's en houd zelfs altijd rekening met een "nooduitgang". Organiseer veiligheid, ruimte en tijd.

Uiteraard is er vaak geen tijd voor uitgebreid overleg, maar het is belangrijk dat uitvoerders zich - ook onder tijdsdruk - voorbereiden op de interventie. Ze dienen te bedenken wat de bedoeling is met een interventie of dit valt te bereiken, en zo ja, hoe. De ene keer wordt de afweging gemaakt in seconden

en een andere keer in tientallen seconden of minuten. Impulsief optreden in *'a split second'* is bijna per definitie onverstandig.

Ervaren (politie)respondenten twijfelen aan het vermogen van NS-veiligheidspersoneel om (lastige) incidenten 'klein te houden' door middel van de doel-middel aanpak.

Een goed handelingsrepertoire is een remedie tegen gevoelens van onveiligheid of onzekerheid (Van der Torre e.a., 2011). Als de kwaliteiten van het veiligheidspersoneel van de NS in beperkte mate worden verbeterd door middel van training, heeft dit waarschijnlijk veel meerwaarde. Zelfvertrouwen is een basisvoorwaarde om in risicovolle situaties goed te kunnen waarnemen. Wie zelfvertrouwen heeft, durft bovendien anderen aan te spreken op halve of hele misstappen. Dit is belangrijk, omdat er op dit moment 'oud zeer' bestaat: zie punt c.

Het valt (onder meer bij observaties) op dat het veiligheidspersoneel van NS op straat of op het perron werkt onder egalitaire verhoudingen. Er is geen duidelijke taakverdeling en het is niet duidelijk wie de leiding heeft en dus het overzicht bewaart bij risicovolle gebeurtenissen. Het gevaar bestaat dat ´ieder voor zich´ optreedt en dat er zo nodig geen correcties worden aangebracht op het optreden van collega´s, terwijl dit wel nodig kan zijn om onnodige escalatie te voorkomen.

Ad c.) Geconcentreerde irritatie over een aantal incidenten

Het viel bij interviews en observaties op dat een klein aantal incidenten negatief doorwerkt in het *gemeenschappelijke* optreden op Rotterdam Centraal. Er doen begin 2013 onder uitvoerders verhalen de ronde over tekortkomingen van vooral 'andere partijen' op Rotterdam Centraal die een uitdrukking zijn van **a.** tekortkomingen in de onderlinge samenwerking, **b.** van bestaande irritatie over 'een andere partij'. De verhalen zijn een uiting van 'oud zeer'. De volgende punten van ergernis of irritatie springen in het oog:

a. Politiemensen vinden het vervelend als:

- NS-medewerkers de politie erbij halen nadat een klein incident onnodig uit de hand is gelopen.
- NS-medewerkers de politie erbij halen en min of meer vertellen wat de politie te doen staat: een klein opsporingsonderzoek starten of een arrestant afvoeren.

De twee punten van ergernis komen samen als de politie meent dat NS-medewerkers een incident onnodig laten escaleren, inclusief een aanhouding, want dan voelen politiemensen zich het arrestantenvervoer van de NS.

Politiemensen zijn zelf - zeker in weekendnachten als het druk is in het uitgaansgebied – bedachtzaam bij het maken van arrestanten. Aanhoudingen halen hen namelijk tijdelijk van de straat, terwijl de kans bestaat dat enkele collega's hun bijstand of assistentie hard nodig hebben op min of meer voorspelbare piekuren (Van der Torre e.a., 2011). Politiemensen hebben het gevoel dat ze de regie op hun dienst verliezen als NS-medewerkers (onnodig of niet per se noodzakelijk) een beroep op hen doen.

