

Roodboek 'Onveiligheid spoort niet'



Roodboek over de resultaten van de meldweek 'Onveiligheid spoort niet' van FNV Bondgenoten en aanbevelingen om te komen tot verhoging van de spoorwegveiligheid, verbetering van de arbeidsomstandigheden en vermindering van de agressie op en rond het spoor.

FNV Bondgenoten, april 2002

webversie (pdf-formaat)

Inhoudsopgave

1. Voorwoord
2. Inleiding
3. Sociale veiligheid
4. Railinfra
5. Spoormaterieel
6. Stations en emplacementen
7. Werk aan het spoor
8. Overige problemen met veiligheid
9. Communicatie en organisatie
10. Serieus omgaan met meldingen
11. Op naar een spoorweg-arbodriedaagse
12. Samenvatting van de voorstellen
13. Geraadpleegde literatuur en andere bronnen

Colofon:

*Projectleiding: Roel Berghuis
Tekst en analyse: Jan Verhagen
Foto's: Rian Verhagen*

Utrecht april 2002



1. Voorwoord

Onveiligheid spoort niet. In het kader van deze actie hield FNV Bondgenoten tussen 13 en 19 januari 2002 een meldweek voor onveilige situaties op en rond het spoor. Dat leverde ruim driehonderd meldingen op. De meeste van spoorwerknemers, maar ook van bezorgde reizigers, hoewel zij nadrukkelijk niet de doelgroep vormden.

Driehonderd meldingen in één week. Is dat nu veel of niet?

Ja, dat is veel omdat expliciet is gevraagd naar de meest recente voorbeelden van onveilige situaties. Voor veel bellers was hun melding dan ook het sluitstuk in een lange reeks van incidenten die zij op het werk zijn tegengekomen.

Nee, dat is niet veel gelet op de vele duizenden mensen die op en rond het spoor werken. Maar deze laatste constatering verdient een nuancering.

In 2001 verscheen een rapport van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, waaruit bleek dat in een periode van vier weken 75 procent van de treinconducteurs te maken kreeg met verbaal geweld, 31 procent met serieuze bedreigingen, en bijna 25 procent met daadwerkelijk fysiek geweld. Gemeten over een periode van twaalf maanden kwamen deze cijfers nog hoger uit, namelijk op 95 procent verbaal geweld, ruim 63 procent serieuze bedreigingen en meer dan 58 procent fysiek geweld.

Wie bedenkt dat dit onderzoek alleen het geweld ten aanzien van conducteurs betrof, realiseert zich dat de veiligheid op en rond het spoor verre van ideaal is. Want hoe zit het bijvoorbeeld met het overige spoorpersoneel? En hoe staat het met de veiligheid van de treinen en op de baanvakken? De aanhoudende berichten over (bijna) ontsporingen en treinen met mankementen die tóch rijden geeft op zijn minst te denken.

Sinds jaar en dag stimuleert FNV Bondgenoten actief het verbeteren van de arbeidsomstandigheden in bedrijven. Dat behoort tot het normale werk van een vakbond. Dat doet de bond het liefst in goede samenwerking met de werkgevers en de overheid. Maar indien nodig ook met stevig klokkenluiden en acties.

De laatste jaren hebben een groeiend aantal veiligheidsproblemen bij de spoorwegen te zien gegeven, ondanks afspraken die FNV Bondgenoten hierover heeft gemaakt. Daarom vond de bond het tijd om in dit geval extra aan de bel te trekken.

FNV Bondgenoten mengt zich actief in de discussie rond de spoorveiligheid omdat duizenden leden bij de spoorwegen werken, en dit onderwerp dus ook hun persoonlijke veiligheid raakt. De bond doet dit ook omdat duizenden andere leden regelmatig reizen met diezelfde spoorwegen, bijvoorbeeld van en naar hun werk. Daarnaast wil de bond ook een maatschappelijk belang dienen

waarvan álle burgers kunnen profiteren. Iedereen is gebaat bij veilige spoorwegen, en dus ook het spoorbedrijf zelf. Zo worden ongelukken voorkomen en kunnen treinen op tijd rijden.

Een laatste reden is dat onze leden zich niet alleen in toenemende mate zorgen maken over de veiligheidssituatie, maar zij juist vaak tegelijkertijd een helder beeld hebben waar de schoen wringt en hoe mogelijke oplossingen vormgegeven kunnen worden. Zij mogen dan ook van hun vakbond verwachten dat die hun deskundigheid signaleert en uitdraagt. Dat gebeurt met dit Roodboek.

Roodboek? Inderdaad. Geen zwartboek, want die zijn er al te veel. Rood is de signaalkleur voor onveilige situaties en vraagt om alertheid. Maar rood kan ook groen worden, wanneer bepaalde activiteiten eenmaal tot resultaat hebben geleid.



2. Inleiding

Toen de plannen werden gemaakt voor de actie 'Onveiligheid spoort niet', bereikte de relatie tussen directie en personeel bij de spoorwegen een treurig dieptepunt. Net als de punctualiteit van het spoor. Tegelijk ging het aantal soms alarmerende meldingen over onveiligheid fors omhoog.

We zijn nu een half jaar verder. De gesignaleerde onveiligheid ligt helaas nog steeds niet achter ons. Wel is er een nieuwe directie aangetreden, en – zeker zo belangrijk – lijkt een nieuwe koers te zijn ingeslagen. Een koers richting een bedrijf waar directie en personeel weer kunnen samenwerken om de reiziger veilig en op tijd op zijn bestemming te brengen.

Van de kant van de spoorwegbedrijven en de overheid hebben de nodige rapporten over veiligheid het licht gezien. Een aantal aanbevelingen daaruit maken we graag tot de onze. Maar het stemt ook tot zorg dat – ook nu nog – aanbevelingen niet worden opgevolgd, halfslachtig worden uitgevoerd of op de lange baan worden geschoven.

Dit roodboek volgt al deze ontwikkelingen. Kritisch, maar ook gericht op oplossingen en samenwerking.

FNV Bondgenoten heeft niet de illusie met deze meldweek in één keer te kunnen bereiken wat anderen tot nu toe kennelijk niet is gelukt. Wel denkt de bond dat het tot zijn taken behoort naar vermogen mee te denken over, én te werken aan oplossingen. Bovendien wil de bond daar waar mogelijk samenwerken met iedereen die zich eveneens zorgen maakt over de veiligheid bij de spoorwegen: het spoorbedrijf zelf, de overheid, consumentenorganisaties. De bond maakt op dit punt slechts één voorbehoud: we willen geen raamversiering, geen papieren nota's, maar échte veiligheid. Dát moet het doel zijn.

De meldweek heeft ruim 300 meldingen opgeleverd van onveiligheid en agressie op en rond het spoor. Bij een eerste inventarisatie van de meldingen vallen de volgende zaken het meest op:

- onveilige situaties veroorzaken voor het spoorwegpersoneel – soms dagelijks – opvallend veel psychisch en fysiek leed;
- bij het spoor wordt onzorgvuldig omgegaan met meldingen van onveilige situaties waardoor gerichte actie vaak uitblijft;
- bij het spoor bestaan grote problemen in de onderlinge communicatie en informatieverstrekking;

- het spoor lijkt slachtoffer te zijn geworden van een algehele verloedering die zich uit in slecht en verwaarloosd materieel, baanvakken van twijfelachtige kwaliteit en vervuilde stations;
- de beschikbaarheid van hulpdiensten zoals de (spoorweg)politie bij agressieproblemen laat te wensen over.

Hoe huiveringwekkend sommige meldingen ook zijn, toch leert de meldweek ook dat er feitelijk weinig nieuws onder de zon is. Veel zaken zijn al langer bekend en eerder aangekaart. Door spoormedewerkers, bonden, consumentenorganisaties, onderzoeksinstellingen.... Soms al lang geleden. Het meest opvallende is daarom dat er tot op heden zo weinig schot heeft gezeten in het bereiken van verbeteringen. Temeer omdat hierin al veel geld en energie is gestoken door allerlei instanties.



3. Sociale veiligheid

Resultaten meldweek:

Bijna de helft van de meldingen betrof de sociale veiligheid op en rond het spoor. Om precies te zijn ging 49 procent over diverse vormen van agressie in treinen en op stations tegen met name het rijdend personeel. De meldingen varieerden van schelden en wangedrag tot daadwerkelijk fysiek geweld. Bijzondere aandacht verdient de agressie waaraan loketpersoneel blootstaat. Want behalve van het rijdend personeel kwamen ook uit die hoek veel meldingen. De plannen van NS met open balies, gekoppeld aan een verdere reductie van het aanwezige personeel op veel stations leiden bovendien tot groeiende bezorgdheid over een verdere toename van de agressie in de komende jaren.

Wat de problemen volgens veel melders verergert is het vaak niet beschikbaar zijn van (politie)ondersteuning en het niet functioneren van technische systemen, zoals de camerabewaking.

Kern van de meldingen:

De agressie ten aanzien van personeel op en rond het spoor valt onder te verdelen in drie oorzaaksgroepen:

1. agressie van de zijde van passagiers als gevolg van verstoringen (vertragingen, uitvallende treinen, slechte informatievoorziening);
2. agressie veroorzaakt door verschillende groepen randjongeren;
3. agressie veroorzaakt door mensen met psychische stoornissen (zwervers, psychiatrische patiënten).

Opvallend waren de tekortkomingen bij het afhandelen en voorkomen van agressie:

- niet reageren op meldingen van personeel en reizigers;
- camerasystemen die niet zijn aangesloten (Sloterdijk), niet worden gemonitord, of tengevolge van agressie tegen monteurs niet meer worden gerepareerd (Lelylaan);
- problemen met het inroepen van assistentie omdat de spoorwegpolitie slechts op een beperkt aantal stations daadwerkelijk aanwezig is en de regiopolitie op lang niet elke oproep reageert of te laat arriveert;

- machinisten, conducteurs, treinsurveillanten en lokettisten die verbale agressie, bedreigingen en spugen vaak niet eens meer melden, omdat men dit inmiddels 'normaal' is gaan vinden.

Melding over agressie

“Toen ik met trein 5155 in Bodegraven aankwam stonden er op het perron drie jongens van ongeveer 13 jaar. Ze vroegen of ze meekonden en ik zei dat het kon als ze een kaartje hadden. Toen ik de deuren sloot spuugde er een op mijn colbert. Je kunt dan wel een kwajongen zijn, maar dit mag je natuurlijk niet doen.”

Melding over agressie:

“Ik ben twintig jaar conducteur en probeer plezier in mijn werk te houden. Maar door de ervaringen op het spoor wordt dit steeds lastiger. De laatste twee weken heb ik drie vechtpartijtjes in mijn trein gehad. Een over roken in het niet-rokengedeelte, een opstootje in een overvolle trein en een jongen die belaagd werd door drie andere personen. Dan de vertragingen, de vele vervuilde stoptreinen, de slechte assistentie en de slechte bereikbaarheid van de bijsturing maken het werk van de HC er niet makkelijker op. Daarom vind ik elk initiatief om ons werk weer aantrekkelijk te maken belangrijk.”

Mogelijke gevolgen:



De gevolgen van agressie en geweld op en rond het spoor zijn elke dag opnieuw duidelijk:

- traumatische ervaringen van spoorpersoneel;
- (langdurig) ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid;
- permanente gevoelens van onveiligheid voor zowel reizigers als personeel;
- personeel dat de trein niet meer door durft te gaan.

Wat zijn de achterliggende oorzaken?

In zijn algemeenheid geldt dat stations en in toenemende mate ook de treinen zelf een kennelijk 'aanzuigende' werking hebben op agressieveroorzakers. Het openbaar vervoer heeft een vitale publieke functie, en dient daarom maximaal veilig te zijn. Het spoorbedrijf is extra kwetsbaar, omdat de treinen door het hele land rijden (midden in de wei is geen politie) en lokale overheden hun medeverantwoordelijkheid met name ten aanzien van stations nog niet waarmaken.

Dertig jaar geleden verdween de conducteur uit de tram. Inmiddels is hij daar weer terug. De spoorwegen maken nu eenzelfde fout door het aantal bemenste stations nog verder terug te brengen, servicemedewerkers slechts beperkt aanwezig te laten zijn, loketten eerder te sluiten, politie slechts op een beperkt aantal plaatsen te stationeren en scherp te varen op technische oplossingen zoals automaten en computers. FNV Bondgenoten noemt deze tendens 'de ontmenselijking van de spoorwegen'. Een ontwikkeling die de bond uiterst ongewenst vindt.

Wat betreft agressieve reizigers valt dit fenomeen voor een belangrijk deel te verklaren uit de ondermaatse dienstverlening op het spoor en een verwaarlozing van taken waar ook de overheid voor (mede)verantwoordelijk is. Te denken valt aan slecht onderhoud van het materieel en de railinfrastructuur, te weinig materieel en daarmee te volle treinen, uitval door ziek personeel mede als gevolg van de agressie, en verkeerde en ontbrekende of zelfs tegenstrijdige informatievoorziening aan de reizigers. Verbetering van 'het product spoor' zal een groot deel van deze agressie doen verdwijnen.

