

# BOA voor de Hoofdconductor meer een last dan een lust

## 1. Inleiding.

De roep in de samenleving, zo ook in de trein, om orde, rust en veiligheid is van iedere dag. De NS Hoofdconductor draagt hier iedere dag zijn steentje aan bij, al dan niet gehinderd door zijn BOA-schap. In november 2014 is bestuurder Huub van den Dungen, samen met kaderlid Wijnand Feenstra in gesprek gegaan met Leo van Haaster, Edo Rol en Peter de Jong (Hoofdconducteurs in Alkmaar) over de nut en noodzaak van BOA voor de Hoofdconductor. De rode draad van dit gesprek was het door Leo, Edo en Peter opgestelde document "Hoofdconductor Nederlandse Spoorwegen in de hoedanigheid van Buitengewoon Opsporings Ambtenaar, gemak of ongemak!!"

**Kort en bondig komt het document op het volgende neer.**

*Verhoging van de sociale veiligheid op en rond het spoor door middel van het afschaffen van de status Buitengewoon Opsporings Ambtenaar (BOA) voor de executieve Hoofdconducteurs NS (HC). Vervolgens te gaan werken middels de status HC Toezichthouder NS.*

*Toezichthouders, aangewezen door de vervoerder bij of krachtens wettelijk voorschrift belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde of krachtens enig wettelijk voorschrift.*

*De bevoegdheden van toezichthouder zijn voor de HC rijkelijk voldoende om hun taak op behoorlijke wijze uit te voeren en niet gehinderd door een verwachtingspatroon bij reizigerspubliek en politie die hij of zij niet kan waarmaken. Daarbij in acht genomen zijn de hoge kosten die het BOA - schap met zich mee brengt voor NS in geen enkele verhouding voor de relatieve symbolische waarde van het BOA - schap. Wij spreken niet over het N.S. BOA - schap Veiligheid en Service enkel over Treinpersoneel.*

Voor het volledige document verwijzen wij naar bijlage 1.

Naar aanleiding van het eerder genoemde gesprek, heeft de bestuurder het divisiebestuur voorgesteld de initiatiefnemers het door hen opgestelde document te presenteren en bespreken in de divisieraad. Het divisiebestuur heeft hiermee ingestemd en na de presentatie in de divisieraad, heeft de raad besloten een brede enquête uit te zetten voor alle Hoofdconducteurs. De inhoud en de reacties komen verder uitgebreid aan de orde, maar vermeldenswaard is dat liefst 758 medewerkers, waarvan 704 Hoofdconducteurs de enquête hebben ingevuld.

In dit rapport gaan we nader in op de enquête en de uitkomsten hiervan. Vervolgens treft u de aanbevelingen van de werkgroep BOA aan. De werkgroep bestaat uit Leo van Haaster, Edo Rol, Peter de Jong, Wijnand Feenstra en Huub van den Dungen.

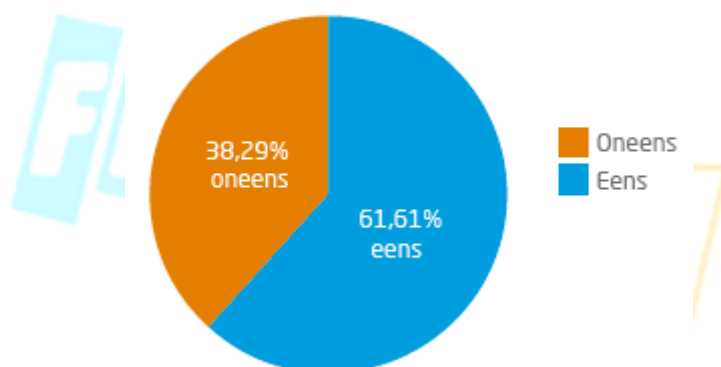
## 2. De enquête: de stellingen en de resultaten.