Twee voorbeelden:

Een S&V-medewerker vertelt tegen twee politiefunctionarissen van de Dienst Infrastructuur dat een hoofdconducteur (HC) is bespuugd. De HC wil nu dat de politie een opsporingsonderzoek start: spuug afnemen, zodat forensisch onderzoek het mogelijk maakt de dader te identificeren. Een agent stelt kritische vragen en de twee politiefunctionarissen gaan niet naar de HC toe. Ze laten doorschemeren dat er toch geen onderzoek zal worden gedaan als er louter is gespuugd. (notitie veldwerk)

Een S&V-medewerker vertelt dat hij het handig vindt als er politie is op het station, omdat hij een arrestant dan kan overdragen aan de politie. Als dit niet kan, brengt hij al snel ongeveer vier uren door op het hoofdbureau van politie. Een politiefunctionaris die dit hoort, ervaart dit "bijna als een belediging". De S&V-medewerker lijkt de politie te zien als arrestantenvervoerder en als optie om verloren diensturen te besparen, zonder rekening te houden met de tijd die het politiemensen vergt om de arrestant over te nemen. (notitie veldwerk)

b. Het veiligheidspersoneel van de NS vindt het vervelend als/dat:

- Er bij geweld misverstanden ontstaan bij het geven van politiebijstand, al dan niet onder de noemer 'assistentie' collega.
- Het personeel van Stadstoezicht en van de politie louter of vooral door de stationshal surveilleert, zonder dat ze op de perrons komen of zonder te communiceren met NS-personeel.[4]
- Politiemensen hun ongenoegen laten blijken over een (door politieogen onnodig) assistentieverzoek. Dit resulteert er soms in dat niet tijdig genoeg om politie-assistentie wordt gevraagd.

Deze bronnen van ergernis geven voeding aan het gevoel onder het NS-veiligheidspersoneel dat ze er in veel opzichten alleen voor staan. Dat werkt echter in de hand dat ze te weinig zoeken naar manieren om goed te communiceren met andere uitvoerders en niet altijd optimaal gebruik maken van de mogelijkheden die er wel degelijk zijn om de politie te mobiliseren.

Een voorbeeld:

De S&V-medewerkers waarmee we op pad zijn vertellen over een melding van een vechtpartij. Eén vechtersbaas bleek in bezit van een vuurwapen. Nadat ze hadden ingrepen, kwam de politie op locatie met veel mankracht, kogelvrije vesten en getrokken vuurwapens. De uitvoerende politiemensen waren op de hoogte gebracht van het vuurwapenbezit, maar de S&V-medewerkers van de NS niet. De NS'ers schrikken en zijn nog altijd verontwaardigd (lees: boos) dat – zo menen zij - de politie hen niet had geïnformeerd over het vuurwapen en hierover geen excuses heeft aangeboden. De gebeurtenis is klaarblijkelijk niet uitgesproken of in elk geval niet naar tevredenheid. (notitie veldwerk)

[4] Het is gemeengoed dat de BOA's van de RET incidenteel werken of assisteren op Rotterdam Centraal.

Dit soort ergernissen en tekortkomingen in het gemeenschappelijke optreden maakt de integrale (de)briefings des te belangrijker. Toch worden deze begin 2013 minder consequent uitgevoerd dan in het verleden: zie hoofdstuk 5.

Het is belangrijk om het 'oud zeer' - dat ligt vervat in verhalen die de ronde doen - weg te nemen en het onderlinge vertrouwen onder uitvoerders op Rotterdam Centraal te versterken.

Ad d.) Concentratie in de tijd: weekendavonden en -nachten.

De weekendavonden en –nachten laten een duidelijk beeld zien onder NS-respondenten. Iets minder dan de helft van de NS-medewerkers (48,7%) voelt zich op die momenten onveilig. Ruim een kwart van de uitvoerende NS'ers (27,8%) voelt zich wél veilig. Op die momenten is de kans op lastige of risicovolle incidenten reëel en relatief groot vanwege grote stromen van jong (uitgaans-)publiek, waaronder groepen en personen die onder invloed zijn van drank en/of drugs. Op die momenten komen bovendien de drie bovenstaande knelpunten samen: de uitvoerders van NS hebben het gevoel er in veel opzichten alleen voor te staan; de kans bestaat dat hun handelingsrepertoire wordt overvraagd door incidenten; het gevoel bestaat dat de samenwerking op die momenten kwetsbaar is.

5. Uitvoeringsorganisatie: met het oog op de basis

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk presenteert de enquêteresultaten omtrent geweld (5.2) en de samenwerking en organisatie (5.3). Paragraaf 5.4 analyseert de uitkomsten van de enquête.