Ten aanzien van agressieve randjongeren heeft NS gerichte maatregelen getroffen, variërend van kaartcontroles en camera's op de stations tot extra personeel op treinen en extra inzet van politie. Gelet op de meldingen geldt op dit punt dat deze aanpak onvoldoende en niet consequent genoeg is gebleken.

Ten aanzien van de categorie overlast veroorzakende mensen met een psychische stoornis is de achterliggende oorzaak vooral extern te vinden, en wel in de bezuinigingen op de psychiatrische opvang en zorg. Verbetering hiervan zal het aantal problemen ongetwijfeld doen verminderen

De conducteur:

"Of de agressie ernstig is? Zeer ernstig. Je wordt niet alleen uitgescholden en geslagen, maar ook bedreigd met messen en pistolen. Het ligt voor iedereen anders hoe je hier mee omgaat. Voor de een is schelden al geen agressie meer, voor de ander werkt het traumatiserend. Een paar jaar geleden vond ik het nog erg als iemand 'klootzak!' tegen me riep. Nu hoor ik het al niet eens meer.

"Ik maak bijna elke dag agressie mee. Vaak gaat het om de simpelste dingen, zoals een kaartje van twee euro of zo. Als het uit de hand loopt en de politie grijpt in, dan lopen de daders na tien minuten alweer buiten. Dat stoort me. Als conducteur blijf je ermee zitten.

“Een simpele oplossing zie ik niet. Het is niet alleen een probleem van NS. Het is een maatschappelijk probleem. Wel heeft NS de taak zijn personeel beter te beschermen. Meer mensen op de trein zou al een stuk helpen. Of de conducteur een vergelijkbare bescherming bieden als een politieagent. Wordt de conducteur uitgescholden? Dan hup, een boete wegens belediging van een ambtenaar in functie.”

Aanpak tot nu toe: plussen en minnen

Al ruim tien jaar – sinds in 1991 een conducteur werd doodgestoken in Harlingen – proberen de spoorwegen de toenemende agressie terug te dringen dan wel onder de knie te krijgen. Op 7 januari 2000 hebben de bonden en NS in het kader van de operatie *Bestemming: Klant* een deelakkoord gesloten over agressiebestrijding. Maatregelen die werden afgesproken zijn:

- uitbreiding met 110 nieuwe mobiele controleploegen;
- instelling van 10 ondersteunende diensten voor deze mobiele ploegen;
- betrouwbare communicatiemiddelen voor 1 juli 2001;
- maximale individuele terugkoppeling als personeel een agressiemelding doet;
- afsluitbare avondloketten, noodknoppen en camerabewaking bij de open balie van maximum service stations;
- agressietrainingen voor het servicepersoneel;
- communicatiemiddelen om rechtstreeks hulp in te roepen voor alle servicepersoneel;
- camera's op alle basisstations van het kernnet met actieve opvolging conform het alarmnummer 112;
- minimaal eenmaal per kwartaal een lokale voortgangsrapportage over anti-agressieactiviteiten
- het recht voor HC's om treinen niet te laten rijden dan wel geen controles uit te voeren als zij de situatie als onveilig beoordelen;
- een Service Level Agreement met de politie, met daarin onder meer de afspraak dat spoorweg- of regiopolitie (afhankelijk van het type station) binnen 2 tot 15 minuten na een oproep aanwezig is;
- afspraken in de vorm van geweldprotocollen met politie, justitie en lokale overheden.

Voorts zijn, inmiddels ook alweer enkele jaren geleden, diverse decentrale anti-agressieconvenanten afgesloten voor de Zaanlijn, de Flevolijn, de Zoetermeerlijn en de Hoekse Lijn.

Momenteel wordt onder het toeziend oog van de medezeggenschapsorganen door onder andere het Projectteam Sociale Veiligheid uitvoering gegeven aan deze afspraken. Gelet op de meldingen tijdens de meldweek en de rapportages aan de medezeggenschap gebeurt dit nog niet altijd even voortvarend. Dat verklaart mede waarom de OR zich in december 2001 genoodzaakt zag de directie een ultimatum te stellen, omdat de afspraken over het verbeteren van de arbeidsomstandigheden onvoldoende werden nagekomen. Dit ultimatum

werd nog de zelfde maand ingetrokken na een reeks toegezegde maatregelen vanuit de NS-directie.

Deze (aanvullende) plannen ogen vooralsnog weinig indrukwekkend. Het landelijk meldpunt SIRAS lijkt vooral bedoeld voor meldingen over spoorwegveiligheid en niet over agressie. Bovendien zou de niet altijd even snelle komst van de politie moeten worden opgevangen met behulp van op de stations aanwezige collega's, maar dat staat in schril contrast met de in de inleiding genoemde 'ontmenselijking' die NS nastreeft (en die FNV Bondgenoten nu juist zo tegen de borst stuit).

Aparte aandacht verdient de relatie tussen de spoorwegen en de gemeentelijke overheden. In augustus 2001 constateerde de Stichting Maatschappij Veiligheid en Politie (SMVP) in het rapport 'Sociale veiligheid op het spoor' dat veel gemeentebesturen het station stilzwijgend beschouwen als afvalputje voor hangjongeren, zwervers en drugsgebruikers.

Verder zal het nodig zijn meer energie te steken in het doorbreken van de negatieve spiraal waarin het werk van conducteurs en treinsurveillanten is beland. De begrijpelijke angst onder het personeel voor agressie – en vooral het gebrek aan hulpmiddelen en ondersteuning – leidt er toe dat er op de trein te weinig NS-mensen zichtbaar zijn. Wat op zijn beurt weer door kwaadwillende mensen wordt opgevat als een vrijbrief om hun gang te gaan.

Tot slot nog een punt dat door veel spoormedewerkers wordt ervaren als een heet hangijzer. Dat is het zogenoemde gebiedsgebonden werken van het rijdend personeel. In een advies aan de directie van NS Reizigers voert de SMVP onder meer de ervaringen van de Haarlemse politie aan om aan te tonen dat een dergelijke manier van werken veiligheidsbevorderend en agressieremmend zou zijn.

FNV Bondgenoten waagt dit te betwijfelen. De spoorwegen kennen al jarenlang één categorie personeel die uiterst gebiedsgebonden werkt: de mensen aan de loketten. Tot nu toe zijn er geen signalen dat 'het wederzijds kennen van de pappenheimers', zoals de SMVP het noemt, leidt tot minder agressie dan wel een groter veiligheidsgevoel. Los van het feit dat in dit soort situaties een nadrukkelijk onderscheid gemaakt moet worden tussen objectieve veiligheid in de vorm van harde cijfers en het subjectieve veiligheidsgevoel van betrokkenen, geldt dat operaties als het gebiedsgebonden laten werken van personeel alleen succesvol kunnen zijn als aan een reeks randvoorwaarden wordt voldaan op het gebied van preventie, ondersteuning, taakinhoud enzovoort.

Ideetje: 'Railway Safety Awards'

FNV Bondgenoten voelt wel wat voor het instellen van prijzen die zouden kunnen bijdragen aan het verhogen van de veiligheid op het spoor. Zowel personeel als reizigers moeten in aanmerking kunnen komen voor prijzen als:

- de prijs voor het beste veiligheidsidee of –plan
- de prijs voor de meest voortvarende implementatie van veiligheidsbevorderende maatregelen
- de prijs voor de meest effectieve maatregel, oftewel de maatregel met het meeste resultaat

Dit stelt FNV Bondgenoten voor:

→ Op het gebied van coördinatie, afstemming, verantwoordelijkheden en resultaten:

- Leef de reeds gemaakte afspraken strakker na, verbeter het toezicht op de uitvoering en grijp sneller in bij niet-naleving. Waar nodig moeten ook de voortgangsrapportages aan de medezeggenschap worden verbeterd.
- Stel een 'landelijk coördinatiepunt agressiepreventie spoorwegen' op. Deze coördineert de initiatieven en activiteiten waarmee agressie en geweld tegengegaan gaan en voorkomt versnippering. Het coördinatiepunt verzamelt best practices en staat garant voor de continuïteit van de agressieaanpak. Het Programmabureau Sociale Veiligheid is een goed startpunt, maar zou ook naar buiten toe zichtbaarder en ten dienste van alle betrokken partijen bij het spoor mogen opereren.
- Stel niet alleen prestatie-eisen aan NSR voor wat betreft de punctualiteit, maar ook op het gebied van de getroffen anti-agressiemaatregelen. Te denken valt aan het ontwikkelen van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) op het gebied van getroffen maatregelen en bereikte resultaten.
- Voer periodieke effectmetingen uit op de daadwerkelijk bereikte resultaten, bijvoorbeeld door audits op de eerder genoemde KPI's, en zorg zonodig voor bijsturing.
- De overheid dient een duidelijk standpunt in te nemen en richtlijnen op te stellen voor lagere overheden waaruit blijkt dat openbare orde en veiligheid op stations en in treinen overheidstaken zijn, en dus niet voor verantwoordelijkheid van de spoorbedrijven dan wel hun werknemers komen.
- De agressie dient te worden bestreden met een gezamenlijke en gerichte aanpak door alle betrokkenen: spoorbedrijven, overheid, politie, gemeentebesturen, scholen, ouders, reizigersorganisaties, vakbonden, medezeggenschap enzovoort.
- Agressiebeleid verdient meer structurele aandacht in het arbobeleid van de spoorbedrijven en dient vast geagendeerd te worden tijdens het werkoverleg

→ Op het gebied van preventie van agressie:

- De 'ontmenselijking' van de spoorwegen moet worden teruggedrongen. Immers, mensen maken het verschil. Gedurende de gehele openstelling van de grotere stations zal voorzien moeten worden in service-medewerkers, geopende loketten, stations- en perrontoezicht en voldoende (politie)ondersteuning. Dit uiteraard naast het op peil brengen van de bezetting in de treinen (conducteurs, treinsurveillanten en machinisten).
- Camerabewaking op stations is géén acceptabele plaatsvervanger voor menselijke aanwezigheid, maar kan hier wel een nuttige aanvulling op vormen. Om een vals gevoel van veiligheid te voorkomen is op dit punt een integrale optimalisatieslag nodig: meer en vooral ook werkende

camera's, vastlegging van alle beelden, structureel en intensief monitoren, snel ingrijpen bij problemen, en gegarandeerde vervolgvactiteiten wanneer daders traceerbaar zijn.

- Geef prioriteit aan de bescherming van het eigen personeel boven commerciële keuzes. Dat geldt voor de mensen in de treinen en op de stations, maar in toenemende mate ook voor bijvoorbeeld storingsmonteurs die in de treinen tussen passagiers hun werk moeten verrichten.
- Maak prestatieafspraken over de snelheid en correctheid van informatievoorziening in treinen en op stations. Ook op dit punt kunnen Kritische Prestatie Indicatoren worden ontwikkeld.
- Maak prestatieafspraken over het tegengaan van verloedering (onderhoud, schoonhouden, repareren). Ook op dit punt kunnen - in overleg met reizigersorganisaties - Kritische Prestatie Indicatoren worden ontwikkeld.
- Formuleer effectieve aanvullende maatregelen om de agressieaanzuigende werking van stations tegen te gaan. Te denken valt aan in- en uitgangscontroles, tourniquets enzovoort.
- Maak een einde aan de onduidelijkheden en onwerkbaar passages in regels en taakvoorschriften, zodat een meer eenduidige toepassing door alle personeelsleden gewaarborgd kan worden.
- Stel een treinverbod in voor notoire zwartrijders en stuur aan op strafrechtelijke afhandeling na de tweede keer zwartrijden
- Stuur aan op een meer gerichte en geoptimaliseerde inzet van de PBT-teams (Proces Bijzondere Taken). Te vaak zijn geen of onvoldoende mensen beschikbaar tijdens de risico-uren.
- Voorkom het inzetten van incomplete PBT-teams, of van PBT-teams op laag-risico treinen overdag, omdat dit een averechts effect heeft op de veiligheidsbeleving van reizigers.

→ Op het gebied van de afhandeling van agressiegevallen:

- Herbevestig de reeds bestaande service level-afspraken over voldoende politieassistentie en koppel sancties aan het niet naleven van deze afspraken.
- De spoorwegpolitie moet niet alleen aanwezig en beschikbaar zijn op alle grotere stations, maar ook zichtbaar en vindbaar gehuisvest.
- Stuur aan op een verhevigde en continue inspanning om de top-10 van de trajecten waar veel agressie plaatsvindt structureel agressievrij te maken.
- Verbeter de kwaliteit van de trainingen die het spoorwegpersoneel nu krijgt, want er wordt geklaagd over het realiteitsgehalte hiervan. Daarnaast is er behoefte aan regelmatige opfriscursussen, en zou in de opleidingen extra aandacht moeten worden besteed aan zaken als selectie van assistentievragen, zelfredzaamheid en deëscalerend gedrag.

