

Rotterdam Centraal

Een beeld van de veiligheidsorganisatie

LokaleZaken

Rotterdam, 2018

Deze studie is verzorgd door:

dr. E.J. van der Torre
M.M. Heijkoop MSc
m.m.v. Ayhan Akgül

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

LokaleZaken | Bezoekadres: Heemraadssingel 105 Rotterdam | Postadres: J. van Vessemsingel 33,
3065 NH Rotterdam | www.lokalezaken.com

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1	Onderzoeksvragen	3
1.2	Wat volgt	4
2.	Subjectieve veiligheid	5
2.1	Veiligheidsgevoel	5
2.2	Ondersteuning: een veilig gevoel?	6
2.3	Het kwalitatieve beeld	8
3.	Objectieve veiligheid	10
3.1	Fysiek geweld	10
3.2	Verbale agressie	10
3.3	Het kwalitatieve beeld	11
4.	Preparatie	13
4.1	Training en waardering	13
4.2	Briefings	14
4.3	Het kwalitatieve beeld	15
5.	Operatie en samenwerking	17
5.1	Operationele samenwerking	17
5.2	Personele inzet en motivatie	17
5.3	Gastheerschap	19
5.4	Concrete veiligheidsvraagstukken	20
5.5	Het kwalitatieve beeld	20
5.5.1	Alledaagse veiligheid, maar (daarom) lastig om scherp te organiseren	20
5.5.2	Aandachtspunten	23
6.	Vergelijkenderwijs: conclusies in 2013	27
7.	In antwoord op de onderzoeksvragen	30
	Geraadpleegde bronnen	34
	Bijlage 1	35
	Bijlage 2	37

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, spoorwegpolitie¹, RET, NS en Stadstoezicht. Het resulteerde in 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. Het was ook erg zichtbaar voor veel Rotterdammers en voor veel bezoekers van de stad, want in de jaren negentig was de veiligheidssituatie rondom het station ronduit slecht: veel zichtbare drugsverslaafden, veel kleine criminaliteit en veel zichtbare drugshandel, onder meer door de bijna altijd aanwezige drugsrunners. Het station was lange tijd een ronduit slechte en verpauperde toegang tot de stad. De situatie was reeds sterk verbeterd voor de bouw van het nieuwe station.

Afbeelding 1.1 en 1.2: Het nieuwe en oude station



In september en oktober 2012 - tijdens de bouw van het nieuwe station - ontstond een discussie over de veiligheid op Rotterdam Centraal. 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. Deze vragen zijn ook meer strategisch van belang. De bouw van het nieuwe station was in 2012 al ver gevorderd. Het aantal reizigers groeide en groeit naar verwachting snel: van dagelijks ongeveer 110.000 in 2007 reizigers naar ruim 320.000 in 2025, mede door de komst van de HSL-Zuid en RandstadRail. Zo'n mensenstroom vergt een alerte veiligheidsorganisatie.

In 2013 schreven we een rapport over de veiligheid en veiligheidsorganisatie op Rotterdam Centraal (Van der Torre en Bervoets, 2013). Toen bleek onder meer dat het verbeterde en hoge veiligheidsniveau had geleid tot verslapping en tot de discussie of de hoge personele inzet nog wel nodig was.

In februari 2014 ondertekenden zeven partijen (namelijk: NS, de Landelijke Eenheid van de politie, de Regionale Eenheid van de politie, Prorail, de RET, het OM en de gemeente Rotterdam) het zogenoemde convenant Rotterdam-CV Veilig. Kort daarna werd de bouw van Rotterdam Centraal afgerond. Het station is 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. Het zijn stations met een groot aanbod van winkels en

¹ Thans Dienst Infrastructuur.

horeca. De infrastructuur is open en overzichtelijk.

Ongeveer vier jaar later maken we wederom de balans op. Daartoe beantwoorden we de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe ervaren professionals die een bijdrage leveren aan handhaving en toezicht op Rotterdam Centraal hun werksituatie?
2. Welke veranderingen zijn opgetreden sinds 2013?
3. Hoe verklaren of interpreteren betrokkenen de uitkomsten van de enquête en de opgetreden veranderingen sinds 2013?
4. Welke beleidsmatige consequenties of overwegingen kunnen worden verbonden aan het empirisch onderzoek?

De vragen en onze antwoorden hebben betrekking op de sociale veiligheid en daarmee dus niet op grote evenementen of terreur.

1.2 Wat volgt

In vier hoofdstukken (2 tot en met 5) doen we steeds eerst verslag van uitkomsten van een afgenomen survey bij NS (medewerkers Veiligheid & Service), politie, stadstoezicht en RET, waarna we de resultaten beschrijven op basis van kwalitatieve bronnen: afgenomen interviews, gesprekken tijdens observaties en geschreven toelichtingen van respondenten in open ruimtes die daartoe (per thema) waren opgenomen in de survey. De vier hoofdstukken gaan achtereenvolgens over: het veiligheidsgevoel (hoofdstuk 2), fysiek geweld en verbale agressie (hoofdstuk 3), preparatie (hoofdstuk 4) en de operatie en samenwerking (hoofdstuk 5).

In hoofdstuk 6 zetten we belangrijke veranderingen sinds 2013 op een rij en het slothoofdstuk (hoofdstuk 7) geeft antwoord op de onderzoeksvragen en kan worden gelezen als een samenvatting. Bijlage 1 geeft een overzicht van onze onderzoeksactiviteiten en in bijlage 2 zijn de tabellen met de surveyresultaten te vinden die betrekking hebben op de concrete veiligheidsvraagstukken.

2. Subjectieve veiligheid

Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op het veiligheidsgevoel van professionals die op Rotterdam Centraal werken aan veiligheid.

2.1 Veiligheidsgevoel

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 een ruime meerderheid van de respondenten (77 procent) zich veilig. Zie tabel 2.1.

Tabel 2.1. Stelling: Ik voel me veilig bij de uitoefening van mijn dagelijkse werk op Rotterdam Centraal – de weekendavonden en –nachten niet meegerekend.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	4	2	25	6	5	42
Eens	27	8	46	7	35	123
Neutraal	2	1	10	8	13	34
Oneens	2	1	1	2	5	11
Zeer oneens	0	0	1	1	0	2
Weet niet	0	0	0	0	1	1
Totaal	35	12	83	24	59	213

Op de weekendavonden en –nachten zijn er wat meer respondenten (13 procent) die zich niet veilig voelen dan op andere momenten, maar een meerderheid (66 procent) voelt zich veilig. Onder de NS-respondenten is het beeld gunstiger dan in 2013, want toen voelde bijna de helft van de NS-respondenten zich onveilig (49 procent, n=41). Nu voelt een vijfde van de NS-respondenten (21 procent, n = 34) zich onveilig. Zie tabel 2.2.

Tabel 2.2. Stelling: Ik voel me veilig bij de uitoefening van mijn werk op Rotterdam Centraal op de weekendavonden en –nachten.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	2	1	22	5	4	34
Eens	19	9	46	6	23	103
Neutraal	6	0	9	7	21	43
Oneens	7	1	4	2	7	21
Zeer oneens	0	0	1	1	3	5
Weet niet	0	0	0	0	1	1
Totaal	34	11	82	21	59	207

2.2 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 en vinden politiebijstand dus een veilig gevoel. Dit laatste geldt voor bijna alle NS-respondenten; dat was in 2013 48 procent (n=42). Ook een ruime meerderheid van de politierespondenten rekt zo nodig op tijdige *back up*.

Tabel 2.3. 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	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	14	5	8	5	11	43
Eens	17	6	59	12	32	126
Neutraal	3	0	11	3	9	26
Oneens	0	0	3	4	5	12
Zeer oneens	0	0	0	1	2	3
Weet niet	0	0	0	0	0	0
Totaal	34	11	81	25	59	210

Noodknop

'Assistentie collega' of spoedassistentie is een ultieme melding, waarbij politiemensen alles op alles zetten om collega's zo snel mogelijk *back up* te geven. Als medewerkers van NS, RET of stadstoezicht 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.

In 2013 verliep een verzoek om spoedassistentie door een NS-medewerker een ingewikkeld en kwetsbaar 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 was een lang traject. Het verzoek om spoedassistentie in de meldketen raakte gedepersonaliseerd. De emotionaliteit van de straat was alleen merkbaar als een NS-medewerker contact heeft met VCNS. In de meldketen ontstond een gedeelde verantwoordelijkheid. De ene meldkamer zette de melding door naar de ander.

In 2017 zijn er portofoons beschikbaar gesteld (betaald door de stadsmarinier) die beschikken over een noodknop. Als die wordt ingedrukt, dan wordt er per direct bijstand gevraagd bij de regiopolitie. De NS-medewerkers en de medewerkers van stadstoezicht nemen de portofoon mee vanuit de politielocatie (met briefingsruimte) op Rotterdam Centraal. De portofoon met noodknop geeft 59 procent van de respondenten een veilig gevoel (31 procent geeft een 'neutraal' antwoord). Zie tabel 2.5.

Voor de RET is de werksituatie afwijkend. Veel RET-personeel werkt op verschillende stations tijdens een dienst en neemt de portofoon niet mee bij 'opkomst' op Rotterdam Centraal. De RET heeft

daarom de metrobeheerders op Rotterdam Centraal aangewezen om de portofoon 's ochtends op te halen. Bij incidenten op Rotterdam Centraal dragen de metrobeheerders de portofoon over aan de betreffende BOA's van de RET. Bovendien zijn RET-medewerkers gewend om met hun RET-portofoon of eigen telefoon zo nodig om bijstand te vragen en dit gebeurt in sommige gevallen ook op Rotterdam Centraal. Het antwoord van het RET personeel op de stellingen van tabel 2.4 en 2.5 heeft daarom geen betrekking op de portofoon van de stadsmarinier, maar op de portofoon van de RET. Ook voor de medewerkers van de Landelijke Eenheid ligt de situatie anders. Zij gebruiken hun eigen portofoons en deze staan niet in verbinding met de portofoons van de andere partners op Rotterdam Centraal.

*“Met portofoon en de telefoon kunnen wij direct hulp in roepen als het nodig is”
(respondent, politie).*

“Als er iets gebeurd op CS en ik druk de noodknop in gaat de melding via Driebergen naar Rotterdam en daar gaat kostbare tijd verloren” (respondent, LE).

Tabel 2.4. Stelling: De portofoon (met een noodknop) heb ik altijd bij me.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	15	7	67	14	32	135
Eens	18	4	13	10	21	66
Neutraal	0	0	0	0	4	4
Oneens	0	0	1	0	1	2
Zeer oneens	0	1	0	1	0	2
Weet niet	0	0	0	0	0	0
Totaal	33	12	81	25	58	209

Tabel 2.5. Stelling: De portofoon (met een noodknop) geeft me een veilig gevoel.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	5	1	14	5	4	29
Eens	19	5	42	7	22	95
Neutraal	9	4	21	6	25	65
Oneens	1	2	2	7	7	19
Zeer oneens	0	0	2	0	0	2
Weet niet	0	0	0	0	1	1
Totaal	34	12	81	25	59	211

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. 10 procent van de respondenten maakt melding van dergelijk niet-optreden.