5.2 Fysiek geweld en verbale agressie: enquêteresultaten

In de enquête zijn vragen opgenomen over het geweldgebruik tegen het uitvoerende veiligheidspersoneel op Rotterdam Centraal. De resultaten onderstrepen dat de taakstelling (onder andere controle op vervoersbewijs en op het gedrag van reizigers) en precieze locatie (ook op de perrons) van invloed is op het ondervonden geweld.

De negen medewerkers van Stadstoezicht melden in een jaar tijd bij elkaar twee incidenten waarbij geweld tegen hen is gebruikt.

De bevraagde politiemedewerkers maken melding van in totaal 7 incidenten waarbij fysiek geweld tegen hen is gebruikt gedurende de afgelopen twaalf maanden. De frequentie van het aantal ondervonden incidenten varieert van 0 tot 4 per respondent.

De NS-medewerkers krijgen vaker fysiek geweld te verduren: gemiddeld 4,3 keer per jaar. De 42 NS-respondenten maken melding van 503 incidenten waarbij geweld is gebruikt tegen een collega. Dat is gemiddeld 12 keer per jaar.

De frequentie van het ondervonden geweld loopt fors uiteen per respondent. De vier NS-medewerkers die het meest te maken kregen met fysiek geweld maken samen melding van 97 incidenten. Dat is 55,1% van het totaal aantal meldingen.

Het valt op dat slechts iets meer dan de helft van de incidenten waarbij geweld tegen een NS-respondent is gebruikt, wordt gemeld of geregistreerd: 93 van de 176 incidenten worden gemeld.

Tabel 5.1

	NS	**STZ**	**Politie**
Hoe vaak is er de afgelopen 12 maanden fysiek geweld tegen u gebruikt op Rotterdam Centraal?	N = 41 Totaal: 176x Gemiddeld: **4,3**	N = 9 Totaal: 2x Gemid.: 0,22	N =11 Totaal: 7x Gemid.: 0,64
Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden melding gemaakt van fysiek geweld tegen u?	N = 40 Totaal: 93x Gemiddeld: **2,3**	N = 9 Totaal: 0x Gemiddeld: 0	N =11 Totaal: 2x Gemiddeld: 0,18

Tabel 5.2 toont de antwoorden omtrent verbale agressie. Ook hier krijgen NS-respondenten veel vaker mee te maken dan Stadstoezicht of politie.

Tabel 5.2

	NS	STZ	Politie
Ik krijg op Rotterdam Centraal vaak te maken met verbale agressie, zoals uitschelden of beledigingen.	(Zr) eens: **32 (76,2%)** Neutraal: 8 (19%) Oneens: 1 (2,4%) Weet niet: 1 (2,4%) N = 42 (100%)	(Zr) eens: 2 Neutraal: 3 (Zr) oneens: 4 Weet niet: 0 N = 9	Eens: 1 Neutraal: 4 (Zr) oneens: 6 Weet niet: 0 N = 11
Mijn collega´s krijgen op Rotterdam Centraal vaak te maken met verbale agressie, zoals uitschelden of beledigingen.	Zr) eens: **36 (85,7%)** Neutraal: 5 (11,9%) (Zr) oneens: 0 Weet niet: 1 (2,4%) N = 42 (100%)	Eens: 3 Neutraal: 1 (Zr) oneens: 4 Weet niet: 1 N = 9	Eens: 3 Neutraal: 5 (Zr) oneens: 3 Weet niet: 0 N = 11

5.3 Samenwerking en organisatie: enquêteresultaten

We hebben de respondenten vragen gesteld die te maken hebben met het werk: vooral met de operationele samenwerking en de organisatie daarvan. We geven een overzicht van belangrijke uitkomsten per respondentencategorie: NS, Stadstoezicht en politie.

Van de NS'ers denkt 38,1% dat de opleiding en training hen onvoldoende hebben voorbereid op het werk op Rotterdam Centraal. Bijna een kwart (23,8%) geeft een 'neutraal' antwoord.

De NS-medewerkers zijn in algemene termen redelijk positief over de operationele samenwerking tussen verschillende organisaties: 47,6% is tevreden en 28,6% antwoordt neutraal. Bij de vraag of de personele inzet op Rotterdam Centraal (kwantitatief en kwalitatief) altijd goed is afgestemd op de risico's, wordt beduidend kritischer geantwoord. Bijna de helft (47,6%) vindt dat dit niet op orde is *buiten* de weekendavonden en -nachten. Op de weekendavonden en -nachten toont maar liefst 65,9% zich kritisch en bezorgd. Op deze momenten kiest 34,1% (14 respondenten) voor het meest kritische antwoord: zeer oneens.