→ Op het gebied van de nazorg:

- Werk aan verbeteringen. Hoewel op dit punt ook positieve meldingen werden gedaan, verdient met name de toepassing van het 'Draaiboek opvang en nazorg' aandacht, zoals ook blijkt uit het door Human Company en Arbo Management Groep in augustus 2001 gepubliceerde onderzoeksverslag. Hetzelfde geldt voor de opvang en nazorg van anderen dan het rijdend personeel, omdat ook zij in toenemende mate te maken krijgen met situaties die tot posttraumatische stress kunnen leiden.

FNV Bondgenoten meent voorts:

- De conducteur en treinsurveillant moeten vooral hun rol als dienstverlener weer kunnen opnemen. Zij moeten zichtbaar en aanspreekbaar zijn, informatie verstrekken, en hulp verlenen. Dit naast de controle van plaatsbewijzen, het toezien op de naleving van de 'bedrijfsregels' en het bijdragen aan de naleving van geldende veiligheidsprocedures. Maatregelen op het gebied van personeel, opleiding en training, communicatie, techniek en ondersteuning moeten dit mede mogelijk maken.
- Weliswaar heeft de conducteur in de trein een duidelijke taak in het handhaven van de bedrijfsorde (naleving reis- en huisregels, inclusief de bijbehorende bevoegdheden als Bijzonder Opsporings Ambtenaar, BOA), maar hij kan die rol alleen effectief vervullen als tijdsige assistentie op afroep verzekerd is. Voor dit soort vervolgactiviteiten is niet de conducteur maar de overheid (spoor- of regiopolitie) primair verantwoordelijk.
- Handhaving van de openbare orde en het arresteren/ opbrengen van wetsovertreders is een taak van de overheid, lees: de politie. Dat geldt ook in treinen en op stations. Helaas wordt van overheidswege in discussies tussen gemeentelijke overheden en spoorwegen soms een ander standpunt ingenomen.
- Het station en het voorplein moeten meegenomen worden in lokale veiligheidsplannen en het beleidsplan van de regiopolitie.
- Binnen NS en het ministerie van verkeer & Waterstaat wordt momenteel gepleit voor een uitbreiding van de Spoorwegpolitie met ongeveer 200 mensen. Een liefst positieve beslissing hierover dient snel genomen te worden.



4. Railinfra

Resultaten meldweek:

Zes procent van de binnengekomen meldingen betrof onveiligheid van de railinfrastructuur: rails, bovenleidingen, wissels en seinen. Deze signalen bevestigen eerdere uitspraken van ondermeer TNO/Delft dat 'minimaal 800 kilometer spoor in zo'n slechte staat is, dat het eigenlijk direct vervangen moet worden'.

Diverse mensen meldden dat het grote aantal problemen met de bovenleidingen nauw samenhangt met een verruimde onderhoudsnorm. De bovenleidingen mogen verder doorslijten dan vroeger voordat vervanging aan de orde is.

Verder kwamen er herhaaldelijk berichten binnen over (zeer) slechte stukken spoor, misverstanden veroorzakende seinopstellingen en slecht zichtbare seinen.

Mogelijke gevolgen:

Bekend is dat problemen met de railinfrastructuur tot veel vertragingen leiden. Dat is zacht gezegd vervelend voor de reiziger, maar ook voor het treinpersoneel dat als gevolg hiervan regelmatig geconfronteerd wordt met agressie. Zeker wanneer een machinist of conducteur zelf ook niet kan vertellen wat er precies aan de hand is.

Bekend is ook dat de boosheid van reizigers zich minder tegen treinpersoneel richt, wanneer zij tijdig worden geïnformeerd over de problemen. Daarbij kan het al voldoende zijn als de machinist of conducteur alleen maar meldt dat hij de oorzaak van problemen zelf ook niet weet.

Maar de slechte conditie van railinfra kan ook andere – soms ernstigere – gevolgen hebben dan de ontregeling van het treinverkeer:

- ontsporingen door kapotte rails, bielzen, wissels of verzakte railbedding;
- elektrocutie door een gebroken bovenleiding;
- treinbotsingen door problemen met het seinenstelsel;
- kleine ongevallen in de trein: vallende / stotende reizigers en conducteurs, brandwonden door omvallende koffie en dergelijke;
- noodingrepen en afwijkingen van de normale bedrijfsvoering als gevolg van problemen met de infrastructuur, die bijdragen aan een verhoogde kans op ongevallen.

Als verweer tegen de gebrekkige railinfrastructuur wordt vaak het argument gebruikt dat de veiligheid niet in het geding is en dat alleen het comfort van de reizigers hieronder lijdt. FNV Bondgenoten denkt hier anders over, overigens samen met Railned Spoorwegveiligheid, de organisatie die toeziet op veilige spoorwegen. In het rapport 'Spoorwegveiligheid, de stand van zaken' van medio 2001 wordt omstandig uitgelegd hoe de relatie tussen onderhoud en veiligheid in elkaar zit:

“Volgens de gangbare opvattingen is er een zekere relatie tussen het optreden van incidenten, ongevallen en ongevallen met letsel: een min of meer constant deel van de incidenten zal uitgroeien tot ongevallen, en een deel hiervan groeit uit tot een ongeval met letsel.” (...) “De incidentstatistieken geven een duidelijke stijging aan. Deze stijging is sterker dan de behoorlijke groei van het aantal treinkilometers.” (...) “Deze situatie duidt erop dat het veiligheidsniveau behoorlijk onder druk is gekomen.”

Railned noemt de situatie “niet alarmerend”, maar signaleert wel “dat er reden tot zorg is en dat maatregelen nodig zijn.” Achter deze opmerking gaat de constatering schuil dat het groeiend aantal incidenten (gelukkig) nog niet zijn weerslag heeft gekregen in een groter aantal ongevallen. FNV Bondgenoten vindt dat het zover ook niet moet komen, en meent wat dat betreft dat de typering ‘reden tot zorg’ voldoende aanleiding biedt om ‘alle hens aan dek’ te roepen.

Wat zijn de achterliggende oorzaken?

Het lijkt erop dat het aantal problemen met de railinfrastructuur vooral sterk is gestegen na het beperken en deels afschaffen van preventief onderhoud. Deze stelling is het best te illustreren aan de hand van wederom een rapportage van Railned uit 2001:

1. heldere goed- en afkeurcriteria zijn niet altijd meer aanwezig;
2. afkeurcriteria worden niet altijd geëerbiedigd;
3. de relatie tussen kwaliteit van materieel en kwaliteit van infrastructuur is niet goed geregeld;
4. het duurt tegenwoordig vaak langer voor een klein defect gerepareerd wordt, waardoor dit defect kan uitgroeien tot een storing.

Met punt 3 bedoelt Railned dat er een innige relatie is tussen slijtage aan baan en slijtage aan materieel. Het één versterkt het ander. Dat betekent dat onderhouds- en slijtagenormen van baan en materieel op elkaar afgestemd moeten worden.

Voor elke bovenleiding een aparte offerte?

Railinfrabeheer (RIB), juridisch eigenaar van rails, bovenleiding, wissels en seinen, valt direct onder de overheid. De onderhoudsbedrijven daarentegen zijn geprivatiseerd. Dat leidt soms tot merkwaardige contrasten tussen publiek en privaat. De onderhoudsbedrijven willen weliswaar zo goedkoop mogelijk werken, maar het liefst ook efficiënt. Doordat binnen RIB nog steeds de oude ambtelijke sfeer heerst moet – naar verluidt – voor elke bovenleidingreparatie een aparte offerte uitgebracht worden. De onderhoudsbedrijven opteren daarom voor een langlopend ‘output proces contract’ waarbij ze verantwoordelijk worden voor het gehele onderhoudsproces voor bepaalde baanvakken, en afgerekend worden op geleverde prestaties. Laat de vakbond het nu met hen eens zijn...

Het lijkt er weliswaar op dat sinds een goed jaar de dalende lijn voor wat betreft de railinfrastructuur weer wordt omgebogen, maar toch is FNV Bondgenoten van mening dat de overheid extra verantwoordelijkheid dient te dragen voor het verhelpen van de huidige problemen. Immers, de overheid is en blijft hiervoor de eerste verantwoordelijke. Bovendien is het opsplitsen van het ooit ene spoorwegbedrijf het directe gevolg van een overheidsbeslissing. Hierdoor is ook de eenheid in spoorwegveiligheidssystemen deels verdwenen. Met andere woorden: daar waar in het verleden fouten en tekortkomingen vaak tijdig werden opgevangen en incidenten en ongevallen werden voorkomen, is die opvang nu deels verdwenen. Waaruit Railned concludeert: “Het verdwijnen van de elasticiteit maakt het systeem gevoeliger voor incidenten en verstoringen. De vrees bestaat dat het systeem hiermee ook onveiliger wordt.”

Temidden van alle tekortkomingen heeft de bond met vreugde kunnen constateren dat tussen ‘de ‘gedelegeerd eigenaar van het spoorwegnet (zoals Railinfrabeheer ook wel omschreven wordt) en de grote spooronderhoudsbedrijven Strukton, Volker en BAM concrete stappen gezet worden om op korte termijn te komen tot goede afspraken over het onderhoud, inclusief nieuwe vormen van preventief onderhoud.

Een verkiezingsdebat dat vragen open laat

Toen de fractievoorzitters van PvdA en CDA, Melkert en Balkenende, in februari met elkaar in debat waren, kwamen ook de spoorwegen ter sprake. De bewering van Balkenende dat de overheid zwaar tekort was geschoten met investeren in de kwaliteit van de spoorweginfrastructuur, pareerde Melkert met het argument dat er nog nooit zoveel in het spoor was geïnvesteerd als onder paars. Waarop Balkenende zweeg. De werkelijkheid is als volgt:

“Het gerealiseerde investeringsniveau voor infrastructuur (exclusief mega-projecten) is gedaald tussen 1995 en 2000. Bijvoorbeeld bijna 50 procent van de (niet mega-)projecten lijkt (voor langere tijd) te zijn uitgesteld, of afgesteld. Ook beheer en instandhoudingsuitgaven lopen niet in lijn met het toenemende treinverkeer.” (citaten uit de ‘Second opinion toekomstige concessie hoofdrailnet’, opgesteld door Twynstra Gudde e.a. in opdracht van de Tweede Kamer, september 2001).

Er is dus wel op grote schaal geïnvesteerd in Hoge Snelheidslijn en Betuweroute, maar niet in de kwaliteit van het huidige spoorwegnet. En dat laatste merkt de reiziger nog elke dag.

Melding over de railinfra:

“Neem de Flevolijn. Voor de aanleg van de Gooiboog heeft men een tijdelijke overweg gemaakt. Het spoor ligt hier erg slecht. Er is zelfs een tijdje met lastgeving over gereden. Af en toe wordt er wat geknutseld, maar ik zie het nog eens zover komen dat er een trein uitwipt.”

De aannemer:

“Inmiddels zijn door achterstallig onderhoud, bezuinigingen en personeelstekorten bij de aannemers zoveel gevaarpunten ontstaan, dat de benodigde werkzaamheden niet meer te realiseren zijn. Er zijn zelfs gevaarpunten die ver over de advieshersteldatum heen zijn. Deze zijn bekend bij Railinfrabeheer, maar die slaat geen alarm tenzij een snelheidsbeperking wordt opgelegd. Dan kan het wel met spoed.

“Ook hofleverancier Railpro speelt een belangrijke rol. Een totaal versleten onderdeel moet er met spoed uit, alleen kan het pas over tien weken geleverd worden omdat het niet op voorraad is. Dat betekent dus een kruisje slaan en hopen dat er in de tussentijd niets gebeurt.”

Aanpak tot nu toe: plussen en minnen

Het lijkt erop dat de overheid – wakker geworden door het grote aantal problemen – plannen uitvoert voor een inhaalslag op railinfragebied. Onduidelijk is nog in hoeverre deze aanpak structureel (met het hernieuwd

accent op preventief onderhoud) of grondig is (door het aanscherpen van de gehanteerde normen).

Wel staat vast dat zich bij een dergelijke inhaalslag een ander probleem voordoet. Namelijk de veiligheid van hen die aan het spoor werken. Immers, de spoorbedrijven willen blijven rijden, 24 uur per dag. Niet alleen het reizigersverkeer, maar ook de goederentreinen van Railion, Short Lines en ACTS. Het werken aan het spoor met langs je heen razende treinen is vaak levensgevaarlijk. In een ander hoofdstuk van dit roodboek komen we hierop terug.