Tabel 2.6. 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	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	2	0	1	1	0	4
Eens	5	2	3	1	7	18
Neutraal	8	4	3	0	11	26
Oneens	13	4	21	11	16	65
Zeer oneens	3	2	54	11	24	94
Weet niet	1	0	1	0	1	3
Totaal	32	12	83	24	59	210

2.3 Het kwalitatieve beeld

Onze respondenten vinden Rotterdam Centraal een veilig station om te werken wat betreft de alledaagse sociale veiligheid: *“In vergelijking met andere stations in Rotterdam is CS een van de veiligste en prettigste plekken om te werken”* (respondent RET). Dit komt onder meer door de open, ruime, overzichtelijke en fraaie fysieke inrichting, in combinatie met de nabijheid van veiligheidsprofessionals, waaronder politiemensen. Respondenten zijn zich wel bewust van de (latente) terreurdreiging:

“Ondanks dat ik weet dat het CS een object is waar terreurdreiging in zekere zin altijd aanwezig is, voel ik mij toch redelijk veilig. Dit heeft wellicht ook te maken met het feit dat er nog nooit een aanslag is gepleegd op het CS Rotterdam. Verder vind ik het overzichtelijk, en ruimtelijk, dat geeft mij een veiliger gevoel dan dat iedereen op elkaar geplakt zit. Dit zou het veiligheidsgevoel niet ten goede komen. De portofoon met noodknop is toch een middel wat je een soort van zekerheid geeft, en wat je gebruikt op het moment dat het nodig is. Dit heb je altijd in je achterhoofd”(respondent, politie).

De beschikbaarheid van een portofoon waarmee onmiddellijke *back up* (‘assistentie collega’) oproepen kan worden is een basisvoorziening. Daarom woog het in 2013 zwaar dat dit niet was geregeld. Omgekeerd, is het belangrijk dat dit nu wel op orde is: *“Tijdens dienst de straat op met een goed werkend politieportofoon is heel essentieel! controleren van goed functioneren van al je middelen voordat je op straat gaat is erg belangrijk!”* (respondent politie). Wel benadrukken (vooral politie-)respondenten dat dit materieel op zich ook weer niet meer is dan een basisvoorziening. In die zin dat ‘veilig werken’ vraagt om afdoende kwaliteiten om conflicten en incidenten af te handelen, alsook een alerte werkhouding en goede operationele samenwerking.

“Met behulp van de noodknop kan ik ad-hoc om hulp roepen. Nog steeds bepaalt mijn eigen positie, mentale voorbereiding, controleren van mijn uitrusting en diegene met wie ik dienst heb, mijn veiligheidsgevoel” (respondent, politie).

“De portofoon geeft mij geen veilig gevoel. Mijn kunnen en dat van mijn collega's geeft mij een veilig gevoel” (respondent, RET).

“Het veilige gevoel zit er bij niet in een noodknop, maar met de capaciteit van collega's die in dienst zijn en ter plaatse kunnen komen mocht het op CS uit de hand lopen” (respondent, politie).

“Veiligheid zit niet alleen in een portofoon met noodknop maar in he totale plaatje. Collega's, partners, camera beveiliging, indeling station en perrons, enzovoorts” (respondent, politie).

Tal van respondenten wijzen op een matige of ontbrekende ontvangst op enkele locaties, met name in de ondergrondse fietsenstalling:

“Mijn porto werkt niet in de ondergrondse fietsenstalling” (respondent, stadstoezicht)

“De bereikbaarheid van de portofoon is niet goed, in de fietsenstalling is er geen verbinding” (respondent, stadstoezicht).

“Portofoon, soms last van geen ontvangst, m.n. gangen metro e.d. en onderdoorgangen /bedrijven CS” (respondent, politie).

We beperken ons in deze studie tot sociale veiligheid en daarmee blijft terreur dus buiten beeld. Toch geven de nodige respondenten aan dat ze zich realiseren dat het station een potentieel terreurdoelwit is en dat dit een ongemakkelijk of (latent) onveilig gevoel geeft.

“Rotterdam Centraal Station is een uitstekend doelwit voor terreur. Juist op de drukke momenten voel ik mij onveilig” (respondent RET).

“In deze tijd van dreiging is er altijd een stuk van spanning, maar hierdoor voel ik mij niet onveilig” (respondent, politie).

“Alles (...) is goed geregeld om een normale werkdienst te draaien. De antwoorden kunnen geheel veranderen als je mij de vraag stelt hoe we zijn voorbereid op terrorisme” (respondent, politie).

“De portofoon is een middel op bij (nood) situaties ondersteuning te krijgen. De eerste minuten van zo'n incident en zeker in het kader van terrorisme, waar we in 1e instantie voor staan, kunnen zeer heftig zijn” (respondent, LE).

3. Objectieve veiligheid

Inleiding

Dit hoofdstuk presenteert de onderzoeksresultaten wat betreft fysiek geweld en verbale agressie.

3.1 Fysiek geweld

In de enquête zijn vragen opgenomen over het geweldgebruik tegen het uitvoerende veiligheidspersoneel op Rotterdam Centraal.

Respondenten van de RET, van stadstoezicht en van de politie melden op jaarbasis gemiddeld minder dan één incident waarbij op Rotterdam centraal geweld tegen hen is gebruikt.

Bij de NS-respondenten ligt dit hoger. Dit komt door hun taakuitoefening (o.a. controle op zwart rijden), maar ook doordat zij tijdens hun diensten vast op het station werken. Ze melden dat ze gemiddeld 4,58 keer te maken kregen met fysiek geweld in het afgelopen jaar. Dat is vrijwel hetzelfde als in 2013 (gemiddeld 4,3 keer; n = 41).

Tabel 3.1. Vraag: Hoe vaak is er de afgelopen 12 maanden fysiek geweld tegen u gebruikt op Rotterdam Centraal?

NS	STZ	Politie	LE	RET
N = 33 (*)	N = 12	N =80	N =25	N = 58
Totaal: 151x	Totaal: 8x	Totaal: 65	Totaal: 6	Totaal: 38x
Gemiddeld:	Gemiddeld:	Gemiddeld.:	Gemiddeld.:	Gemiddeld:
4.58	0.67	0.81	0.24	0.66

Noot (*) Eén respondent antwoordde: “wekelijks, aantal onthoud ik niet”

3.2 Verbale agressie

We hebben gevraagd naar de mate waarin respondenten op Rotterdam Centraal te maken krijgen met verbale agressie, zoals uitschelden of beledigingen. 39 procent van alle respondenten krijgt hier op dit station “vaak” mee te maken. Politie mensen (Regionaal 21 procent en LE 22 procent) duidelijk minder vaak dan de overige respondenten (58 procent). Respondenten geven de volgende verklaringen voor de constatering dat medewerkers van de NS, van de RET en van stadstoezicht vaker verbale agressie krijgen te verduren dan politiemensen:

- Burgers durven minder snel tegen politiemensen verbaal agressief te worden;
- Spanningen bij controles op zwart rijden en bij vraag naar ID-bewijs (RET en NS);
- Burgers zien en ervaren dat er weinig mogelijkheden zijn om een auto te parkeren bij Rotterdam Centraal. De parkeermogelijkheden zijn zo gering, dat dit al snel tot verbale weerstand leidt, ook onder ‘nette burgers’. Stadstoezicht raakt al snel in debat met burgers en de kans op ‘verbale escalatie’ bestaat;
- De fietsenstalling is onoverzichtelijk en er is een tekort aan gratis plaatsen. Het optreden tegen personen die hun fiets fout parkeren, leidt ook al snel tot tegenwerpingen van burgers. Net als bij het parkeren van de auto’s, begrijpen respondenten dit: het stallen van een fiets zou volgens hen veel eenvoudiger moeten zijn.

Tabel 3.2. Stelling: Ik krijg op Rotterdam Centraal vaak te maken met verbale agressie, zoals uitschelden of beledigingen

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	13	2	2	0	4	21
Eens	14	5	15	5	22	61
Neutraal	5	0	29	6	21	61
Oneens	1	2	28	9	8	48
Zeer oneens	1	0	8	3	3	15
Weet niet	0	1	0	0	1	2
Totaal	34	10	82	23	59	208

3.3 Het kwalitatieve beeld

Verbale agressie komt frequent voor, terwijl het fysieke geweld binnen de perken blijft, al is het enigszins toegenomen. Respondenten wijzen op een lastige categorie burgers. Deze personen accepteren het niet als ze worden aangesproken of scheppen er – ook zonder directe aanleiding - plezier in om beledigingen te uiten richting medewerkers van NS, stadstoezicht of RET.

“Je hebt altijd een groepje gekken die rond banjeren op en rondom het station en die zonder een reden begint te schelden tegen je” (respondent, RET).

“Vaak worden er, in het voorbij gaan, beledigingen geuit in mijn / onze richting door personen die zich in een auto of op de fiets / scooter bevinden” (respondent, RET).

“Er is vrijwel overal veel verbale agressie tegen ons” (respondent, RET).

Respondenten wijzen ook op tekortkomingen in de fysieke inrichting rondom het station. Het gaat om het verbod om met een auto stil te staan in de Conradstraat. Dit mag dus niet, maar het is wel ‘logisch’ dat het gebeurt, omdat er geen alternatieven zijn en omdat burgers veel auto’s (in zeldzame gevallen met een ontheffing) wel of ook stil zien staan. Er zijn geregeld te weinig taxistandplaatsen, waardoor het voor taxi’s schier onmogelijk wordt om hun werk te doen én netjes te parkeren. Dit vormt echter wel de aanrijroute voor hulpverleningsdiensten, waardoor het belangrijk is dat deze toegankelijk blijft. Ten slotte is de fietsenstalling onoverzichtelijk, met vaak een tekort aan plaatsen, waardoor mensen hun fietsen foutief of op het stationsplein stallen. Onder deze omstandigheden leidt handhaven tot verzet en dat leidt dagelijks tot verbale aanvaringen. Respondenten worden hier “moe” van, te meer omdat ze begrip hebben voor de regelovertreiding. Vanuit Stadstoezicht is besloten om driemaal daags een ronde te lopen door de fietsenstalling om te controleren of er nog plaats is en pas te bekeuren wanneer mensen onnodig hun fiets foutief stallen. Ook geven sommige respondenten aan niet meer te handhaven, omdat ze vinden dat NS en overheid eerst maar moeten zorgen voor betere en realistische omstandigheden. Bovendien zijn de onophoudelijke discussies en agressie een mentale last voor het veiligheidspersoneel.

“Ik krijg te maken met veel agressie en frustratie door de inrichting buiten het station. Er zijn veel te weinig plekken om te parkeren. (...) Elk gesprek is lastig, omdat men vraagt naar een

alternatief en deze er niet is. Vroeger waren er parkeerplaatsen maar deze zijn weggehaald. Ik heb de afgelopen tijd herhaaldelijk niet gehandhaafd op bijvoorbeeld het stil staan verbod op de Conradstraat, omdat ik de constante frustratie en agressie niet meer aan kan. De politie is ook niet altijd in de buurt, zeker niet als zij zelf een aanhouding of afhandeling van een zaak hebben. Ook NS heeft eigen werkzaamheden en kunnen ons niet altijd bijstaan” (respondent, stadstoezicht).

“Ik handhaaf niet meer bij stil staan in de Conradstraat. Op zo’n groot station moet veel mensen worden afgehaald en opgepikt. Daar moet een andere oplossing worden bedacht dan boetes” (respondent, politie).