Ruim de helft van de NS'ers (61,9%) vindt de briefings nuttig voor het operationele werk en 47,6% bezoekt de briefings bijna altijd. Ongeveer evenveel respondenten (52,4%) vinden dat leidinggevenden deelname aan de briefings stimuleren.

Zie tabel 5.3 voor meer precieze gegevens over deze vragen en voor de antwoorden op nog drie vragen.

De medewerkers van Stadstoezicht zijn overwegend tevreden: over hun opleiding en over de personele inzet. Die tevredenheid heeft waarschijnlijk te maken met het relatief gemakkelijke werkaanbod vanwege hun geijkte werklocaties ('beneden' in de stationshal) en hun taakstelling. Zie tabel 5.3 voor de antwoorden van de respondenten van Stadstoezicht.

Tabel 5.3

	NS	STZ	Politie
Mijn opleiding en training hebben me goed genoeg voorbereid op mijn werkzaamheden op Rotterdam Centraal.	(Zr) eens: 16(38,1%) Neutraal: 10 (23,8%) (Zr) oneens: 16 (38,1%) Weet niet: 0 N = 42 (100%)	(Zr) eens: **8** Neutraal: 1 (Zr) oneens: 0 Weet niet: 0 N = 9	(Zr) eens: **11** Neutraal: 0 (Zr) oneens: 0 Weet niet: 0 N = 11
Mijn organisatie zorgt dat ik goed voorbereid ben op mijn veiligheidstaken op Rotterdam Centraal.	Eens: 15 (36,6%) Neutraal: 17 (41,5%) (Zr) oneens: 9 (22%) Weet niet: 0 N = 41 (100%)	Eens: **7** Neutraal: 1 Oneens: 1 Weet niet: 0 N = 9	Eens: 3 **Neutraal: 5** **(Zr) oneens: 3** Weet niet: 0 N = 11
De mensen die vanuit verschillende organisaties een veiligheidstaak vervullen op Rotterdam Centraal werken goed samen.	Eens: **20 (47,6%)** Neutraal: 12 (28,6%) (Zr) oneens: 9 (21,4%) Weet niet: 1(2,4%) N = 42 (100%)	(Zr) eens: 5 Neutraal: 4 (Zr) oneens: 0 Weet niet: 0 N = 9	(Zr) eens: 3 Neutraal: 5 (Zr) oneens: 2 Weet niet: 0 N = 10
De personele inzet op Rotterdam Centraal - het aantal mensen én hun kwaliteiten is altijd goed afgestemd op de risico's, de weekendavonden en -nachten niet meegerekend.	Eens: 11 (26,2%) Neutraal: 11 (26,2%) (Zr) oneens: **20 (47,6%)** Weet niet: 0 N = 42 (100%)	Eens: 5 Neutraal: 3 Zr oneens: 1 Weet niet: 0 N = 9	Zr eens: 1 Neutraal: 6 Oneens: **4** Weet niet: 0 N = 11
De kwaliteit en motivatie van het uitvoerende personeel van de andere organisaties (dan waar ik werk) die werken aan de veiligheid op Rotterdam Centraal zijn op orde.	Eens: 10 (24,4%) Neutraal: 20 (48,8%) (Zr) oneens: 10 (24,4%) Weet niet: 1 (2,4%) N = 41 (100%)	(Zr) eens: 3 Neutraal: 4 Oneens: 1 Weet niet: 1 N = 9	(Zr) eens: 0 Neutraal: 6 Oneens: **4** Weet niet: 1 N = 11
De personele inzet op Rotterdam Centraal - het aantal mensen én hun kwaliteiten - is altijd goed afgestemd op de risico's, op de weekendavonden en –nachten.	(Zr) eens: 7 (17,1%) Neutraal: 6 (14,6%) (Zr) oneens: **27 (65,9%)** Weet niet: 1 (2,4%) N = 41 (100%)	Eens: 2 Neutraal: 5 Oneens: 1 Weet niet: 1 N = 9	Eens: 1 Neutraal: 3 Oneens: **7** Weet niet: 0 N = 11
Mijn leidinggevenden stimuleren deelname aan briefings op Rotterdam Centraal.	(Zr) eens: **22 (52,4%)** Neutraal: 13 (31%) (Zr) oneens: 7 (16,7%) Weet niet: 0 N = 42 (100%)	(Zr) eens: **9** Neutraal: 0 (Zr) oneens: 0 Weet niet: 0 N = 9	(Zr) eens: 6 Neutraal: 2 (Zr) oneens: 3 Weet niet: 0 N = 11
Ik bezoek de briefing op/over Rotterdam Centraal bijna altijd.	(Zr) eens: 20 (47,6%) Neutraal: 13 (31%) (Zr) oneens: 9 (21,4%) Weet niet: 0 N = 42 (100%)	(Zr) eens: **7** Neutraal: 2 (Zr) oneens: 0 Weet niet: 0 N = 9	(Zr) eens: **7** Neutraal: 1 (Zr) oneens: 3 Weet niet: 0 N = 11