Dit stelt FNV Bondgenoten voor:

- Kom zo spoedig mogelijk tot een onafhankelijke, periodieke en openbare totaalinventarisatie van de huidige toestand van de railinfrastructuur, en formuleer op basis daarvan van onderhoudsprioriteiten. In deze inventarisatie moeten zowel spoorveiligheid (het risico op ontsporingen en ander gevaar) als arbeidsveiligheid (het risico van incidenten in de trein) worden verwerkt. De wijze van inventariseren dient uniform te zijn voor het hele spoorwegnet.
- Maak een herstelplan voor de railinfrastructuur en voer die ook uit. Het ongedaan maken van opgelopen achterstanden vereist extra investeringen.
- Weeg zaken als storingsvrijheid, onderhoudseisen en onderhoudseenvoud mee bij het nemen van infrastructurele beslissingen en het doen van investeringen.
- Licht de geldende onderhouds- en slijtagenormen opnieuw door, en dan niet primair vanuit de invalshoek kostenreductie, maar vanuit de invalshoek veiligheid, het tegengaan van verstoringen, eenvoud in procedures, organisatie en communicatie en effectiviteit.
- Stem de slijtagenormen voor de railinfrastructuur af op die van het rijdend materieel, zoals ook Railned nadrukkelijk adviseert.
- Rooster geplande onderhoudsvensters in de reguliere dienstregelingen in en plan onderhoudswerkzaamheden waar mogelijk slimmer (emplacements en verkeersluwe trajecten overdag, overige 's nachts).
- Implementeer een vorm van 'preventief onderhoud nieuwe stijl', met als kenmerken heldere normen, afgestemd op werkelijke risico's en slijtagepatronen; duidelijke afspraken over tijdstip van ingrijpen op basis van deze normen; inspecties en onderhoud met optimale gebruikmaking van nieuwe technologieën; langlopende afspraken met beperkt aantal onderhoudsbedrijven op basis van een 'output proces contract'.
- Licht de RIB-organisatie door en stuur waar nodig aan op een ontbureaucratisering van processen. Maak duidelijke afspraken over aansturing en verantwoordelijkheidsafbakening tussen RIB en railonderhoudsbedrijven
- Verminder de kwetsbaarheid van de huidige computersystemen waarmee momenteel het spoor 'bestuurd' wordt.



5. Spoormaterieel

Resultaten meldweek:

Bijna 11 procent van de meldingen ging over slecht onderhouden en onveilig materieel. Treinen dus. De meldingen varieerden van deuren die tijdens de rit spontaan openspringen tot doorrijden met te dun vet in de aspotten, met als mogelijk gevolg een warmgelopen as.

Daarnaast leidt het uitvallen van kapotte of in onderhoud zijnde treinen volgens de melders tot een te zware belasting van het overige materieel, wat weer gevolgen heeft voor zowel de kwaliteit van de ingezette treinen als de veiligheid van de reizigers. Dit verklaart mede de meldingen van gevaarlijke situaties die ontstonden doordat treinen overvol waren.

Openspringende deur: veiligheidsincident of niet?

Melding van een machinist: “Op een dag kreeg ik te maken met een flikkerende lamp op het instrumentenpaneel ‘deuren dicht’. Bij onderzoek bleek een deur open te staan en volgens een reiziger was die al meerdere malen open gewaaid tijdens de rit. Maar daar had ik in de cabine geen melding van gekregen! De deurcilinders bleken versleten. Ik heb dit gemeld, maar de melding is afgedaan als ‘geen veiligheidsstoring’, want het was slechts ‘een ongewenst voorval.’”

Mogelijke gevolgen:

De gevolgen van haperend materieel kunnen zeer divers, maar ook zeer ernstig zijn. Hieronder een willekeurige greep uit de mogelijkheden:

- uitval van treinen, waardoor andere treinen overvol raken, waardoor bijvoorbeeld bij flauwvallen, brand of paniek niet adequaat hulp verleend kan worden;
- ontsporingen, draadbreek, brand of andere ernstige storingen, die een aanzienlijk veiligheidsrisico met zich meebrengen;
- te laat een onderhoudsbeurt, waardoor het onderhoud extra energie, mensen en middelen vergt. Maar omdat Nedtrain hierop qua menskracht en installaties onvoldoende is berekend, heeft dit gevolgen voor de kwaliteit van het onderhoud;
- extra belasting van en slijtage aan de railinfrastructuur;

- toenemende agressie van reizigers jegens spoorwegpersoneel in reactie op verstoringen en vertragingen tengevolge van defect of niet inzetbaar materieel;
- storingsmonteurs worden mede slachtoffer van agressieve reizigers, waardoor zij hun werk niet of niet veilig meer kunnen verrichten;
- een te groot aantal problemen met materieel leidt tot afwijkingen van de normale bedrijfsvoering en tot noodingrepen, wat mede bijdraagt aan het creëren van omstandigheden waaronder ongevallen plegen plaats te vinden.

Net als in de discussie rond de railinfrastructuur wordt ook hier vaak het argument gebruikt dat de veiligheid niet in het geding is. Maar ook hier geldt dat het aantal incidenten toeneemt en dat de 'buffers' waardoor problemen en defecten met het treinmaterieel niet tot ongevallen leiden bijna zijn opgebruikt.

Ongevallen ontstaan vaak door een samenloop van problemen die ieder voor zich niet strikt onveilig hoeven te zijn, maar hun optelsom vervolgens wel. Werknemers, reizigers én FNV Bondgenoten zijn niet bereid te wachten tot deze incidenten zich daadwerkelijk vertalen in een ernstig ongeval. Preventie en tijdig ingrijpen zijn daarom het parool.

De storingsmonteur:

"Er is een grote instroom van nieuwe storingsmonteurs die een te korte opleiding en begeleiding krijgen en daardoor fouten maken die niet alleen henzelf maar ook andere medewerkers in doodsgevaar brengen. Bijvoorbeeld: er wordt een defecte hoogspanningskabel van een rijtuig afgezaagd ongeveer 30 centimeter waar hij het rijtuig verlaat, in plaats van hem los te koppelen. Het betreffende rijtuig wordt de volgende dag in de trein geplaatst voor afvoer naar het onderhoudsbedrijf, maar men houdt er geen rekening mee dat na het inschakelen van de treinverwarming het afgezaagde stuk onder hoogspanning komt te staan! Als er dan een rangeerder tussen de trein komt om bijvoorbeeld de trein strakker op te koppelen, bestaat de reële mogelijkheid dat hij wordt geëlectrocuteerd. Zo zijn er meer gevallen te noemen die zijn terug te voeren op onwetendheid. Alleen maar omdat het meelopen met een ervaren storingsmonteur geld kost. Ik hoop dan ook dat de bond zich hard maakt voor een goede opleiding en een langdurige praktijkbegeleiding."

Wat zijn de achterliggende oorzaken?

Zo mogelijk in een nog grotere mate dan de railinfrastructuur is het materieelonderhoud slachtoffer geworden van de forse bezuinigingen die samenhangen met de terugtrekking van de overheid uit het spoor, en vooral ook met het streven naar een snelle beursgang. De jaarcijfers werden opgepoetst met onder meer de volgende maatregelen:

- sluiting van werkplaatsen en beperking van onderhoudscapaciteit;

- uitstel van materieelinvesteringen waardoor langer moest worden doorgereden met oude treinen;
- forse bezuinigingen op kwantiteit en kwaliteit van onderdelenvoorraden.

Versterkt door het materieeltekort lijkt een vicieuze cirkel te zijn ontstaan: door te weinig en te laat investeren wordt oud materieel langer en intensiever gebruikt. Dat leidt vervolgens weer tot meer slijtage en minder materieel en onderhoudscapaciteit om hierop in te grijpen, waardoor uiteindelijk de wal het schip keert.

In 1998 stond gemiddeld 9 procent van de beschikbare treinen in de werkplaats, in 2001 is dat gestegen tot 20 procent.

Het AD trekt aan de bel

Het Algemeen Dagblad wil nog wel eens aandacht besteden aan onveiligheid op het spoor. In één van de edities van februari werd de toestand van het materieel aan de orde gesteld, op basis van een intern rapport van Nedtrain.

Problemen die daarin signaleerd worden:

- kapotte onderdelen vanwege te late inspecties;
- computerbestanden kloppen niet met de werkelijkheid;
- ontbrekende foutenoverzichten, waardoor structurele problemen onbelicht blijven;
- kapotte treinstellen worden bewust niet gerepareerd om voldoende onderdelen bij de hand te hebben voor ander materieel;
- 25 procent van de treinen die aan onderhoud toe zijn rijdt door vanwege het tekort aan materieel.

Aanpak tot nu toe: plussen en minnen

Weliswaar is NSR begonnen met een inhaalslag om het tekort aan inzetbaar materieel zo snel mogelijk op te heffen, maar op korte termijn lijkt dit de (veiligheids)problemen bepaald niet op te lossen:

- er is een groot aantal tweedehands Duitse wagons besteld, die bij aflevering (deels) asbesthoudend blijken te zijn;
- regelmatig worden beslissingen eenzijdig gedomineerd door de kreet 'als de trein maar rijdt', waardoor bijvoorbeeld controles worden overgeslagen, of slecht materieel toch de baan op gaat en dan halverwege alsnog strandt;
- de communicatie en informatie over de toestand van materieel en de onderhoudsstatus tussen spoorbedrijf NSR en onderhoudsbedrijf Nedtrain schiet regelmatig tekort. Dan komt het voor dat een trein mondeling in orde wordt verklaard, maar een Nedtrain-functionaris weigert de betreffende formulieren te tekenen. Of een machinist wordt op weg gestuurd met een loc waarvan later blijkt dat deze aan de kant is gezet wegens een defect aan de remmen;

- het wordt dringen om de (beperkte) onderhoudscapaciteit bij Nedtrain, waardoor materieel soms langer ‘aan de rol’ wordt gehouden dan de bedoeling is;
- als gevolg van de verwaarlozing van de afgelopen jaren is het ook dringen om onderdelen bij de leveranciers daarvan. Goedkoop dreigt duurkoop te worden, want de spoorwegen zitten zo te springen om nieuwe onderdelen, dat de traditionele leveranciers alleen tegen meerprijs bereid en in staat zijn Nedtrain ‘voorrang’ te geven.

Net als bij het onderhoud van de railinfrastructuur zijn er ook met Nedtrain besprekingen over een soort van total service-onderhoudsconcept gaande, inclusief verhoogde aandacht voor preventief onderhoud. Dus toch een lichtpuntje, ook bij Nedtrain?

Melding over spoormaterieel:

“Bij het naderen van stations bemerkte ik verminderd remvermogen. Ik heb gemeld aan de treindienstleider dat ik de snelheid met ongeveer 25 procent zou verlagen in verband met de langere remweg. De trein is bij aankomst direct uit de dienst gehaald. Uit onderzoek bleek dat slijtage van de remblokken niet werd gecorrigeerd.”

Dit stelt FNV Bondgenoten voor:

De voorstellen op het gebied van het materieel komen sterk overeen met die voor de railinfrastructuur:

- Kom zo spoedig mogelijk tot een onafhankelijke, periodieke en openbare totaalinventarisatie van de huidige toestand van het spoormaterieel, en formuleer op basis daarvan onderhoudsprioriteiten.
- Weeg zaken als storingsvrijheid, onderhoudseisen en onderhoudseenvoud mee bij investeringsbeslissingen
- Stem de slijtagenormen voor het rijdend materieel af op die van de railinfrastructuur, zoals ook Railned nadrukkelijk adviseert.
- Licht de geldende onderhouds- en slijtagenormen opnieuw door, actualiseer die en maak inspectieafspraken. Doe dat niet primair vanuit de invalshoek kostenreductie, maar vanuit de criteria veiligheid, het tegengaan van verstoringen, eenvoud in procedures, organisatie en communicatie en effectiviteit.
- Implementeer een vorm van ‘preventief onderhoud nieuwe stijl’. Stel onderhoudsnormen en -intervallen vast die maximale veiligheid en minimale uitval door storing borgen en die zijn afgestemd op het huidige materieel. Baseer deze normen op een veiligheidspercentage 99,99 en een storingsvrij-rijdenpercentage van ten minste 90 procent. Houd ook strak vast aan deze normen en houd bijvoorbeeld aan de hand van logboeken rekening met specifieke onderhoudsbehoeften per materieelsoort. Zorg ook dat voorschriften en handboeken up-to-date zijn en introduceer eventuele nieuwe vormen van technieken op het

materieel om onderhoud- en storingsituatie te monitoren. Tot slot zouden in de kosten-batenanalyses voor (preventief) onderhoud ook de indirecte kosten van materieelstoringen moeten worden meegerekend.

- Zorg voor een herstel van zowel kwantitatief als kwalitatief voldoende onderhoudscapaciteit in de diverse werkplaatsen.
- Benadruk c.q. herbevestig de bevoegdheid van een storingsmonteur om bindend te kunnen adviseren materieel stil te zetten.
- Voer niet langer alle controles in de nachtelijke uren uit. Door de specifieke beperkingen van het werken bij kunstlicht is het 's nachts niet goed mogelijk om alle gebreken aan materieel te signaleren.
- Begin een offensief tegen de vervuiling van treinmaterieel.