“Het stilstaan verbod in de Conradstraat is het grootste probleem en daar lopen we tegen de meeste agressie aan. We hebben al op diverse manieren getracht het probleem op te lossen zonder resultaat” (respondent, stadstoezicht).

4. Preparatie

Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de training, de ervaren waardering binnen de eigen organisatie en de briefings.

4.1 Training en waardering

Een meerderheid (59 procent) van de respondenten vindt dat hun opleiding en training een goede voorbereiding zijn voor werkzaamheden op Rotterdam Centraal. In 2013 vond nog 38 procent (n=42) van de NS-respondenten dat dit niet zo was; in 2017 antwoordt 6 procent (n=33) van de NS-respondenten negatief over de opleiding en training.

In algemene zin vindt circa de helft van de respondenten (49 procent) dat hun organisatie heeft gezorgd dat ze goed zijn voorbereid op hun veiligheidstaken op Rotterdam Centraal. Bij de RET-respondenten oordeelt een minderheid (36 procent) positief, al is dat wel meer dan de RET-respondenten (22 procent) met een negatief oordeel. Bij de LE-respondenten vindt 60 procent dat de genoten opleiding ontoereikend is voor het werken op Rotterdam Centraal en in het algemeen vindt 63 procent dat de organisatie hen onvoldoende heeft voorbereid op de veiligheidstaken.

Tabel 4.1. Stelling: Mijn opleiding en training hebben me goed genoeg voorbereid op mijn werkzaamheden op Rotterdam Centraal.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	8	2	7	1	9	27
Eens	17	4	45	6	26	98
Neutraal	6	3	16	3	19	47
Oneens	1	1	11	6	4	23
Zeer oneens	1	0	4	9	1	15
Weet niet	0	1	0	0	0	1
Totaal	33	11	83	25	59	211

Tabel 4.2. Stelling: Mijn organisatie zorgt dat ik goed voorbereid ben op mijn veiligheidstaken op Rotterdam Centraal.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	6	0	4	2	1	13
Eens	19	7	40	4	20	90
Neutraal	4	3	20	3	25	55
Oneens	3	1	18	6	10	38
Zeer oneens	2	0	1	9	3	15
Weet niet	0	0	0	0	0	0
Totaal	34	11	83	24	59	211

In totaal heeft 34 procent van de respondenten het gevoel dat ze binnen hun organisatie worden gewaardeerd voor het uitvoeren van veiligheidstaken op Rotterdam Centraal; 25 procent mist dat gevoel. Van hoog naar laag, zijn de scores per organisatie: 62 procent (NS), 45 procent (stadstoezicht), 37 procent (politie), 22 procent (RET) en 8 procent (LE). Hierbij moet worden bedacht dat de RET-respondenten niet gebiedsgericht werken op Rotterdam Centraal. Vanuit de Landelijke Eenheid kan dit lage percentage mogelijk verklaard worden vanuit de samenvoeging van de modaliteiten in de Dienst Infra. Waar het personeel eerder nog alleen op het water werkte, worden zij nu ook ingezet op Rotterdam Centraal om de internationale treinen te controleren. Alinea 4.3 gaat hier verder op in.

Tabel 4.3. Stelling: Er bestaat binnen mijn organisatie waardering voor het uitvoeren van veiligheidstaken op Rotterdam Centraal.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	6	0	3	1	1	11
Eens	15	5	28	1	12	61
Neutraal	11	5	33	3	27	79
Oneens	1	0	15	9	11	36
Zeer oneens	1	1	3	7	4	16
Weet niet	0	0	1	3	4	8
Totaal	34	11	83	24	59	211

4.2 Briefings

Bij de NS, bij stadstoezicht en bij de politie wordt waarde gehecht aan de dagelijkse briefings voor het veiligheidspersoneel op Rotterdam Centraal: een meerderheid van de respondenten bij deze organisaties (72 procent) zegt dat leidinggevenden deelname aan de briefings stimuleren én geeft aan (77 procent) de briefing bijna altijd te bezoeken.

Bij de RET ligt dit duidelijk anders, want er zijn meer respondenten die aangeven de briefings niet “bijna altijd” te bezoeken, dan respondenten die dat wél zeggen te doen (41 versus 49 procent). Dat geldt ook voor de stimulans van leidinggevenden om de briefings te bezoeken. Dit valt te verklaren. De meeste RET-respondenten werken namelijk niet specifiek op Rotterdam Centraal: voor de meesten is het één van de stations waar ze tijdens een dienst komen. Hun focus is met andere woorden meer taakgericht dan gebiedsgebonden. Daarom is er vanuit de RET de keuze gemaakt om enkel de metrobeheerders deel te laten nemen aan de briefing in de ochtend. Zij geven mondeling de besproken signalen door aan de BOA's. Eens per week op woensdag sluit een coördinator van de BOA's aan bij de briefing en via deze persoon worden ook nieuwe signalen vanuit de RET gedeeld met de andere partners. Een respondent wijst er op dat deze functionaris een maand lang niet aanwezig was.

De respondenten van de Landelijke Eenheid geven aan dat het bijwonen van de briefing voor hen lastig is, omdat deze samenvalt met de controle van de Thalys. Dit blijkt ook uit de cijfers. Slechts 25 procent geeft aan dat zij gestimuleerd worden door hun leidinggevende om de briefing bij te wonen en 22 procent woont deze bijna altijd bij.

Tabel 4.4. Stelling: Mijn leidinggevenden stimuleren deelname aan briefings op Rotterdam Centraal.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	14	4	11	1	4	34
Eens	15	6	41	5	16	83
Neutraal	2	1	19	3	11	36
Oneens	1	0	9	8	12	30
Zeer oneens	2	0	2	7	9	20
Weet niet	0	0	0	0	3	3
Totaal	34	11	82	24	55	206

Tabel 4.5. Stelling: Ik bezoek de briefing op/over Rotterdam Centraal bijna altijd.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	15	7	19	1	2	44
Eens	15	4	35	4	19	77
Neutraal	2	0	14	4	5	25
Oneens	0	0	9	8	7	24
Zeer oneens	1	0	2	6	18	27
Weet niet	0	0	0	0	0	0
Totaal	33	11	79	23	51	197

Bij de vraag naar het nut van de briefings voor de werkzaamheden op straat, zien we min of meer hetzelfde patroon. Dat wil zeggen waardering bij een meerderheid van de respondenten bij NS en stadstoezicht en waardering bij 49 procent van de politierespondenten (29 procent antwoordt neutraal). Bij de RET zijn er net zoveel tevreden als kritische respondenten en bij de Landelijke Eenheid is 17 procent tevreden en 13 procent kritisch. Zie tabel 4.6.

Tabel 4.6. Stelling: De briefings op/over Rotterdam Centraal worden goed uitgevoerd en zijn nuttig voor mijn werkzaamheden op straat.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	11	4	6	1	1	23
Eens	17	4	34	3	20	78
Neutraal	3	1	24	10	8	46
Oneens	1	1	13	2	4	21
Zeer oneens	1	0	3	1	17	22
Weet niet	0	0	2	6	0	8
Totaal	33	10	82	23	50	198

4.3 Het kwalitatieve beeld

De respondenten geven aan dat ze overwegend tevreden zijn over hun opleiding/training en meer in algemene zin over de wijze waarop ze door hun organisatie worden voorbereid op veiligheidstaken op Rotterdam Centraal. Het valt wel op dat verschillende basisteammedewerkers constateren dat ze geen specifieke opleiding hebben gekregen voor werken op en rondom het spoor. Ze zijn generalisten die onder andere worden ingezet op Rotterdam Centraal: *“Tijdens mijn opleiding niks gehad over het werken op en rondom het spoor”* (respondent, politie). Dit geldt ook voor de medewerkers van de Landelijke Eenheid die voorheen op een andere modaliteit werkten. Zij hebben geen kennis van het spoor of van contraterrorisme en weten daarom niet hoe ze hun taak op het station in moeten vullen. Enkelen van hen geven aan nooit de zogenoemde CTER-training te hebben gehad: *“De CTER taak wordt alleen uitgevoerd door de politiemensen van de Landelijke eenheid. De regiopolitie helpt alleen als de Landelijke Eenheid daarom vraagt. De regiopolitie traint tijdens OBT dagen op CTER, de Landelijke Eenheid traint daar helemaal niet, Daarnaast is over CTER subjecten weinig of geen informatie. Samenwerking en sturing op veiligheid in het station ontbreekt”* (respondent, LE).

De opleiding van de V&S medewerkers van de NS is daarentegen verbeterd. Het zogenoemde *Search Detect* en *React* is geïntegreerd en vanuit het hele land komen medewerkers contraterrorisme oefenen op Rotterdam Centraal. Er is in de opleiding ook meer aandacht voor de inhoud van de proces verbalen en de houding waarmee medewerkers handhavend optreden. Hierdoor weten de V&S medewerkers bijvoorbeeld beter in te schatten wanneer politieassistentie gewenst is.

In het volgende hoofdstuk (hoofdstuk 5) zoomen we in op de integrale operationele samenwerking. Daar gaan we in op de dilemma's en kwetsbaarheden in de operationele dienst, waarbij onder meer aan de orde komt op welk niveau het handelingsrepertoire ligt van de niet-politiële medewerkers.

Er werden in het survey veel opmerkingen gemaakt over de briefing. De briefing is een moment om zaken af te stemmen en het helpt om een 'wij-gevoel' te kweken. In interviews en bij werkbezoeken, geven veel respondenten aan dat dit 'wij-gevoel' is verbeterd in de afgelopen jaren en dat de briefing daarbij onmisbaar is geweest. Dat neemt niet weg dat er redelijk wat kritiek wordt geleverd op de briefings. Daarbij springen er twee punten uit: er zou meer gebruik gemaakt moeten worden van de straat-informatie van uitvoerders die op het station werken en de kwaliteit en actualiteitswaarde zou moeten worden verbeterd.

“We hebben met zijn allen al meermalen aangedrongen om de personen die op CS rondlopen de briefing te laten verzorgen. (...) Er [is] sprake van een omweg. Informatie die eigenlijk direct erin zou moeten komen, moet eerst worden voorgelegd aan een leidinggevende en dan via diegene doorgezet worden naar de 'man van de briefing'. Als deze persoon met vakantie is of vrij is, duurt het soms weken voordat info erin komt. En dit geldt ook voor eruit halen. Gaat ook moeizaam. Mooiste zou zijn als de vaste mensen van CS deze briefing direct zelf kunnen vullen. Nu kijken we soms weken naar dezelfde info, terwijl er toch andere dingen in zouden kunnen staan. Wel heb ik het werken op CS met de ketenpartners als zeer waardevol ervaren. We staan waar nodig voor elkaar klaar, zijn kritisch als dat nodig is en we delen veel informatie mondeling” (respondent, stadstoezicht)

“Briefings zijn vaak niet zo duidelijk en up to date. Ook input van partners ontbreekt vaak. Zo nu en dan zijn er wel momenten dat iedereen veel met elkaar deelt, maar vaak wordt er weinig info gedeeld” (respondent, politie).

“Briefing is geen briefing maar een powerpointpresentatie. Hierdoor is er geen momentkennis van de werkzaamheden van de andere partners. Sterker nog; als je de partners na de "briefing" vraagt wat hun taak is die dag, wordt het vaak uit de duim gezogen of ter plekke verzonnen” (respondent, LE).

