



## Je wordt niet als boa geboren.....

Van onbekendheid met de term boa tot het niet voor vol worden aangezien en onbegrip van collega's. Het zijn zaken waar de buitengewoon opsporingsambtenaar in zijn of haar werk dagelijks tegenaan loopt. Daarnaast zijn er nog de discussies over taken en bevoegdheden, over de uitstraling en professionalisering; de boa valt vaak tussen wal en schip. Met het ontstaan van de Politiewet in 1994 werd ook de functie van boa in het leven geroepen. We zijn een kleine twintig jaar verder. Hoe is het om buitengewoon opsporingsambtenaar te zijn in 2015?

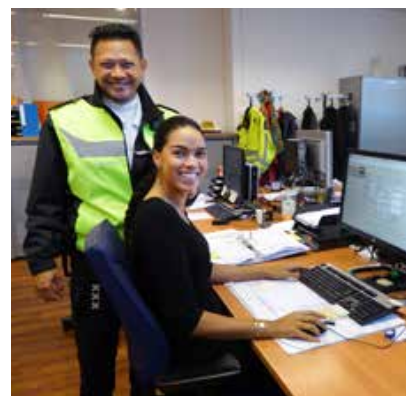
### Boa in Amsterdam

Tijdens de tweede boadag in september jl. in Apeldoorn ging hij staan tijdens de discussie over geweldsmiddelen voor boa's (zie D&M nr. 5 van dit jaar). Hij vond dat een busje pepperspray en een wapenstok toch echt wel welkom waren bij een noodsituatie op een van de Amsterdamse pleinen. In de pauze zocht ik hem op. Hij bleek achter de kraam van de ACP (Algemene Christelijke Politiebond) te zitten. Daar is hij landelijk coördinator Individuele belangenbehartiging van boa's. Zijn naam is David Ronoastro en hij is werkzaam bij Handhaving en Toezicht (voormalig Stadstoezicht), Domein 1 Openbare Ruimte in Amsterdam. Na ons korte gesprekje in Apeldoorn besluit ik hem in Amsterdam een keer op te zoeken om door te praten en kennis te maken met

*Op station Duivendrecht staat David me al op te wachten.*

zijn organisatie.

Op een winderige dag in november stap ik uit de trein op station Duivendrecht. Daar staat David me al op te wachten. In de auto meldt hij me dat we beginnen met speeddaten. Ik heb geen flauw idee wat hij bedoelt, maar ik besluit me er maar gewoon aan over te geven. Op het bureau krijg ik de benodigde badge en lopen we de lange gangen in. Overal mensen die vriendelijk groeten. We koersen af op de leidinggevende van David, Metin, die het prima vindt dat ik een dagje met David meeloop. Hij zegt na de kennismaking wel dat ik meteen de beste heb uitgezocht en hij trekt er een niet nader te beschrijven gezicht bij. Ik hoor dit soort opmerkingen in de komende uren regelmatig en altijd met een kwinkslag. "Amsterdamse humor", zegt David dan met een brede grijns. We vervolgen na een bak koffie onze tocht langs de kantoren en ik begin door te krijgen wat



*Ik maak kennis met veel collega's.*

het speeddaten inhoudt. Ik maak kennis met veel collega's, in de lift bijvoorbeeld met de communicatiemedewerkers, maar ook met Roos, een collega die de "rapporten van bevindingen" verwerkt. Die rapporten worden terplekke geschreven als een taxichauffeur een overtreding begaat. Ze vertelt over het systeem en de manier waarop ze trends signaleert. Dat wordt dus goed bijgehouden op deze backoffice van Handhaving en Toezicht.

