

Reportage

Moeders **veilig** naar het theater

Het is laat in de middag wanneer acht medewerkers Veiligheid, Informatie & Controle (VIC'ers) verzamelen bij de remise. Vanaf daar vertrekt het team met een minibusje van Connexxion naar halte Stadscentrum in Nieuwegein. Hun dienst begint op de sneltram Utrecht - Nieuwegein/IJsselstein en duurt nog tot 00.30 uur. Tekst: Esther Smid, Fotografie: Dolf Pereboom

De medewerkers Veiligheid, Informatie & Controle kunnen overal ingezet worden waar Connexxion-voertuigen rijden of varen. Laatst nog gingen een paar collega's naar Middelburg vanwege onrust in de plaatselijke discobussen. Sommige VIC'ers zijn getraind en bevoegd om in bijzondere situaties geweld te gebruiken, anderen niet. Daarnaast zijn er toezichthouders, die alleen controleren of toezicht houden. In Nieuwegein werken negentien VIC'ers en elf toezichthouders, allemaal mannen. Op andere



Extra toezichthouders

Om de veiligheid in het ov te vergroten, worden zestig extra toezichthouders ingezet. Zij gaan hun taken uitvoeren in meerdere concessiegebieden en bij meerdere vervoerders. De zestig extra toezichthouders worden in een aantal middelgrote steden in het zuiden en midden van het land ingezet. Het uitgebreidere toezicht is een initiatief van de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer, waarin onder meer ministeries, het OM, politie, concessieverleners en streekvervoerders zitting hebben.

VIC wordt S&V

De afdeling VIC (Veiligheid, Informatie en Controle) is sinds 1 juni 2011 gewijzigd in Service & Veiligheid. Deze nieuwe afdelingsnaam past beter bij de veranderende visie ten aanzien van sociale veiligheid: Connexxion wil door gastheerschap, zichtbare aanwezigheid en gerichte controles het service- en veiligheidsgevoel verhogen en het aantal incidenten reduceren. In de praktijk betekent dit het toepassen van andere en nieuwe werkmethoden.



standplaatsen zijn ook enkele vrouwen die dit werk doen.

Zonnebril af

Op een zonovergoten perron wacht het team op de eerstvolgende tram. De mannen vallen op met hun donkerblauwe broeken en spierwitte overhemden. Hier en daar checkt iemand nog snel even in. De teamleider van vandaag, Jesse Hendriksen, besluit dat het achterste tramstel gecontroleerd wordt. Wanneer de tram richting IJsselstein aankomt, stellen de medewerkers zich in tweetallen op langs het perron. Zonnebrillen gaan af, want tijdens het controleren moet je de mensen in de ogen kijken. Passagiers kunnen niet in- of uitstappen zonder hun geldige plaatsbewijs te laten zien aan een van de VIC'ers. Het team reist mee naar de volgende halte en controleert onderweg de overige passagiers.

Twee grijze

"De meeste overlast wordt veroorzaakt door hanggroepen, die in trams en op perrons de boel verpesten", vertelt Jesse. "Daar moeten wij bovenop zitten, anders loopt het uit de hand." Terwijl de rest van het team controleert, houdt Jesse het tramstel en zijn collega's in de gaten. Hij moet alert zijn want er kan altijd iets gebeuren. Ondertussen telt hij de passagiers. Zodra de controle is voltooid, besluit hij dat het team bij de eerstvolgende halte uitstapt. Jesse voert op het perron de gegevens in voor de ritadministratie op zijn PVU (een hand-computer): 53 passagiers, waaronder twee 'grijs' rijders. Dat zijn passagiers die bijvoorbeeld te weinig strippen hebben afgestempeld, maar waarvan de controleur aanneemt dat het niet met opzet is gebeurd. Hoe je dat beoordeelt?

Een kwestie van gevoel. "Een opa die instapt bij het Sint Antonius Ziekenhuis en nog met zijn hoofd bij het gesprek met de arts zit, krijgt heus geen bekeuring van ons. We vragen hem wel om alsnog af te stempelen of in te checken."

Gewoon betalen

De VIC'ers hebben een PVU en een mini-printertje bij zich. Zo kunnen ze bekeuringen uitschrijven, die direct geprint worden. Al snel worden de eerste zwartrijders betrapt. Zwartrijders kunnen kiezen voor een schikking: ze kopen dan direct voor € 25,- een vervoersbewijs, een zogenaamde rituitrijkaart. Als ze niet direct kunnen of willen betalen, krijgen ze een boete van € 39,-, die binnen zeven dagen betaald moet worden. De VIC'ers schrijven liever geen boetes uit; dat zou immers betekenen dat iedereen netjes voor zijn reis betaalt. Maar er is absoluut geen medelijden met zwartrijders: bij de bakker moet je betalen voor je brood, in het openbaar vervoer hoor je gewoon te betalen voor je reis. Tegenwoordig verspreiden reizigers via Twitter of pingen ze dat er gecontroleerd wordt op een bepaalde lijn. Dat is handig voor Connexxion: het nieuws verspreidt zich vanzelf, waardoor steeds meer reizigers netjes inchecken of afstempelen.

Veiligheid

Van 's ochtends vroeg tot ver na middernacht is cameratoezicht aanwezig op alle perrons van de tram. De VIC'er die binnendienst heeft, houdt al deze camera's in de gaten. "Wij werken met onze buitenteams meestal op locaties waar problemen zijn", vertelt Jesse. "Ook is het wel eens effectief dat er een toezichthouder bij de bestuurder staat. Niet alleen de passagiers, maar ook de chauffeurs willen dat wij de

veiligheid op de tram of de bus bewaken. Soms vertellen passagiers ons dat ze ons wel vaker willen zien. Dat verhoogt hun veiligheidsgevoel." In de toekomst worden de teams dan ook opgesplitst, zodat er efficiënter gewerkt kan worden en de reizigers vaker VIC'ers tegenkomen.

Sommige reizigers houden zich helaas niet altijd aan de huisregels van de vervoerder. De VIC'ers doen dan ook regelmatig een actie met de politie, waarbij overtredingen direct bekeurd worden.

Drijfveer

Ad legt uit wat voor kwaliteiten je moet bezitten om dit werk te doen: "Je moet rustig blijven, durven vertellen wat jij wilt. Je hebt mensenkennis nodig en je moet vakbekwaam zijn, weten hoe alles werkt. Verder moet je verbaal en fysiek in orde zijn, situaties goed kunnen inschatten, en beseffen dat de agressie die je tegenkomt niet tegen jou persoonlijk gericht is, maar tegen je uniform. Die agressie is een van de minder leuke aspecten van dit werk. Ook gebeuren er regelmatig ongelukken. Bij dat soort heftige gebeurtenissen heb je de steun van je collega's echt nodig. Het leuke van dit werk is dat je veel buiten bent en met mensen werkt. De teamspirit werkt ook enthousiasmerend. Maar mijn belangrijkste drijfveer om dit werk te doen, is dat ik wil dat jouw moeder en mijn moeder 's avonds veilig naar het theater of de bioscoop kunnen reizen. Ik wil graag helpen om dat te bewerkstelligen." ♦