5. Operatie en samenwerking

Inleiding

We hebben de respondenten vragen gesteld die te maken hebben met de operationele samenwerking van het veiligheidspersoneel op Rotterdam Centraal. Dit hoofdstuk presenteert de bevindingen.

5.1 Operationele samenwerking

De NS-respondenten zijn positief over de operationele samenwerking tussen verschillende organisaties: 88% is tevreden. Stadstoezicht haalt zelfs de maximale score.

Bij de politie is de meerderheid van de respondenten (57 procent) tevreden over de samenwerking. Van de RET-respondenten is 37 procent tevreden; evenveel RET-respondenten geven een neutraal antwoord. Bij de Landelijke Eenheid is slechts 42 procent tevreden op dit gebied.

Tabel 5.1. Stelling: De mensen die vanuit verschillende organisaties een veiligheidstaak vervullen op Rotterdam Centraal werken goed samen.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	14	4	0	1	2	21
Eens	15	7	47	9	20	98
Neutraal	2	0	26	3	22	53
Oneens	2	0	7	9	13	31
Zeer oneens	0	0	2	2	1	5
Weet niet	0	0	1	0	1	2
Totaal	33	11	83	24	59	210

5.2 Personele inzet en motivatie

Het overgrote deel van de respondenten vindt het “fijn om op het mooie station Rotterdam Centraal een bijdrage te leveren aan de veiligheid”. Bij de politie kiezen elf respondenten voor de neutrale antwoordcategorie. Eén politierespondent en zes respondenten van de Landelijke Eenheid vinden dit geen “fijne” taak. Zie tabel 5.2.

We hebben respondenten gevraagd hoe ze oordelen over de personele inzet op Rotterdam Centraal wat betreft het aantal mensen én hun kwaliteiten.

Als we de weekendavonden en –nachten *buiten* beschouwing laten, dan is een meerderheid van de respondenten bij NS en stadstoezicht tevreden. Bij de politie zijn er meer tevreden (39 procent) dan ontevreden (24 procent) respondenten. Hetzelfde geldt voor de RET-respondenten. Enkel bij de Landelijke Eenheid is een meerderheid (52 procent) ontevreden met de personele inzet. Zie tabel 5.3.

Tabel 5.2 Stelling: Het is fijn om op het mooie station Rotterdam centraal een bijdrage te leveren aan de veiligheid.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	18	6	14	5	17	60
Eens	14	4	57	9	37	121
Neutraal	1	0	11	3	5	20
Oneens	0	0	1	3	0	4
Zeer oneens	0	0	0	3	0	3
Weet niet	0	0	0	0	0	0
Totaal	33	10	83	23	59	208

Tabel 5.3. 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.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	1	2	2	2	1	8
Eens	15	5	30	5	17	72
Neutraal	11	2	28	2	18	61
Oneens	5	2	16	8	13	44
Zeer oneens	1	0	4	4	1	10
Weet niet	0	0	2	2	9	13
Totaal	33	11	82	23	59	208

Als we dezelfde vraag stellen over het werken op de weekendavonden en –nachten, dan kantelt het beeld bij de NS-respondenten, want er zijn dan meer ontevreden dan tevreden respondenten. Hetzelfde geldt voor RET-respondenten. Zie verder de onderstaande tabel.

Tabel 5.4. 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.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	1	1	2	1	2	7
Eens	8	6	27	4	10	55
Neutraal	12	1	32	1	18	64
Oneens	8	2	17	8	20	55
Zeer oneens	4	0	2	5	0	11
Weet niet	0	0	2	4	9	15
Totaal	33	10	82	23	59	207

We hebben ook gevraagd hoe respondenten oordelen over de kwaliteit en motivatie van “andere organisaties” die werken aan de veiligheid op Rotterdam Centraal. De respondenten bij NS en bij stadstoezicht oordelen positief over “anderen”. Vrijwel alle RET-respondenten oordelen positief of neutraal.

De grootste categorie politierespondenten toont zich tevreden, maar het valt op dat al met al 18 respondenten (22 procent) kritisch zijn. Die kritiek heeft met name betrekking op het handelingsrepertoire onder de partners (vanwege de locatie betreft het vooral NS-personeel) bij conflictsituaties, al zien respondenten waarmee we spraken een vooruitgang sinds 2013. Van de respondenten van de Landelijke Eenheid is 17 procent tevreden over de andere organisaties en 42 procent is het niet eens met de stelling. Zie tabel 5.5.

Tabel 5.5. 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.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	4	1	4	1	1	11
Eens	17	5	31	3	22	78
Neutraal	10	4	28	8	21	71
Oneens	2	0	16	5	1	24
Zeer oneens	0	0	2	5	1	8
Weet niet	0	0	2	2	12	16
Totaal	33	10	83	24	58	208

33 politie-respondenten (40 procent) storen zich regelmatig aan onprofessioneel gedrag (b.v. met elkaar praten en niet opletten) van professionals die werken aan de veiligheid op Rotterdam Centraal. 18 RET-respondenten, 16 LE-respondenten en 7 NS-respondenten zijn het hiermee eens.

Tabel 5.6. Stelling: Ik stoor me regelmatig aan onprofessioneel gedrag (b.v. met elkaar praten en niet opletten) van professionals die werken aan de veiligheid op Rotterdam Centraal.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	7	0	5	4	7	23
Eens	9	1	28	12	11	61
Neutraal	12	1	24	5	24	66
Oneens	5	7	23	3	10	48
Zeer oneens	0	2	2	0	6	10
Weet niet	0	0	0	0	0	0
Totaal	33	11	82	24	58	208

5.3 Gastheerschap

Bijna alle respondenten vinden dat het belangrijk is om op Rotterdam Centraal op te treden als gastheer en een ruime meerderheid vindt dat dit ook daadwerkelijk gebeurt. Bij de politie zijn er elf respondenten die het niet belangrijk vinden om op te treden als gastheer. Zij benadrukken dat gastheerschap primair de taak is van andere professionals en dat de politie er is voor zwaardere veiligheidstaken, zoals gewelds dreiging of -gebruik. Zes respondenten van de Landelijke Eenheid (25 procent) zijn het hier mee eens.

Tabel 5.7. Stelling: Het is belangrijk om ook als gastheer op te treden op Rotterdam Centraal.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	15	6	14	3	21	59
Eens	15	5	49	11	30	110
Neutraal	3	0	9	4	7	23
Oneens	0	0	10	2	0	12
Zeer oneens	0	0	1	4	0	5
Weet niet	0	0	0	0	0	0
Totaal	33	11	83	24	58	209

Tabel 5.8. Stelling: Professionals met veiligheidstaken treden op als gastheer op Rotterdam Centraal.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	13	5	7	0	12	37
Eens	16	6	47	9	29	107
Neutraal	4	0	17	7	14	42
Oneens	0	0	10	4	2	16
Zeer oneens	0	0	1	4	0	5
Weet niet	0	0	1	0	1	2
Totaal	33	11	83	24	58	209

5.4 Concrete veiligheidsvraagstukken

Ten aanzien van enkele concrete veiligheidsvraagstukken hebben we respondenten gevraagd of ze “precies” weten wat ze moeten als ze dit waarnemen of vermoeden. Een ruime meerderheid zegt dat ze weten wat ze moeten doen bij (zie bijlage 2 voor tabellen):

- Tassen of andere bagage die onbeheerd ergens staan (85 procent).
- Personen die het station lijken te verkennen (77 procent)
- Drugshandel of drugs runnen (88 procent).
- Zakkenrollerij (83 procent)

5.5 Het kwalitatieve beeld

5.5.1 Gunstige ontwikkelingen, maar (daarom) lastig om scherp te organiseren

Respondenten wijzen in interviews en gesprekken op resultaten die tevreden stemmen, onder meer wat betreft het veiligheidsgevoel van burgers/reizigers, de meetbare veiligheid en het veiligheidsgevoel van professionals die op Rotterdam Centraal werken. Periodiek onderzoek van de NS (klanttevredenheidsonderzoek en de Stationsbelevingsmonitor) liet in 2016 bijvoorbeeld uitkomsten zien die leidde tot de conclusie “(..) dat de maatregelen op het gebied van het gevoel van veiligheid effectief zijn” (gemeente Rotterdam, 2016). Er wordt voor Rotterdam Centraal gewerkt met een monitor die cijfers in beeld brengt ten aanzien van de meer objectieve of meetbare

aspecten van veiligheid en leefbaarheid, zoals agressie, bedreiging, drugsoverlast, fietsendiefstal, geweld, winkeldiefstal, zakkenrollerij, zwart rijden en overlast/vernietiging. Bij een toename van een concrete verschijningsvorm wordt dit (tijdelijk) geprioriteerd.

Respondenten vinden dat vooral de NS, stadstoezicht en politie dicht bij elkaar staan in het operationele werk. Ze zijn zichtbaar aanwezig op het station en ze maken 'smoel', onder meer door de nieuwe opvallende (gele) uniforms van het veiligheidspersoneel van de NS. Er wordt onder andere meer "schouder aan schouder" gewerkt dan in 2013, omdat het voortouw ('de regie') aan de NS is gegeven bij de aanpak van sociale onveiligheid in het stationsgebied. Dagelijks zijn NS-medewerkers van Veiligheid en Service (VS) actief op het station, waarbij zij worden ondersteund door particuliere beveiligers. Tegelijk is de politie aanwezig in het station, met een eigen locatie, waar onder meer de briefings worden verzorgd. Twee wijkagenten van de regiopolitie werken aan de veiligheid van het station, net als een zogenoemde gebiedsagent van de Landelijke Eenheid. Daarnaast werkt een klein aantal medewerkers van stadstoezicht veelvuldig in het stationsgebied. Er is al met al zo een vaste kern ontstaan van professionals met een gebiedsgerichte taak op Rotterdam Centraal. Hiertoe dient ook een medewerker van de stadsmarinier te worden gerekend: een parttime ingehuurde veiligheidsprofessional met de taak om de samenwerking "aan te jagen", om "de scherpste te bewaren", om te evalueren en om focus aan te brengen in het zogenoemde maandelijkse LVA-overleg over de veiligheidssituatie op Rotterdam Centraal. Deze "aanjaagfunctie" blijkt belangrijk, omdat het in de praktijk om twee redenen lastig blijkt om de scherpste te bewaren.

In de eerste plaats bestaan er dilemma's omdat er voor verschillende betrokken organisaties andere (veiligheids-)belangen zijn dan de gebiedsgerichte aanpak van het stationsgebied. De RET zet de BOA's flexibel in. Ze surveilleren (in busjes) en treden op waar dat nodig is. De RET is bereid acties op Rotterdam Centraal te organiseren of te ondersteunen, maar de BOA's werken niet gebiedsgericht op Rotterdam Centraal. Er werken op Rotterdam Centraal namens de RET wel toezichthouders die het station bemannen. De reden hiervoor is simpelweg dat er voor de RET andere locaties zijn waar meer incidenten plaatsvinden en dus een groter risico vormen.