### Taxiveroeding en vijf gouden overtredingen

Het handhaven van de taxiveroeding die sinds 2012 van kracht is, is een van de speerpunten van de gemeente Amsterdam. Zoals bekend was er veel herrie en intimidatie in de taxiwereld en de gemeente heeft daar paal en perk aan gesteld en blijft daar aan werken. De boa's van de afdeling Handhaving en Toezicht spelen hierbij een belangrijke rol. David neemt me mee naar een zaaltje waar een aantal stagiaires van de HTV-P en twee politieagenten worden gebriefd over het taxiwezen. Collega's Rob en Khaled vertellen aan de hand van een PowerPoint waar je op moet letten als je de straat op gaat. De twaalf door de gemeente goedgekeurde Toegelaten Taxiorganisaties (TTO's) hebben elk hun eigen daklicht en alleen zij mogen de drie Amsterdamse rode kruisjes voeren en de opstapmarkt van de gemeente Amsterdam bedienen. Elke chauffeur heeft een taxivergunning van de gemeente Amsterdam nodig, los van de landelijke taxivergunning, om in de gemeente Amsterdam op de reguliere standplaatsen zijn werk te verrichten. De raamkaart moet voldoen aan een aantal criteria die goed worden uitgelegd. Verder zijn er strenge regels waar de taxi's wel of niet mogen staan en waar ze klanten mogen oppikken. Ik maak kennis met de





vijf gouden overtredingen, zoals het weigeren van een rit omdat de chauffeur die te kort vindt, het verkeer stremmen of overlast veroorzaken, collega-chauffeurs belemmeren gebruik te maken van de standplaats, het niet opvolgen van aanwijzingen van een bevoegd ambtenaar en tariefafspraken maken. Met name het weigeren van ritten is nog steeds een veel voorkomend probleem. Ook mensen met een hond, zelfs een blindengeleidehond, worden nogal eens geweigerd.

Als je als boa dat soort feiten signaleert, gaat de chauffeur zonder pardon op de bon. Komt zo iets meerdere keren voor bij dezelfde chauffeur, dan volgt een schorsing van een week en soms een maand of langer (de gemeente heeft hiervoor minimale sancties gesteld die de TTO moet opnemen in z'n eigen reglement). Maakt een chauffeur het helemaal te bont, dan verliest hij zijn vergunning – en/of de gehele TTO verliest na een jaarlijkse audit zijn vergunning om in de gemeente Amsterdam geregistreerd te blijven. Er wordt nauw samen gewerkt met de politie. Die controleert bijvoorbeeld streng of de chauffeurs buiten de toegestane tijden op de bus-/trambaan rijden. Als een boa ergens bij een taxi een overtreding waarneemt en de taxi gaat er snel vandoor, dan seint hij een collega-motorrijder in die er achter aan gaat. David is een van de vier motorrijders. Er worden tijdens de briefing afspraken gemaakt voor een zogenaamde burgeractie in het weekend. Er wordt regelmatig in burger gesurveilleerd omdat de gele jas je al snel verradt. Ook dan is een goed samenspel tussen de motorrijder en de politie van groot belang: "de motorrijder heeft een allround taak", leer ik. Taxi's proberen overal klanten op te pikken en versperren op die manier regelmatig de weg voor ambulances en andere hulpdiensten. Dat kan echt heel erg uit de hand lopen en er is soms sprake van een heel grimme sfeer, compleet met bedreigingen en

*Een aantal stagiaires van de HTV-P en twee politieagenten worden gebriefd over het taxiwezen.*

intimidatie. Ongevaarlijk is dit werk zeker niet. Ik snap al beter waarom David tijdens de boadagen de opmerking maakte over de pepperspray en/of wapenstok. Onder de taxichauffeurs is er veel broodnijd (zie documentaire "Taxioorlog in Amsterdam"). De gemeente Amsterdam werkt ook met "mystery guests", bijvoorbeeld om er achter te komen of er gefraudeerd wordt. Ook treedt zo iemand wel eens op als blinde met een blindengeleidehond. Als die geweigerd wordt, is de chauffeur zwaar de klos.

### **Programma Informatiegestuurd Handhaven (IGH)**

We lopen verder door het grote gebouw en ik maak kennis met personeelszaken. Een van de dames zegt lachend dat zij alleen leuke aannamegesprekken doet en de andere twee zeggen vooral opgezaald te worden met de slechtnieuwsgesprekken. Het valt allemaal wel mee zo blijkt, een vrolijke afdeling.