### DE RESULTATEN

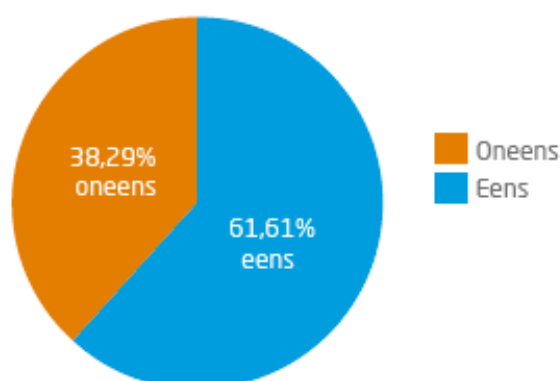
Een HC heeft tot taak de trein veilig te laten vertrekken, reizigers te informeren en vervoersbewijzen te controleren. De HC is ook belast met de handhaving van orde, rust en veiligheid in de trein. Mede daarom is de HC op dit moment ook een Beëdigd Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA). Maar is dit nog wel nodig? Deze en andere vragen legde FNV Spoor voor via een enquête aan de HC's werkzaam bij de Nederlandse Spoorwegen.

### DE STELLINGEN

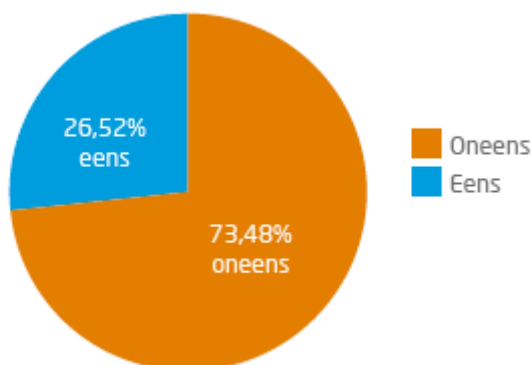
Ik denk dat juist het gebruik maken van de BOA-bevoegdheid door de HC kan leiden tot meer agressie op en rond het spoor.



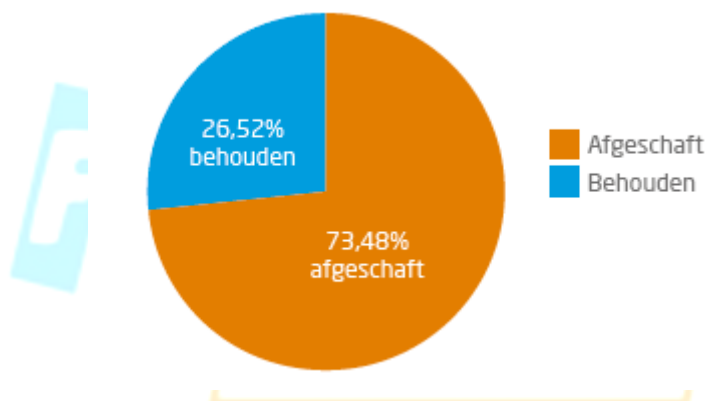
De BOA-bevoegdheid voor HC's is in principe overbodig. Deze voegt niets toe aan de kernactiviteiten van de HC



Het hebben van een BOA-bevoegdheid is noodzakelijk om de veiligheid op en rond het spoor beter te borgen



Als het aan mij ligt mag de BOA-bevoegdheid voor Hc's worden...



### 3. Conclusies uit de enquête.

De conclusies die FNV Spoor uit de enquête trekt zijn:

- Ongeveer 75 % van de respondenten is voor het afschaffen van de BOA bevoegdheid voor de Hoofdconducteurs;
- Ruim 60% van de respondenten is van mening dat gebruik maken van de BOA-bevoegdheid door de Hoofdconductor leidt tot meer agressie op en rond het spoor;
- Eveneens ruim 60% van de respondenten is van mening dat de BOA-bevoegdheid van de Hoofdconductor niet noodzakelijk is om de veiligheid op en rond het spoor te borgen.

Vooraf de tweede conclusie (gebruik maken van de BOA-bevoegdheid door de Hoofdconductor leidt tot meer agressie op en rond het spoor) is voor FNV Spoor aanleiding om zijn aanbevelingen niet te beperken tot het afschaffen van de BOA-bevoegdheid voor de Hoofdconductor, maar een ander controlesysteem aan te bevelen.

Volgens gegevens van NSR ontstaat liefst 60% van de agressie tegen onze collega's bij het controleren van de vervoersbewijzen in de trein. Wij zijn stellig van mening dat we naar een systeem moeten, waarbij controle van de vervoersbewijzen "aan de rand van het systeem", dus voordat de klant de trein instapt, zo veel als mogelijk moet plaatsvinden. In de aanbevelingen gaan wij hier nader op in.