De briefings op/over Rotterdam Centraal worden goed uitgevoerd en zijn nuttig voor mijn werkzaamheden op straat.	(Zr) eens: **26 (61,9%)** Neutraal: 11 (26,2%) (Zr) oneens: 4 (9,5%) Weet niet: 1 (2,4%) N = 42 (100%)	(Zr) eens: **9** Neutraal: 0 (Zr) oneens: 0 Weet niet: 0 N = 9	(Zr) eens: **6** Neutraal: 4 Zr oneens: 1 Weet niet: 0 N = 11
Er bestaat binnen mijn organisatie waardering voor het uitvoeren van veiligheidstaken op Rotterdam Centraal.	Eens: 10 (24,4%) Neutraal: 14 (34,1%) (Zr) oneens: **17 (41,5%)** Weet niet: 0 N = 41 (100%)	Eens: 5 Neutraal: 4 (Zr) oneens: 0 Weet niet: 0 N = 9	Eens: 5 Neutraal: 5 Zr oneens: 1 Weet niet: 0 N = 11

5.4 Achter de cijfers: aandachtspunten

De geregistreerde misdrijven en meldingen (de objectieve veiligheid) geven een beeld van Rotterdam centraal dat tevreden stemt. Hetzelfde geldt voor de subjectieve veiligheid van reizigers. Het gaat dus goed met de zogenoemde *outcomes*: de externe effecten en veiligheid die wordt nagestreefd door de veiligheidsorganisatie. Achter de schermen zijn in de afgelopen jaren (en in deze studie) echter kwetsbaarheden in het functioneren van die veiligheidsorganisatie zichtbaar geworden (Telengy, 2010).

De volgende omstandigheden of problemen op uitvoerend niveau vragen aandacht:

a- Afwezigheid op briefing en debriefings.

In de hoogtij-jaren van de gemeenschappelijke aanpak van Rotterdam Centraal (2002 tot 2008) werden de briefings steevast bijgewoond door medewerkers van de deelnemende organisaties: NS, RET (BOA's), regiopolitie, spoorwegpolitie, Stadstoezicht particuliere beveiligers. Dit onderstreepte (het belang van) de gemeenschappelijke taak, zorgde voor onderlinge communicatie en (de formeel geregelde) uitwisseling van informatie. Het droeg op de koop toe bij aan de 'sfeer' van werken op Rotterdam Centraal.

Sinds ongeveer 2011 worden de briefings beduidend minder consequent bezocht. De BOA's van de RET komen sowieso niet meer (tenzij er een actie wordt georganiseerd), omdat ze flexibel worden ingezet en niet meer 'vast' op Rotterdam Centraal. De RET hecht wel waarde aan de briefings en heeft daarom een ruimte op Rotterdam Centraal ter beschikking gesteld voor de briefing.

Het fluctueert wie wel en niet aanwezig zijn op de briefings. Er is bijvoorbeeld geregeld niemand van de Dienst Infrastructuur (KLPD). Dit doet afbreuk aan de sturende en informele functies van de briefings. Het vermindert het informeel overleg tussen uitvoerders van de verschillende partners, terwijl dat in veel opzichten smeerolie is in de operatie.