Verderop schud ik de hand van drie collega's die werken aan het programma "Informatiegestuurd Handhaven", of kortweg IGH. Hier worden gegevens verzameld, nader bekeken en geanalyseerd. Op grond hiervan wordt gekeken hoe de Amsterdamse handhavers meer doelgericht en gestructureerd op pad gestuurd kunnen worden. Op dit moment

*Op de grond ligt een stapel heel erg vervuilde gele jassen.*



### **Geleidehond ondanks taxiverordening nog regelmatig geweigerd Mystery guests op pad**

KNGF Geleidehonden nam in samenwerking met Stadstoezicht Amsterdam de Amsterdamse taxiverordening onder de loep door mystery guests, met geleidehond, op pad te sturen met de taxi. Uit de evaluatie blijkt dat in 18% van de gevallen de geleidehond niet in de taxi wordt toegelaten. "Mijn auto is te klein", is een van de excuses van een taxichauffeur. Ook als de hond wel mee mocht in de auto ging dat in 30% van de gevallen niet van harte. Zo werd er moeilijk gedaan over het verharren van de hond of kwam de (acute) allergie voor honden van de chauffeur ter sprake.

### **Belang van toegankelijkheid**

"De geleidehond is een noodzakelijk hulpmiddel voor de gehandicapte baas en het weigeren van de hond beperkt hem enorm in zijn mobiliteit. Daarom is het zo belangrijk dat zij samen mee mogen in de taxi. Ik krijg nog regelmatig van onze geleidehondenbazen te horen dat ze geweigerd zijn in de taxi, dit vind ik onaanvaardbaar", aldus Ellen Greve, directeur KNGF Geleidehonden. "Voor ons reden genoeg om dit samen met Stadstoezicht nader te onderzoeken. De eerste resultaten laten zien dat landelijke wetgeving en voorlichting voor chauffeurs noodzakelijk zijn."

### **Landelijke wet**

In maart 2013 deed KNGF Geleidehonden al onderzoek onder geleidehondenbazen naar de toegankelijkheid van de hond in de taxi. Naar aanleiding van onder andere dit onderzoek heeft (inmiddels voormalig) staatssecretaris Mansveld van Infrastructuur en Milieu de weigering van geleidehonden in de Tweede Kamer aangekaart. Ze was het 'onfatsoenlijke' gedrag van de taxichauffeurs zat en vond dat het probleem moest worden opgelost. Het ministerie heeft de gemeenten in eerste instantie de mogelijkheid gegeven deze kwestie zelf aan te pakken. Daarop hebben verschillende gemeenten regelgeving ingevoerd, zoals de taxiverordening van Amsterdam.

Het inzetten van de mystery guests zal de komende periode ook in andere gemeenten worden ingezet. "We hopen met deze test een goed beeld te geven van de beperkingen die de gemeentelijke regelgeving met zich meebrengt en zo het belang van de landelijke wetgeving aan te tonen. Zodat vast komt te liggen dat geleidehonden mee mogen in de taxi en onduidelijkheden en vervelende of kwetsende situaties worden voorkomen",





reageert men misschien nog te ad hoc op incidenten, calamiteiten of volgens een bepaalde routine. Dat is natuurlijk ook goed, maar het kan effectiever en vandaar deze "pilot". Ook de politie werkt al op deze manier en het is de bedoeling dat er op den duur ook meer samen opgetrokken wordt. Als de werkwijze goed werkt, zal het wellicht verder worden uitgerold binnen de gemeente.

## Bodycams

David brengt me hierna bij de juridische afdeling. Hier wordt onder andere gewerkt aan de juridische consequenties van het mogen inzetten van mobiel cameratoezicht. Uiteindelijk bepaalt B&W of de bodycams mogen worden ingezet. David vertelt dat de uitspraak van de Hoge Raad in 2013 een belangrijke verandering teweeg heeft gebracht. Vanaf dat moment is de getuigenis van een ambtenaar evenveel waard als die van een willekeurige burger (of verdachte) en dus geldt het woord van een ambtenaar niet meer voor twee. Tegenwoordig wordt er bij incidenten veel gefilmd door omstanders, maar vaak worden alleen vertekende/ongenuanceerde beelden op internet gezet. Dan is het wel erg fijn als jij als handhaver met een druk op de knop je eigen film kunt starten. De bodycam kan volgens David een van de antwoorden zijn op de nieuwe ontwikkelingen.

