



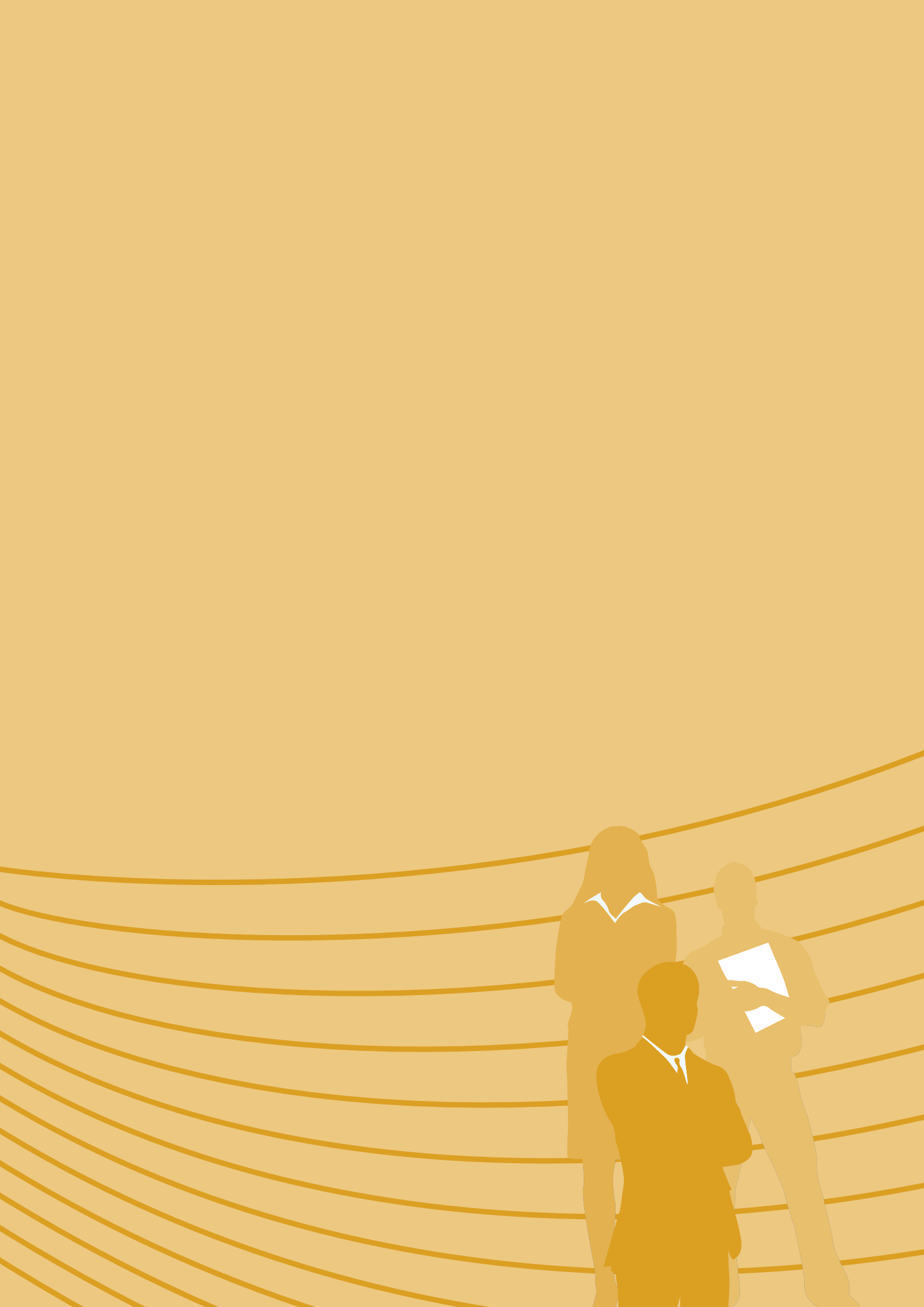
Kennisplatform  
Verkeer en Vervoer

# Personeelsmonitor 2010

*Sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer*

*Mei 2011*





# Personeelsmonitor 2010

*De sociale veiligheid van personeel in het stads- en streekvervoer*

*Mei 2011*

---

## Colofon

### **Uitgave**

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Postbus 24051  
3502 MB Utrecht  
Jaarbeursplein 15  
3521 AM Utrecht

T 030 291 8200  
F 030 291 8299  
E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)  
I [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

### **KpVV**

Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) voorziet de decentrale overheden van benodigde kennis en netwerken bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Daarbij staat de huidige en toekomstige klantvraag centraal.

### **Productie**

Tekst : MuConsult  
Eindredactie: KpVV  
Vormgeving: KpVV

### **Contactpersoon**

Guy Hermans  
T 030291 8205  
E [guy.hermans@kpvv.nl](mailto:guy.hermans@kpvv.nl)

### **Nabestellen**

Secretariaat KpVV  
T 030 291 8200  
E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)

Utrecht, Mei 2011

© KpVV, 2011

Gebruik van informatie uit dit rapport is toegestaan met bronvermelding

KpVV is onderdeel van CROW

---

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	5
<b>1. Inleiding</b>	12
1.1 Monitor Sociale veiligheid personeel 2010	13
1.2 Leeswijzer	13
<b>2. Veiligheid en beleid in het openbaar vervoer</b>	14
2.1 Sociale veiligheid in het openbaar vervoer	14
2.2 Het veiligheidsbeleid van de vervoerbedrijven	15
2.3 Factoren die het veiligheidsbeleid beïnvloeden	20
<b>3. Oordeel personeel sociale veiligheid</b>	24
3.1 Rapportcijfer voor sociale veiligheid gestegen	24
3.2 Personeel in G4 en Streekvervoer positiever dan in 2008	25
<b>4. Objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten</b>	27
4.1 Percentage slachtoffers in 2010 gedaald	27
4.2 Minder incidenten	28
4.3 Bus, tram en metro: minder incidenten, toezichthouders ongeveer gelijk.	32
4.4 Late avonden blijken het minst veilig	34
4.5 Percentage ooggetuigen in 2010 weer gedaald	35
4.6 Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid	35
<b>5. Subjectieve veiligheid: gevoel van onveiligheid</b>	38
5.1 Personeel voelt zich weer wat veiliger tijdens het werk	38
5.2 Vooral laat in de avond voelt men zich onveiliger	40
5.3 Metropersoneel en toezichthouders voelen zich meest onveilig	41
5.4 Oorzaken van subjectieve onveiligheid: vijf clusters	42
5.5 Veel slachtoffers van incidenten voelen zich onveilig	44
5.6 Invloed OV-chipkaart op oordeel subjectieve veiligheid	45
5.7 Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid	48
<b>6. Oordeel van personeel over veiligheidsbeleid</b>	50
6.1 Personeel iets tevredener over veiligheidsbeleid	50
6.2 Personeel ziet het meest in meer toezicht en controle	51
6.3 Toezichthouders minder tevreden over opvang na incidenten	53
6.4 Meldingsbereidheid het hoogst voor ernstige incidenten	54
6.5 Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid	54

---

<b>7. English summary: The personal security of public transport staff</b>	<b>56</b>
<b>Bijlage 1: Deelnemende vervoerbedrijven</b>	<b>64</b>
<b>Bijlage 2: Vragenlijst</b>	<b>65</b>
<b>Bijlage 3: Onderzoeksverantwoording</b>	<b>77</b>
<b>Bijlage 4: Gebruikte bronnen</b>	<b>81</b>
<b>Bijlage 5: CAO Openbaar Vervoer</b>	<b>82</b>

---

## Samenvatting

- Het personeel beoordeelt de veiligheid in en rond het stads- en streekvervoer in 2010 met een rapportcijfer van gemiddeld 6,5. In 2008 was dit 6,3. In de vier grote steden (G4) is het rapportcijfer gestegen van 6,5 naar 6,6 en in de rest van Nederland (Rest NL) gestegen van 6,2 naar 6,5.
- Incidenten: in 2010 daalde het percentage medewerkers dat slachtoffer was van strafbare en niet strafbare incidenten van 69% naar 64%. Als we alleen naar de strafbare incidenten kijken dan bedraagt de daling 6% (van 41% naar 35%).
- In de G4 zijn relatief meer medewerkers slachtoffer van incidenten dan in de rest van Nederland, maar het verschil wordt kleiner. In zowel de G4 als in de rest van Nederland was sprake van een afname van het percentage slachtoffers. In de G4 daalde dit sterker dan in de rest van Nederland.
- Toezichhouders zijn het vaakst slachtoffer van strafbare incidenten (62%) en medewerkers kaartverkoop het minst vaak (27%).
- In de avonduren (na 19.00 uur) is het aantal strafbare incidenten (gemiddeld per uur) net als in 2008 het hoogst.
- De subjectieve veiligheid is verbeterd: in 2010 voelt 55% zich (zeer) veilig (in 2008: 47%), een minderheid van 5% voelt zich (zeer) onveilig (in 2008: 8%). Er is hierbij geen verschil meer tussen de G4 en Rest NL.
- De OV-chipkaart heeft een positieve invloed op het gevoel van veiligheid.
- Vooral het bus- en metropersoneel voelt zich door de invoering van de OV-chipkaart veiliger: van de buschauffeurs voelt 22% zich (veel) veiliger. Bij het metropersoneel is dat 19%. Daar staat tegenover dat 10% van het personeel zich onveiliger is gaan voelen door de invoering van de OV-chipkaart.
- Het personeel beoordeelt het veiligheidsbeleid van het eigen bedrijf in 2010 iets positiever dan in 2008: volgens 18% werkt het bedrijf daar hard aan (2008: 15%) en volgens 47% doet het bedrijf daar iets aan (2008: 48%).
- Het personeel heeft vooral behoefte aan het intensiveren van toezicht en het verbeteren van assistentieverlening en communicatie (personeel in Rest NL sterker dan in G4) en het weren van zwartrijders en randfiguren. Deze uitkomsten sluiten aan bij de eindconclusies van de Taskforce Veilig OV.