Sinds begin 2013 is de opkomst bij (de)briefings toegenomen. Daar is op aangestuurd. De briefings zijn verplaatst van de RET-ruimte op Rotterdam centraal naar het Groothandelsgebouw.

b- Onbesproken en niet afgehandelde (kleine of grote) ergernissen en knelpunten

Bij gebrek aan consequente debriefings blijven kleine of grotere ergernissen uit een dienst eerder onbesproken. Er wordt daarom suboptimaal geleerd van incidenten. Er ontstaat mede daardoor ruimte voor negatieve beelden over partijen of personen.

Er blijven soms ook knelpunten onbesproken of onopgelost die écht aangepakt moeten worden. En die onder meer bij op basis van een (de)briefing zouden kunnen worden geagendeerd bij de leiding van de politie, van NS of bijvoorbeeld bij de stadsmarinier. Het betreft bijvoorbeeld de problemen die peelden met de bereikbaarheid van de zogenoemde speciale portofoons van Rotterdam CS Veilig.

Bij observaties viel het op dat gsm's van onder meer de Dienst Infrastructuur ook geen goede verbinding hadden op Rotterdam Centraal. We hadden – voor wat het waard is – ook zelf een keer geen ontvangst bij observaties op Rotterdam Centraal. Het is belangrijk dat dit soort ervaringen worden besproken (ook bij briefings en debriefings), want als meer mensen deze ervaring hebben, dan levert dit een serieus aandachtspunt op.

c- Twijfel over beschikbaarheid en organisatie van politie

Het komt geregeld voor dat de bezetting van de Dienst Infrastructuur dunner is dan volgens het rooster zou moeten. Zo is de inzet bijvoorbeeld lager dan gepland (één koppel) op zaterdagavond 25 augustus 2012: de avond waarop een incident uit de hand loopt.

Het was de bedoeling dat de Landelijke Eenheid Dienst Infrastructuur per 1 juli 2013 geen noodhulp meer verleent op Rotterdam Centraal. Dit zou in handen komen te liggen van de Regionale Eenheid Rotterdam. De overdracht staat nu gepland voor 1 januari 2014. Het onderstreept dat de reorganisatie van de politie voor onduidelijkheden en onzekerheden zorgt.

Het is niet duidelijk wat de visie van de Nationale Politie is op politiewerk en politieposten op de allergrootste treinstations van Nederland, waaronder Rotterdam Centraal.

De symboliek van een politiepost op Rotterdam Centraal het station is sterk: burgers zien dat de politie er is, BOA's en toezichthouders weten zich in de rug gesteund en politiemensen zien met eigen ogen hoe het gaat met de veiligheidssituatie en met het functioneren van de veiligheidsorganisatie. En een heel groot station is en blijft niet alleen een sfeervol massaknooppunt, maar ook altijd een vindplaats van veel politiewerk: diefstal, drugshandel, overlast, agressie, prostitutie en een ontmoetingsplaats voor personen met criminele intenties. Dat blijkt ook uit een visiedocument dat in 2005 is opgesteld door de voltallige Raad van Hoofdcommissarissen: Politie in Ontwikkeling (RCH, 2005). Het lijkt ook voor de politie veel waard om er met een post aanwezig te zijn.

Er is op dit moment een politiepost op Rotterdam Centraal. Die vervult geen publieksfunctie.

d- Assistentieverzoeken: een lang traject

‘Assistentie collega’ of spoedassistentie is een ultieme melding, waarbij politiemensen alles op alles zetten om collega’s zo snel mogelijk *back up* te geven (Van der Torre, 1999). Als NS-medewerkers op Rotterdam Centraal de melding ‘assistentie collega’ geven, dan heeft dit dezelfde status als een dergelijke melding van een politieagent. Bij een spoedmelding is er geen interpretatieruimte: snelle *back up* moet koste wat kost worden gerealiseerd.

Indien een spoedmelding van een NS-medewerker (BOA) leidt tot assistentie van de regiopolitie, dan doorloopt de melding een lang traject: van de straat (NS-medewerker) naar VCNS; van daar naar MK Spoor van het KLPD; van daar naar de MK van de regiopolitie; van daar naar politie-eenheden op straat die ter plaatse gaan.