Op de juridische afdeling worden ook de klachten tegen boa's onderzocht. Collega Marion vertelt dat dat er zo'n 100 per jaar zijn. Niet veel als je ziet hoeveel contact-

*Door middel van een GPS systeem kun je op een groot scherm de locaties in de stad zien waar de handhavers zich bevinden.*



*Hier wordt alles gecheckt en hersteld.*

momenten er met burgers zijn. Er is altijd hoor en wederhoor en als er geen oplossing wordt gevonden gaat de casus door naar de onafhankelijke klachtencommissie of de Ombudsman van Amsterdam.

## Alarmknop

We lopen nog even langs de ruimte waar drie technici in de weer zijn met Handhavingsmiddelen (elektronische bonnenboek en portofoons). Hier wordt alles gecheckt en hersteld. Even verderop is de meldkamer. Door middel van een GPS systeem kun je op een groot scherm de locaties in de stad zien waar de handhavers zich bevinden. David vertelt dat het hier niet om een personeelsvolgsysteem gaat, maar dat het is

opgezet puur uit veiligheidsoverwegingen. Als iemand op de rode alarmknop van zijn portofoon drukt zien de medewerkers van de meldkamer meteen waar diegene zich bevindt en zij zorgen dat er zo snel mogelijk ondersteuning komt in de vorm van collega's of politie. Ook krijgen ze hier de camerabeelden van CCTR de Eenhoorn (Centraal Camera Toezicht Politie) binnen. De meldkamer kijkt mee, ziet dingen gebeuren en kan zo collega's naar een plek dirigeren.

## Bedrijfsopvangteam

Tot slot lopen we binnen bij Leo van het BOT (Bedrijfsopvangteam), een voor Amsterdam uniek team van ca. tien personen. Leo kent David al sinds die in dienst van de afdeling Parkeerbeheer in 1994 te werk werd gesteld. Hij vertelt dat het vak van boa steeds zwaarder wordt. Er is meer geweld en ze worden in steeds moeilijker acties ingezet. Ook kunnen ze in hele nare situaties terecht komen, zoals een collega die toevallig in de buurt was toen een asielzoeker zichzelf in brand stak. Dat is een bijzonder traumatische ervaring geweest. Het BOT zorgt ervoor dat ze dan ter plaatse zijn om in zo'n geval de collega op te vangen, te begeleiden en te zorgen dat hij/zij het verhaal kwijt kan. De meldkamer houdt het BOT op de hoogte en er is altijd iemand beschikbaar om ter plekke te gaan. Leo zegt dat het heel terecht is na te denken over hulpmiddelen als pepperspray en/of wapenstok voor de boa's. "Je hebt gewoon niks om je te verdedigen als het uit de hand loopt. Je probeert het eerst altijd met praten te regelen, maar in nood kan pepperspray en/of wapenstok je wel net de paar minuten geven die je nodig





hebt". Hij houdt een warm pleidooi voor het prachtige vak van boa en voor de inzet en betrokkenheid van de collega's. Hij is Davids leidinggevende geweest en snapt precies hoe het er aan toegaat op straat.

## Een wielklemmer leert zijn mond wel gebruiken

Via de parkeergarage lopen we terug naar de ingang. In de garage staan de weggesleepte auto's van Amsterdam. Ik zie nummerborden uit heel Europa. De takelwagen heeft net weer een verse auto binnen gebracht. 90% van de auto's wordt binnen twee dagen door de eigenaar opgehaald. Ze worden hier tenminste drie maanden bewaard, en de eigenaar wordt dan meerdere malen aangeschreven. Als de eigenaar zich niet meldt of afziet van zijn auto worden de auto's middels een veiling aan autohandelaren verkocht; indien er geen waarde meer is worden ze vernietigd. Er zijn hele mooie auto's bij, dus het is vreemd dat sommige auto's nooit worden opgehaald. David is in 1994 bij Parkeerbeheer begonnen als wielklemmer (zie Wielklem & Co). "Het was een leuke tijd", zegt hij, "je mond was je wapen. Daar heb ik echt geleerd met agressie om te gaan. Reken maar dat iemand geweldig over de rooie kan gaan als hij ziet dat jij bezig bent met een klem aan zijn auto. Ik pluk nog dagelijks de vruchten van die tijd".