De regiopolitie roostert agenten van het basisteam Centrum in voor diensten op Rotterdam Centraal en, zo nodig, verlenen ze assistentie in het stationsgebied. Een categorie agenten werkt met plezier op Rotterdam Centraal of doet dit simpelweg zo goed mogelijk, maar er is ook een categorie die merkbaar met tegenzin in het stationsgebied werkt. Deze laatste categorie vindt het zo veilig in het stationsgebied dat ze vinden dat ze beter ergens anders zouden kunnen werken of ze storen zich aan het eenvoudige werkaanbod, zoals het ondersteunen van NS-personeel (V&S) bij een ID-controle. Ze vinden dat er te weinig "echt politiewerk" valt te verrichten op Rotterdam Centraal. Respondenten (waaronder politiemensen) zijn kritisch over de werkhouding van agenten die klagen over te weinig aanbod is van "echt politiewerk" op Rotterdam Centraal.

"Binnen de politie is de animo niet groot om de taak op het CS te vervullen" (respondent, politie).

"De motivatie is bij sommige mensen soms ver te zoeken" (respondent, politie)

"Sommige politieagenten werken weinig op het CS. Weten dan ook te weinig over het CS als ze er wel werken. Zijn minder gemotiveerd. (...) De motivatie van het personeel van V&S ervaar ik als goed" (respondent, politie).

Politiemensen van de Landelijke Eenheid controleren onder meer rondom het vertrek van de zogenoemde Thalys-treinen vanwege de terreurdreiging. Een categorie ervaart dit als dagelijkse “sleur”, mede omdat – volgens hen – in het buitenland dergelijk toezicht ontbreekt. Bij observaties krijgen we te horen dat sommige politiemedewerkers na de “Thalys-controle” weer zo snel mogelijk van het perron en het station verdwijnen. Ze gaan dan (per auto) surveilleren in een veel groter werkgebied dan Rotterdam Centraal. Waar de Landelijke Eenheid in het recente verleden (als ‘spoorwegpolitie’) een hoofdrol vervulde op Rotterdam Centraal, vervullen ze vandaag de dag eerder een bijrol. Een van de respondenten geeft zelfs aan dat het werken op Rotterdam Centraal voor hem een verplichting is en zeker geen vrijwillige keuze.

“De motivatie is laag. Medewerkers zien in het algemeen tegen de taak op en moeten met regelmaat uit Vlissingen komen om daar dienst te doen met reistijd van 3 uur per dienst. Gezien de lage personele bezetting van de Landelijke Eenheid voelt deze opdracht als een molensteen om de nek van de medewerkers. Soms rijdt hierdoor in heel zuidwest Nederland geen auto meer of vaart de enige boot niet” (respondent, LE).

“Ik wel absoluut een nuttige bijdrage leveren op het CS. Maar dat is niet treinen uitzwaaien” (respondent, LE).

Vooraf vanwege de geringe gebiedsgerichte focus op Rotterdam Centraal pleiten verschillende respondenten voor de inzet van een categorie “vaste mensen” door RET en regiopolitie. Een voordeel van (meer) vaste mensen is ook dat ze beschikken over locatiekennis en dat het gemakkelijker is om het politiepersoneel te trainen voor specifieke kenmerken van het station. Dit knelt met de huidige generalistische taakstelling van basisteam-medewerkers.

“Ik zou zijn voor een vaste ploeg of iedereen goed op de hoogte stellen” (respondent, politie).

“Mijn persoonlijke voorkeur: dat 50 procent van de collega's van mij en de partners uit vaste collega's bestaan” (respondent, politie).

“Omdat wij geen ploegen hebben die alleen op en in de buurt van Rotterdam Centraal werken en de briefing aldaar niet bijwonen, kunnen wij geen goede bijdrage leveren met betrekking tot de problemen die zich in of rond het station afspelen” (respondent, RET).

“Regelmatig komen er op CS collega's die niet de weg weten op het CS” (respondent, politie).

In de **tweede plaats** is het lastig om de scherpste te bewaren vanwege het hoge alledaagse veiligheidsniveau op Rotterdam Centraal. De keerzijde van succes is dat de beleidsmatige en operationele scherpste wegvalt en deels omslaat of dreigt om te slaan in beleidsmatige of operationele laksheid. De gebiedsgerichte professionals (o.a. wijkagentagenten, leidinggevenden bij V&S en de aanjager namens de stadsmarinier) proberen de balans en alertheid te bewaren en vervullen daarmee een waardevolle functie. Dit laat onverlet dat de gedeeltelijke laksheid niet onopgemerkt blijft en een doorn in het oog is van goedwillende professionals:

“De motivatie van de ketenpartners is niet consequent. Er zijn mensen waarmee het prettig samenwerken is en die er echt zin in hebben, maar er zijn ook mensen bij die er totaal geen

zin in hebben en dit ook laten merken aan zowel ketenpartner als de burger” (respondent, stadstoezicht).

“Er wordt veel te weinig op veiligheid van het CS en de betrokken collega's gelet. Mede door desinteresse van het personeel zelf” (respondent, politie).

Het kost moeite om, zoals voorgenomen, op frequente basis gezamenlijke controleacties te organiseren. Respondenten benadrukken echter dat het niet alleen gaat om georganiseerde acties, maar ook om alledaagse focus op veiligheidsvraagstukken. Hiertoe wordt gebruik gemaakt van de ontwikkelde monitor die wijst op ongunstige registraties en trends. Het is de bedoeling om vaker, vanuit de briefings, actie te organiseren op bijvoorbeeld winkeldiefstal, drugs runnen, zwart rijden of zakkenrollenrij:

“Je hoeft niet te wachten op een actiedag om te controleren op zakkenrollers, winkeldieven of zwartrijders. Er is dagelijks voldoende personeel op het station om met elkaar tijdelijk de inzet te richten op een actueel probleem. Dat kan vanuit de briefing” (respondent, politie)

De monitor heeft overigens ten grondslag gelegen aan verschillende inspanningen. Bijvoorbeeld de periodieke controleacties, maar ook gerichte adviezen aan ondernemers om de winkeldiefstal terug te dringen.

Er bestaat een duidelijk **perspectief-verschil** wat betreft de wenselijke politie-inzet tussen gebiedsgerichte V&S-medewerkers (NS) en politiemensen uit het basisteam. Voor het NS-personeel is de gegarandeerde minimum-inzet van de politie (namelijk: twee wijkagenten 24 uur per dag) een steun in de rug. Sommigen pleiten voor een hogere personele inzet in de nachtelijke uren:

“De bezetting op Rotterdam Centraal in de nachten is laag, méér medewerkers zou wenselijk zijn vanwege incidenten/overlastgevers” (respondent, NS).

Hier staat het standpunt tegenover dat de personele inzet omlaag kan ten opzichte van de gemaakte afspraken, omdat het hoge veiligheidsniveau dit toestaat. De medewerker van de stadsmarinier concludeert dat dit onverstandig is, alleen al vanwege de verwachte toename van het aantal reizigers (Gemeente Rotterdam, 2017).

Voor de categorie politierespondenten vindt de politie-inzet in het stationsgebied te hoog: vanwege het hoge veiligheidsniveau en omdat er in het basisteam naar hun mening belangrijker politiewerk valt te doen of blijft liggen. Het hoge veiligheidsniveau leidt tot veel diensturen waarin het politiewerk beperkt blijft tot toezicht of tot eenvoudige assistentie, zoals bij een ID-controle. Dit leidt tot een zekere *understress*, dat wil zeggen verveling en het gevoel “bijna niets te doen” met specifieke politiekwaliteiten en -bevoegdheden.

“Ik vraag mij soms af of permanente toezicht van de politie altijd nodig is” (respondent, politie).

“Het is een gebied van de NS, waarbij de politie ondersteunt. Ik denk dat het niet altijd noodzakelijk is dat er politie aanwezig is op het station. De verschillende mensen die er werken hebben ook best veel bevoegdheden. Waarbij ik denk dat de samenwerking naar mijn idee goed werkt, maar altijd beter kan” (respondent, politie).

“Tevens vind ik dat er in de nachtdiensten te veel politionele inzet is op het CS, aangezien daar vaak niets gebeurt en er wel tekorten zijn in het basisteam” (respondent, politie).

Toch wijst een politierespondent op een tekort dat wel eens ontstaat bij incidenten:

“In principe is er voldoende. Er zijn wel eens incidenten in de omgeving dat we dan tijdelijk van het CS weg zijn. Bij een aanhouding zijn we ook lange tijd weg. Dan kunnen we wel een extra politie-eenheid gebruiken” (respondent, politie).

5.5.2 Aandachtspunten

De toelichtingen in het survey, de interviews en gesprekken wijzen op drie aandachtspunten:

- a.) Het operationele handelingsrepertoire
- b.) Getrainde standaards bij multidisciplinaire opschaling
- c.) Gastheerschap

Ad a.) Het operationele handelingsrepertoire

In de survey zijn achttien politierespondenten kritisch op de kwaliteit en motivatie van partners: vanwege de locatie betreft het vooral NS-personeel. Uit interviews en gesprekken blijkt dat politiemensen vooruitgang zien in het operationele optreden van partners, maar ze zien ook aandachtspunten. Ze vinden dat een categorie verbaal onnodig snel escaleert, hetgeen kan leiden tot een (onnodig) verzoek om assistentie door de politie. Ze vinden ook dat er meer scherpzede zou kunnen of moeten zijn bij het beoordelen van de situatie wat betreft: de kans op escalatie, de nabijheid van back up (o.a. politie) en de afweging tussen het belang van een aanhouding tegenover **a.)** de tijd en energie van het afwerken van die aanhouding waardoor agenten tijdelijk ‘van de straat af gaan’ en **b.)** het belang van de aanwezigheid op straat van die agenten. Volgens politierespondenten zou de actie-intelligentie van de NS toenemen als V&S zou werken met voormannen in een soort brigadiersfunctie: senior-medewerkers die operationeel het overzicht bewaren, situaties inschatten en zo nodig bijsturen. Op dit moment wordt er binnen de afdeling V&S gekeken naar de optie om tijdens iedere dienst een aanspreekpunt aan te stellen. Een deel van het personeel is hier geen voorstander van vanwege de verantwoordelijkheid die deze functie met zich mee brengt.

“Deëscalarende kwaliteiten van sommige partners is niet goed (NS)” (respondent, politie)

“Het bejegeningprofiel van het uitvoerende personeel kan stukken beter” (respondent, politie)

“Ik vind dat sommige partners te snel geweld gebruiken en vaak te veel geweld gebruiken. Daardoor kan een situatie snel escaleren” (respondent, politie).

Ad b.) Getrainde standaards bij multidisciplinaire opschaling

De getrainde standaards bij multidisciplinaire opschaling zijn een aandachtspunt. Bij de meer alledaagse incidenten zien veel respondenten vooruitgang in de afgelopen jaren, ook als opschaling en multidisciplinair optreden is vereist. De situatie wordt meestal naar de hand gezet, al krijgen politiemensen ook dan met regelmaat het idee dat de operationele besluitvorming van OV-professionals beter had gekund of ontmoeten. Als incidenten het alledaagse overstijgen en ernstiger worden, dan twijfelen respondenten of het vakmanschap zal volstaan, want: **1.)** er wordt met wisselende mensen op het station gewerkt, waardoor er dan geen collectief getrainde routines zijn;

2.) de locatiekennis van de basisteammedewerkers is wisselend en daarmee kwetsbaar; 3.) er wordt dan een nog groter beroep gedaan op het handelingsrepertoire, terwijl daar op dagelijkse basis ook al vraagtekens bij worden geplaatst.