6. Stations en emplacementen

Resultaten meldweek:

Een kleine 9 procent van de meldingen ging over onveilige of verloederde stations. De meldingen varieerden van stations die niet of nauwelijks meer worden onderhouden, omdat ze over enkele jaren toch dicht gaan tot perrons die bij gladheid niet meer worden gestrooid omdat niemand hiervoor verantwoordelijk zou zijn.

Mogelijke veiligheidsgevolgen:

Een verloederd station is weinig aantrekkelijk, houdt klanten weg, en werkt vandalisme- en agressieverhogend. Zo'n station versterkt daarmee het gevoel van onveiligheid bij zowel reizigers als personeel.

Wat zijn de achterliggende oorzaken?

Bezuinigingen op en het uitbesteden van het onderhoud lijken de belangrijkste oorzaken van de verloedering. Niemand voelt zich meer verantwoordelijk en problemen worden doorgeschoven naar andere functionarissen of bedrijven, die zich op hun beurt ook niet aangesproken voelen. Immers, contractueel is niets afgesproken over het tegengaan van 'verloedering'.

De lokettist:

"Alles went, ook agressie. Maar we moeten er voor waken dat we het als normaal gaan accepteren. Schelden, spugen en met voorwerpen smijten is natuurlijk ook niet normaal. Zeker vanachter een open balie wordt dat als zeer bedreigend ervaren. Meer dan vanachter glas. Het ziekteverzuim is opgelopen en ik vermoed dat het te maken heeft met de open balie. Het contact is intensiever, en als je met agressie te maken krijgt, komt het heviger over. En als er een paar collega's uitvallen, verhoogt dat de werkdruk. Met als gevolg dat ook weer anderen ziek worden.

"Het baliepersoneel ondervindt direct de weerslag van slechte serviceverlening op het spoor. Gestrande reizigers komen dan ook vaak hier verhaal halen. Wij krijgen dan alle frustraties over ons uitgestort. Terwijl wij al helemaal van niets

weten, laat staan iets aan de situatie kunnen veranderen.”

Aanpak tot nu toe: plussen en minnen

De spoorwegen hebben het schoon houden van de stations tot een van de speerpunten voor de komende tijd gemaakt. Bovendien wordt geprobeerd afspraken te maken met beveiligingsinstanties. Ook de Maximum Service Formule, waarbij servicemedewerkers tussen het publiek inlopen en assistentie verlenen, is mede bedoeld om agressie te verminderen.

Toch ontving FNV Bondgenoten in de meldweek juist kritische signalen over de invoering van de Maximum Service Formule. Die komen er op neer dat ook deze formule gepaard gaat met een verdere ‘ontmenselijking’ van de stations, bijvoorbeeld op de zondagavond.

Andere plannen die zijn genomen om de veiligheid op de stations te bevorderen zijn onder meer het instellen van een 24-uursbezetting bij de spoorwegpolitie op de vier megastations, de geleidelijke invoering van tourniquets om alleen reizigers met vervoersbewijzen toe te laten tot de stations en/of perrons, de werving van extra controlerend en toezichthoudend personeel en uitbreiding van de technische hulpmiddelen voor het personeel om sneller assistentie van de politie te kunnen inroepen.

Gelet op de tijdens de meldweek gemaakte meldingen lijken deze laatste maatregelen vooralsnog nog maar weinig vruchten af te werpen. Bovendien ligt de nadruk wel erg sterk op de grootste stations, en blijven de minder grote achter. Het voornemen bijvoorbeeld om de personeelbezetting van de winkels op de kleinere stations met de Service en Shop-formule terug te brengen van twee naar één, draagt volgens FNV Bondgenoten niet bepaald bij een verhoging van het veiligheidsgevoel van zowel de medewerkers als de reizigers.

Melding over stations:

“Bij de aanvangsdienst van mijn was het station een grote gore bende. Onze stations zouden volgens NS al drie jaar geleden schoner én veiliger zijn, maar het gaat gewoon andersom en wordt alleen maar erger.”



Melding over stations:

“De kaartautomaat is verplaatst naar een onveilige plek in een smalle tunnel onder het station. Nu wordt er tegen aan gepist en wordt hij vol gekladderd. 's Avonds durft niemand daar een kaartje te kopen. Ik heb dit doorgegeven en ook de leiding vindt de nieuwe plek van de kaartautomaat niet veilig, maar vervolgens verandert er niets.”

Melding over stations:

“Sinds 1998 is er niet meer schoongemaakt in de fietskluizen op station Abcoude. Van een loketmedewerker hoorde ik dat er schoonblaasapparatuur was aangeschaft, zodat de fietskluizen schoongeblazen kunnen worden zonder dat de kluizen geopend hoeven te worden. Nou, dat apparaat heeft zich zelf zeker opgeblazen, want schoner is het nooit geworden.”

Dit stelt FNV Bondgenoten voor:

- Er moeten minimumeisen komen voor de onderhouds- en schoonmaakcontracten die worden afgesloten. Enkele voorbeelden van de onderwerpen die in deze contracten aan bod zouden moeten komen zijn service level-afspraken over termijnen waarop vervuilende verschijnselen variërend van volle prullenbak tot graffiti worden gereinigd, en over termijnen waarop kapotte elementen in stations (verlichting, glazen, lichtbakken en dergelijk.) worden gerepareerd.
- Er moet zo snel mogelijk een onderhoudsinhaalslag worden gemaakt, zo mogelijk gecombineerd met andere agressiewerende maatregelen.
- Stel één herkenbare en bereikbare eindverantwoordelijke stationsbeheerder aan, ook voor de opstelterreinen.
- De bemensing van de kleinere stations kan versterkt worden door een deel van de ondersteunende functies te decentraliseren of door loketwerk te combineren met andere taken in een telewerkachtige omgeving. Hierbij dient ervoor gewaakt te worden dat taken en mensen niet uitkaar worden getrokken die omwille van een goede communicatie dicht bij elkaar horen te werken.
- Realiseer een vriendelijkere uitstraling van stations, bijvoorbeeld met behulp van beplanting, maar ook – en zeker niet in de laatste plaats – door aan te sturen op een altijd optimale (kunst)lichtsituatie op de stations en emplacementen.
- Verbeter de kwaliteit van de EHBO-voorzieningen en EHBO-bemensing op de stations, zowel ten dienste van het personeel als de reizigers.



7. Werk aan het spoor

Resultaten meldweek:

Slechts een betrekkelijk gering aantal meldingen ging over onveilige situaties tijdens werkzaamheden aan baanvakken. Toch is bekend dat baanwerkers in het verleden regelmatig betrokken zijn geweest bij ernstige ongevallen, veelal met dodelijke afloop. Ook is bekend – onder meer uit rapporten van de Raad voor de Verkeersveiligheid – dat veiligheidsregels en -procedures voor bij het werken aan het spoor niet in alle gevallen goed hanteerbaar zijn.

Een handvol meldingen kwam hiernaast van storingsmonteurs die in gevaarlijke situaties verzeild waren geraakt tijdens werkzaamheden aan treinmaterieel.

Omdat de uitgebreide procedures voor baanonderhoud voor hen niet automatisch van toepassing zijn, verdient ook deze problematiek extra aandacht.

Mogelijke gevolgen:

De gevolgen van onveilige situaties voor baanwerkers en onderhoudsmonteurs tijdens hun werkzaamheden op en aan het spoor kunnen zeer ernstig zijn: zwaar lichamelijk letsel en in de uiterste gevallen de dood. Bovendien hebben de ernstige ongevallen, maar ook bijna-ongevallen, vaak een sterk traumatiserend effect op de betrokken machinisten.

Wat zijn de achterliggende oorzaken?

In het spanningsveld tussen bedrijfseconomisch belang ('de trein moet rijden') enerzijds en veiligheid van werknemers anderzijds wordt te vaak voorrang gegeven aan het eerste aspect. 'Safety first' is soms meer slogan dan werkelijkheid. Hierbij speelt mee dat niet altijd de maximale creativiteit of oplossingsgerichtheid wordt betracht in het overbruggen van dit spanningsveld. Er wordt nauwelijks gezocht naar een andere organisatie, andere werkwijze of de inzet van andere hulpmiddelen om de veiligheid te waarborgen.

Niet alle baanwerkers zijn voldoende (veiligheids)gekwalificeerd. Een veel te groot aantal (het getal 1500 wordt genoemd) buitenfirma's is bevoegd een 'bewijs van toegang tot het spoor' uit te schrijven. Controle en toezicht hierop is nauwelijks doenlijk, en in een toenemend aantal gevallen betreden mensen de

spoorbaan die zich onvoldoende bewust zijn van de risico's en de te nemen voorzorgen. Overigens zijn ze hiervan ook vaak niet op de hoogte gesteld. De veiligheidsprocedures die wel worden gehanteerd zijn niet altijd even werkbaar, zo heeft ook door de Raad voor de Verkeersveiligheid geconstateerd. Daardoor wordt teruggегреpen op procedures met een minder hoog veiligheidsniveau, dan wel worden de procedures terzijde geschoven.

Het opengooien van de markt gaat gepaard met een verdere vervreemding van het spoor. Er komen steeds meer (internationale) bedrijven die onvoldoende kennis hebben van situatie, taal en procedures, en die aan de slag gaan met machines die uit veiligheidsoogpunt ongeschikt zijn voor het werken aan het Nederlandse spoor.

Tot slot geldt dat het onderhoud aan het spoor moet plaatsvinden in een steeds kleiner aantal (nachtelijke) uren, wat leidt tot te grote concentraties mensen en firma's die allemaal op hetzelfde moment op dezelfde plaats aan verschillende klussen moeten werken. De kans op ongelukken neemt daardoor toe, terwijl ook de kans op fouten tengevolge van de beperkingen die het werken bij kunstlicht opleveren niet veiligheidsbevorderend is.

Melding over werk aan het spoor:

“De laatste tijd werken wij met uitzendkrachten. Zij weten onvoldoende over veiligheid en lopen gewoon over het spoor, levensgevaarlijk! Ik heb hiervan melding gedaan bij mijn baas, maar die weigert hier iets aan te doen. Hij houdt ze zelfs de hand boven het hoofd.”

Aanpak tot nu toe: plussen en minnen

De dramatische dood van drie baanwerkers in Mook heeft enkele jaren geleden geleid tot het veiligheidsprotocol VWI, Veilig Werken aan de Infrastructuur. Het VWI schrijft onder meer een scheiding tussen mensen en treindiensten voor, wat er op neer komt dat op baanvakken waar gewerkt wordt geen treinen mogen rijden. Zoals bijvoorbeeld ook gebeurt in Duitsland en België.

Door de waan van de dag en de druk vanuit de politiek om het spoorverkeer toch vooral zo soepel mogelijk te laten verlopen, is er vandaag de dag weinig meer over van de goede intenties van het VWI. Het VWI heet nu 'onderhoudsrooster' en het veilig werken aan het spoor is vrijwel geheel naar de achtergrond gedrongen. Onderhoud en reparaties vinden vooral 's nachts plaats, waarbij tussen 02.00 en 05.00 feitelijk acht uur werk verzet moet worden. Ook wordt niet altijd even goed de hand gehouden aan het treinvrij houden van de baanvakken waar wordt gewerkt, en al helemaal niet van de naastgelegen nevenlijn.

Ook de controles op de slijtage van de infrastructuur lijden onder de voorrang die het reizigersverkeer krijgt, omdat deze nog nauwelijks overdag uitgevoerd kunnen worden. Zo kon het nog vrij recent gebeuren dat in de buurt van Amsterdam een loc als gevolg van een kapotte wissel ontspoorde, maar door

een zeer gelukkige samenloop van omstandigheden vrijwel direct daarna weer in de rails belandde. De schade bleef beperkt, maar de schrik was groot.

De baanwerker:

“Het is een politiek issue. De overheid heeft de trein heilig verklaard en het onderhoud aan het spoor nevensgeschikt gemaakt. De trein moet rijden en het onderhoud moet maar buiten die uren plaatsvinden. Dat noem ik politieke kortzichtigheid. Met als gevolg dat we steeds meer 's nachts moeten werken en ook dan nog vaak tussen de treinenloop door. Terwijl de afspraak is dat daar waar gewerkt wordt het tracé vrijgehouden wordt. Zo hap snap wordt er 's nachts nog wel eens een lijntje beschikbaar gesteld, maar ook dan nog blijven de nevenlijnen gewoon rijden. Hierdoor is het werken aan het spoor de afgelopen jaren aanzienlijk gevaarlijker geworden. Ook de periodieke controles laten te wensen over, omdat die eveneens vooral 's nachts moeten plaatsvinden.”