Sinds 1993 wordt de sociale veiligheid van het rijdend en toezichhoudend personeel in het openbaar vervoer in kaart gebracht<sup>1</sup>. De Personeelsmonitor levert landelijke kerncijfers over de objectieve veiligheid (aantal feitelijke incidenten), over de

---

<sup>1</sup> Aanvankelijk jaarlijks, met enkele onderbrekingen: in 1998, 1999 en 2001. Sinds 2007 tweejaarlijks.

subjectieve veiligheid (gevoel van veiligheid) en over hun oordeel over het veiligheidsbeleid. Het onderzoek vindt plaats bij alle openbaar vervoerbedrijven met uitzondering van NS. Begin 2011 is hiervoor onder het OV personeel een schriftelijke enquête uitgezet over hun ervaringen in 2010 (de laatste 12 maanden). De respons was in 2010 25%, bijna gelijk aan de respons in 2008 (27%). De betrouwbaarheid van de uitkomsten is daardoor ook dit jaar goed

### Het oordeel van het personeel over de sociale veiligheid

Het personeel beoordeelt de veiligheid in en rond het openbaar vervoer in het jaar 2010, gemiddeld met een rapportcijfer van 6,5. Dat is hoger dan in 2008. Wel is sprake van grote verschillen in rapportcijfers: 62% van het personeel geeft een 6 of een 7, 18% geeft een onvoldoende (5 of lager), terwijl 20% de veiligheid juist met een 8 of hoger waardeert.

Tabel S1: Gemiddeld rapportcijfer voor veiligheid, naar vervoerstechniek/functie (2002-2010)

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Bus	6,4	6,1	6,6	6,7	6,4	6,3	6,5
Tram	5,8	6,1	6,4	6,3	6,2	6,5	6,7
Metro	4,9	6,0	(5,7)	(6,1)	(5,6)	5,9	6,4
(Trein *)	(5,4)	(6,2)	(6,4)	(6,7)	(6,3)	(6,6)	(6,8)
Toezicht	5,6	6,2	6,3	6,3	6,3	6,4	6,4
Kaartverkoop**	-	-	-	-	-	-	(6,9)
Onbekend***)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6,5	6,8
Totaal	6,2	6,1	6,5	6,5	6,3	6,3	6,5

\*) Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

\*\*) Nieuwe categorie in 2010, wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

\*\*\*) Van een beperkt aantal respondenten is de functie onbekend

Het oordeel over sociale veiligheid verschilt naar vervoerstechniek/functie: Het metro- en toezichthoudend personeel geven voor de sociale veiligheid een lager rapportcijfer: 6,4.

Het personeel van de vier grote stadsvervoerbedrijven beoordeelt de veiligheid in 2010 met een 6,6 positiever dan het personeel in de rest van Nederland. Het gemiddelde rapportcijfer van het personeel in de rest van het land is een 6,5.

### Objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten in 2010

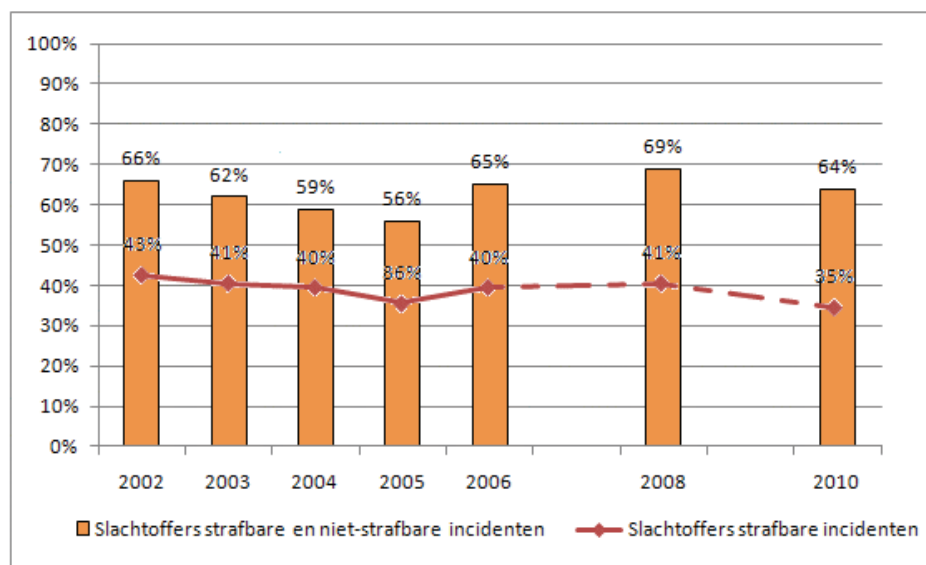
Het percentage medewerkers dat één of meer incidenten heeft meegemaakt is in 2010 gedaald. In 2010 werd 35% van de medewerkers slachtoffer van één of meer strafbare incidenten (mishandeling, bedreiging, diefstal). Dat is minder dan in 2008 (41%).

Het percentage medewerkers dat slachtoffer werd van één of meer strafbare en/of niet strafbare<sup>2</sup> incidenten daalde van 69% in 2008 naar 64% in 2010.

<sup>2</sup> Niet-strafbare incidenten: lastigvallen en treiteren/pesten. Deze vallen niet onder het strafrecht, maar de vervoerder kan wel tegen deze overtredingen optreden



Figuur S1: Percentage slachtoffers strafbare en niet-strafbare incidenten (2002-2010)



#### Slachtofferschap van strafbare en niet-strafbare incidenten (2002-2010)

Van de drie strafbare incidenten komt bedreiging veruit het vaakste voor. In 2010 werd 31% van de medewerkers bedreigd (in 2008: 38%). Daarmee is het percentage terug op het niveau van 2005. In 6% van de gevallen van bedreiging werd een wapen of ander voorwerp gebruikt, dat is iets meer dan in 2008 (5%).

Tabel S2: Ontwikkeling slachtofferschap

Soort incident	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Mishandeling	13%	9%	10%	9%	8%	9%	6%
Bedreiging	38%	37%	35%	31%	36%	38%	31%
Diefstal	7%	6%	6%	5%	6%	6%	7%
Lastig vallen	49%	44%	44%	39%	51%	54%	51%
Pesten	36%	39%	31%	28%	45%	48%	38%

Het percentage slachtoffers van mishandeling daalde in 2010, tot 6%. In 2008 was dit nog 9%. In 11% van de gevallen van mishandeling werd een wapen of ander voorwerp gebruikt, dat is vaker dan in 2008 (10%). Diefstal kwam in 2010 vaker voor dan in 2008 (7%). In 8% van de gevallen van diefstal werd geweld gebruikt of met geweld bedreigd, ook dat is vaker dan in 2008 (5%).

Het aantal niet-strafbare incidenten is in 2010 gedaald. In 2010 werd 51% van de medewerkers één of meer keren lastiggevallen. In 2008 lag dit percentage nog op 54%. Het percentage medewerkers dat één of meer keren werd getreiterd of gepest is eveneens afgenomen, van 48% in 2008 tot 38% in 2010.

De problematiek is niet in het hele land gelijk. Mishandeling en bedreiging komen in de vier grote steden vaker voor dan in de rest van het land. Zowel in de G4 als in de rest van Nederland daalde het aantal incidenten.