“Soms mag het personeel van de andere organisaties eerder doorpakken. Ik denk dat je nooit goed voorbereid bent door je organisatie op wat er allemaal kan gebeuren op het NS. Het werk op CS wordt erg onder gewaardeerd door de collega's in mijn organisatie” (respondent, politie).

“De communicatie tussen de diverse partners bij een incident kan beter” (respondent, politie)

“Als politieambtenaar reken ik op de backup van eigen collega's en in mindere mate op die van partners. De samenwerking tussen de partners onderling is wel oké. Bij grotere incidenten is de samenwerking voor verbetering vatbaar” (respondent, politie).

“Alles (...) is goed geregeld om een normale werkdienst te draaien. De antwoorden kunnen geheel veranderen als je mij de vraag stelt hoe we zijn voorbereid op terrorisme” (respondent, politie).

“Alleen in normale situaties en met normale meldingen is dit gevoel er [tevredenheid over de personele inzet qua aantal en kwaliteit], bij zwaardere meldingen en/of meldingen met terroristische aard, weet ik het zo net nog niet of alles goed met elkaar afgestemd wordt of zal worden” (respondent, politie).

Respondenten pleiten voor duidelijke werkafspraken en voor meer multidisciplinaire training: gericht op ernstige incidenten, maar ook op (meer) reguliere incidenten.

“Wel zouden we misschien vaker samen moeten oefenen. Om dingen te verbeteren” (respondent, politie).

“Ik mis een duidelijke takenpakket / taakomschrijving van de werkzaamheden van ons en onze partners. En daarnaast mis ik een (korte) opleiding voor het werken op en rondom het spoor” (respondent, politie).

Verschillende politierespondenten – werkzaam in het basisteam centrum - vragen om gerichte training en instructie voor specifieke kenmerken van handhaving op een station. Als generalist missen ze deze *know how*. Dit komt overeen met de mening van enkele respondenten van de Landelijke Eenheid. Zij geven aan dat hun collega's bij andere partners meer expertise hebben op het gebied van contraterrorisme, terwijl dit de aangewezen taak is van de LE.

Ad c) Gastheerschap

In het veiligheidsplan van 2016 (voor Rotterdam Centraal) was vastgelegd dat gastheerschap voor alle partners een belangrijke taak zou worden. Dit past bij het idee dat het station een belangrijke entree tot de stad is. Het ligt ook in het verlengde van toezichthoudend werk, onder meer omdat reizigers bijna automatisch vragen stellen aan geüniformeerd personeel. Vooral voor het NS-personeel is het min of meer vanzelfsprekend om deze functie te vervullen: ze zijn er nu eenmaal voor 'veiligheid' en 'service'. Gastheerschap geeft zin aan al hun diensten, ook als er weinig werkaanbod is op het gebied van veiligheid.

Het gastheerschap wringt met de taakopvatting van veel politiemensen. Een categorie verricht liever “echt politiewerk”, maar ook andere politiemensen vragen zich af in welke mate het verstandig is om de politie in te zetten als gastheer. Ze vinden dat anderen dit ook kunnen doen en ze wijzen op het aanbodoverschot waarmee het basisteam kampt. Ze vinden met andere woorden letterlijk dat ze wel wat beters te doen hebben.

“De politie zou niet als gastheer moeten optreden, daar zijn andere mensen voor” (respondent, politie).

“Als politieambtenaar zie ik mezelf niet als gastheer. Ik ben professioneel en klantvriendelijk. De term gastheer gaat net iets te ver” (respondent, politie).

“Ik zie niet zo dat ik gastheer ben, omdat het terrein van NS is en ik niet voor NS werk. Daarom zie ik mijzelf niet echt als gastheer. Toch voel ik mij indirect wel een gastheer, omdat reizigers automatisch naar iemand in uniform toe stappen” (respondent, politie).

Een politierespondent vindt het vanzelfsprekend dat hij zich gedraagt als gastheer als de omstandigheden daar om vragen:

“Als politieagent weet je niet altijd alles van de vertrektijden en het reilen en zeilen met betrekking tot de treinen. Toch komen reizigers vaak naar de politie voor dit soort vragen. Maar door goede samenwerking met partners komen we er altijd uit. Gastvrijheid dien je overal uit te stralen en dat zal ik ook zo goed mogelijk doen” (respondent, politie).

Respondenten signaleren echter ook dat het veiligheidspersoneel (met name NS en RET) beter invulling zou kunnen geven aan het gastheerschap. Ze vinden dat er nog te vaak professionals zijn die rondhangen, samenklonteren en zich al met al weinig representatief opstellen.

“Mensen zij geneigd om elkaar op te zoeken. Regelmatig zie ik te veel mensen bij elkaar staan” (respondent, politie).

“Waar ik mij soms wel aan kan storen, zijn personen die inderdaad lekker gezellig lopen te kletsen en het zeg maar vervelend vinden als een burger ze komt storen met een vraag. Ik vind het wijzen van de weg en geven van informatie aan toeristen of mensen die een dagje uit zijn in Rotterdam, de leukste en meest dankbare taak op CS” (respondent, stadstoezicht).

“Ik vind dat er te weinig gebruik wordt gemaakt van de spottersmethodiek. Ik ben van mening, dat ook V&S personeel en andere aanwezige diensten, meer gebruik kunnen maken van deze techniek. Er wordt nog teveel met elkaar in kringetjes gepraat over gebakken lucht” (respondent, politie).

Een respondent wijst op de informele functie van professionele ontmoetingen op het station, omdat het momenten zijn om zaken te bespreken.

“De boog kan niet altijd gespannen staan dus een keer praten met de andere professionals is niet verkeerd. Hier worden ook werk-gerelateerde informatie en ervaringen uitgewisseld. Dit is belangrijk om beter te worden” (respondent, politie).

6. Vergelijkenderwijs: conclusies in 2013

Inleiding

In dit hoofdstuk vergelijken we de hoofdconclusies van het onderzoek naar de veiligheid en veiligheidsorganisatie op Rotterdam Centraal uit 2013 (Van der Torre en Bervoets, 2013) met de huidige stand van zaken. Hiertoe citeren we steeds eerst de conclusie uit 2013 en schrijven dan een korte reactie op basis van actuele informatie.

1. In 2013 constateerden we (geagendeerde) netwerkverslapping:

“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”.

Het actuele beeld:

Het gevaar van verslapping bij het veiligheidsbeleid op Rotterdam Centraal blijft bestaan: door het hoge niveau van veiligheid, doordat belangrijke spelers (NS, RET, basisteam en Landelijk Eenheid) begrijpelijkerwijs ook andere (veiligheids-)belangen hebben dan de gebiedsgerichte aanpak van Rotterdam Centraal en doordat de NS niet alleen is gericht op veiligheid. Er is anno 2017 echter voorzien in enkele aanjagers, in het bijzonder door de medewerker van de stadsmarinier. Hij woont de maandelijkse LVA-overleggen bij, hij bewaakt de uitvoering van gemaakte afspraken (onder meer over de minimale personele inzet) en hij signaleert zaken die vragen om verbetering of vernieuwde scherpste. Voorts hebben de twee wijkagenten (regiopolitie) en de leidinggevende van de V&S-medewerkers van de NS een gebiedsgerichte focus. De opgezette monitor met cijfers en kengetallen over veiligheid helpt om focus te organiseren bij ongunstige trends, zoals preventieactiviteiten ten aanzien van winkeldiefstal. De briefings blijven belangrijk en gunstig voor de operationele samenwerking, al is er kritiek op de actualiteitswaarde van de briefings.

2. In 2013 constateerden we over het veiligheidsgevoel van de NS-medewerkers:

“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. (...) 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”.

Het actuele beeld:

We moeten vanwege de beperkte steekproef (NS n=35) voorzichtig zijn om conclusies te verbinden aan de enquêteresultaten, al zijn die wel ten aanzien van beide vragen gunstiger. In 2017 geeft een vijfde van de NS-respondenten aan zich onveilig te voelen op de weekendavonden en -nachten. Deze avonden en nachten blijven momenten met relatief veel lastige klanten/reizigers op het station. Het valt op dat in 2017 bijna alle NS-respondenten zeggen dat ze het een veilig gevoel vinden dat ze kunnen rekenen op tijdige bijstand op Rotterdam Centraal, zo nodig van politiemensen. Dit is een duidelijke verbetering die ook wordt benoemd in gesprekken en interviews. Het hangt samen met de huidige portofoon met noodknopverbinding. Zie punt 3.

3. In 2013 constateerden we over spoedassistentie en over de bereikbaarheid per portofoon:

“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. (...)

Het actuele beeld:

In 2017 zijn er portofoons beschikbaar gesteld (betaald door de stadsmarinier) die beschikken over een noodknop. Als die wordt ingedrukt, dan wordt er per direct bijstand gevraagd bij de regiopolitie. De NS-medewerkers en de medewerkers van stadstoezicht nemen de portofoon mee vanuit de politielocatie (met briefingsruimte) op Rotterdam Centraal. De portofoon met noodknop geeft 59 procent van de respondenten een veilig gevoel (31 procent geeft een ‘neutraal’ antwoord). Wanneer de RET en de LE buiten beschouwing worden gelaten, aangezien zij zelden deze portofoon gebruiken, ligt het percentage respondent met een veilig gevoel zelfs op 68.

4. In 2013 bestond er fysieke en communicatieve afstand tussen operationele professionals:

“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. (...) 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”.

Het actuele beeld:

Sinds 2013 zijn de briefings voortgezet, hetgeen een gunstig effect heeft op de onderlinge samenwerking en communicatie. Een duidelijke meerderheid van de medewerkers van politie, NS en stadstoezicht is (in de survey) tevreden over de multi-organisatorische operationele samenwerking op Rotterdam Centraal. In het nieuwe station is er ook in mindere mate een scheiding tussen ‘boven’ en ‘beneden’. Het nieuwe station is open opgezet en de poortjes staan op de begane grond. Sinds april 2015 zijn die poortjes gesloten. Er is een chipkaart/vervoersbewijs nodig om de poortjes te

passeren, om zo het aantal zwartrijders op de perrons en in de treinen te verminderen. Bij de poortjes wordt (ook samen) gecontroleerd op zwart rijden en er wordt geregeld gevraagd om gastheerschap, bijvoorbeeld omdat reizigers uit het buitenland niet begrijpen hoe ze op de perrons kunnen komen.

5. In 2013 concludeerden we over het handelingsrepertoire van het NS-personeel:

“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. (...) 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 getimedede 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”.

Het actuele beeld:

In de survey toont 42 procent van de respondenten van de regionale politie zich tevreden over de kwaliteit en motivatie van het uitvoerende personeel van de andere organisaties: 34 procent geeft een neutraal antwoord. 22 procent is kritisch op de kwaliteit en motivatie van partners: vanwege de locatie betreft het vooral NS-personeel. Uit interviews en gesprekken blijkt dat politiemensen vooruitgang zien in het operationele optreden van partners, maar ook aandachtspunten. Ze vinden dat een categorie verbaal onnodig snel escaleert, hetgeen kan leiden tot een (onnodig) verzoek om assistentie door de politie. Ze vinden ook dat er meer scherpte zou kunnen of moeten zijn bij het beoordelen van de situatie wat betreft. Ze vinden dat de zogenoemde portodiscipline beter kan bij de andere partners. Ze vinden met name dat bij een interventie beter gelet kan worden op de actuele locatie van (politie-)mensen vanwege mogelijke back up. Ook vinden ze dat beter nagedacht kan worden over het belang van een assistentie-verzoek aan de politie tegenover ander werkaanbod. Er bestaat al met al nog wel de nodige wrevel bij de politie over de operationele handigheid van V&S-medewerkers, maar er is geen voelbare irritatie, zoals in 2013. Het valt wel op (bij politiemensen en NS-medewerkers) dat een categorie basisteam-medewerkers met een zekere tegenzin werkt op Rotterdam Centraal, omdat ze elders belangrijker of “echt” politiewerk zien.