#### 4. De resultaten van de enquête zijn aangeboden aan de directeur S&O van NSR.

##### NS neemt resultaten boa-enquête in ontvangst.

Drie hoofdconducteurs van NS Reizigers – Leo van Haaster, Edo Rol en Peter de Jong – hebben afgelopen donderdag 12 november 2015 de resultaten van de zogenoemde boa-enquête aangeboden aan directeur Service & Operations, Nanouke van 't Riet. Daaruit blijkt dat driekwart van de hoofdconducteurs de boa-bevoegdheid wil loslaten. Nanouke van 't Riet heeft de resultaten met veel belangstelling in ontvangst genomen.



Overhandiging BOA enquête

Op de vraag hoe de directeur S&O reageerde op de in ontvangst genomen resultaten van de enquête zijn de aanbieders ervan éénsgezind: "Nanouke gaf de complimenten voor de opzet van de enquête, zij was enigszins verbaasd over de hoge respons en gaf aan dat de resultaten van deze enquête een formele reactie van de NSR directie verdienen" Tot op heden hebben wij die reactie van de directie nog niet ontvangen.

## 5. Hoe werkt de Trainmanager zonder BOA?

De Trainmanagers op de IC Direct en IC Brussel werken al jaren zonder BOA in een vergelijkbare functie als die van de Hoofdconductor. Om een beeld te krijgen hoe zij het werken zonder BOA ervaren zijn twee Trainmanagers geïnterviewd. De belangrijkste conclusies uit die interviews zijn:

- De BOA-bevoegdheid is niet noodzakelijk voor het functioneren van de Hoofdconductor;
- Zorg dat de Hoofdconductor servicegericht kan blijven controleren in de trein;
- Zichtbare aanwezigheid van geüniformeerd personeel verhoogt de sociale veiligheid in de trein ongeacht de bevoegdheid;
- Mocht de BOA-bevoegdheid voor de Hoofdconductor afgeschaft worden, zorg dan voor een goede instructie toezichthouder.

Het volledige interview vindt u in bijlage 2.

## 6. Aanbevelingen.

Op grond van het document “Hoofdconductor Nederlandse Spoorwegen in de hoedanigheid van Buitengewoon Opsporings Ambtenaar gemak of ongemak”, de BOA enquête en de interviews met de Trainmanagers, komt FNV Spoor tot de volgende aanbevelingen:

- Schaf de BOA-bevoegdheid van de Hoofdconductor af;
- Verplaatst de controle van vervoersbewijzen zo veel als mogelijk naar de randen van het systeem. Concreet houdt dit in van in de trein naar op de wal. Hierbij beseffen wij ons dat er nooit een gesloten systeem in Nederland komt, vandaar dat wij hier spreken over “zo veel als mogelijk”. Hierbij denken wij aan ongeveer 90% van alle reizigers, zijnde iedereen die op een knooppunt de trein in wil stappen;
- Doe dit door gebruik te maken van de middelen (poortjes) en/of Veiligheid en Service;
- Investeer de kosten die nu gemaakt worden om de BOA-bevoegdheid van de Hoofdconductor in stand te houden in het uitbreiden van de Veiligheid en Service organisatie en/of andere maatregelen om de veiligheid van reizigers en personeel te verhogen.
- Om de controle van de vervoersbewijzen zo veel als mogelijk te verplaatsen van in de trein naar de wal “(aan de randen van het systeem)”, is het plaatsen en sluiten van poortjes het aangewezen hulpmiddel. De werkgroep is van mening dat er een vervolg plan “Beheerste Toegang Stations” moet komen, dat uitgaat van het plaatsen en sluiten van poortjes op alle knooppunten. Bij alle poortjes dient frequent gehandhaafd (de V) te worden en het is tevens één van de eerste momenten waarop Service (de S) aan de klant gegeven kan worden. Dit is een

kerntaak van Veiligheid en Service. Omdat het systeem nooit voor 100% met poortjes afgesloten kan worden, dient de inzet van Veiligheid en Service gecombineerd te worden met baanvakcontroles. Het verlenen van Service bij de poortjes, zien wij als een belangrijk onderdeel van de functie van de ambulante servicemedewerker. Wij adviseren de directie om in overleg met de Ondernemingsraad het benodigde volume aan Medewerkers Veiligheid en Service en ambulante servicemedewerkers vast te stellen en decentraal inzetplannen uit te laten werken door het management in overleg met de Productie Onderdeel Commissie.

Aanbod FNV Spoor aangaande de vijfde bullit.