Tabel S3: Slachtofferschap van incidenten, naar soort incident, voor G4 en rest NL

Soort incident	Totaal			G4			Rest NL		
	2006	2008	2010	2006	2008	2010	2006	2008	2010
Mishandeling	8%	9%	6%	13%	11%	7%	6%	7%	5%
Bedreiging	36%	38%	31%	47%	44%	34%	31%	34%	30%
Diefstal	6%	6%	7%	8%	7%	5%	6%	6%	7%
Strafbare incidenten	40%	41%	35%	51%	47%	38%	35%	38%	34%
Lastig vallen	51%	54%	51%	60%	56%	50%	47%	53%	51%
Treiteren/pesten	45%	48%	38%	56%	53%	40%	39%	46%	38%
Niet-strafbare incidenten	59%	63%	58%	69%	66%	59%	54%	61%	57%
Strafbare en niet-strafbare incidenten	65%	69%	64%	75%	73%	66%	59%	66%	63%

G4: GVB, HTM, RET, GVVU;

Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), QBuzz, Syntus, Veolia

Het toezichhoudend personeel loopt het grootste risico om slachtoffer te worden van een strafbaar incident. De afgelopen jaren overkwam dit 62% van het toezichhoudend personeel; in 2008 was dit 61%. Ook van het metropersoneel was tot 2008 een relatief hoog percentage slachtoffer van een strafbaar incident. In 2008 daalde dat percentage tot 51% en in 2010 is het verder gedaald tot 45%. Het percentage slachtoffers van strafbare incidenten onder het trampersoneel daalde in 2010 naar 39%. Ten slotte is het laagste percentage slachtoffers van strafbare incidenten te vinden onder de medewerkers kaartverkoop: 27% in 2010.

Tabel S4: Ontwikkeling slachtofferschap van strafbare incidenten, naar functie

	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Bus	39%	32%	28%	36%	38%	34%
Tram	45%	49%	46%	47%	47%	39%
Metro	55%	54%	48%	63%	51%	45%
(Trein*)	31%	20%	32%	28%	26%	29%
Toezicht	59%	66%	66%	64%	61%	62%
Kaartverkoop	-	-	-	-	-	27%
Onbekend	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	36%	29%
Totaal	41%	40%	36%	40%	41%	35%

\*: Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

Het metropersoneel (70%) en de toezichhouders (70%) zijn het vaakst slachtoffer van niet-strafbare incidenten. Afgezien van het treinpersoneel, zijn medewerkers kaartverkoop het minst vaak slachtoffer van niet-strafbare incidenten (50%). Zowel het totaalpercentage als de percentages voor lastigvallen (39%) en treiteren/pesten (25%) afzonderlijk liggen bij de medewerkers kaartverkoop onder het landelijk gemiddelde.

Tabel S5: Slachtofferschap van niet-straftbare incidenten, naar functie (2010)

	Lastig vallen	Treiteren/pesten	Totaal
Bus	51%	38%	58%
Tram	51%	42%	60%
Metro	58%	54%	70%
Trein*	46%	28%	47%
Toezicht	63%	50%	70%
Kaartverkoop	39%	25%	50%
Onbekend	50%	34%	56%
Totaal	51%	38%	58%

\*) Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

Ook in 2010 bestaat tijdens de avonduren (na 19.00 uur) het grootste risico op incidenten. In de ochtendspits en tijdens de daluren vinden naar verhouding veel minder incidenten plaats. De verdeling over tijdvakken is voor de verschillende vervoerstechnieken in grote lijnen gelijk. Voor het metro- en toezichthoudend personeel is het aantal incidenten in de late avond groter dan landelijk gezien.

Behalve zelf slachtoffer te zijn, kan het personeel ook ooggetuige zijn van agressie of diefstal gericht tegen een ander (een collega of een reiziger). In 2010 daalde dit percentage naar 26%.

#### Subjectieve veiligheid: gevoel van (on)veiligheid in 2010

In 2008 voelde 47% van de medewerkers zich (zeer) veilig, in 2010 is dat gestegen naar 55%. Nog altijd voelt een minderheid zich tijdens het werk (zeer) onveilig: 5% (in 2008: 8%). Het aantal medewerkers, dat zich soms veilig en soms onveilig voelt daalt van 45% in 2008 naar 40% in 2010.

De subjectieve veiligheid was in de vier grote steden tot 2006 lager dan in de rest van het land. In 2008 waren de percentages gelijk (47%). In 2010 zien we zowel in de G4 (53%) als in de rest van Nederland (55%) een stijging.

Tabel S6: Subjectieve veiligheid, voor G4 en rest NL

veiligheidsgevoel	Totaal			G4			Rest NL		
	2006	2008	2010	2006	2008	2010	2006	2008	2010
(zeer) veilig	52%	47%	55%	43%	47%	53%	58%	47%	55%
Soms (on)veilig	41%	45%	40%	46%	44%	42%	37%	46%	39%
(zeer) onveilig	7%	8%	5%	11%	9%	5%	5%	7%	5%

G4: GVB, HTM, RET, GVV;

Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), QBuzz, Syntus, Veolia

Het bus- en trampersoneel voelt zich ongeveer even veilig als de groep medewerkers als geheel. De buschauffeurs zijn daarmee terug op het niveau van 2006. Toen voelde 56% zich (zeer) veilig, in 2008 was dat percentage gedaald tot 48% in 2010 is het percentage weer gestegen tot 55%. Er is geen verschil tussen het veiligheidsgevoel van buschauffeurs in de G4 en de rest van Nederland. Vooral de

scores voor het personeel buiten de G4 is aanzienlijk verbeterd. In 2008 voelde 47% zich (zeer) veilig, in 2010 is dit percentage gestegen naar 55%.

Tabel S7: *Gevoel van veiligheid, naar functie (2010)*

	Bus	Tram	Metro	Trein*	Toezicht	Kaart- verkoop	Onbe- kend	Totaal
(zeer) veilig	55%	56%	36%	71%	41%	64%	62%	55%
Soms (on)veilig	40%	40%	52%	23%	51%	34%	35%	40%
(zeer) onveilig	5%	4%	12%	6%	8%	3%	3%	5%

\*) Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

Het gevoel van onveiligheid is volgens medewerkers vooral een gevolg van :

- (i) vormen van onacceptabel en agressief gedrag die relatief vaak voorkomen, zoals verbale agressie en provocatie, verkeersagressie, en hinderlijk gedrag en baldadigheid, en
- (ii) ernstige strafbare incidenten, die weliswaar minder vaak voorkomen maar die dan wel sterke gevoelens van onveiligheid oproepen, zoals bedreiging met fysiek geweld, vechtende passagiers, mishandeling, beroving en brandstichting.

Van de medewerkers die in 2010 slachtoffer werden van één of meer strafbare incidenten voelt 29% zich (zeer) veilig. Echter, van de medewerkers die in 2010 geen strafbaar incident meemaakten (65% van alle medewerkers) voelt 69% zich (zeer) veilig. Van de slachtoffers van mishandeling (6% van alle medewerkers) voelt 24% zich (zeer) onveilig en 59% voelt zich soms (on)veilig. De relatie met de andere typen incidenten is minder sterk. Omgekeerd bestaat de relatief kleine groep medewerkers die zich onveilig of zeer onveilig voelt tijdens het werk (5%) vrijwel volledig uit medewerkers die in 2010 één of meer strafbare of niet-strafbare incidenten hebben meegemaakt.

De mate waarin het meemaken van een incident leidt tot gevoelens van onveiligheid verschilt niet tussen het personeel in de G4 en in de rest van het land. Het percentage slachtoffers van strafbare incidenten dat zich (zeer) onveilig voelt is voor personeel in de G4 10% en in de rest van het land 12%. In beide gebieden voelt 29% van de slachtoffers van een strafbaar incident zich (zeer) veilig. Ook het veiligheidsgevoel van de slachtoffers van niet-strafbare incidenten verschilt niet tussen het personeel in de G4 en de rest van het land: in beide groepen voelt 7% zich (zeer) onveilig en 40% (zeer) veilig. In de rest van het land gaat het overwegend om toezichthouders, in de G4 is het vooral het metropersoneel dat zich (zeer) onveilig voelt.

#### **Eerste indicatie effecten OV-chipkaart**

Voor bus- en metropersoneel voelt zich door de invoering van de OV-chipkaart veiliger: van de buschauffeurs voelt 22% voelt zich (veel) veiliger, bij het metropersoneel is dat 19%. Daar staat tegenover dat 10% van het personeel zich (veel) onveiliger is gaan voelen door de invoering van de OV-chipkaart. Voor tweederde van het personeel maakt de invoering van de OV-chipkaart (nog) geen verschil.

Tabel S8: Invloed van invoering OV-chipkaart op het gevoel van (on)veiligheid voor G4 en rest NL, naar functie

	(veel) veiliger			hetzelfde			(veel) onveiliger		
	totaal	G4	Rest NL	totaal	G4	Rest NL	totaal	G4	Rest NL
Bus	22%	24%	22%	68%	64%	69%	10%	12%	10%
Tram	11%	12%	0%	78%	78%	100%	10%	11%	0%
Metro	19%	19%	n.v.t.	66%	66%	n.v.t.	15%	15%	n.v.t.
(Trein*)	9%	n.v.t.	9%	88%	n.v.t.	88%	3%	n.v.t.	3%
Toezicht	15%	13%	20%	75%	77%	70%	11%	11%	10%
Kaartverkoop	10%	13%	7%	74%	75%	73%	16%	19%	20%
Onbekend	19%	16%	22%	72%	70%	73%	9%	14%	5%
Totaal	20%	17%	22%	69%	71%	69%	10%	12%	10%

G4: GVB, HTM, RET, GVV;

Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), QBuzz, Syntus, Veolia

### Het oordeel van het personeel over het veiligheidsbeleid

Het personeel is dit jaar iets positiever over het veiligheidsbeleid: 18% is van mening dat het eigen vervoerbedrijf hard werkt aan het verbeteren van de sociale veiligheid (2008: 15%). Daarnaast vindt 47% dat het vervoerbedrijf daar wel iets aan doet. Een klein aantal (4%, net als in 2008) is van mening dat het vervoerbedrijf niets doet aan sociale veiligheid. Volgens 22% doet het bedrijf weinig en 9% heeft geen mening.