Dit stelt FNV Bondgenoten voor:

- Hoe vervelend het soms ook kan zijn: in het spanningsveld tussen veiligheid en 'de trein moet rijden' hoort de eerste voorrang te hebben. Niet alleen op papier en in intentieverklaringen, maar ook in de realiteit. Baanonderhoud moet indien nodig ingepland kunnen worden in de normale dienstregelingen. Ook overdag moet vrijgave van baanvakken of delen van emplacementen voor onderhoudswerk mogelijk zijn. Zeker wanneer alternatieve rijpaden of inzet van alternatief materieel mogelijk is.
- Tegelijk moeten er meer creatieve oplossingen ontwikkeld worden om dit spanningsveld op het overbelaste spoorwegnet niet op een botsing tussen twee werelden te doen uitlopen. Wellicht kan een 'veiligheidsdenktank' met voorstellen komen, koersend op een zogenoemde win-win situatie.
- De veiligheidsprocedures moeten kritisch worden doorgelicht. Als de Raad voor de Verkeersveiligheid concludeert dat van de vier veiligheidsniveaus bij bepaalde baanvakwerkzaamheden er slechts één, en wel de meest onveilige, een zeker realiteitsgehalte heeft, is er iets goed mis met de procedures. Procedures moeten primair helpen het werk veilig te verrichten. Dat vereist dat ze eenvoudig, hanteerbaar en bekend zijn. Hoe dikker en talrijker de procedurehandboeken, hoe sterker de verdenking dat de praktische hanteerbaarheid laag, en het juridisch indekgehalte tegen claims en strafvervolgning richting werkgever hoog is.
- De organisatie van het werk aan het spoor moet verbeteren. Voorstellen hiertoe zijn in dit roodboek al gedaan in het hoofdstuk over de railinfrastructuur. Een overzichtelijke, beter (en preventief) geplande, meer beheerste en minder bureaucratische organisatie van de werkzaamheden komt de veiligheid van de spoorwerkers ongetwijfeld ten goede.

- Voor storingsmonteurs moeten verbeterde regels en voorschriften voor veilig werken aan de trein worden uitgewerkt en snel worden ingevoerd, aangepast aan de specifieke situatie waarin zij hun werk moeten verrichten.



8. Overige problemen met veiligheid

Resultaten meldweek:

Diverse andere meldingen zijn hier zeker nog de moeite van het vermelden waard. Zo werd er verschillende keren geappelleerd aan het ontbreken dan wel slecht functioneren van noodzakelijke hulpmiddelen voor het bestrijden of voorkomen van onveilige situaties. Een greep uit de meldingen op dit vlak:

- niet gecontroleerde brandblussers, hoewel een periodieke keuring wettelijk verplicht is;
- onveiligheid in tunnels: de informatieverstrekking en communicatie blijkt bij problemen in tunnels slecht, meldingen over mogelijke gevaarlijke stoffen in tunnels zijn niet opgepakt, en het is twijfelachtig of treinreizigers die vastzitten in een tunnel tijdens een calamiteit tijdig weg kunnen komen of op de brandweer kunnen rekenen;
- slechte afsluiting spoorterreinen als gevolg van onvoldoende vandaalbestendig hekwerk, maar ook hekken die regelmatig gewoon niet afgesloten worden waardoor omwonenden spelende kinderen van de spoorbaan moeten halen;
- problemen met de kwaliteit en dekking van de communicatiemiddelen (GSM's).

Een enkele melding ging voorts nog over een probleem dat volgens FNV Bondgenoten zeker met het oog op de toekomst wel degelijk veel aandacht verdient: het vervoer van gevaarlijke stoffen over het spoor. En tot slot waren er nog meldingen over het passeren van een rood sein. Een onderwerp waarover de Raad voor Transportveiligheid in 2001 ook al alarm geslagen heeft.

Wat zijn de achterliggende oorzaken?

Uiteraard kunnen problemen als een niet afgesloten hek te maken hebben met de moeilijke beveiligbaarheid van spooremlacements. Een gat in een hek knippen is immers zo gepiept. Des te belangrijker is het daarom bij melding van een dergelijke situatie snel en adequaat te reageren, en niet – zoals bleek uit één melding – de kwestie terug te schuiven naar de melder ‘omdat de gemeente verantwoordelijk is’.

In sommige gevallen, bijvoorbeeld bij het niet sluiten van hekken, speelt wellicht ook nonchalance een rol. Nonchalance die overigens vaak gevoed wordt door onvoldoende zicht op de gevolgen van dergelijke nalatigheden. Dit laatste wordt meestal sterk in de hand gewerkt als onvoldoende gekwalificeerd, opgeleid en geïnstrueerd personeel aan het werk gaat, de voorlichting, veiligheidscertificatie en het toezicht tekort schieten, en preventie en correctie niet plaatsvinden via geregeld werkoverleg. Overigens zijn dit nu juist de factoren die bij het spoorwegbedrijf de laatste jaren nogal eens onder druk zijn komen te staan.

Aanpak tot nu toe: plussen en minnen

Voor wat betreft veiligheid in tunnels wordt momenteel gewerkt aan een Kaderwet Tunnelveiligheid. Deze zal onder meer de bouw en het beheer van tunnels regelen, inclusief de bijbehorende veiligheidseisen.

FNV Bondgenoten vindt dat in dergelijke wetsvoorstellen ook nadrukkelijk eisen gesteld moeten worden aan de brandveiligheid, ontsnappingsmogelijkheden en een maximum capaciteit voor treinmaterieel, alsmede aan de kennis en training van de treinbemanningen op het gebied van EHBO, brandbestrijding en handelen in noodsituaties.

Dit stelt FNV Bondgenoten voor:

- Managers moeten afgerekend worden op het niet adequaat reageren op signalen en meldingen van onveilige situaties. Een veiligheidscultuur kan pas echt diep in de organisatie doordringen als het management kennis van zaken weet te koppelen aan voorbeeldgedrag.
- De veiligheid in spoorwegtunnels vergt aparte aandacht, maar mag niet verslechterd worden door andere factoren zoals slechte verbindingsmiddelen of het niet serieus omgaan met meldingen.
- De brandveiligheid in treinen moet meer aandacht krijgen. Aspecten die in elk geval geregeld moeten worden zijn voldoende werkende en gekeurde brandblussers aan boord van de trein; voldoende EHBO-getraind personeel aan boord; de brandwerendheid van in treinen gebruikte materialen; de maximum passagierscapaciteit in relatie tot brandveiligheid, de bereikbaarheid en ontruimingseisen bij ongevallen en incidenten; en het aanduiden en vrijhouden van vluchtroutes in treinen.
- De overheid zou minder vrijblijvend moeten omgaan met aanbevelingen van instanties als Railned Spoorwegveiligheid en de Raad voor Transportveiligheid.



9. Communicatie en organisatie

Resultaten meldweek:

In 40 procent van de gemelde gevallen van onveilige situaties was sprake van vaak stevige communicatieproblemen of zelfs volledige miscommunicatie. Bijvoorbeeld tussen chef van de trein en verkeersleiding, tussen verkeersleiding en treindienstleider, tussen machinist en procesmanager, tussen de ene verkeersleider en de andere en ga zo maar door. Omdat niet bij elke melding is doorgevraagd op het aspect communicatie is FNV Bondgenoten bang dat het werkelijke cijfer nog hoger ligt.

Duidelijk is dat de spoormedewerkers worstelen met de vraag waar welke verantwoordelijkheid ligt. Dit is zonder twijfel een direct gevolg van de ontvlechting van het spoorwegbedrijf.

Mogelijke gevolgen:

Slechte communicatie kan aanleiding geven tot grote rampen. Gelukkig loopt het meestal af met een sisser, maar de irritatie bij personeel en reizigers is dan al opgewekt.

Melding over communicatie en organisatie:

“Mijn trein zou niet rijden, maar ik was niet op de hoogte gebracht. Op het perron werd ik zeer agressief benaderd door de reizigers. Ik had geen antwoord op hun vragen. Even later werd omgeroepen dat er bussen klaar stonden. Ik heb bijsturing gebeld, die vonden dat ik me niet moest aanstellen. Waarom worden we niet op een normale manier op de hoogte gebracht?”

Wat zijn de achterliggende oorzaken?

- gebrek aan kwalificatie en spoorkennis;
- versnippering van samenhangende activiteiten, zowel organisatorisch als geografisch;
- slechte onderlinge bereikbaarheid;
- afnemende oplossingsgerichtheid naarmate men verder van de frontlinie af opereert;

- een te grote afhankelijkheid van niet vlekkeloos werkende automatisering en hulpmiddelen (ARI, de GSM's).

Aanpak tot nu toe: plussen en minnen

Een aantal activiteiten op dit vlak is inmiddels in gang gezet. In het deelakkoord over sociale agressie van begin 2000 werden beter werkende communicatiemiddelen toegezegd. Eind 2001 zijn diverse maatregelen op de rails gezet om de communicatie tussen frontliners en bijsturing, treindienstleiders en verkeersleiding te verbeteren. En recent nog brak personeelsdirecteur Noten een lans voor Taakgericht Werkoverleg (TWO). Bij FNV Bondgenoten overheerst echter het gevoel dat deze aanpak vooral incidentele en versnipperde maatregelen betreft, waar geen heldere totaalvisie aan ten grondslag ligt.

Dit stelt FNV Bondgenoten voor:

Eerder al heeft FNV Bondgenoten duidelijk gemaakt dat het ongedaan maken van de ontvlechting van de NS-onderdelen eigenlijk de beste oplossing zou zijn in het tegengaan van alle communicatieproblemen. Los van de vraag of deze wens op korte dan wel langere termijn realiseerbaar is, geldt in zijn algemeenheid dat in ieder geval de lijnen kort moeten zijn tussen afdelingen en functies die samen voor een veilig spoorbedrijf moeten zorgen.

De huidige situatie op het spoor wordt gekenmerkt door meerdere railbedrijven die gebruik maken van een beperkte railcapaciteit, en een railinfrastructuur en verkeersleiding die opereren als (semi-) overheidsbedrijf. Eventuele bestendiging van deze situatie vereist een sterke verbetering van de communicatieprocedures, communicatiemiddelen en bereikbaarheid. Immers, wat je aan de ene kant verloren is gegaan (de flexibiliteit en het 'invoelingsvermogen' van mensen die bij en voor één bedrijf werken) zal moeten gecompenseerd op een ander vlak. Dit is tot op heden niet, of in elk geval onvoldoende gebeurd.

In het verlengde hiervan denkt FNV Bondgenoten aan compenserende maatregelen met de volgende criteria:

- snelle en gegarandeerde bereikbaarheid;
- voldoende kwalificatie en (praktische) kennis van zaken op de juiste plaats;
- korte lijnen tussen de diverse betrokkenen;
- flexibel en snel kunnen opereren in 'abnormale' situaties, bijvoorbeeld door het fysiek dicht bij elkaar zetten van nauw gerelateerde functionarissen;
- eenvoudige, maar veilige procedures;
- ondersteuning door verbeterde informatie- en communicatiesystemen, die voldoen aan een aantal elementaire eisen van betrouwbaarheid en continuïteit.

Hiernaast is de communicatie ook op andere fronten gediend met 'minder afstand'. Te denken valt aan:

- Minder afstand tussen managers en rijdend personeel: ook de bureauwerkers moeten af en toe voelen wat het betekent om in de frontlinie te staan. Dit voorstel sluit dan ook nauw aan bij de suggestie van de SMVP: “De directe superieuren, de procesmanager en diens assistent, zouden regelmatig zichtbaar op de trein aanwezig moeten zijn.”
- Minder afstand tussen HC's en treinsurveillanten, te beginnen met een gezamenlijke verblijfsruimte op de stations.
- Zekerstellen van de communicatie via het Taakgericht Werkoverleg.
- Minder afstand tussen de diverse spoorbedrijven en hun ondersteuners. Naast korte communicatielijnen ook meer ‘fysiek contact’ op de werkplek door middel van ervaringsuitwisseling enzovoort.

Tot slot meent FNV Bondgenoten dat elke druk – bijvoorbeeld vanuit de bijsturingsorganisatie – om veiligheidsnormen ‘met soepelheid te interpreteren’ ter wille van het rijden van de trein, uit den boze is en moet kunnen rekenen op sancties.



10. Serieus omgaan met meldingen

Resultaten meldweek:

Aan alle mensen die tijdens de meldweek telefonisch een melding hebben gedaan, is gevraagd of zij de betreffende onveilige situatie ook binnen hun eigen spoororganisatie hadden gemeld, en zo ja hoe de afhandeling daarvan verder verlopen is. In bijna 40 procent van de gevallen werd geklaagd dat de melding niet werd beantwoord of niet serieus werd genomen. Daar staat tegenover dat in nog geen 12 procent van de gevallen de melder ook echt tevreden was.

Deze zelfde klacht werd trouwens ook gehoord uit de mond van reizigers die de meldweek te baat namen om aan de bel te trekken. Brieven aan NS werden in een aantal gevallen zelfs in het geheel niet beantwoord.