Daar waar het gewenst is om poortjes te plaatsen (en te sluiten), maar waar gemeentebesturen geen toestemming verlenen, biedt FNV Spoor aan (bij voorkeur samen met de collega bonden) om in het belang van de veiligheid van medewerkers en klanten druk uit te oefenen op die gemeentebesturen. Hierbij moet gedacht worden aan acties zoals die vorig jaar in Sittard hebben plaatsgevonden.

- Ga met de overheid in gesprek om de functie van Hoofdconductor, Trainmanager, Servicemedewerker en machinist onder te brengen in het beschermingspakket van de hulpverleners.

## 7. Hoe ziet FNV Spoor de rol van de Hoofdconductor zonder BOA?

De Hoofdconductor (zonder BOA) draagt zorg voor een veilige reis van de klant van A naar B. Dat doet hij door het toezien op de veiligheid van de klant bij het in- en uitstappen en het zorg dragen voor een veilig vertrekproces. Hij is de gastheer van NS en stelt zich klant- en servicegericht op. Hij geeft gevraagd en ongevraagd informatie aan de reizigers, is hun steun en toeverlaat bij calamiteiten en treedt regelend op indien gewenst. Hij controleert vervoerbewijzen, maar het is niet zijn primaire taak om zwartrijders op te sporen. Hier gaat het met name om het controleren of reizigers terecht of onterecht eerste klas reizen, hetgeen wij zien als service naar de klant. Ook de klanten die instappen op andere stations dan de knooppunten dienen gecontroleerd te worden door de Hoofdconductor. In de trein is de Hoofdconductor ervoor om klanten met problemen, bijvoorbeeld met een OVCP product dat niet werkt, te "ontzorgen". Dat doet hij middels de op dat moment beschikbare middelen, waarbij een uitstel van betaling en een nota geen automatismen zijn. De Hoofdconductor is van cruciaal belang voor het behalen van de KPI's zoals die contractueel zijn vastgelegd tussen het Ministerie en NS.

## 8. Tot slot.

De initiatiefnemers Leo, Edo en Peter zijn het traject ingegaan met FNV Spoor om breed draagvlak te verkrijgen voor de inhoud van hun document “Hoofdconducteur Nederlandse Spoorweg in de hoedanigheid van Buitengewoon Opsporings Ambtenaar (BOA) gemak of ongemak”. Gedurende het traject en met name naar aanleiding van de resultaten van de enquête zijn de aanbevelingen, naast het afschaffen van de BOA bevoegdheid voor de HC, veel meer gegaan naar een pakket van maatregelen dat moet leiden tot meer sociale veiligheid in de trein. Wij zijn er van overtuigd, zonder dit met harde cijfers te kunnen onderbouwen, dat als de aanbevelingen integraal worden overgenomen, de agressie tegen ons personeel aanzienlijk zal verminderen.

De resultaten van de enquête staan als een huis. Nu willen wij onderzoeken of onze aanbevelingen door onze collega's gedragen worden. Dit doen wij onder andere door een medewerkersbijeenkomst in ieder Productiegebied te organiseren.

Gedurende het traject hebben wij veel support en inbreng van diverse collega's mogen ontvangen. Ook de discussies die wij met collega's mochten voeren waren waardevol en hebben de scherpte in de aanbevelingen gebracht. Daarom willen wij iedereen bedanken die op zijn of haar eigen wijze heeft bijgedragen bij de totstandkoming van dit rapport.

De werkgroep BOA van FNV Spoor

The logo for FNV Spoor is located in the center of the page. It features the word "FNV" in a light blue, stylized font, with the word "Spoor" in a larger, orange, sans-serif font below it. The entire logo is enclosed within a thin, orange rectangular border.

## Bijlage 1.

# **Hoofdconductor Nederlandse Spoorwegen in de hoedanigheid van Buitengewoon Opsporings Ambtenaar (BOA).**

## ***Gemak of ongemak!!!!***

De roep in de samenleving, zo ook in de trein, om orde, rust en veiligheid is van iedere dag. De NS Hoofdconductor BOA draagt hier iedere dag zijn steentje aan bij, al dan niet gehinderd door zijn BOA-schap.