Het personeel in de G4 is duidelijk positiever over het veiligheidsbeleid binnen hun bedrijf dan het personeel in de rest van het land. Gemiddeld geeft het personeel in de G4 een 6,5 voor het veiligheidsbeleid, iets hoger dan in 2008 toen zij een 6,4 gaven. Het personeel in de rest van het land geeft gemiddeld een 6,0 tegen een 5,7 in 2008. Met name onder het toezichthoudend personeel zijn er grote verschillen in waardering. De toezichthouders in de G4 geven gemiddeld een 6,4 terwijl hun collega's in de rest van Nederland gemiddeld een 5,5 geven.

Wat betreft de (aanvullende) maatregelen die getroffen zouden moeten worden, verschillen de meningen van het personeel in de G4 en in de rest van het land niet veel van elkaar. Het personeel in de G4 noemt het effectiever bestrijden van zwart/grijsrijden (50%), het weren van randfiguren (35%) en het vergroten van de bevoegdheden (19%) als belangrijke maatregelen. Het personeel in de rest van het land noemt vooral het verbeteren van toezicht en controle (76%) en het verbeteren van de communicatiemogelijkheden (33%) als maatregelen.

Naast de maatregelen die het vervoerbedrijf kan treffen kunnen kan ook het personeel een bijdrage leveren door incidenten actief te melden in de incidentenregistratie. Van de veel voorkomende incidenten lastigvallen en pesten komt minder dan de helft in de incidentregistraties terecht. De meldingsbereidheid is alleen hoog voor de relatief weinig voorkomende incidenten als mishandeling (92%) en diefstal (90%) en daarnaast voor het melden van vernielingen (76%). Bedreiging, een incident dat tamelijk vaak voorkomt, wordt ook redelijk vaak gemeld (63%).

---

## 1. Inleiding

In het stads- en streekvervoer in Nederland werkten in 2010 bijna 23.000 buschauffeurs, tram- en metrobestuurders, treinmachinisten, controleurs, conducteurs, toezichthouders, medewerkers kaartverkoop en overige medewerkers. Zij zorgen er voor, dat reizigers dagelijks veilig en op tijd op hun bestemming aankomen.

In veruit de meeste gevallen gaat dit zonder problemen, maar er zijn uitzonderingen. Soms zijn er problemen op het spoor of is er sprake van een wegafsluiting waardoor er bijvoorbeeld een vertraging wordt opgelopen of een aansluiting wordt gemist. De meeste reizigers reageren daar gelukkig gelaten op en calculeren het risico in. Ook tijdens de kaartcontrole heeft het OV-personeel soms te maken met bijvoorbeeld agressie. Niet iedereen reageert altijd even vriendelijk en correct op het OV-personeel en uit zijn/haar onvrede. Het OV-personeel is voor de reiziger op het moment dat het misgaat, of wanneer zij de regels handhaven en een boete uitschrijven bij een controle, de verpersoonlijking van het vervoerbedrijf en wordt door reizigers aangesproken op de ontstane situatie. Tijdens de klantcontacten heeft het OV-personeel regelmatig te maken met agressie en geweld. De decentrale overheden en de vervoerbedrijven vinden, ieder vanuit hun eigen verantwoordelijkheid, het belangrijk om zich in te zetten voor de veiligheid van het OV-personeel. Voor hen is dit rapport een handreiking bij het inrichten van het veiligheidsbeleid.

Sinds 1993 wordt ieder jaar (behalve in 1998, 1999, 2001, 2007 en 2009) een landelijk onderzoek gedaan naar de sociale veiligheid van het OV-personeel. Tot 2000 maakte ook het personeel van NS onderdeel uit van dit onderzoek. Sinds 2000 rapporteert de NS hierover apart aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM) en valt het NS-personeel buiten dit onderzoek<sup>3</sup>. Het onderzoek richt zich sinds dat moment op de medewerkers van het stads- en streekvervoer inclusief regionaal spoorvervoer. In 2007 is besloten om de frequentie van de Personeelsmonitor te verlagen naar eenmaal in de twee jaar.

In 2006 is de vragenlijst met bijna de helft ingekort, de respons is daardoor flink toegenomen. Om de vergelijking met voorgaande jaren zo goed mogelijk te kunnen maken worden elk jaar dezelfde vragen gesteld en worden de uitkomsten volgens dezelfde methode verwerkt. Ook dit jaar is wederom voor dit uitgangspunt gekozen, maar zijn enkele aanvullende vragen over het gebruik van de OV-chipkaart aan de vragenlijst toegevoegd.

Sinds 2008 is er daarnaast de mogelijkheid om de vragen via het internet in te vullen. Ongeveer een kwart van de respondenten heeft van die mogelijkheid gebruik gemaakt. De respons was in 2010 met 25% iets lager dan in 2008 (27%). De respons

---

<sup>3</sup> Ook de trajecten die door NS in opdracht van decentrale overheden worden gereden vallen buiten dit onderzoek. Gedacht kan worden aan het traject Apeldoorn-Zutphen.

---

is dit jaar gelijkmatiger over de vervoerbedrijven verdeeld: de verschillen tussen de bedrijven zijn kleiner geworden en de betrouwbaarheid van de uitkomsten is daardoor ook dit jaar goed.

### **1.1 Monitor sociale veiligheid personeel 2010**

Aan het rijdend en controlerend personeel van openbaarvervoerbedrijven is in januari/februari 2011 in een schriftelijke enquête gevraagd naar de objectieve veiligheid (welke incidenten zij de laatste twaalf maanden hebben meegemaakt) en de subjectieve veiligheid (in hoeverre hebben zij zich de laatste twaalf maanden onveilig gevoeld). Daarnaast zijn vragen gesteld over het melden van incidenten en over het veiligheidsbeleid van hun vervoerbedrijf.

Alle vervoerbedrijven hebben hieraan hun medewerking verleend. In totaal zijn dit jaar 15.500 vragenlijsten verspreid. Daarvan hebben wij 3928 bruikbare vragenlijsten terugontvangen, goed voor een responspercentage van 25%. In Bijlage 3 is een statistische verantwoording van het onderzoek opgenomen.

### **1.2 Leeswijzer**

Alvorens in te gaan op de resultaten van het onderzoek schetsen wij in hoofdstuk 2 de context: de problematiek van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer en de aanpak van deze problematiek door de vervoerbedrijven en de landelijke en lokale overheden. Vervolgens presenteren wij de resultaten van het onderzoek. Allereerst in hoofdstuk 3 het rapportcijfer dat het personeel geeft voor de sociale veiligheid tijdens het werk. Vervolgens in hoofdstuk 4 de objectieve veiligheid: de incidenten die het personeel in de laatste twaalf maanden meemaakte. Daarna in hoofdstuk 5 de subjectieve veiligheid: de mate waarin het personeel zich tijdens het werk (on)veilig voelt. Ten slotte komt in hoofdstuk 6 het oordeel van de medewerkers over het veiligheidsbeleid van hun bedrijf aan de orde.

---

## 2. Veiligheid en beleid in het openbaar vervoer

Alvorens de uitkomsten te presenteren van het onderzoek naar de sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer in 2010 schetsen wij in dit hoofdstuk de context: de problematiek van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer en de aanpak van deze problematiek door de vervoerbedrijven en de decentrale overheden.

### 2.1 Sociale veiligheid in het openbaar vervoer

#### Definities en afbakening

De landelijke monitor brengt de *sociale veiligheid* van het personeel van de openbaar vervoerbedrijven in kaart:

- *sociale veiligheid*: het gaat om de problematiek van agressie en geweld, niet om de verkeersveiligheid en evenmin om de technische veiligheid; sociale veiligheid omvat zowel de objectieve als de subjectieve veiligheid;
- *objectieve veiligheid*: de mate waarin het personeel geconfronteerd wordt met (persoonsgerelateerde) incidenten. Voorbeelden hiervan zijn bedreigingen, diefstal of geweld;
- *subjectieve veiligheid*: de gevoelens van (on)veiligheid van personeel. Deze gevoelens worden ook wel omgevingsgerelateerde incidenten genoemd. De subjectieve veiligheid wordt o.a. beïnvloed door de uitstraling van het station, het voertuig of wordt beïnvloed door berichten in de media;
- *personeel*: voor het onderzoek is dit jaar niet alleen het rijdend en controlerend personeel van de vervoerbedrijven benaderd maar ook de medewerkers van de kaartverkoop; In het rapport hebben we onderscheid gemaakt naar hoofdtaak. Het is mogelijk dat personeelsleden meerdere functies bekleden (bijvoorbeeld controle en chauffeur);
- *vervoerbedrijven*: deze rapportage betreft alle stads- en streekvervoerbedrijven; de NS rapporteert (zelf) apart aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM) over de sociale veiligheid van haar personeel.