Dit is een lang traject en het oogt kwetsbaar. Het verzoek om spoedassistentie in de meldketen raakt *gedepersonaliseerd*. De emotionaliteit van de straat is alleen merkbaar als een NS-medewerker contact heeft met VCNS. In de meldketen ontstaat een *gedeelde verantwoordelijkheid*. De ene meldkamer zet de melding door naar de ander. Het moet mogelijk zijn om een eenvoudiger traject bij een verzoek tot spoedassistentie te realiseren.

Literatuur

Politieacademie (2011). *De blauwe kern: de professionele basis bij conflict en gevaar*. Apeldoorn: Author.

Raad van Hoofdcommissarissen (2005). *Politie in ontwikkeling: Visie op de politiefunctie*. Den Haag: Nederlands Politie Instituut.

Rosenthal, U., A. Cachet en E.J. van der Torre (1995). *Perron Nul: Besluitvorming over een open drugsscene.* Rotterdam/Leiden: COT Universiteit Leiden.

Tops, P.W. (2007). *Regimeverandering in Rotterdam: Hoe een stadsbestuur zichzelf opnieuw uitvond*. Amsterdam: Atlas.

Telengy (2010). *Evaluatie Toezichtmodellen Centrum en Oude Westen.*

Torre, E.J. van der (1996). *Drugstoeristen en kooplieden: Een onderzoek naar Franse drugstoeristen, Marokkaanse drugsrunners en beheer van dealpanden in Rotterdam*. Deventer: Gouda Quint.

Torre, E.J. van der (1999). *Politiewerk: Politiestijlen, community policing, professionalisme*. Alphen aan den Rijn: Samsom.

Torre, E.J. van der en M.H.M. Hulshof (2000). *Drugsscene op Zuid (de Millinxbuurt): Een model voor de strategische analyse van drugsscenes.* Alphen aan den Rijn: Samsom.

Torre, E.J. van der (2004). Rotterdamse Drugsscenes: Het kostbare gelijk van de straat. In: E.R. Muller (red.), *Veilig: Studies over inhoud, organisatie en maatregelen.* Alphen aan den Rijn: Kluwer, pp.253-278.

Bijlage 1

Vragenlijst

Vragenlijst Onderzoek Rotterdam Centraal

A. Persoonsgegevens

1. Wat is uw leeftijd? ____ jaar

2. Geslacht: **0** Man **0** Vrouw

3. De organisatie waar u werkzaam bent:

a. Werkt u bij **NS?**
0 Ja **0** Nee

Zo ja, werkt u bij: **0** S+V **0** LIST **0** T+S **0** Anders, namelijk: _____

b Werkt u bij **Stadstoezicht?**
0 Ja **0** Nee

c. Werkt u bij de **RET?**
0 Ja **0** Nee

Zo ja, bent u: **0** Toezichthouder (geen BOA) **0** BOA (Controle en Veiligheid)
0 Anders namelijk: _____

d. Werkt u bij **Spoorwegpolitie?**
0 Ja **0** Nee

Zo ja, bent u: **0** Agent **0** Hoofdagent **0** Brigadier
0 Anders namelijk: _____

e. **Werkt u bij Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond?**
0 Ja **0** Nee

Zo Ja, bent u: **0** Agent **0** Hoofdagent **0** Brigadier
0 Anders namelijk: _____

4. Hoeveel dienstjaren werkt u bij uw organisatie? ____ jaar

5. Hoeveel jaren heeft u (onder andere) gewerkt op Rotterdam Centraal? ____ jaar

B. Vragen

Veiligheidsgevoel

1. Stelling: *Ik voel me veilig bij de uitoefening van mijn dagelijkse werk op Rotterdam Centraal – de weekendavonden en –nachten niet meegerekend.*

   0 Zeer eens 0 Eens 0 Neutraal 0 Oneens 0 Zeer oneens 0 Weet niet

2. Stelling: *Ik voel me veilig bij de uitoefening van mijn werk op Rotterdam Centraal op de weekendavonden en –nachten.*

   0 Zeer eens 0 Eens 0 Neutraal 0 Oneens 0 Zeer oneens 0 Weet niet

3. Voelde u zich in 2012 en in de eerste maanden van 2013 bij de uitoefening van uw dagelijkse werk op Rotterdam Centraal ten minste net zo veilig als in 2010 – de weekendavonden en –nachten niet meegerekend.