Welke BOA bevoegdheden dragen dan bij aan de leefbaarheid en veiligheid in de trein en rondom de stations? De enige bevoegdheden die de NS Hoofdconductor BOA kan gebruiken bij zijn werk zijn respectievelijk:

1. Staande houden voor de hieronder genoemde feiten.
2. Aanhouden (Geen specifieke BOA bevoegdheid, kan een ieder Artikel 53 WvSr)
3. Bevoegd tot het opmaken van een Proces-verbaal voor feiten genoemd in de Wet Personen Vervoer 2000, artikel 70 t/m 74, artikel 435 lid 4 Wetboek van Strafrecht en artikel 447 Wetboek van Strafrecht.(BOA-HC onvoldoende in geschoold)

Deze bevoegdheden zijn voornamelijk noodzakelijk voor het opmaken van een Ontwerp Proces Verbaal c.q. Uitstel van Betaling.

Voor de orde, rust, veiligheid en leefbaarheid in de trein en rondom de stations is de BOA-HC (Hoofdconductor BOA) een notoir zwak punt. Gezien het N.S. Directie besluit d.d. 06 december 2007 dat medewerkers in Back Up teams opgeleid worden voor BOA Geweldsbevoegdheid en bij BOA-HC's de geweldbevoegdheid op hield te bestaan.

Bij de BOA-HC liggen de taakaccenten vooral op het gebied van service. Dat houdt in dat de BOA-HC niet kan doorpakken bij ongeregelde heden bijvoorbeeld aanhouden. De BOA HC kan geen verdachten tegenhouden of ophouden. Hij is enkel bevoegd, net als iedere burger, alleen geweld toe te passen uit zelfverdediging(NOODWEER). Ook bij zelfverdediging dient dat geweld binnen de perken van redelijkheid en gematigdheid te blijven.

Gebruikt de BOA-HC toch geweld anders dan uit zelfverdediging dan loopt hij het risico om verdachte te worden(mishandeling) en bij veroordeling de BOA bevoegdheid te verliezen en zijn baan. Dit houdt in dat bij overtreding van genoemde feiten geconstateerd door een BOA- HC de verdachte gewoon kan weglopen ook al is hij aangehouden. Het BOA -schap heeft hierin geen enkele meerwaarde.



Sinds 01 januari 2008 is de BOA-HC in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening bij een aanhouding in de trein of op het station geheel afhankelijk van een coöperatieve verdachte(meewerkende verdachte). De BOA-HC heeft geen enkele bevoegdheid om gepast geweld toe te passen. De BOA-HC is niet bevoegd om een verdachte vast te pakken en/of met lichte drang de verdachte op te houden in afwachting van de verplichte overdracht aan de politie ter voorkoming dat de verdachte er vandoor gaat. Ook al is er een uitbreidingspakket per 01 april 2011 tot stand gekomen. De N.S. BOA-HC heeft hier geen enkel profijt van in zijn dagelijkse werkzaamheden. Hij is op zijn vakmanschap aangewezen. BOA bevoegdheden dragen niet bij in zijn veiligheid op de trein nog in of rond het station.

Het probleem zit diep, het gezag van de BOA-HC bij ongeregelheden in de trein is bij de treinreiziger twijfelachtig. De opstelling van de treinreiziger ten opzichte van de BOA-HC getuigt van onbegrip, soms minachting en wantrouwen. De regelgeving is ingewikkeld en perkt het mandaat van de BOA-HC op een onpraktische manier in. *(Denk hierbij aan aangehouden verdachten door de BOA-HC die hij publiekelijk moet laten weglopen indien zij niet coöperatief zijn)*

NS streeft naar integrale handhaving in de trein maar de BOA-HC is zeer beperkt en kan niet of nauwelijks handhaven. De functie van BOA-HC op de trein is voor een groot gedeelte symbolisch. De BOA-HC is machteloos en onvoldoende opgeleid op het gebied van het opmaken van Processen-verbaal en loopt hier tegen een muur op van wanbegrip van reizigers en Regiopolitie bij pogingen tot handhaving in de trein.

Door het opheffen van de NS Spoorwegpolitie is de assistentie verlening van Regiopolitie niet of minder collegiaal. Bij de Regiopolitie heerst onbegrip en laat de BOA-HC zelf zijn zaakjes afhandelen, wat in de regel moeizaam verloopt. Tengevolge hiervan wordt de BOA-HC zeer terughoudend bij zijn optreden omdat het verwachtingspatroon bij het publiek en de politie veel te hoog is.

***De hoge kosten die de BOA met zich meebrengt voor NS staan in geen enkele verhouding voor de relatieve symbolische waarde.***

2.