Opvallend is het verschil in aanpak door de spoorbedrijven bij interne en externe klachten. Intern bestaat er een groot aantal procedures, contactpunten en instanties waar problemen met veiligheid en agressie gemeld kunnen worden. Dit alles staat echter nog niet garant voor een vlotte en serieuze afhandeling. Naar buiten toe – richting de reizigers – blijven de spoorwegen een gesloten bastion. Er bestaat geen e-mailadres of telefoonnummer voor klachten en meldingen. Alleen is er een klachtenformulier op ansichtkaartenformaat, dat bovendien op veel stations al maandenlang niet meer verkrijgbaar is.

Verder vielen drie verontrustende tendensen op:

- Diverse melders kaartten hun problemen wel bij de bond aan, maar niet intern. Dit met de argumenten 'je hoort er toch niets meer van' of 'er wordt toch niets mee gedaan'. Alle reden dus om meer aandacht te besteden aan het goed, snel en serieus afhandelen en terugkoppelen van meldingen.
- Sommige melders vonden het incident de moeite van het melden niet waard. Met name bij –soms ernstige – verbale agressie lijkt gewenning op te treden.
- Tot slot was er personeel dat niet dan wel alleen anoniem durfde te melden, uit angst voor tegenmaatregelen van werkgeverszijde.

Mogelijke gevolgen:

Ernstige ongevallen komen meestal niet uit de lucht vallen. Vaak hebben al eerder incidenten plaatsgevonden of is een gevaarlijke situatie al gesignaleerd voordat er sprake was van een daadwerkelijk ongeval. Voorafgaand aan de treinramp bij Hoofddorp hadden diverse treinen (en reizigers) reeds melding gemaakt van problemen op het betreffende baanvak. Een goed functionerend meldsysteem kan dus een belangrijke schakel zijn in het voorkomen van ongelukken. Tegelijk werkt een slecht functionerend systeem in dubbele zin onveilig. Niet alleen komen meldingen niet door of wordt er niets mee gedaan, ook de bereidheid tot melden neemt af.

Wat zijn de achterliggende oorzaken?

Kennelijk hebben we hier te maken met een structureel probleem bij de spoorwegen. Voor vrijwel elke gebeurtenis bestaan meldprocedures voor het personeel, hetzij via de beschikbare communicatiemiddelen (teleraail, portofoon, GSM), hetzij schriftelijk (formulieren). Maar overdaad schaadt, en het personeel is inmiddels meldingsmoe. Immers, hoewel de eigen leidinggevende volgens de procedure binnen 24 uur aan de slag moet met een zogenaamd SOS-formulier, krijgt hij dit om uiteenlopende redenen vaak pas veel later onder ogen. Adequaat reageren blijft daarom vaak uit, laat staan dat de melding leidt tot actie. Regelmatig ook worden veiligheidsmeldingen gebagatelliseerd, of afgedaan als niet met veiligheid van doen hebbende.

Het niet goed oppakken van meldingen heeft ook te maken met de nieuwe personeelsinstroom bij met name NSR, waardoor op veel (management)posities weliswaar goedwillende, maar onvoldoende opgeleide en toegeruste functionarissen dienst doen. Pikant detail uit de meldweek: onvoldoende kennis en kwalificatie van het management was aanleiding voor 9 procent van de meldingen.

Tot slot speelt een ander fenomeen een rol. Dat is de cultuurspleet tussen het uitvoerend personeel op stations en in treinen – de frontliners – en hun collega's of leidinggevendenden op kantoor, die geneigd zijn soms minder klantgerichte keuzes te maken.

Aanpak tot nu toe: plussen en minnen

NSR is inmiddels druk bezig met een initiatief voor één meldpunt voor spoorwegveiligheid (SIRAS). Een goede zaak, ware het niet dat de organisatie hiervan binnen NSR zelf plaatsvindt en bovendien alleen spoorwegveiligheid omvat. Het is de vraag of een dergelijk instituut daardoor voldoende onafhankelijk en kritisch kan opereren. Bovendien, waar moeten personeel van verzelfstandigde dan wel uitgeplaatste onderdelen en reizigers terecht met hun meldingen?

Daarnaast is het instellen van een meldpunt slechts een begin. Maatgevend voor de vraag of een dergelijk initiatief succesvol is, is een hele reeks aspecten:

- de laagdrempeligheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid;
- de terugkoppeling aan de melder in de diverse fases van behandeling;
- snelle actie: onderzoek, advies en uitvoering mogen niet gehinderd worden doordat eerst meerdere schijven en instanties gepasseerd moeten worden;
- vertrouwelijkheid: een melding moet leiden tot de oplossing van het probleem, niet tot het aanpakken van de melder;
- openheid: de afhandeling van meldingen moet niet gericht zijn op het achterhalen van een schuldige, maar op het oplossen van het probleem en op het voorkomen van herhaling.

Dit stelt FNV Bondgenoten voor:

Wetende dat voor een goed meldsysteem moeizame afwegingscriteria gelden, kiest FNV Bondgenoten in eerste instantie voor de instelling van één centraal meldpunt voor alle meldingen op het gebied van spoorwegveiligheid, arbeidsveiligheid en sociale veiligheid.

- Realiseer de komst van een onafhankelijke ‘ombudsman spoorwegveiligheid’, die binnenkomende meldingen (vertrouwelijk) registreert, onderzoekt en afhandelt. Zijn uitspraken moeten verplicht worden opgevolgd door de verantwoordelijken bij de spoorwegbedrijven én de overheid. Dit profiel van de spoorombudsman past overigens goed bij het huidige takenpakket van de Arbeidsinspectie. Met dit verschil dat FNV Bondgenoten voorstelt de ombudsman niet alleen naar werknemersmeldingen over arbeidsveiligheid te laten kijken, maar ook naar spoorveiligheid, en bovendien open te staan voor meldingen van reizigers.
- Vervang bestaande veiligheids- en incidentmeldingsprocedures door één procedure door bovengenoemde ombudsman. Deze wordt daarmee ook verantwoordelijk voor snelle communicatie met de betrokken bedrijven en instanties over de meldingen.
- Meldingen moeten schriftelijk, telefonisch en per e-mail kunnen worden gedaan
- Kom tot een jaarlijks rapport waarin verslag wordt gedaan van aantallen en soorten meldingen, alsmede van terugkoppellings- en afhandelingstermijnen.
- Organiseer jaarlijks een verplichte terug-naar-de-werkplek-week voor de diverse managementniveaus en zo mogelijk een zelfs bredere groep. Zelf het ‘frontline-gevoel’ aan den lijve ondergaan helpt bij het maken van de juiste keuzes en het serieus nemen van de meldingen, en kan een bijdrage leveren aan het overbruggen van de cultuurskloof tussen de diverse partijen.
- Neem frontline-stageweken op in het standaard introductietraject van elke nieuwe spoorwegmedewerker.
- Geef voorrang aan het Taakgericht Werkoeverleg en besteed daarbinnen aandacht aan incidenten en veiligheidsproblemen.
- Stel afspraken op om klokkenluiders te beschermen.

Omdat elk van deze voorstellen zijn voor- en nadelen heeft, zeker als het om dit soort procedures gaat, wil FNV Bondgenoten hier graag een open discussie over voeren. Zodat ook de volgende vragen aan de orde kunnen komen, die mogelijkwerwijs de keerzijde van bovenstaande voorstel wordt gemarkeerd:

- Kun je niet beter aansluiten bij al bestaande systemen en die optimaliseren?
- Komt een centraal meldpunt niet op veel te grote afstand van de daadwerkelijke oplossingsplek te liggen?
- Is het niet zinnig om spoorwegveiligheid en arbeidsveiligheid gescheiden te behandelen van sociale veiligheid



11. Op naar een spoorweg-arbodriedaagse

We zeiden het al in de inleiding: FNV Bondgenoten heeft geen patent op pasklare oplossingen voor de veiligheidsproblematiek bij de spoorwegen. Bovendien zijn ook anderen al dag in dag uit in de weer met dit onderwerp. In de eerste plaats is er de medezeggenschap (ondernemingsraden, onderdeelcommissies), die voor een belangrijk deel bestaat uit kaderleden van de diverse vakorganisaties. Zij hebben toegang tot alle belangrijke informatiebronnen, plegen regelmatig overleg over veiligheid en agressie met hun bestuurders en opereren op basis van een reeks wettelijke bevoegdheden op het gebied van veilig werken.

Voorts zijn er de talloze mensen die zich beroepshalve bezig houden met veiligheidsactiviteiten bij de spoorwegbedrijven. Denk bijvoorbeeld aan de werknemers van Railned Spoorwegveiligheid en de individuele veiligheidsfunctionarissen.

Tot slot zijn er de verantwoordelijke directies en overheden. Zij dienen primair zorg te dragen voor een spoorwegnet waar veilig, gezond en agressievrij gewerkt kan worden.

FNV Bondgenoten wil nadrukkelijk niet in de taken treden van al deze mensen. Wel wil de bond zijn vakbondstaken op het gebied van veilig en gezond werken waarmaken, en waar mogelijk een stimulerende en waar nodig een aanjagende rol spelen.

De meldweek van FNV Bondgenoten en de op basis hiervan geformuleerde aanbevelingen hebben mede tot doel het werk te stimuleren en te bevorderen van allen die betrokken zijn spoorwegveiligheid, het verbeteren van de arbeidsomstandigheden en het terugdringen van agressie.

Problemen rond veiligheid en agressie zijn complex en de visies op de oplossingen verschillen soms hemelsbreed. Daarom is het belangrijk óók afspraken te maken over hoe de gestelde doelen bereikt kunnen worden, wat de gewenste resultaten zijn en hoe er eventueel tussentijds kan worden bijgestuurd. Ook aan dit laatste, zeg maar het in de gaten houden van de uitvoering en het bereiken van de beoogde resultaten, wil FNV Bondgenoten actief bijdragen. Waarbij onze leden en kaderleden kunnen fungeren als onze oren en ogen.

Wat heeft FNV Bondgenoten op dit punt dan te bieden? Het antwoord op deze vraag omvat drie kernpunten:

- Feeling met wat speelt en leeft onder de werknemers bij het spoor, de knelpunten waar zij tegenaan lopen, maar ook hun bijdrage aan oplossingen.
- Een signaalfunctie, waarmee we de aandacht extra op de huidige problemen kunnen vestigen.
- Een overlegpositie bij de directies van alle verschillende spoorbedrijven, én richting de overheid en maatschappelijke groeperingen zoals consumentenorganisaties.

Om deze rol waar te maken wil FNV Bondgenoten, naast het continue overleg in eigen kring met leden en kaderleden en het regulier overleg met spoorwegdirecties, starten met een jaarlijkse 'spoorweg-arbodriedaagse'. Deze zou kunnen bestaan uit:

1. een dag overleg en informatie-uitwisseling met medezeggenschapsorganen van bij het spoor betrokken bedrijven;
2. een dag overleg en informatie-uitwisseling met bij het spoor betrokken overheidsorganisaties en –instanties;
3. een dag overleg en informatie-uitwisseling met reizigers- en consumentenorganisaties en deskundigenplatforms.

Tijdens de driedaagse informeert de bond zich over de volgende aspecten van spoorwegveiligheid, arbeidsomstandigheden en agressie:

- oude en nieuwe knelpunten en problemen, alsmede mogelijke oplossingen;
- voortgang van gemaakte afspraken en behaalde resultaten;
- initiatieven en activiteiten van de kant van de bond die kunnen bijdragen aan de verhoging van spoorwegveiligheid, verbetering van arbeidsomstandigheden en vermindering van agressie.

Deze jaarlijks weerkerende spoorweg-arbodriedaagse wil FNV Bondgenoten benutten als basis voor concrete, gerichte en herkenbare activiteiten ter verdere bevordering van spoorwegveiligheid, betere arbeidsomstandigheden en vermindering van agressie op en rond het spoorbedrijf.



12. Overzicht van de voorstellen

FNV Bondgenoten doet in dit roodboek een groot aantal voorstellen om te komen tot het vergroten van de spoorwegveiligheid, het verbeteren van de arbeidsomstandigheden en het terugdringen van agressie. Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijkste aanbevelingen:

Sociale veiligheid:

- Realiseer de komst van een onafhankelijke 'ombudsman spoorwegveiligheid', die binnenkomende meldingen (vertrouwelijk) registreert, onderzoekt en afhandelt. Zijn uitspraken moeten verplicht worden opgevolgd door de verantwoordelijken bij de spoorwegbedrijven én de overheid.
- Leef de reeds gemaakte afspraken (nog) strakker na, verbeter het toezicht op de uitvoering en grijp sneller in bij niet-naleving.
- Stel niet alleen prestatie-eisen aan NS voor wat betreft de punctualiteit, maar ook op het gebied van de getroffen anti-agressiemaatregelen.
- Voer periodieke effectmetingen uit op de daadwerkelijk bereikte resultaten.
- De overheid dient een duidelijk standpunt in te nemen en richtlijnen op te stellen voor lagere overheden waaruit blijkt dat openbare orde en veiligheid op stations en in treinen een overheidstaak zijn, en dus niet voor verantwoordelijkheid van de spoorbedrijven dan wel hun werknemers komen.
- Het tegengaan van agressie en geweld verdient meer structurele aandacht in het arbobeleid van de spoorwegbedrijven en dient te worden bestreden met een gerichte aanpak door alle betrokkenen: spoorbedrijven, overheid, politie, gemeentebesturen, scholen, ouders, reizigersorganisaties, vakbonden, medezeggenschap enzovoort.