6. In 2013 concludeerden we dat KLPD-personeel in twee nachten niet direct bereikbaar was

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 zaterdagavond zijn twee politiemensen van de KLPD in dienst op Rotterdam Centraal, maar die zijn niet direct bereikbaar via de portofoon voor het NS-personeel”.

Het actuele beeld:

De regiopolitie (basisteam) zet vandaag de dag 24/7 een dienstkoppel in voor Rotterdam centraal, dus ook van 23:00 uur tot en met 07:00 uur. Deze politiemensen zijn bereikbaar via de speciale portofoon met een noodknop.

7. Samenvatting: in antwoord op de onderzoeksvragen

7.1 Inleiding

In dit slothoofdstuk geven we antwoord op de onderzoeksvragen:

1. Hoe ervaren professionals die een bijdrage leveren aan handhaving en toezicht op Rotterdam Centraal hun werksituatie? Zie paragraaf 7.2.
2. Welke veranderingen zijn opgetreden sinds 2013? Zie paragraaf 7.3
3. Hoe verklaren of interpreteren betrokkenen de uitkomsten van de enquête en de opgetreden veranderingen sinds 2013? Zie paragraaf 7.3.
4. Welke beleidsmatige consequenties of overwegingen kunnen worden verbonden aan het empirisch onderzoek? Zie paragraaf 7.4.

In vergelijking met 2013 zien we bij ons veldwerk in 2017 een dubbele verschuiving: het voortouw bij het veiligheidsbeleid is verschoven van politie naar NS; en binnen het politieoptreden is dit verschoven van Landelijke Eenheid naar regiopolitie.

Bij het lezen van de samenvatting moet worden bedacht dat de percentages in het kader van de survey (in totaal 213 respondenten) slechts als een indicatie moeten worden gelezen (de survey is niet representatief en in 2017 anders opgezet dan in 2013: zie bijlage 1). Bij alle bevindingen en conclusies zijn de opbrengsten van het kwalitatieve veldwerk onmisbaar en belangrijker dan de survey.

7.2 Ervaren werksituatie

Veiligheidsgevoel

Onze respondenten vinden Rotterdam Centraal een veilig station om te werken, al zijn respondenten zich wel bewust van de (latente) terreurdreiging. De fysieke inrichting is open en er zijn veiligheidsprofessionals nabij, waaronder politiemensen. Alle ondervraagde medewerkers van Stadstoezicht en bijna alle NS-respondenten vinden het een veilig gevoel dat ze kunnen rekenen op tijdige ondersteuning, zo nodig van politiemensen.

Als we de weekendavonden en –nachten buiten beschouwing laten, dan voelt een ruime meerderheid van de respondenten (77 procent) zich veilig. Op de weekendavonden en -nachten voelt 66 procent veilig. Op die momenten voelt een vijfde van de NS-respondenten (let op, een kleine niet-representatieve streekproef: n = 34) zich onveilig.

De beschikbaarheid van een portofoon voor onmiddellijke *back up* is een belangrijke veiligheidsvoorziening voor het personeel. Er wordt wel geconstateerd dat de ontvangst op enkele locaties (m.n. de ondergrondse fietsenstalling) matig is of ontbreekt. De RET-BOA's surveilleren niet gebiedsgericht; als ze op Rotterdam Centraal zijn, hebben ze de portofoon vaak niet bij zich.

Objectieve veiligheid

Het fysieke geweld tegen het veiligheidspersoneel ligt op een laag niveau. Respondenten bij de regiopolitie, de Landelijke Eenheid van de politie (LE), RET en Stadstoezicht melden gemiddeld minder dan één incident per jaar. Onder NS-respondenten komt dit uit op 4,58 incidenten. Verbale

agressie komt wél frequent voor. 39 procent van de respondenten krijgt “vaak” te maken met verbale agressie, zoals uitschelden of beledigingen. Politie mensen van de regionale politie (21 procent) en de Landelijke Eenheid (22 procent) duidelijk minder vaak dan de overige respondenten (58 procent).

Respondenten komen frequent in aanvaring met burgers vanwege tekortkomingen in de fysieke inrichting rondom het station: het verbod om met een auto stil te staan in de Conradstraat, zonder redelijke alternatieven; een gebrek aan taxistandplaatsen; en een onoverzichtelijke fietsenstalling. Respondenten worden hier “moe” van, omdat ze begrip hebben voor de hoogfrequente regelovertreding. Een categorie respondenten handhaaft niet meer.

Preparatie

Respondenten zijn overwegend tevreden over hun opleiding/training en over de wijze waarop ze door hun organisatie worden voorbereid op veiligheidstaken op Rotterdam Centraal. Het valt wel op dat basisteammedewerkers constateren dat ze geen specifieke opleiding hebben gekregen voor werken op en rondom het spoor. Ze zijn generalisten op een groot station. Respondenten van de Landelijke Eenheid gaven aan dat zij geen CTER-opleiding hebben voltooid en wel voor dit doel op het station staan.

De briefing bleek een moment om zaken af te stemmen en dat hielp om een ‘wij-gevoel’ te kweken. Toch wordt er redelijk wat kritiek geleverd op de briefings: gebruik de straat-informatie van uitvoerders beter en versterk de actualiteitswaarde.

Bij de NS, bij stadstoezicht en bij de politie wordt waarde gehecht aan de dagelijkse briefings. Bij de RET ligt dit anders. Voor de meeste RET-respondenten is Rotterdam Centraal slecht één van de stations waar ze tijdens een dienst komen. Hun focus is taakgericht en niet gebiedsgericht. BOA's van de RET sluiten daarom niet standaard aan bij de briefings.

Operatie en samenwerking: resultaten en aanjaagfunctie

Respondenten wijzen op resultaten die tevreden stemmen wat betreft het veiligheidsgevoel van reizigers, de meetbare veiligheid en het veiligheidsgevoel van professionals. Respondenten vinden dat NS, stadstoezicht en politie dicht bij elkaar staan in het operationele werk. Er is een vaste kern ontstaan van professionals (wijkagenten; gebiedsagent van de Landelijke Eenheid, min of meer vaste medewerkers van Stadstoezicht en de medewerker van de stadsmarinier) met gebiedsgerichte focus. In de interviews werd wel aangegeven dat het verloop van personen die op het station werken, hoog is.

Een ‘anjaagfunctie’ - met name door de stadsmarinier-medewerker - is belangrijk, want het is lastig om scherpte te bewaren. Dit komt door het hoge alledaagse veiligheidsniveau én doordat er voor betrokken organisaties andere (veiligheids-)belangen zijn dan de gebiedsgerichte aanpak van het stationsgebied. De RET werkt niet gebiedsgericht, maar taakgericht en met (begrijpelijke) focus op de veiligheid van RET-personeel en van RET-klanten op alle vervoerslijnen en stations. Een categorie agenten van het basisteam werkt met plezier op Rotterdam Centraal of doet dit simpelweg zo goed mogelijk, maar er is ook een categorie die merkbaar met tegenzin in het stationsgebied werkt omdat er naar hun gevoel te weinig aanbod is van “echt politiewerk”. Politie mensen van de Landelijke Eenheid controleren onder meer rondom het vertrek van de zogenoemde Thalys-treinen vanwege de terreurdreiging. Een categorie ervaart dit als dagelijkse “sleur” of zelfs als “overbodig”.

Operatie en samenwerking: belangrijke aandachtspunten

Het kwalitatieve onderzoek wijst op twee belangrijke aandachtspunten bij het operationele optreden

in het stationsgebied. Ten eerste zien politiemensen vooruitgang in het operationele optreden van partners, maar ze vinden dat een categorie verbaal onnodig snel escaleert, hetgeen kan leiden tot politie-assistentie. Ze vinden ook dat bij een interventie (beter) gelet kan worden op de actuele locatie van (politie-)mensen bij eventuele *back up*. Ook vinden ze dat beter nagedacht kan worden over het belang van een assistentie-verzoek aan de politie tegenover ander werkaanbod voor politiemensen.

Ten tweede de standaards bij multidisciplinaire opschaling. Als incidenten het alledaagse overstijgen en ernstiger worden, dan twijfelen respondenten of het vakmanschap zal volstaan, want: 1.) er wordt met wisselende mensen op het station gewerkt en collectief getrainde routines ontbreken; 2.) de locatiekennis van de basisteammedewerkers is wisselend en kwetsbaar; 3.) er wordt dan een nog groter beroep gedaan op het handelingsrepertoire van niet-politiemensen, terwijl daar op dagelijkse basis al vraagtekens bij worden geplaatst.

7.3 Sinds 2013: vooruitgang

We treffen een vergelijking tussen 2013 en 2017 op basis van zes conclusies in de studie uit 2013 (Van der Torre en Bervoets, 2013).

1. Netwerkverslapping: voorzien in aanjaagfunctie

In 2013 constateerden we, vanwege het hoge en sterk verbeterde veiligheidsniveau, 'netwerkverslapping'. Het gevaar van verslapping bij het veiligheidsbeleid op Rotterdam Centraal blijft bestaan: door het hoge niveau van veiligheid, doordat belangrijke spelers (NS, RET, basisteam en Landelijk Eenheid) begrijpelijkerwijs ook andere (veiligheids-)belangen hebben dan de gebiedsgerichte aanpak van Rotterdam Centraal en doordat de NS niet alleen is gericht op veiligheid. Er is thans voorzien in enkele aanjagers, zoals de medewerker van de stadsmarinier. De opgezette monitor met cijfers en kengetallen over veiligheid helpt om gebiedsgerichte focus te organiseren.

2. Veiligheidsgevoel van NS-medewerkers: vooruitgang

In 2013 voelde bijna de helft van de NS-respondenten zich onveilig gedurende de weekendavonden en -nachten. In 2017 gaat het om een vijfde van de NS-respondenten (n=34). In 2017 zeggen bijna alle NS-respondenten in de survey dat ze het een veilig gevoel vinden dat ze kunnen rekenen op tijdige bijstand (van politiemensen). Dit wordt ook benoemd in gesprekken en interviews.

3. Spoedassistentie en bereikbaarheid per portofoon: vooruitgang

In 2013 verliep het vragen om spoedassistentie door NS-medewerkers over veel schrijven. Dat was riskant. In 2017 zijn portofoons beschikbaar gesteld (betaald door de stadsmarinier) die beschikken over een noodknop waarmee per direct bijstand gevraagd kan worden bij de regiopolitie. De NS-medewerkers en de medewerkers van stadstoezicht nemen de portofoon mee vanuit de politielocatie op Rotterdam Centraal. De RET-BOA's surveilleren niet gebiedsgericht; als ze op Rotterdam centraal zijn, gebruiken ze vaak hun eigen portofoon en ook de LE-agenten gebruiken hun eigen portofoon.