### ***Het alternatief: Toezichthouder NS***

Om als Hoofdconductor in de trein goed je werk te kunnen doen heb je goed gereedschap nodig en duidelijkheid. De HC kan middels het toezichthouderschap zijn taken voldoende uitvoeren en de Wet Personenvervoer 2000 voorziet in deze middels artikel 87 Wet Personenvervoer 2000.

**Toezichthouders**, aangewezen door de vervoerder in het 3<sup>e</sup> lid van het voornoemde artikel. Houdt toezicht op de bepalingen genoemd in de artikelen 70 t/m 74 van de Wet Personenvervoer 2000.

Onder Toezichthouder wordt verstaan: Een persoon, bij of krachtens wettelijk voorschrift belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens enig wettelijk voorschrift.

De toezichthouder haalt zijn toezichthoudende bevoegdheden onder andere uit de Algemene Wet Bestuursrecht.

Zoals:

- 1) Inzage vorderen van een identiteitsbewijs **Artikel 5:16a AWB**  
[Een toezichthouder is bevoegd van personen inzage te vorderen van een identiteitsbewijs als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht.]
- 2) Inzage vorderen van zakelijke gegevens en bescheiden **Artikel 5:17 AWB**  
[Een toezichthouder is bevoegd inzage te vorderen van zakelijke gegevens en bescheiden; Hij is bevoegd van de gegevens en bescheiden kopieën te maken; Indien het maken van kopieën niet ter plaatse kan geschieden, is hij bevoegd de gegevens en bescheiden voor dat doel voor korte tijd mee te nemen tegen een door hem af te geven schriftelijk bewijs.]
- 3) Een ieder is verplicht medewerking te verlenen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden. **Artikel 5:20 AWB**  
[Een ieder is verplicht aan een toezichthouder binnen de door hem gestelde redelijke termijn alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden; Zij die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift verplicht zijn tot geheimhouding, kunnen het verlenen van medewerking weigeren, voor zover dit uit hun geheimhoudingsplicht voortvloeit.]

**Uitstellen van Betaling** willen we civielrechtelijk in plaats van strafrechtelijk afhandelen. Deze kunnen volgens het model "Hi Speed" worden opgemaakt en verwerkt door bureau

nabetalingen NS of derden (incasso bureaus). Onderzoek naar de beste en goedkoopste oplossing in deze zal nog moeten worden gedaan, met in achtneming toekomstige B.T.S. (sluiting poorten op stations).

3.

**Bij ongeregeldheden** in de trein kan de niet BOA-HC onmiddellijk assistentie aanvragen bij de Veiligheidscentrale en de verdachte overdragen aan Service en Veiligheid dan wel Politie. De niet BOA-HC hoeft geen schijnvertoning op te voeren over bevoegdheden die niet tot zijn beschikking staan (*Na aanhouding de verdachte ophouden*) waarbij hij zichzelf en mogelijk reizigers onnodig in gevaar brengt. De niet BOA-HC moet niet meer van de trein om Proces-verbaal op te maken en kan zijn dienst vervolgen. De niet BOA-HC kent zijn bevoegdheden en hoeft niet op te treden tegen feiten die hij niet aankan middels zijn machteloze BOA bevoegdheden. Mini Processen-verbaal behoren ook tot het verleden. Dit leidt tot aanzienlijk minder agressie in de trein. De niet BOA-HC kan zich volledig op zijn hoofdtaken, service verlening, concentreren zoals genoemd in voornoemd Directie besluit.

## Resumé:

De aanbevelingen in deze zijn opgemaakt door executieve N.S. BOA-HC's die dagelijks in de praktijk te maken hebben met bovenstaande bevoegdheden. De aanbevelingen in deze worden op brede schaal gedragen door onze executieve collegae. De BOA bevoegdheden dragen niet bij voor de veiligheid van de HC in de trein op of rond de stations. Dit wordt ook zo ervaren door de executieve collegae. Processen-verbaal schrijven behoort niet tot de taak van de HC, laat staan gedragsverandering bewerkstelligen door het uitschrijven van Processen-verbaal. De N.S. STER reclame boodschap met Nick en Simon op de televisie laat hier ook niets aan duidelijkheid te wensen over. De BOA-HC met Nick en Simon wordt HC als jolige clown die reizigers op een buitengewone jolige manier op weg helpt. Moet het reizigers publiek deze jolige clown als gezagsdrager zien die gedragsverandering moet bewerkstelligen door Processen-verbaal uit te schrijven? Alsmede het directiebesluit van 06 december 2007 laat hier niets aan duidelijkheid te wensen over. De hoofdtak van de H.C. is de reiziger op een veilige en comfortabele wijze van A naar B te brengen en service te verlenen. De bevoegdheden van Toezichthouder zijn voldoende toereikend om het werk in de trein op goede wijze uit te voeren. De executieve HC gebruikt op dit moment voor 98 procent bevoegdheden van het toezichthouderschap (kaartcontrole, handhaving orde, rust en veiligheid) voor 2 procent BOA bevoegdheden (staande houden, uitschrijven processen-verbaal) **De kosten besparing voor NS is substantieel bij afschaffing BOA.**