#### Context en problematiek op hoofdlijnen

Sociale veiligheid is geen nieuw fenomeen, wordt door vele aspecten beïnvloed en beperkt zich zeker niet tot de wereld van het openbaar vervoer. Dit maakt het weliswaar niet makkelijker (maar ook niet onmogelijk), om de sociale veiligheid te verbeteren.

Het veiligheidsbeleid in het openbaar vervoer wordt door de rijksoverheid, de decentrale overheden en de vervoerbedrijven samen vormgegeven. Sinds 2002 vormt het *Aanvalsplan Sociale veiligheid openbaar vervoer* hiervoor het landelijk beleidskader. In 2006 is het aanvalsplan geëvalueerd en is het beleid doorgelicht. Op verzoek van de Tweede Kamer is in 2007 een beperkt *Vervolg Aanvalsplan Sociale Veiligheid* opgesteld. Het doel was om de verbetering die is ingezet sinds 2002 door te zetten en specifieke onderdelen een extra impuls te geven.



---

De medewerkers van de openbaarvervoerbedrijven vallen door de vele klantcontacten onder de 'frontliners'. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) rekent het OV-personeel tot 'medewerkers met een publieke taak'. Het ministerie van BZK heeft in 2007 het programma Veilige Publieke Taak opgezet. Doel van dit programma is het aantal voorvallen van agressie en geweld in 2011 met 15% terug te brengen ten opzichte van 2007. Naast medewerkers van openbaarvervoerbedrijven gaat het onder andere om ambulancepersoneel, brandweermannen en politieagenten.

Naar aanleiding van een reeks ernstige incidenten in 2008 en 2009 en de media-aandacht die dat tot gevolg had is in 2009 een Taskforce *Veiliger Openbaar Vervoer* opgericht. Het beeld was dat de veiligheid in het openbaar vervoer de afgelopen jaren niet achteruit was gegaan, maar dat de incidenten wel ernstiger werden. Op 9 september 2009 heeft de Taskforce *Veiliger Openbaar Vervoer* haar eindrapport aangeboden met als titel: *Naar een veiliger openbaar vervoer voor werknemers*.

Tenslotte is er van 1 maart 2009 voor de periode van twee jaar, een landelijk Contactfunctionaris openbaar vervoer en geweld geweest. Deze was namens de Raad van Hoofdcommissarissen aangesteld, voor de gehele politie. De focus van de Contactfunctionaris lag op het streekvervoer en de opdracht was om de incidentregistraties en het aangifteproces verder te stroomlijnen en te verbeteren. In verschillende politieregio's zijn experimenten gestart met bestaande best practices en met veelbelovende nieuwe werkwijzen.

## 2.2 Het veiligheidsbeleid van de vervoerbedrijven

Naast de landelijke beleidskaders hebben de vervoerbedrijven ook een bedrijfsspecifiek veiligheidsbeleid. Dit veiligheidsbeleid is invulling van de verantwoordelijkheid die het vervoerbedrijf heeft in de richting van haar personeel. Deze verplichting is onder andere vastgelegd in de vernieuwde CAO (zie bijlage 5). Het veiligheidsbeleid heeft verschillende mogelijke aanknopingspunten. Eén daarvan is het zoveel mogelijk proberen te voorkomen van incidenten. Daarvoor zijn uiteenlopende maatregelen mogelijk. Clarke en Eck ontwikkelden het volgende schema voor 'gelegenheidsbeperking' van criminaliteit, aangehaald in een rapport van het Sociaal Cultureel Planbureau:

- *maak het zo moeilijk mogelijk*: verstevig het doelwit, controleer de toegang, controleer de uitgang, leid de daders af, gebruik controlefaciliteiten;
- *maak de pakkans zo groot mogelijk*: vergroot informeel toezicht, versterk 'natuurlijk' toezicht, verminder de anonimiteit, vergroot het functioneel toezicht, vergroot de formele surveillance;
- *maak de opbrengst zo klein mogelijk*: verberg het doelwit, verwijder het doelwit, merk goederen, verstoor de helingmarkt, verklein de opbrengsten;
- *voorkom situaties die criminaliteit uitlokken*: verminder frustraties en stress, vermijd twistpunten en geschillen, verminder emotionele prikkelingen, neutraliseer de druk van vrienden, voorkom imitatie;

- 
- *geef geen mogelijkheden tot het aanvoeren van excuses*: maak duidelijke regels, maak instructies bekend, speel in op geweten, stimuleer welwillendheid, beperk het alcohol en drugs gebruik.

Dit schema biedt verschillende aanknopingspunten voor het terugdringen van het aantal incidenten in het openbaar vervoer. Desondanks zal het personeel met incidenten worden geconfronteerd. Het is dus belangrijk om ook aandacht te besteden aan het verloop van incidenten: hoe gaan medewerkers en de vervoerbedrijven hier mee om, op welke wijze is escalatie te voorkomen, welke rol hebben de omstanders, is er zo nodig snel assistentie ter plaatse? En om aandacht te besteden aan de gevolgen van incidenten: zorgen voor een goede opvang en nazorg.

Veel voorkomende incidenten betreffen overtredingen van de bedrijfsorde (de huisregels): voeten op de bank, lawaai of rommel maken, hinderlijk gedrag. Daarnaast wordt het personeel regelmatig lastiggevallen (hinderlijk aanraken of aanspreken) maar ook het treiteren, schelden en provoceren van het personeel komt regelmatig voor. Hoewel dit allemaal incidenten zijn zonder fysiek geweld en lichamelijk letsel, betekent dat niet dat het daarmee 'onschuldige' incidenten zijn. De angst, frustraties en stress die kunnen optreden na dergelijke ervaringen kunnen leiden tot ziekteverzuim. Vervoerbedrijven anticiperen hierop door een veiligheidsbeleid te ontwikkelen.

Onderdeel van dit veiligheidsbeleid is de incidentenregistratie. Uit incidentenregistraties die door de vervoerbedrijven worden bijgehouden blijkt dat het OV personeel regelmatig slachtoffer is van strafbare incidenten, het meest van bedreiging. Minder frequent zijn diefstal en mishandeling. De aard van de mishandeling loopt uiteen van duwen of trekken tot schoppen of slaan, al dan niet met een wapen of ander voorwerp. Hoewel er dus niet altijd sprake is van ernstig lichamelijk letsel, kan een dergelijk incident uiteraard voor het slachtoffer erg ingrijpend zijn.

De veiligheidsproblematiek in het openbaar vervoer verschilt naar plaats en tijd. Er zijn duidelijke 'hot spots': tijdstippen en/of locaties waar relatief veel incidenten voorkomen. Sommige typen incidenten, bijvoorbeeld diefstal of vandalisme, hebben hun eigen 'hot spots'.

De veiligheidsproblematiek verschilt daarnaast ook naar plaats. Het veiligheidsbeleid is voor alle vervoerbedrijven van belang. Echter, de situatie is in de grote steden anders dan in de rest van het land: voor een deel is de problematiek in de grote steden anders en/of groter, daarnaast kennen de vervoerbedrijven in de grote steden grotere aantallen reizigers en (mede daarom) andere vervoerstechnieken (tram, lightrail, metro) met een ander instapregime. In de rest van het land gaat het overwegend om busvervoer. De chauffeurs zitten alleen op de bus en hebben vanwege het verspreide vervoersgebied meestal geen collega's of assistentie 'binnen handbereik'. We beschrijven eerst het veiligheidsbeleid van de vervoerbedrijven in de vier grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht) en daarna het veiligheidsbeleid van het stads- en streekvervoer in de rest van het land.

---

## Stadsvervoer in de G4

### Vervoerstechniek

Ongeveer de helft van al het openbaar vervoer vindt plaats in de vier grote steden (G4). Voor het vervoeren van deze grote aantallen reizigers worden niet alleen bussen ingezet, maar ook tram, metro en lightrail. De vier grote steden hebben ieder een eigen mix van vervoerstechnieken: in Utrecht rijdt overwegend busvervoer en Den Haag een combinatie van trams, bussen en lightrail. Amsterdam en Rotterdam hebben beide zowel bus-, tram- als metrovervoer, maar het metrovervoer (en lightrail) is in Rotterdam belangrijker dan in Amsterdam.