In de laatste garage is het wagenpark van Handhaving en Toezicht te vinden. Ik zie behalve personenwagens en een paar busjes ook motoren, scooters en een hele batterij mountainbikes. David wijst zijn eigen fiets aan. Hij is dus behalve motorrijder ook fietser en natuurlijk gebruikt hij ook de gewone dienstauto; multi-inzetbaar dus. Dat is me na een ochtendje speeddaten trouwens wel duidelijk geworden. Onder het genot van een broodje in de kantine praten we over zijn motivatie en drijfveren. David zegt dat hij een nieuwsgierig mens is. Hij is bovendien niet bang zijn nek

*Eén van de afsleepauto's van parkeerbeheer.*



*In de garage staan de weggesleepte auto's van Amsterdam.*

uit te steken en hij bemoeit zich eigenlijk best graag met allerlei zaken, kortom een gedreven mens. David: "Ik zie het als een uitdaging een probleemsituatie te vereenvoudigen, structuur te maken in chaos". Hij kreeg in 1997 de kans de boa-opleiding te doen. In het verleden was de boa-handhaving erg versnipperd, er waren gewoon teveel enkelvoudige bevoegdheden, legt David uit. Hij vertelt dat hij toentertijd enkel bevoegd was voor de wet Mulder, anderen weer alleen voor (A)lgemene (P)laatselijke (V)erordening en Milieu. Een paar jaar geleden is aan die versnippering een einde gekomen en heeft men besloten om het te bundelen in zes domeinen. David kwam terecht in domein 1, Openbare Ruimte.

## Opleidingen

We komen in de kantine Ernst van Egteren tegen. Hij is van het extern opleidingscentrum RadarVertige en is bezig met een interne bijscholing. De veranderende samenleving brengt voortdurend nieuwe regels en wetten mee en daarom heeft een goede handhaver permanente bijscholing nodig. Amsterdam heeft zeven jaar geleden een eigen boadiploma, de HOR, verplicht gesteld als je als ambtenaar openbare ruimte wilde werken. HOR staat voor Handhaver Openbare Ruimte. Een deel wordt uitgevoerd door het ROC Amsterdam, een ander deel door RadarVertige. Ernst zegt dat een boa zich bij elke situatie moet afvragen of hij moet handelen volgens de bestuursrechtelijke of de strafrechtelijke wet; dus bij een waarneming je altijd afvragen of je mag en kunt doorpakken. Ook hij zegt dat het werk van een boa zwaarder is geworden in de loop van de jaren. Er worden steeds meer taken en eisen toegekend aan deze handhavers. Bovendien is er steeds meer sprake van

agressieve burgers. Tijdens de scholing die zij verzorgen proberen ze de boa's voor te bereiden op dit steeds zwaarder wordende takenpakket en te leren om effectief om te gaan met emotie, agressie en onveiligheid. Later lees ik op hun website een mooie omschrijving van handhaven: *Handhaven – Voor een veilige leef-, woon- en werkomgeving zijn regels nodig. En burgers moeten zich van die regels bewust zijn om ze na te kunnen leven. Handhavers zien dagelijks toe op de naleving van regels. Daarmee hebben ze een allround functie: controle op overtredingen van wet- of regelgeving, beoordeling van risico's, oog en oor voor omgeving, gezag uitstralen.* ([www.radarvertige.nl](http://www.radarvertige.nl))



*Behalve een motor staat er ook nog een dienstfiets voor David klaar.*

## En dan de stad in

Speeddaten, ik weet nu wat het inhoudt. Wat een vondst. Ik heb niet alleen David een beetje leren kennen, maar vooral ook zijn





organisatie en een aantal collega's. In de snelheid van de gesprekjes heb ik niet alle namen genoteerd, sorry daarvoor, maar ik vond de gastvrijheid en bereidheid even te praten bijzonder plezierig. We verlaten het gebouw via de achteringang. Daar maak ik tot slot nog even kennis met de huismeesters. Huismeester Ronald laat me de uniformruimte zien. Alles hangt er in lange rijen picobello bij. Ook een exemplaar van het nieuwe boa-uniform hangt er al. Het komt binnenkort beschikbaar voor het hele team. Op de grond ligt een stapel heel erg vuile gele jassen. Van de afdeling wegslepen, vertelt David. Die moeten nogal eens onder auto's kruipen. Ronald zegt dat het allemaal netjes gestoomd wordt. Ik geloof het onmiddellijk als ik de keurige rijen zie. In de dienstauto rijden we centrum Amsterdam in.