Preventie van agressie:

- De 'ontmenselijking' van de spoorwegen moet worden teruggedrongen.
- Camerabewaking op stations is géén acceptabele plaatsvervanger voor menselijke aanwezigheid, maar kan hier wel een nuttige aanvulling op vormen. Om een vals gevoel van veiligheid te voorkomen is op dit punt een integrale optimalisatieslag nodig.
- Geef prioriteit aan de bescherming van het eigen personeel boven commerciële keuzes.

- Maak prestatieafspraken over de snelheid en correctheid van informatievoorziening in treinen en op stations.
- Maak prestatieafspraken over het tegengaan van verloedering (onderhoud, schoonhouden, repareren).
- Maak een einde aan de onduidelijkheden en onwerkbaar passages in regels en taakvoorschriften, zodat een meer eenduidige toepassing door alle personeelsleden gewaarborgd kan worden.
- Stel een treinverbod in voor notoire zwartrijders en stuur aan op strafrechtelijke afhandeling na de tweede keer zwartrijden.
- Stuur aan op een meer gerichte en geoptimaliseerde inzet van de PBT-teams (Proces Bijzondere Taken). Te vaak zijn geen of onvoldoende mensen beschikbaar tijdens de risico-uren.

Afhandeling van agressiegevallen:

- Herbevestig de reeds bestaande service level-afspraken over voldoende politieassistentie en koppel sancties aan het niet naleven van deze afspraken.
- De spoorwegpolitie moet niet alleen aanwezig en beschikbaar zijn op alle grotere stations, maar ook zichtbaar en vindbaar gehuisvest.
- Stuur aan op een verhevigde en continue inspanning om de top-10 van de trajecten waar veel agressie plaatsvindt structureel agressievrij te maken.
- Verbeter de kwaliteit van de trainingen die het spoorwegpersoneel nu krijgt, want er wordt geklaagd over het realiteitsgehalte hiervan.

Nazorg:

- Werk aan verbeteringen, en besteedt ook aandacht aan anderen dan het rijdend personeel.

Railinfra:

- Kom zo spoedig mogelijk tot een onafhankelijke, periodieke en openbare totaalinventarisatie van de huidige toestand van de railinfrastructuur, en formuleer op basis daarvan van onderhoudsprioriteiten.
- Weeg zaken als storingsvrijheid, onderhoudseisen en onderhoudseenvoud mee bij het nemen van infrastructurele beslissingen en het doen van investeringen.
- Stem de slijtagenormen voor de railinfrastructuur af op die van het rijdend materieel.
- Licht de geldende onderhouds- en slijtagenormen opnieuw door, en dan niet primair vanuit de invalshoek kostenreductie, maar vanuit de invalshoek veiligheid, het tegengaan van verstoringen, eenvoud in procedures, organisatie en communicatie en effectiviteit.
- Implementeer een vorm van 'preventief onderhoud nieuwe stijl', met als kenmerken heldere normen, afgestemd op werkelijke risico's en slijtagepatronen; duidelijke afspraken over tijdstip van ingrijpen op basis van deze normen; inspecties en onderhoud met optimale gebruikmaking van nieuwe technologieën; langlopende afspraken met beperkt aantal onderhoudsbedrijven op basis van een 'output proces contract'.

- Rooster geplande onderhoudsvensters in de reguliere dienstregelingen in.
- Licht de RIB-organisatie door en stuur daar waar nodig aan op een ontbureaucratisering van processen.

Spoormaterieel:

(zie ook de voorstellen onder railinfra)

- Kom zo spoedig mogelijk tot een onafhankelijke, periodieke en openbare totaalinventarisatie van de huidige toestand van het spoormaterieel, en formuleer op basis daarvan van onderhoudsprioriteiten.
- Weeg zaken als storingsvrijheid, onderhoudseisen en onderhoudseenvoud mee bij investeringsbeslissingen
- Stem de slijtagenormen voor het rijdend materieel af op die van de railinfrastructuur.
- Licht de geldende onderhouds- en slijtagenormen opnieuw door.
- Implementeer een vorm van 'preventief onderhoud nieuwe stijl'.
- Zorg voor een herstel van zowel kwantitatief als kwalitatief voldoende onderhoudscapaciteit in de diverse werkplaatsen.
- Benadruk c.q. herbevestig de bevoegdheid van een storingsmonteur om bindend te kunnen adviseren materieel stil te zetten.
- Voer niet langer alle controles in de nachtelijke uren uit..
- Begin een offensief tegen de vervuiling van treinmaterieel.

Stations en emplacements:

- Stel minimeisen op voor de onderhouds- en schoonmaakcontracten.
- Maak zo snel mogelijk een onderhoudsinhaalslag, eventueel gecombineerd met andere agressiewerende maatregelen.
- Stel één herkenbare en bereikbare eindverantwoordelijke stationsbeheerder aan.
- Versterk de bemensing van de kleinere stations door een deel van de ondersteunende functies te decentraliseren of door loketwerk te combineren met andere taken in een telewerkachtige omgeving.
- Realiseer een vriendelijkere uitstraling van stations, bijvoorbeeld met behulp van beplanting en een altijd optimale (kunst)lichtsituatie.
- Verbeter de EHBO-voorzieningen en EHBO-bemensing op de stations, zowel ten dienste van het personeel als de reizigers.

Werk aan het spoor:

- In het spanningsveld tussen veiligheid en 'de trein moet rijden' hoort de eerste voorrang te hebben.
- Ontwikkel met behulp van een 'veiligheidsdenktank' creatieve oplossingen om dit spanningsveld op het overbelaste spoorwegnet niet op een botsing tussen twee werelden te doen uitlopen.
- Licht de veiligheidsprocedures kritisch door.
- Verbeter de organisatie van het werk aan het spoor moet verbeteren.
(zie ook de voorstellen onder railinfra)

Overige problemen met veiligheid:

- Reken managers af op het niet adequaat reageren op signalen en meldingen van onveilige situaties.
- De veiligheid in spoorwegtunnels mag niet verslechterd worden door andere factoren zoals slechte verbindingsmiddelen of het niet serieus omgaan met meldingen.
- De brandveiligheid in treinen moet meer aandacht krijgen..
- De overheid dient minder vrijblijvend om te gaan met aanbevelingen van instanties als Railned Spoorwegveiligheid en de Raad voor Transportveiligheid.

Communicatie en organisatie:

- Draai de ingezette ontvlechting van NS-onderdelen terug, of stuur in ieder geval aan op korte lijnen tussen afdelingen en functies die samen voor een veilig spoorbedrijf moeten zorgen.
- Zorg voor een snelle en gegarandeerde bereikbaarheid.
- Zorg voor voldoende kwalificatie en kennis van zaken op de juiste plaats.
- Zorg voor eenvoudige, maar veilige procedures;
- Zorg voor ondersteuning door verbeterde informatie- en communicatiesystemen die voldoen aan een aantal elementaire eisen van betrouwbaarheid en continuïteit.
- Zorg voor minder afstand tussen managers en rijdend personeel
- Zorg voor minder afstand tussen HC en treinsurveillanten, te beginnen met een gezamenlijke verblijfsruimte op de stations.
- Stel de communicatie zeker via het Taakgericht Werkoverleg.
- Zorg voor minder afstand en meer fysiek contact tussen de diverse spoorbedrijven en hun ondersteuners.
- Stel sancties op het met soepelheid te interpreteren van de veiligheidsregels ter wille van het rijden van de trein.

Serieus omgaan met meldingen:

- Realiseer de komst van een onafhankelijke 'ombudsman spoorwegveiligheid' (zie ook de voorstellen onder sociale veiligheid).
- Vervang de bestaande veiligheids- en incidentmeldingsprocedures door één procedure door bovengenoemde ombudsman.
- Kom tot een jaarlijks rapport waarin verslag wordt gedaan van aantallen en soorten meldingen, alsmede van terugkoppellings- en afhandelingstermijnen.
- Organiseer jaarlijks een verplichte terug-naar-de-werkplek-week voor de diverse managementniveaus en zo mogelijk een zelfs bredere groep.
- Neem frontline-stageweken op in het standaard introductietraject van elke nieuwe spoorwegmedewerker.
- Geef voorrang aan het Taakgericht Werkoverleg en besteed daarbinnen aandacht aan incidenten en veiligheidsproblemen;
- Stel beschermingsafspraken op voor klokkenluiders.



13. Geraadpleegde literatuur en andere bronnen

1. Gesprekken en meldingen

Voor het opstellen van dit roodboek zijn tientallen gesprekken gevoerd: met kaderleden van FNV Bondgenoten, met vertegenwoordigers van de medezeggenschap, met diverse mensen die functioneel de spoorwegveiligheid in hun takenpakket hebben, met de Arbeidsinspectie en met de reizigersorganisatie Rover. Daarnaast zijn alle meldformulieren – in totaal 322 stuks – doorgenomen.

2. Internet

Voorts is gretig gebruik gemaakt van het materiaal dat een aantal internetsites biedt:

<http://www.arbobondgenoten.nl>, de arbsite van FNV Bondgenoten waar een apart onderdeel gewijd is aan de campagne 'Onveiligheid spoort niet'.

De sites van enkele spoorwegafdelingen van FNV Bondgenoten, met name de afdelingen Heerlen <http://home-1.worldonline.nl/~fsvhrl/> en Utrecht <http://www.fnv.net/host/nsu/>.

De – inmiddels niet meer in de lucht zijnde – sites van de personeelscollectieven.

De site van het NS-reizigerscollectief http://www.ns-reizigerscollectief.nl/fra_verinfo.html

De nieuwe site voor rijdend personeel 'Retourtje Amsterdam' <http://get-me.to/ASD>

De clubsite voor NS-conducteurs en machinisten <http://www.clubs.nl/community/default.asp?club=NS+CONDUCTEURS+en+MACHINISTEN>

De site van reizigersorganisatie ROVER <http://www.rovernet.nl/>

De site van Vangrail, de organisatie die zorgt voor de opvang van spoorwegpersoneel dat geconfronteerd is met agressie
<http://www.vangrail.com/>

De site van het ministerie van Verkeer en Waterstaat
<http://www.minvenw.nl/dgp/algemeen/spoorveiligheidsbeleid/>

De site van Railned (Spoorwegveiligheid) <http://www.railned.nl/>

De site van de Raad voor Transportveiligheid <http://www.rvtv.nl/>

3. Literatuur en documenten:

'Geweld tegen werknemers in de (semi-)openbare ruimte', Bureau Driessen in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken (Utrecht 2001).

'Herbezinning Spoor', brief van de minister van V&W aan de Vaste Commissie voor Verkeer en Waterstaat van de Tweede Kamer onder de titel (7/9/2001).

'Second opinion toekomstige concessie hoofdrailnet', rapport van Twynstra Gudde i.s.m. TNO Inro en IMCG in opdracht van de Vaste Commissie voor Verkeer en Waterstaat van de Tweede Kamer (september 2001).

'De kwaliteit van de arbeid bij NS Reizigers', verslag van de nulmeting en een overzichtsrapportage van IVA Tilburg (september 2001).

'Spoorwegveiligheid, de stand van zaken', quick scan-rapport van Railned Spoorwegveiligheid aan de minister van Verkeer en Waterstaat.

'Het project Houdini', rapport van Andersson Elffers Felix naar aanleiding van de gerezen problemen rond '*Bestemming: klant*' (januari 2001).

'Aandacht voor Railveiligheid', internet-publicatie van het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

'Deelakkoord Sociale Veiligheid', opgesteld in het kader van '*Bestemming: klant*' (januari 2000).

'Verbeteracties Kwaliteit van de Arbeid', schrijven van de NSR-directie aan de OR (21/12/2001).

'Veiligheid in tunnels', schrijven van de minister van Verkeer en Waterstaat en de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken aan de Tweede Kamer (29/8/2001)

Enkele rapportages aan de medezeggenschapsorganen over de voortgang van de anti-agressiemaatregelen bij NS.

De zogenaamde 'Bergrede' van personeelsdirecteur Han Noten van NSR.

'Terug op het voetstuk' advies over sociale veiligheid op het spoor van de Projectgroep Sociale Veiligheid Stichting SMVP (Dordrecht 2001).

...en vele tientallen krantenartikelen