### Problematiek

Ook de veiligheidsproblemen zijn in de G4 van andere orde dan in de rest van het land. Voor een deel is dit omdat de veiligheidssituatie in de grote steden, ook buiten het openbaar vervoer, nu eenmaal anders is. Daarnaast stelt het tram-, lightrail- en metrovervoer ook andere eisen: veel meer reizigers betekent voor meer anonimiteit, maar ook meer andere 'bezoekers' (gewenste en minder gewenste), een ander instapregime en systeem voor kaartcontrole en de noodzaak om ook de veiligheid op (bijvoorbeeld) metrostations te waarborgen. De veiligheidsproblematiek verandert voortdurend. 'Hot spots' verschuiven, zowel letterlijk (naar plaats) als figuurlijk (bijvoorbeeld naar tijdstip). De overlast verhuist vaak mee met het in gebruik nemen van een nieuw schoolgebouw of een grootschalige uitgaansgelegenheid. Personeel van HTM en RET heeft daarnaast de afgelopen jaren kennisgemaakt met RandstadRail en krijgt daardoor te maken met de specifieke veiligheidsproblematiek op die lijnen.

### Toezicht en controle

Het hoeft dan ook niet te verbazen, dat van alle toezichthouders/controleurs in het stads- en streekvervoer 85% werkzaam is bij de stadsvervoerders in de G4. Ter vergelijking: van al het (rijdend en controlerend) personeel is 35% werkzaam in de G4. Sinds 2002 is het aantal toezichthouders in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag sterk uitgebreid. De RET bijvoorbeeld introduceerde de conducteur op de tram (sinds 2003 volledig gerealiseerd). GVB kende al langer tramlijnen met conducteur. HTM is in opdracht van de gemeente Den Haag eind 2007 gestart met een proef: op de tramlijnen 9 en 16, drukke lijnen met veel overlast, rijden vanaf 14.00 uur twee conducteurs mee.

Toezicht en handhaving zijn door de stadsvervoerders in de G4 steeds verder geprofessionaliseerd en kennen inmiddels verschillende niveaus en varianten. HTM heeft 198 controleurs in dienst, die merendeels beschikken over Buitengewone Opsporingsbevoegdheid (BOA). Daarnaast werken er Service- en Toezichthouders (geen BOA) en zet HTM een kleine 50 particuliere beveiligingsmedewerkers in bij controles. De RET heeft 199 medewerkers Controleurs OV (BOA), 86 Medewerkers Toezicht (geen BOA) en huurt daarnaast conducteurs in voor alle trams. De afdeling Service & Veiligheid van het GVB kent de disciplines Handhaving Wpv (BOA+) Kaartcontrole (BOA), Toezicht & Service (BOA-), OCC (Observatie en Camera Centrale) en inhuurmedewerkers. In juni 2007 zijn de meeste BOA's van het GVB overgegaan naar de dienst Stadstoezicht en worden zij ingezet voor het nieuwe

---

Veiligheidsteam OV Amsterdam. De werkwijze wordt door de vervoerbedrijven toegesneden op de specifieke situatie en regelmatig bijgesteld. Toezicht en controle moeten bijdragen aan de service en de reiziger liever niet te veel hinderen. Dat vergt in het drukke stadsvervoer creatieve oplossingen. HTM houdt bijvoorbeeld selectieve instapcontroles op haltes, waarbij de halte wordt afgesloten en uitgeroepen tot OV-gebied waar een geldig plaatsbewijs vereist is. Samen met de politie houdt HTM daarnaast regelmatig zogeheten 'repressieve controleacties', die vooraf worden aangekondigd. Reizigers zonder geldig vervoerbewijs krijgen direct een boete. Deze methode is gericht op het ontmoedigen van 'berekende zwartrijders'. Het GVB houdt regelmatig samen met de politie grootschalige uitstapcontroles in de metro, die het aantal zwartrijders hebben doen afnemen. De RET verhoogt de efficiency en flexibiliteit van het toezicht, door medewerkers wisselend in te zetten in verschillende vormen van toezicht: flexibele controleteams, actieteams, veiligheidsoptvolgings-teams, burgercontroleteams, trajectcontroleteams en crowd control teams bij evenementen, calamiteiten en voetbalwedstrijden. Daarnaast is het 'afsluiten' van de metrostations door middel van OV-chipkaart poortjes van invloed op de wijze waarop door de RET en het GVB wordt gecontroleerd (zie 2.3 invloed van de OV-Chipkaart).

Geleidelijk neemt de bijdrage van technische hulpmiddelen aan toezicht en controle toe: naast de poortjes zijn voertuigen, (metro)stations en haltes voorzien van camera's.

### **Organisatie en beleid**

Veiligheidsbeleid is meer dan toezicht. De stadsvervoerbedrijven in de G4 hebben hiervoor ieder een professionele organisatie ingericht, die enerzijds het veiligheidsbeleid volgt en verder ontwikkelt en anderzijds de uitvoering daarvan aanstuurt. Het veiligheidsbeleid wordt gebaseerd op informatie uit de incidentregistraties, onderzoek en andere informatie uit de bedrijfsvoering.

Veiligheid vergt een integrale aanpak, zowel intern als extern. Binnen het eigen bedrijf is er een duidelijke samenhang met het personeelsbeleid en het dagelijks management van het personeel, met het ontwerp en beheer van metrostations en haltes, met de eisen aan en inrichting van voertuigen en met het schoon, heel en veilig houden. Zonder externe samenwerking is veiligheidsbeleid niet goed mogelijk. De vervoerbedrijven hebben met onder andere politie, justitie en gemeente(n) afspraken gemaakt (in convenanten en veiligheidsarrangementen) en procedures vastgelegd (bijvoorbeeld in een geweldsprotocol). Ook met andere partijen wordt samengewerkt; de RET beperkt bijvoorbeeld de overlast die verslaafden veroorzaakten met een 'zorgmakelaar' en verschillende vervoerbedrijven doen aan scholierenvoorlichting.

### **Andere elementen van het veiligheidsbeleid**

Het rijdend en controlerend personeel moet voldoen aan de opleidingseisen voor hun specifieke functie. Een aantal eisen heeft vooral te maken met het veiligheidsbeleid, zoals de BOA-opleiding voor controleurs en voor een deel van de toezichthouders. Alle medewerkers krijgen bovendien training, cursussen en instructies gericht op klantvriendelijkheid, de wijze van optreden, het voorkomen en beheersen van conflicten, de weerbaarheid en het omgaan met agressie en geweld.

---

Ook bij een goed veiligheidsbeleid zullen zich altijd incidenten voordoen. De vervoerbedrijven hebben daarom protocollen ontwikkeld voor assistentieverlening en voor de opvang en nazorg van medewerkers die slachtoffer van een dergelijk incident zijn geweest. Hierbij spelen zowel leidinggevendenden als collega's een rol.

Preventie is een belangrijk onderdeel van het veiligheidsbeleid en speelt bij verschillende activiteiten een rol. De vervoerbedrijven proberen door middel van voorlichting en communicatie het gedrag van reizigers te beïnvloeden, met bijvoorbeeld publiekscampagnes en voorlichtingsprojecten op scholen. Ook bij ontwerp en inrichting van stations en voertuigen is preventie echter een aandachtspunt. De aanpak van vandalisme en graffiti is structureel, omdat alleen consequent verwijderen van graffiti en zo mogelijk betrappen en bestraffen van daders dit probleem binnen de perken kan houden. Hiervoor is het toezicht in de avonduren en nacht verbeterd, onder meer met behulp van camera's. En de tags worden vastgelegd; als de dader later een keer wordt betrappt kunnen ook de kosten van eerdere graffiti verhaald worden.

Ten slotte is een mogelijkheid van een terroristische aanslag ook van invloed op het veiligheidsgevoel van het personeel en de reiziger. De actualiteit hiervan wordt mede bepaald door aanslagen die elders plaatsvinden.

## **Stads- en streekvervoer in de rest van het land**

### **Vervoerstechniek**

Het stads- en streekvervoer in de rest van het land is zeer divers en omvat veel meer dan een streekbus rijdend door landelijk gebied. Busvervoer vormt wel de hoofdmoot, maar de vervoerbedrijven verzorgen ook regionale treinverbindingen en lightrail (sneltram). Een deel van hun lijnennet loopt door de vier grote steden en het busvervoer in de (rest van de) Randstad verschilt maar weinig van het stadsvervoer in de G4. Behalve streekvervoer verzorgen zij bovendien het stadsvervoer in verschillende (middel)grote steden.

### **Problematiek**

De veiligheidsproblemen van de vervoerbedrijven in de rest van het land komen voor een deel overeen met de problemen waar de stadsvervoerders in de G4 – met name bij het busvervoer – mee te maken hebben. Daarnaast kennen zij specifieke problemen. Een busrit in de avonduren door landelijk gebied is niet met het stadsvervoer te vergelijken: de chauffeur is alleen en in geval van problemen kan assistentie relatief lang op zich laten wachten. Ook het uitgaansvervoer en de regionale treindiensten kennen hun eigen publiek en problematiek. Het aantal incidenten is lager dan in de G4, maar het verschil is de afgelopen jaren steeds minder groot geworden.

### **Toezicht en controle**

De vervoerbedrijven in de rest van het land zetten in vergelijking met de G4 minder toezichthoudend en/of controlerend personeel in. Dit heeft vooral te maken met het grotere aandeel van het busvervoer, waarbij een gesloten instapregime geldt zodat de

---

chauffeur zelf voor controle en toezicht zorg draagt. Bovendien is het doordat het vervoer over een veel groter gebied verspreid is veel moeilijker om op een efficiënte en betaalbare wijze toezichthouders in te zetten. In het eindrapport van de Taskforce zijn maatregelen voorgesteld om het toezicht efficiënter te organiseren (maatregel 5.8 en 5.9).