David wijst me de plekken en de pleinen waar het gebeurt. "Kijk, een bedelaar", of "dat is een slaapplaats", of "zag je dat, daar gaat iemand waarschijnlijk wildplassen". Hij ziet het allemaal terwijl hij de auto geroutineerd door de stad loodst. We praten verder over zijn vak. David: "Het is een prachtig vak. Ik wilde naar buiten toen ik begon, geen kantoorbaantje. Natuurlijk maak je best veel rottigheid mee en de confrontaties met geweld en bedreigingen zijn niet fijn, maar je leert het ook van je af te zetten. Er over praten helpt en je leert die dingen te verwerken. Een grote uitdaging voor een boa is hoe je iemand aanspreekt, wat is je bejegeningprofiel. Let op je eigen gedrag en je emoties. Ga je professioneel om met je eigen boosheid en angst. Dat zijn eigenschappen die je je al doende eigen moet

maken, je wordt niet als boa of handhaver geboren. Als iemand net begint in het vak is dat soms nog niet voldoende, er is een rijpingsperiode nodig. Helaas krijg je als je ouder wordt te maken met minder flexibiliteit en blijven hangen in patronen." Ik constateer dat hij dus op de perfecte leeftijd zit? David is 50 en hij moet lachen om mijn opmerking. David: "Ik loop niet gauw weg uit een situatie. Probeer altijd een oplossing te vinden en meestal lukt dat nog wel".

### **Flexibel Interventie Team**

Hij vertelt dat hij in het FIT zit (Flexibel Interventie Team), samen met 32 andere boa's die hiervoor geselecteerd zijn. Hij beschouwt het als een eer dat hij hiervoor gevraagd is. Je bent inzetbaar bij speciale calamiteiten en valt dan direct onder de burgemeester. Als voorbeeld geeft hij de demonstratie rondom Charlie Hebdo met ruim 18.000 demonstranten eerder dit jaar. We rijden tot slot langs de taxistandplaats achter het Centraal Station. Ik zie wat ik die morgen heb geleerd. Taxi's in de rij, netjes om de 5 auto's een elektrische auto en een groot elektronisch bord dat aan de chauffeur kenbaar maakt dat hij kan oprijden. Ik heb het als burger nooit eerder zo bekeken. Opeens valt me de auto van Handhaving en Toezicht op die in de buurt staat geparkeerd. Er is vandaag echt een wereld voor me opengegaan.

David zet me keurig bij het station af. In de trein terug peins ik over de naam David. Was dat niet iets met een onverschrokken kleine man en de reus Goliath.....

*Een garage vol dienstvoertuigen.*

### **De Amsterdamse taxiwereld**

Amsterdamse taxi's eindigden kort geleden in een onderzoek op een deprimerende 19e plaats op een Europese lijst van 22 steden. Voor velen geen verrassing. De Amsterdamse taxiwereld wordt nogal eens gezien als een broeinest van oplichterij, witwaspraktijken en agressie.

Nog steeds komt in al die verhalen ook de Taxi Centrale Amsterdam (TCA) voorbij. Het oudste en grootste taxi-bedrijf en de enige die jarenlang in de hoofdstad rondreed. Totdat de overheid de markt opende en iedereen er als taxichauffeur mocht werken. TCA verloor het monopolie en alle aangesloten chauffeurs verloren tonnen aan investeringsgeld. In 2000 resulteerde dat in de beruchte taxioorlog met heftige rellen en vele slachtoffers.

Tot overmaat van ramp werd de TCA-top door justitie bestraft voor fraude. Inmiddels zit volgens de klant Jan en alleman op de taxi.  
<http://www.documentairenet.nl/review/de-amsterdamse-taxiwereld>

Tekst en foto's: Wil Kroon  
Met dank aan David Ronoastro en zijn collega's van de gemeente Amsterdam, Handhaving en Toezicht.