Voor alle duidelijkheid: We spreken hier **niet** over het NS BOA –schap Veiligheid en Service, enkel over Treinpersoneel.

*Interview met twee Trainmanagers IC Direct/IC Brussel*

## BOA-bevoegdheid niet noodzakelijk

Omdat de Trainmanagers op de IC Direct (ICD) en IC Brussel (ICB) al jaren zonder BOA-bevoegdheid hun werk doen, ben ik met hen een dienst mee geweest naar Brussel. Natuurlijk hebben wij veel gesproken over de slechte performance van de ICD, maar het doel van het gesprek was om van de Trainmanager te horen wat hun ervaringen zijn van het werken zonder bevoegdheid. Tijdens de rit naar Brussel heb ik gesproken met Kees Derkx en Fien Ekelschot, beiden 18 jaar werkzaam op de Benelux en later de ICB. Beiden hebben in eerste instantie de BOA-bevoegdheid gehad, tot het moment dat de directie van NS HiSpeed besloot de BOA-bevoegdheid voor de Trainmanager af te schaffen. “Een bezuinigingsslag van de directie, waar we niet blij mee waren” zegt Kees onomwonden. Fien vult hem aan: “het personeel wilde de BOA-bevoegdheid niet kwijt, wij voelden dit als een uitholling van de functie, we raakten een stukje status kwijt en waren bang dat het op termijn gevolgen voor ons salaris zou hebben”. Kees die tot 01 juli vorig jaar werkte in het Service en Veiligheidsteam van Internationaal (en vanuit die hoedanigheid nog steeds zijn BOA opleiding heeft) mist zijn BOA-bevoegdheid op onderdelen: “ik mag nu niemand meer staande houden en vind dat ik daardoor minder doortastend te werk kan gaan als iemand geen vervoerbewijs heeft en er ook geen wil kopen. Ook bij het handhaven, als bijvoorbeeld iemand rookt op een plek waar het niet mag, mag ik geen proces verbaal meer uitschrijven. Overigens ben ik niet op mijn mondje gevallen en kan ik de klant verbaal meestal wel zo ver krijgen dat hij doet wat ik wil”, aldus Kees.

Fien mist de BOA-bevoegdheid helemaal niet meer: “de behoefte om klanten staande te houden en eventueel gepaste middelen te gebruiken om hen tegen te houden als zij weg willen lopen heb ik helemaal niet. Natuurlijk heb ik weleens iemand moeten laten lopen, maar dat is dan inherent aan het systeem. Ik ben er trots op, dat we, ook zonder BOA-bevoegdheid, het aantal reizigers zonder geldig vervoerbewijs op de ICB hebben teruggebracht van gemiddeld 18 per rit van Amsterdam naar Brussel, naar gemiddeld 2” zegt ze trots.

Beiden zijn het erover eens dat je je als Trainmanager regelmatig tussen de klanten moet begeven. Alleen al je zichtbare aanwezigheid draagt bij aan een sociaal veilig gevoel van de klant en dan doet je formele bevoegdheid er niet toe. “Ook zonder BOA-bevoegdheid hebben wij ons nooit sociaal onveilig gevoeld. Het is wel belangrijk dat er een goede back up organisatie op de wal is, zodat je altijd kunt rekenen op ondersteuning als dat nodig is” zijn beiden eensgezind.

Als ik hen vertel dat de aanbeveling van FNV Spoor waarschijnlijk gaat zijn om, zo veel als mogelijk, de controle van vervoerbewijzen te verplaatsen van in de trein naar de wal, geeft

Fien een welgemeend advies: “dat je de bulkcontrole op de wal wilt organiseren snap ik, maar stel het niet te zwart/wit. Ik zie controle in de trein ook als service verlenen. Ik kan de klanten dan van informatie voorzien, eventueel upgraden van de tweede naar de eerste klas, of een vervoerbewijs verkopen”. Mijn opmerking dat onze aanbeveling wordt om het servicegericht controleren onderdeel van de taak van de Hoofdconductor te laten blijven, stelt haar helemaal gerust.