Een deel van de toezichthouders heeft een combifunctie: zij zijn een deel van de tijd werkzaam als chauffeur en een deel als toezichthouder of machinist. Enkele bedrijven combineren controle en toezicht met de rol van mentor (voor het rijdend personeel). De werkwijze van de toezichthouders verschilt en wordt afgestemd op speerpunten van het veiligheidsbeleid: bijvoorbeeld gerichte controle op risicolijnen en – tijdstippen of groepsgewijze inzet op busstations. Veolia heeft in 2010 met ondersteuning van de provincie Limburg het aantal stewards kunnen uitbreiden. Ook door vervoerbedrijven buiten de G4 zijn, beïnvloed door eisen van de concessieverleners, in toenemende mate camera's ingezet: zowel bij busstations, in bussen als in nieuwe treinen.

### **Organisatie en beleid**

De vervoerbedrijven in de rest van het land hebben voor hun veiligheidsbeleid met veel meer partijen te maken dan de stadsvervoerders in de G4: (veel) meer gemeenten, meerdere politieregio's, grotere aantallen scholen et cetera. Tegelijkertijd zijn die andere partijen voor hen van groot belang. Om samenwerking te bevorderen wordt op sommige plaatsen een lokaal of regionaal handhavings- of veiligheidsarrangement afgesloten. Het initiatief daarvoor komt soms van de concessieverlener, soms vanuit gemeenten en in enkele gevallen vanuit het vervoerbedrijf.

Naast de lokale of regionale handhavings- of veiligheidsarrangementen stellen vervoerbedrijven (meestal in opdracht van de concessieverlener), jaarlijks een sociaalveiligheidsplan op, waarin alle maatregelen en de kosten van het veiligheidsbeleid worden omschreven.

### **Andere elementen van het veiligheidsbeleid**

Ook het personeel in de rest van het land krijgen training en instructies in het kader van het veiligheidsbeleid. En ook de vervoerbedrijven buiten de G4 hebben protocollen voor assistentieverlening en voor de opvang en nazorg van medewerkers. Verschillende vervoerbedrijven buiten de G4 hebben scholierenprojecten: preventieve voorlichting en beïnvloeding van het gedrag van de 'klanten van de toekomst'. Enkele bedrijven hebben een eigen aanpak van vandalisme en graffiti ontwikkeld, zoals Arriva met haar graffitibus. Want ook buiten de G4 is dit, zij het op iets beperktere schaal, een structureel probleem.

## **2.3 Factoren die het veiligheidsbeleid beïnvloeden**

Verschillende factoren beïnvloeden het socialeveiligheidsbeleid van de vervoerbedrijven. Gedacht kan worden aan problemen met de infrastructuur waardoor er meer vertragingen zijn, de aandacht van de media voor incidenten en de

---

invoering van de OV-chipkaart. In 2010 waren vooral die laatste twee factoren belangrijk.

### **Berichten over incidenten in de media**

Bij vlagen krijgt het onderwerp sociale veiligheid uitgebreide aandacht in de media. Zeker gewelddadige incidenten worden opgepikt door radio, TV en kranten. Maar aan de andere kant worden initiatieven die een bijdrage leveren aan de veiligheid ook in de kranten uitgemeten.

De enquête voor de Personeelsmonitor is in februari 2011 ingevuld door de medewerkers van de vervoerbedrijven. Ook in die periode verschenen in de media regelmatig berichten. Een voorbeeld hiervan is het besluit van Gedeputeerde Staten van Noord Holland om alle bussen in het concessiegebied Haarlem-IJmond te voorzien van camera's en gesprekken die plaatsvinden tussen vervoerbedrijven en gemeentes over de veiligheid (onder andere in Almere).

### **Invloed van media-aandacht op de uitkomsten**

Of er inderdaad sprake is van een toename van agressie en geweld, moet blijken uit de cijfers. De vervoerbedrijven houden een incidentregistratie bij en kunnen daaruit aflezen in hoeverre het aantal incidenten is toegenomen. Dergelijke registraties zijn, net als aangiftecijfers, afhankelijk van de bereidheid van de medewerkers om (alle) incidenten te melden. Die meldingsbereidheid is, behalve voor mishandeling, diefstal en vernieling, maar beperkt – zie paragraaf 6.4. Daarbij moet ook worden opgemerkt dat de incidentenregistratie (ondanks landelijke afspraken) per vervoerder anders wordt geïnterpreteerd en daardoor onderling moeilijk vergelijkbaar is. Naast de incidentenregistratie moet de ontwikkeling van het aantal incidenten blijken uit deze Personeelsmonitor.

In hoeverre een hausse aan media-aandacht van invloed is op de uitkomsten van deze meting van de Personeelsmonitor, is helaas niet objectief vast te stellen. Wij kunnen daarover alleen speculeren:

- Om te beginnen valt te betwijfelen of, in hoeverre de berichtgeving voor de respondenten 'nieuws' is: de medewerkers praten onderling met elkaar, zeker over ernstige incidenten, dus de meeste voorvallen binnen het eigen bedrijf zijn bij veel collega's snel bekend (bijvoorbeeld via een van de fora op internet) – ook als die niet het nieuws halen. Het ligt eerder voor de hand dat nieuws over incidenten bij andere vervoerbedrijven of in andere regio's de beeldvorming beïnvloedt. Dat beperkt de invloed van media-aandacht op de onderzoeksuitkomsten.
- Daarnaast is er in de tweede helft van 2010 en het begin van 2011 door de media relatief minder aandacht aan incidenten besteed ten opzichte van de periodes ervoor.
- In de afgelopen twintig jaar kwam het meermaals voor, dat er een hausse was aan berichten over sociale veiligheid. Ook de cijfers van eerdere metingen kunnen door de beeldvorming beïnvloed zijn, die invloed zal echter wel van jaar op jaar verschillen.
- De invloed van media-aandacht op de cijfers over *objectieve veiligheid* (het aantal incidenten) is waarschijnlijk marginaal. Mishandeling en diefstal zijn concrete

---

incidenten die relatief weinig voorkomen maar die veel indruk maken. De vraag of de respondent dit incident heeft meegemaakt, zal waarschijnlijk feitelijk beantwoord zijn en onafhankelijk zijn van de beeldvorming. Bij de andere soorten incidenten (bedreiging, lastig vallen en treiteren/pesten) lijkt beïnvloeding door de beeldvorming wellicht meer voor de hand te liggen. Maar deze incidenten komen veel voor, de meerderheid heeft het meermaals aan den lijve ondervonden en zal deze vragen naar waarheid met “Ja” beantwoorden. Blijft over de mogelijkheid dat respondenten die deze incidenten zelf in 2010 niet hebben meegemaakt, door de alarmerende berichtgeving toch invullen dat zij daarvan slachtoffer zijn geweest. Dat is mogelijk, maar het is de vraag of de invloed erg groot is geweest. Het lijkt waarschijnlijker dat de berichtgeving van invloed is geweest op de vraag naar het *aantal keren* dat de respondent het incident in 2010 heeft meegemaakt.

- Wat betreft de *subjectieve veiligheid* (gevoel van veiligheid) ligt het meer voor de hand dat (recente) berichtgeving hier invloed op heeft, bijvoorbeeld op het gevoel van (on)veiligheid. Maar wie zich onveilig is gaan voelen, *voelt* zich ook daadwerkelijk onveilig – met alle mogelijke gevolgen van dien (zoals stress). De cijfers zijn dus realistisch en in het veiligheidsbeleid moet van die realiteit worden uitgegaan. Hoogstens kan daarbij de kanttekening worden gemaakt dat de beeldvorming mede de oorzaak van de (on)veiligheidsgevoelens is geweest.
- Het oordeel over het *veiligheidsbeleid* ten slotte kan mogelijk beïnvloed zijn door de berichtgeving. Dit jaar oordeelt het personeel gemiddeld iets positiever over het veiligheidsbeleid en was er in de media ook minder aandacht voor incidenten (zie paragraaf 6.1).

### **Invloed OV-chipkaart**

Sinds 2005 wordt de OV-chipkaart gefaseerd ingevoerd. Sinds 29 januari 2009 is de OV-chipkaart het enige wettelijke vervoersbewijs in de Rotterdamse metro. In augustus 2009 volgden de metrolijnen in Amsterdam en was het ook daar niet meer mogelijk om met een strippenkaart in de metro te reizen. Op respectievelijk 11 februari 2010 (Rotterdam) en 3 juni 2010 (Amsterdam) werd de strippenkaart helemaal afgeschaft en sinds die datum is de OV-chipkaart het enige vervoerbewijs voor al het openbaar vervoer in de Stadsregio's Rotterdam en Amsterdam. In de overige delen van het land was in 2010 zowel de strippenkaart als de OV-chipkaart een geldig vervoerbewijs (duale fase). Op enkele plaatst en (waaronder de provincies Groningen, Drenthe en de treindiensten van Syntus en Connexion) was het in 2010 nog niet mogelijk om met de OV-chipkaart te reizen.