   0 Weet niet (ik werkte in 2010 niet op Rotterdam Centraal)

   0 Ja, ik voel me nog even veilig
   0 Ja, ik voelde me in 2012 veiliger dan in 2010
   0 Nee, ik voelde me in 2012 minder veilig dan in 2010
   0 Nee, ik voelde me in 2012 veel minder veilig dan in 2010

4. Voelde u zich in 2012 en in de eerste maanden van 2013 bij de uitoefening van uw dagelijkse werk op Rotterdam Centraal ten minste net zo veilig als in 2010 – op de weekendavonden en –nachten.

   0 Weet niet (ik werkte in 2010 niet op Rotterdam Centraal)

   0 Ja, ik voel me nog even veilig
   0 Ja, ik voelde me in 2012 veiliger dan in 2010
   0 Nee, ik voelde me in 2012 minder veilig dan in 2010
   0 Nee, ik voelde me in 2012 veel minder veilig dan in 2010

Wilt u een toelichting geven bij bovenstaande vragen?

Fysiek geweld en verbale agressie

6. Hoe vaak is er de afgelopen 12 maanden fysiek geweld tegen u gebruikt op Rotterdam Centraal?

_____ keer

7. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden melding gemaakt van fysiek geweld tegen u?

_____ keer

8. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden waargenomen dat er tegen een collega fysiek geweld werd gebruikt op Rotterdam Centraal?[5]

_____ keer

9. Stelling: *Ik krijg op Rotterdam Centraal vaak te maken met verbale agressie, zoals uitschelden of beledigingen.*

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

10. Stelling: *Mijn collega´s krijgen op Rotterdam Centraal vaak te maken met verbale agressie, zoals uitschelden of beledigingen.*

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

[5] Deze vraag leidde tot zoveel dubbele meldingen per incident dat deze vraag is geschrapt.

11. Stelling*: Het komt geregeld voor dat ik op Rotterdam Centraal – vanwege mijn veiligheid of die van directe collega's – niet optreed tegen personen, terwijl de omstandigheden daar wel om vragen*

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

Wilt u een toelichting geven bij bovenstaande vragen?

Samenwerking

12. Stelling: *Ik vind het een veilig gevoel dat ik op Rotterdam Centraal kan rekenen op tijdige ondersteuning op risicovolle momenten, zo nodig van (andere) politiemensen*.

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

13. Stelling: *Mijn opleiding en training hebben me goed genoeg voorbereid op mijn werkzaamheden op Rotterdam Centraal.*

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

14. Stelling: *De mensen die vanuit verschillende organisaties een veiligheidstaak vervullen op Rotterdam Centraal werken goed samen.*

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

15. Stelling: *Mijn leidinggevenden stimuleren deelname aan briefings op Rotterdam Centraal.*

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

16. Stelling: *Ik bezoek de briefing op/over Rotterdam Centraal bijna altijd*.

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

17. Stelling: *De briefings op/over Rotterdam Centraal worden goed uitgevoerd en zijn nuttig voor mijn werkzaamheden op straat.*

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

18. Stelling: *De personele inzet op Rotterdam Centraal – het aantal mensen én hun kwaliteiten – is altijd goed afgestemd op de risico's, de weekendavonden en –nachten niet meegerekend.*

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

19. Stelling: *De personele inzet op Rotterdam Centraal – het aantal mensen én hun kwaliteiten – is altijd goed afgestemd op de risico's, op de weekendavonden en –nachten.*

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

Wilt u een toelichting geven bij bovenstaande vragen?

Organisatie

20. Stelling: *Mijn organisatie zorgt dat ik goed voorbereid ben op mijn veiligheidstaken op Rotterdam Centraal.*

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

21. Stelling: *Er bestaat binnen mijn organisatie waardering voor het uitvoeren van veiligheidstaken op Rotterdam Centraal.*

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

22. Stelling: *De kwaliteit en motivatie van het uitvoerende personeel van de andere organisaties (dan waar ik werk) die werken aan de veiligheid op Rotterdam Centraal zijn op orde.*

0 Zeer eens **0** Eens **0** Neutraal **0** Oneens **0** Zeer oneens **0** Weet niet

Wilt u een toelichting geven bij bovenstaande vragen?

Hartelijk dank voor uw medewerking