Op mijn slotvraag of zij nog tips hebben indien de BOA-bevoegdheid voor de Hoofdconducteurs wordt afgeschaft, hoeven zij niet lang na te denken: “zorg dat er een goede instructie voor de mensen komt en benadruk hierin wat het toezichthouderschap inhoudt en wat zij wel en niet (meer) mogen. Dat heeft bij ons ontbroken en daar hebben we in het begin veel last van gehad”.

Op de terugweg ben ik in Roosendaal afgestapt. Tijdens mijn thuisreis heb ik het interview goed op mij laten inwerken en ik kwam tot de conclusie: “de BOA-bevoegdheid is absoluut niet noodzakelijk om goed te kunnen functioneren als Trainmanager of als Hoofdconductor”

Wijnand Feenstra heeft beide collega's geïnterviewd



### Bijlage 3

Wat betekent de BOA bevoegdheid voor de individuele HC?

#### *Beschermingspakket opsporingsambtenaar.*

De leden van de werkgroep zijn al een hele tijd bezig met de vraag of de BOA bevoegdheid voor de HC een lust of een last is. Hier zijn ook al heel wat gesprekken over gevoerd met collega's. Eén van de bezwaren die collega's noemen is dat men dan niet meer valt onder het beschermingspakket van de opsporingsambtenaar. Dit geldt in het bijzonder voor die bepalingen uit het Wetboek van Strafrecht die strekken tot bescherming van de opsporingsambtenaar (zoals belediging, bedreiging, mishandeling en wederspanning of het opgeven van een valse naam). Deze overtredingen die jegens de BOA NS gepleegd worden, zijn strafbaar met een verhoogde strafmaat. De rechter kan de verdachte in deze een strafverzwaring opleggen. De verdachte moet dan wel zijn aangehouden en er moet proces verbaal tegen de verdachte zijn opgemaakt. Bij het afschaffen van de BOA vervalt bovenstaand beschermingspakket opsporingsambtenaar. Edo Rol, lid van de BOA werkgroep van FNV Spoor reageert hier stellig op: "zwaarder straffen leidt nooit tot minder zwartrijden of minder agressie. Het valt erg moeilijk om achter het strafrecht de waarheid te zien: dat het een soort geweldpleging is die, net als ander geweld, steeds weer nieuw geweld voortbrengt" aldus Edo. Hij vervolgt: "mijn stellige overtuiging is dat het beschermingspakket niets bijdraagt aan de veiligheid van de HC in en rond het station en/of in de trein. Met zachtmoedigheid inzake sociale en menselijke problemen kom je verder dan met zwaarder straffen".

Het BOA rapport van FNV Spoor richt zich vooral op maatregelen die agressie tegen de HC in de trein zo veel als mogelijk moeten voorkomen. "**Beter voorkomen dan veroordelen**" is ons motto in deze.

#### *Wat als een BOA veroordeeld wordt voor een misdrijf?*

BOA ben je ieder moment van de dag, zeven dagen per week. Mocht je veroordeeld worden voor het plegen van een misdrijf, dan kan de rechter het BOA schap mee laten wegen en een hogere strafmaat opleggen. Een dergelijke straf wordt gemeld bij de toezichthouder BOA en die kan maatregelen eisen van de werkgever. Een dergelijke veroordeling leidt er bijna altijd toe dat het individu geen "verklaring omtrent gedrag"(VOG) meer krijgt en dat het dienstverband beëindigd wordt.

#### *De BOA opleiding.*

De populatie Hoofdconducteurs binnen NSR is de laatste jaren enorm vergrijsd. Vanuit haar leden krijgt FNV Spoor steeds meer signalen dat mensen de opleiding erg zwaar vinden en dat men steeds meer moeite heeft de stof tot zich te nemen. Wij hebben nu al voorbeelden dat medewerkers in de problemen komen, nadat zij drie keer gezakt zijn voor het BOA examen. Daar komt nog bij dat per 01 januari 2016 de exameneisen zijn aangescherpt, waardoor de kans van zakken voor het examen en eventuele arbeidsrechtelijke gevolgen reëel aanwezig zijn.