De verwachting van beleidsmakers is dat de invoering van de OV-chipkaart een positieve bijdrage zal leveren aan de sociale veiligheid, bijvoorbeeld doordat metrostations worden afgesloten met poortjes waardoor het zwartrijden wordt tegengegaan. Daarom zijn in deze Personeelsmonitor voor het eerst ook vragen gesteld over de OV-chipkaart. De uitkomsten daarvan bieden een goede indruk, maar wel moet worden opgemerkt dat de invloed van de OV-chipkaart op de sociale veiligheid slechts beperkt zichtbaar is omdat de chipkaart nog niet overal (volledig) is ingevoerd. Waar dit wel het geval is, zijn de eerste ervaringen positief. Zo geeft GVB bijvoorbeeld aan dat zij de indruk heeft dat het aantal geweldsincidenten in de metro flink is gedaald als gevolg van het afsluiten van de stations door middel van de OV-



---

chipkaartpoortjes. In algemene zin moet worden opgemerkt dat de cijfers in deze monitor een eerste indicatie zijn en het implementatieproces nog loopt.

---

### 3. Oordeel personeel sociale veiligheid

#### 3.1 Rapportcijfer voor sociale veiligheid gestegen

Het personeel beoordeelt de veiligheid (een mix van objectieve en subjectieve veiligheid) in en rond het openbaar vervoer in het jaar 2010 gemiddeld met een rapportcijfer van 6,5 (zie tabel 1). Dat is gelijk aan het oordeel in 2004 en 2005 en boven het gemiddelde over de jaren 2002-2008.

*Tabel 1 Gemiddeld rapportcijfer voor veiligheid, naar vervoerstechniek /functie 2002-2010*

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Bus	6,4	6,1	6,6	6,7	6,4	6,3	6,5
Tram	5,8	6,1	6,4	6,3	6,2	6,5	6,7
Metro	4,9	6,0	(5,7)	(6,1)	(5,6)	5,9	6,4
(Trein *)	(5,4)	(6,2)	(6,4)	(6,7)	(6,3)	(6,6)	(6,8)
Toezicht	5,6	6,2	6,3	6,3	6,3	6,4	6,4
Kaartverkoop**	-	-	-	-	-	-	(6,9)
overig***)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6,5	6,8
Totaal	6,2	6,1	6,5	6,5	6,3	6,3	6,5

*\*) Regionale trein; wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief*

*\*\*\*) Nieuwe categorie in 2010, wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief*

*\*\*\*\*) Dit jaar is van een beperkt aantal respondenten de functie helaas onbekend / valt niet in een van de andere categorieën.*

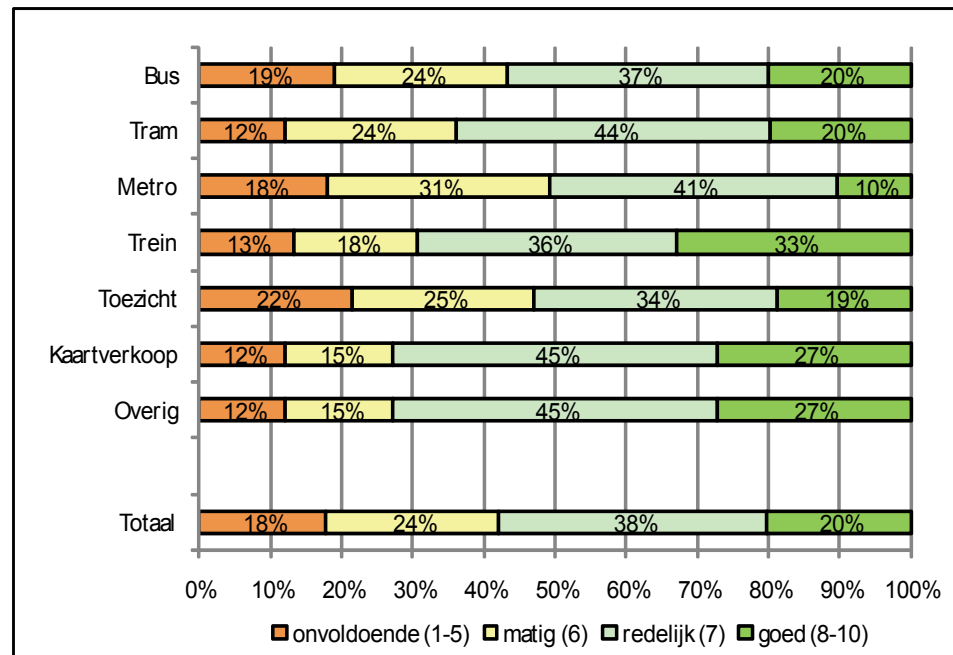
Het oordeel over de sociale veiligheid verschilt, net als in voorgaande jaren, naar vervoerstechniek en functie. Het buspersoneel beoordeelt de sociale veiligheid in 2010 met een 6,5. Dit is hoger dan in 2008 (6,3). Ook het trampersoneel is positiever in 2010 en geeft gemiddeld een 6,7. In 2008 was dit nog een 6,5. Het metro- en toezichthoudend personeel beoordeelt de sociale veiligheid traditioneel met een relatief laag rapportcijfer maar er is wel een duidelijke verbetering zichtbaar in vergelijking met het oordeel in 2008. Het toezichthoudend personeel is de enige categorie waarbij het oordeel van 2010, met een 6,4, gelijk is aan 2008. Dit jaar is voor het eerst ook het oordeel van medewerkers die zich bezighouden met kaartverkoop gemeten. Het oordeel komt uit op een 6,9 waarbij moet worden opgemerkt dat door de beperkte respons dit cijfer indicatief is. Ook dit jaar bleek het niet mogelijk om van alle respondenten vast te stellen tot welke functiegroep zij behoren. De antwoorden van deze respondenten (3% van de totale respons) zijn gewoon in de cijfers meegenomen, bij uitsplitsingen naar functie worden zij apart vermeld. Zij gaven gemiddeld een 6,8 voor de sociale veiligheid.

Omdat het OV-personeel (exclusief NS) voor bijna driekwart bestaat uit buschauffeurs stijgt het landelijk gemiddelde van een 6,3 (2008) naar een 6,5 (2010).

### Spreiding rond het gemiddelde

Er is ook in 2010 een flinke spreiding rond het gemiddelde rapportcijfer: de grootste groepen zitten rond het gemiddelde: 24% geeft als rapportcijfer een 6 en 38% geeft een 7. Daarnaast beoordeelt echter 18% de veiligheid met een onvoldoende (5 of lager), terwijl 20% de veiligheid juist met een 8 of hoger waardeert.

Figuur 1 Spreiding van de rapportcijfers voor veiligheid 2010



### 3.2 Personeel in G4 en Streekvervoer positiever dan in 2008

Het oordeel van het personeel van de stadsvervoerbedrijven in de vier grote steden (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht, zie Tabel 2) is met gemiddeld een 6,6 dit jaar positiever dan het oordeel van het OV-personeel in de rest van Nederland (6,5). Dat is voor de tweede keer. Tot en met 2006 was het beeld omgekeerd.

Voor alle functiegroepen geldt, dat het personeel van de vervoerbedrijven in de G4 in 2010 de veiligheid positiever beoordelen dan in 2008 en, ook positiever dan hun collega's in de rest van Nederland. Het OV-personeel in de rest van Nederland bestaat voor 91% uit buschauffeurs. Zij beoordelen de veiligheid in 2010 met een 6,5 en dat is positiever dan in 2008 (6,2). Ook het toezichthoudend personeel (6,1), het trampersoneel (6,4), en het treinpersoneel (6,8) in de rest van Nederland is dit jaar positiever dan in 2008.

*Tabel 2 Gemiddeld rapportcijfer voor veiligheid, naar functie, voor G4 en rest NL*

	Totaal			G4			Rest NL		
	2006	2008	2010	2006	2008	2010	2006	2008	2010
Bus	6,4	6,3	6,5	6,2	6,5	6,6	6,4	6,2	6,5
Tram*	6,2	6,5	6,7	6,2	6,5	6,7	5,8	6,1	6,4
Metro	5,6	5,9	6,4	5,6	5,9	6,4	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
(Trein**)	6,3	6,6	6,8	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6,3	6,6	6,8
Toezicht	6,3	6,4	6,4	6,3	6,5	6,6	6,4	6	6,1
Kaartverkoop	-	-	6,9	-	-	6,9	-	-	6,9
Onbekend	n.v.t.	6,5	6,8	n.v.t.	6,7	6,8	n.v.t.	5,9	6,8
Totaal	6,3	6,3	6,5	6,2	6,5	6,6	6,4	6,2	6,5

G4: GVB, HTM, RET, GVU;

Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), QBuzz, Syntus, Veolia

\*) