

Handelingsperspectief V&S

Versie: 27 maart 2020

Inleiding

Het doel van dit document is: duidelijkheid geven over het handelen en de inzet van V&S tijdens de coronacrisis. Dit document is vooralsnog geldig tot en met 6 april, maar kan tussentijds aangepast worden als de situatie daarom vraagt.

Inzet V&S

Het uitgangspunt is altijd: gebruik je gezonde verstand en eigen veiligheid eerst!

We hebben jullie hard nodig! V&S levert juist ook in deze extreme omstandigheden een belangrijke bijdrage aan de sociale veiligheid. Door als V&S aanwezig te zijn op de back-up stations en daar waar nodig op basis van meldingen.

Doordat stations en treinen nu leger zijn dan ooit, kan er een gevoel van onveiligheid zijn voor reizigers en medewerkers. Daarom zetten we als NS V&S-ers zichtbaar in. Daar waar nodig vullen we V&S aan met beveiligers zoals we dat ook normaal gesproken doen.

V&S blijft surveilleren en vervult de reguliere (back-up) taken, aangestuurd door Securitymanagement en Meldkamer NS. De basis is zoals altijd de informatie die zij hebben over overlast, gevoel van sociale onveiligheid en assistentieverzoeken. Er is op de back-up-stations één team per station aanwezig en de flex-teams gaan op locatie, daar waar nodig.

Heel veel dank voor jullie inzet in deze lastige tijd. Pas op jezelf, let op elkaar.

Werkwijze V&S

Sommige zaken zijn hetzelfde als altijd, andere zijn enigszins aangepast:

1. Voer de opdrachten uit die op je dienstkaartje staan. Bij twijfel neem je contact op met de Meldkamer NS.
2. Wees zichtbaar en denk altijd eerst aan je eigen veiligheid.
3. Tijdens je dienst loop je je surveillancerondes en volg je meldingen van de Meldkamer NS op. Houd hierbij 1,5 meter afstand van reizigers en van elkaar.
4. **Treed op vanuit je bevoegdheden.**
5. Vermijd lichamelijk contact:
 - o **Wees terughoudend met het handhaven van huisregels.** Probeer dit met een waarschuwing af te doen. Doe bijvoorbeeld geen aanhouding vanwege roken in de hal.
 - o **Wees terughoudend met ID-fouillering.** Probeer de situatie te de-escaleren en op een andere wijze op te lossen, bijvoorbeeld door de betrokkene het station uit te sturen.
6. Bij verplaatsingen op de trein, meld je dan bij de Hc. Houd wel 1,5 meter afstand van elkaar.
7. Gebruik voor inzet buiten de standplaats indien mogelijk het dienstvoertuig (zo vergroot je de flexibiliteit voor assistentieverzoeken).
8. Geplande ingangscntroles en acties zijn vervallen. Houd deze dan ook niet. Per regio geeft de securitymanager instructie met betrekking tot de inzet (locatie).
9. Serviceverlening: bij vragen van reizigers verwijs je door naar klantenservice of naar de beschikbare OV-servicewinkels of servicemedewerkers.
10. Lever input voor evaluatie tijdens de debriefing.

Houding

- Je bent correct;
- Je voorkomt escalatie en bevordert de-escalatie;
- Je bent alert op verdachte personen en verdachte voorwerpen.
 - o Bij aantreffen verdacht voorwerp, persoon of situatie overleg je eerst met jouw collega en volg je de normale procedure.

Uitstraling

- Je straalt professionaliteit uit en bent correct gekleed.
- Je draagt voor de herkenbaarheid een gele jas of een geel veiligheidsvest.

Veelvoorkomende vragen bij V&S

Handelingsperspectieven voor verschillende situaties

Handelingsperspectief overlast

Denk altijd eerst aan je eigen veiligheid. Informeer de Meldkamer NS voordat je aanspreekt of optreedt. De-escaleer en wees terughoudend met handhaven. Via de Meldkamer NS kan je eventueel assistentie van politie vragen.

Handelingsperspectief aanhouding

Denk altijd eerst aan je eigen veiligheid.

Wees extreem terughoudend met het doen van aanhoudingen. De situatie inschattend kun je er bijvoorbeeld ook voor kiezen om geen actie te ondernemen. Via de Meldkamer NS vraag je als gebruikelijk assistentie van politie.

Indien een persoon wederspanning vertoont, maak je een inschatting van de situatie en de-escaleer je samen met je collega en doe je dit proportioneel met oog voor eigen veiligheid. Alarmeer altijd de Meldkamer NS.

Handelingsperspectief groepen reizigers die dicht op elkaar staan

Denk uiteraard altijd eerst aan je eigen veiligheid. Ook hier geldt dat we de opdracht hebben van de overheid om mensen voortdurend te wijzen op de richtlijnen van het RIVM, maar de richtlijnen niet handhaven. Het nakomen van de richtlijnen is de verantwoordelijkheid van de reiziger. Het handhaven van de richtlijnen ligt bij de politie, niet bij ons.

Dat betekent voor V&S, net als voor iedere andere toezichthouder van de NS:

1. Dat we mensen aanspreken en wijzen op de 1,5 meter afstand-regel.
2. Dat als mensen niet meewerken je in moet schatten of je je boodschap nogmaals kunt herhalen zonder dat de situatie escaleert.
3. Dat bij niet meewerken je geen vervolgstappen zet, je handhaaft niet en trekt je terug.
4. Bij onverantwoorde situaties (volle stations, grote groepen mensen die niet willen meewerken) informeer je de Meldkamer NS. Zij schakelen de politie in. Ook in deze situatie trek je je terug. En houdt toezicht op afstand in afwachting van de politie.

Handelingsperspectief evacueren reizigers calamiteitentrein

Doe latex-handschoenen aan. Alleen bij acute hulp aan bijvoorbeeld een mindervalide of oudere bij het uit de trein stappen of overstappen naar een andere trein is er een noodzaak om binnen 1,5 meter te komen en kun je je dus niet aan de 1,5 meter regel houden. Houd verder 1,5 meter afstand van iedereen. Zorg er ook voor dat reizigers en anderen 1,5 meter afstand houden. Gooi je handschoenen na gebruik weg, en was je handen.

Handelingsperspectief eerste hulpverleners

Hoe moet ik een onwel geworden reiziger EHBO verlenen?

Je handelt hier als gebruikelijk waarbij het verstandig is om de EHBO te beperken tot alleen de acute zorg. (Dit betekent bijvoorbeeld dat je met de patiënt een afspraak maakt over niet-hoesten. Maar ook dat bij een bloedende wond je het verband aanreikt en de patiënt zelf op de wond drukt.) Uiteraard altijd na een behandeling goed je handen wassen.

Bij acute zorg is er een noodzaak om dichterbij dan 1,5 meter te komen en kun je je dus niet aan de 1,5 meter regel houden. De kans dat het slachtoffer ook drager van het virus is kun je nooit helemaal uitsluiten. Uit risicoanalyse blijkt dat het een beheerst risico is. Hierbij moet hulp worden verleend met gebruikmaking van beschikbare hulpmiddelen en de wijze zoals dit is geleerd tijdens de opleiding.

Bij verlenen EHBO ook direct contact leggen met de Meldkamer NS zodat zij hulp kunnen inschakelen.

Hoe handel ik als NS'er bij reanimatie?

Per direct hanteren we binnen NS een nieuw handelingsperspectief voor reanimatie door onze medewerkers. Deze is in lijn met de (nieuwe) adviezen van het RIVM en komt ook overeen met wijze van reanimatie van de politie en andere partijen.

- Volwassenen zonder duidelijke of bewezen infectie: geen mond-op-mond beademing. Wel borstcompressies en gebruik AED.
- Volwassene COVID-19 positief of sterke verdenking: geen mond-op-mond, geen borstcompressies, alléén AED.
- Kinderen en pasgeborenen: ongewijzigd t.o.v. regulier, inclusief mond-op-mond.

Vraag altijd om een ambulance via de Meldkamer NS.

Beschermingsmiddelen, handgel en doekjes

Kunnen wij extra beschermingsmiddelen krijgen zoals mondkapje en bril?