4. Afstand tussen operationele professionals: vooruitgang

In 2013 concludeerden we: "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”. Sinds 2013 zijn de briefings voortgezet, met een gunstig effect op de samenwerking. Een meerderheid van de medewerkers van de regionale politie, NS en stadstoezicht is (in de survey) tevreden over de multi-organisatorische operationele samenwerking. In het nieuwe station is er in mindere mate een scheiding tussen ‘boven’ en ‘beneden’. Het station is open ingericht en de poortjes staan op de begane grond.

5. Handelingsrepertoire van het NS-personeel: geen irritatie meer, wel aandachtspunten

In 2013 bestond er bij NS en politie over en weer irritatie over een aantal incidenten. De politie vond dat de NS onnodige of onhandig getimed assistentieverzoeken deed, terwijl NS’ers vonden dat de bijstandverlening door de politie op lastige momenten soms te lang op zich liet wachten. In 2017 zien politiemensen vooruitgang in het operationele optreden van partners, maar ook aandachtspunten. Ze vinden dat een categorie verbaal onnodig snel escaleert en ze vinden dat er meer scherpte zou kunnen of moeten zijn bij het beoordelen van de situatie (zie ook 7.2).

6. Nachtelijke politie-inzet: verbeterd

In 2013 waren twee politiemensen van de KLPD in dienst op Rotterdam Centraal, maar die waren niet direct bereikbaar via de portofoon voor NS-personeel. In 2017 zet het basisteam 24/7 een dienstkoppel in voor Rotterdam Centraal, ook van 23:00 uur tot en met 07:00 uur. Deze politiemensen zijn bereikbaar via de speciale portofoon met noodknop.

7.4 Toekomstig beleid: overwegingen

We formuleren, ter verbetering van het veiligheidsbeleid op Rotterdam Centraal, de volgende overwegingen:

1. Blijf vanwege andere belangen dan ‘gebiedsgericht veiligheidsbeleid op Rotterdam centraal’ voorzien in een aanjaagfunctie; de rol van de medewerker van de stadsmarinier vinden wij een nuttige en (nog) noodzakelijke voorziening;
2. Het multi-disciplinair optreden bij ernstige incidenten in de sfeer van sociale veiligheid is kwetsbaar: organiseer gezamenlijke trainingen en overweeg (table top)-simulaties op beleidsniveau over dergelijke incidenten.
3. Om het handelingsrepertoire van het V&S-personeel van NS te verbeteren geven we, net als in 2013, het volgende ter overweging – omdat we het bijna een voorwaarde vinden voor echte vooruitgang: het trainen van standaard-taakverdelingen tussen NS-medewerkers en zorgen voor formele hiërarchie bij het uitvoerende personeel, zodat duidelijk is wie de leiding heeft en dus het overzicht bewaart.
4. We formuleren het niet als dwingend bedoelde aanbeveling, maar overweeg een voorstel dat menig respondent deed, namelijk: de inzet van een categorie “vaste mensen” door RET en regiopolitie op Rotterdam Centraal. Vaste mensen beschikken over locatielink, werken gebiedsgericht en het is gemakkelijker om ze te trainen voor specifieke kenmerken van het stationsgebied.
5. Train basisteammedewerkers omtrent de specifieke kenmerken en protocollen bij het werken aan veiligheid in een stationsgebied. Het klinkt simpel, maar ze moeten tenminste feilloos op de hoogte zijn van de fysieke omgeving (‘de weg kennen’).

6. Voer een audit uit naar de aanpak van / preparatie op terreur. Het viel buiten het bereik van onze studie, maar hier werd door menig operationele respondent ongevraagd op aangedrongen. Er leven op dit punt vragen op de werkvloer.
7. Pak knelpunten aan in de fysieke inrichting van het stationsgebied (en directe omgeving) die leiden tot hoogfrequente regelovertreding en tot frequente aanvaringen tussen burgers en veiligheidspersoneel: de mogelijkheden om met een auto mensen af te zetten of op te halen aan de voorkant van het station; de fietsenstalling; en de taxistandplaatsen.
8. Verhoog de actualiteitswaarde van de briefings met behulp van de straatinformatie van operationeel personeel.

Geraadpleegde bronnen

Gemeente Rotterdam (2017). *Evaluatie januari – oktober 2016 Veiligheidsplan Rotterdam CS-Veilig 2017*, inclusief de bijlagen:

- Monitor maanden jan t/m sept 2016
- Monitor alle maanden 2015
- Belevingscijfers winter 2014/2015 tot winter 2015/2016
- Belevingscijfers lente 2015 tot lente 2016
- Belevingscijfers zomer 2015 tot zomer 2016

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

Torre, E.J. van der & E. Bervoets (2013). *Rotterdam Centraal. Veiligheid in Beeld*. Rotterdam: LokaleZaken.

Bijlage 1

Verantwoording

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden hebben we de volgende onderzoeksactiviteiten ondernomen:

- a.) Interviews
- b.) Survey
- c.) Werkbezoeken
- d.) Overige activiteiten

Ad a.) Interviews

We hebben in totaal van tien respondenten een interview afgenomen van tenminste een uur, met open vragen op basis van een topic-lijst. We spraken met:

- Jos Stegeman (ingehuurd door de stadsmarinier ten behoeve van Rotterdam centraal)
- Ronald Mul, Wijkagent CS-kwartier
- Mike van Driel, Wijkagent CS-kwartier
- Bertus van Horik, Gebiedsagent LE
- Siegfried Dijkhuis, voormalig Gebiedsagent LE
- Henk Visser, RET, Beleidsmedewerker Sociale Veiligheid
- Henk Kobblank, RET, Sectiechef Veiligheid
- Ton Meijer, RET, Leidinggevende metrobeheerders en -bestuurders
- Latif Aksu, teamleider V&S bij de NS
- Norma Boot, Teamleider Stadsbeheer

Ad b.) Survey

We hebben digitaal (en deels schriftelijk) een survey uitgezet die is ingevuld door in totaal 213 respondenten die operationeel werken aan de veiligheid in het stationsgebied: 35 NS-medewerkers; 12 medewerkers van Stadstoezicht; 108 politiemedewerkers, waarvan 83 werkzaam bij het basisteam en 25 bij de Landelijke Eenheid; en 59 RET-medewerkers (BOA's en servicemedewerkers metro). De survey is uitgezet bij NS-medewerkers, 12 medewerkers Stadstoezicht, 120 basisteammedewerkers die "regelmatig" op Rotterdam Centraal werken, 90 politiemedewerkers van de Landelijke Eenheid en 246 RET-medewerkers (186 BOA's en 60 servicemedewerkers).

De respondenten bij NS en Stadstoezicht werken frequent op Rotterdam Centraal (handhaving en toezicht). Het gaat om weinig respondenten, maar wel om professionals met veel locatiekennis. De politie-respondenten werken bij de Landelijke Eenheid (gespecialiseerd, maar werkzaam in een groter gebied dan alleen Rotterdam Centraal) en in het basisteam. De basisteammedewerkers zijn generalisten die onder meer worden ingeroosterd voor diensten in het stationsgebied en die assistentie kunnen verlenen in dit gebied. De RET-respondenten werken niet vast op Rotterdam Centraal. De BOA's worden bijvoorbeeld flexibel ingezet.

De digitale enquête stuitte bij de NS op problemen. Door een 'conflict' tussen onze software en de digitale werkomgeving van de NS (antwoorden van ingevulde enquêtes waren niet leesbaar), is de enquête opnieuw uitgezet: schriftelijk en met andere software.

De survey-resultaten zijn niet representatief voor bevraagde organisaties. Bij de genoemde respondenten gaat het dus steeds om respondenten en niet om een doelgroep of populatie. Bij het

lezen van het rapport moet worden bedacht van de percentages die in het kader van de survey genoemd worden slechts als een indicatie moeten worden gelezen. Bij alle bevindingen en conclusies zijn de opbrengsten van het kwalitatieve veldwerk onmisbaar en belangrijker dan de survey.

De survey in 2017 is anders opgezet dan in 2013: door veranderde omstandigheden en omdat de RET in 2013 niet meewerkte aan de survey. In 2013 is de survey beantwoord door 65 uitvoerders van NS, politie en Stadstoezicht die frequent werken op Rotterdam Centraal. In 2017 is op dezelfde selectieve manier een enquête verstuurd naar NS-medewerkers en medewerkers van Stadstoezicht, maar niet bij de politie: de basispolitie zet (op de wijkagenten na) namelijk veel generalisten in uit het basisteam en de Landelijke Eenheid werkt nadrukkelijk in een groter werkgebied en vervult een minder prominente rol bij het gebiedsgerichte beleid op Rotterdam Centraal dan in het verleden.

Ad c.) Werkbezoeken

We hebben twee werkbezoeken (op 8 oktober 2017 en op 3 januari 2018) afgelegd bij het veiligheidspersoneel op Rotterdam Centraal. We hebben briefings bijgewoond en hebben gesprekken gevoerd met dienst doende professionals.

Ad d.) Overige activiteiten

We hebben op Rotterdam Centraal (in oktober en november 2017) op vijf dagen observaties gericht. Ook hebben we kennisgenomen van verschillende documenten en we hebben een maandelijks veiligheidsoverleg bijgewoond. We gaven een korte toelichting op het concept-rapport en dat is, voor commentaar, toegestuurd naar deelnemers.

Bijlage 2**Tabellen concrete veiligheidssituaties**

Stelling: Ik weet precies wat ik moet doen als ik het volgende zie of vermoed: Tassen of andere bagage die 'onbeheerd' ergens staan.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	12	4	15	3	7	41
Eens	18	6	58	11	43	136
Neutraal	1	0	4	5	5	15
Oneens	1	0	4	4	3	12
Zeer oneens	1	0	2	1	1	5
Weet niet	0	0	0	0	0	0
Totaal	33	10	83	24	59	209

Stelling: Ik weet precies wat ik moet doen als ik het volgende zie of vermoed: Drugshandel of drugs runnen.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	12	4	15	8	2	41
Eens	11	4	61	13	28	117
Neutraal	6	1	2	3	10	22
Oneens	2	1	3	0	14	20
Zeer oneens	1	0	1	0	3	5
Weet niet	0	0	0	0	1	1
Totaal	32	10	82	24	58	206

Stelling: Ik weet precies wat ik moet doen als ik het volgende zie of vermoed: Zakkenrollerij.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	13	4	17	8	6	48
Eens	16	6	60	13	40	135
Neutraal	1	0	3	2	4	10
Oneens	1	0	1	1	8	11
Zeer oneens	1	0	1	0	1	3
Weet niet	0	0	0	0	0	0
Totaal	32	10	82	24	59	207

Stelling: Ik weet precies wat ik moet doen als ik het volgende zie of vermoed: Personen die het station lijken te 'verkennen'.

	NS	STZ	Politie	LE	RET	Totaal
Zeer eens	12	2	16	5	3	38
Eens	19	7	58	12	36	132
Neutraal	1	0	3	4	10	18
Oneens	0	0	1	2	6	9
Zeer oneens	1	0	2	1	4	8
Weet niet	0	0	0	0	0	0
Totaal	33	9	80	24	59	205