Nee. Als NS volgen wij het advies van het RIVM. Het RIVM adviseert momenteel alleen mondkapjes voor medisch personeel. Alleen speciale mondkapjes werken goed indien ze goed sluiten over de neus en mond. Daarnaast moet het masker heel nauwkeurig gebruikt worden en regelmatig worden gewisseld. In het dagelijks gebruik is dat bijna onmogelijk.. Het RIVM adviseert om regelmatig je handen te wassen en te hoesten en niezen in de binnenkant van je elleboog. Zolang door NS geen extra maatregelen zijn afgekondigd, geldt dus dat je tijdens je dienst geen eigen middelen gebruikt.

Kunnen we extra latex handschoenen krijgen?

Latex handschoenen (te gebruiken bij evacuatie trein) zijn beschikbaar op het facilitair bureau.

Waarom zien we dat politie of ProRail mogelijk andere middelen gebruikt dan NS?

Dat doen zij omdat zij dit vanuit hun rol nodig achten. ProRail en politie hebben andere bevoegdheden en komen op andere locaties en in andere situaties dan NS-medewerkers. Daar hebben zij soms extra middelen voor nodig. De afspraak is dat politie of ProRail op stations tijdens het uitvoeren van reguliere werkzaamheden de middelen niet gebruiken.

Is er voldoende aanvulling van desinfecterende handgel en reinigingsdoekjes?

Het verzoek aan elke medewerker van S&O is gedaan om zorgvuldig om te gaan met de verkregen handgel en indien het flesje leeg is deze NIET weg te gooien maar te bewaren om bij te kunnen vullen.

Dagelijks is er afstemming over de voorraad handgel en de doekjes.

Er zijn 26 maart 6 TUBE's met 100 doekjes besteld die naar de standplaatsen worden gestuurd voor de V&S auto's. We willen benadrukken dat de voorraden mbt deze artikelen schaars zijn dus graag goed mee omgaan. De TUBE's verwachten we maandag 30 maart op alle locaties.

V&S-voertuig

Hoe kan je 1,5 meter afstand houden wanneer V&S zich in een auto verplaatst?

Hier wordt dezelfde richtlijn als bij taxi's aangehouden: 1 bestuurder en maximaal 1 bijrijder. Ga in een auto zo ver mogelijk van elkaar af zitten. De bijrijder gaat dus rechtsachter zitten, zodat hij zo ver als mogelijk van de bestuurder af zit. Uiteraard wassen medewerkers, bij aankomst in een trein of verblijf, hun handen goed met water en zeep. Indien V&S zich in een bus verplaatst, kunnen er 1 bestuurder en twee bijrijders achterin plaatsnemen.

Inzet andere collega's

Wat doen medewerkers van Service Stations nog wel en niet meer?

De inzet van Service Stations is aangepast op de nieuwe reizigers aantallen. Servicemedewerkers verlenen service vanuit winkels. Ambulante taken worden beperkt tot de logistieke en ontruimingstaken (PLP) en de Reisassistentie. Wanneer de PLP niet aanwezig is, wordt er wanneer nodig een brandwacht aangesteld. CW's werken op afstand.

Mogelijk nemen burgermeesters verschillende maatregelen, wat betekent dit voor NS?

De reikwijdte van de nieuwe bevoegdheden van de burgermeesters rondom 'Corona' kan lokale verschillen in aanpak en regelgeving opleveren. Dat kan voor NS als landelijk opererend bedrijf onduidelijkheden opleveren. Samen met de andere OV-bedrijven trekken wij als OV-sector op om onze gezamenlijke belangen zo goed mogelijk te behartigen.

Overig

De briefingsruimtes zijn soms erg vol, wat moet ik doen?

Houd 1,5 meter afstand en als de ruimte dat niet toelaat, doe de briefing dan elders en improviseer.

Algemene NS-communicatie over coronamaatregelen vind je hier:

- Dossierpagina 'Coronavirus in Nederland' (te vinden via deze [link](#))
 - o In dit dossier vind je nieuwsberichten, documenten en links over het Coronavirus.
- NS rijdt vanaf zaterdag 21 maart een speciale basisdienstregeling.
 - o Voor meer informatie, zie deze [pagina op iNSite](#).
- Veel gestelde vragen en antwoorden voor NS-ers: te vinden via deze [link](#)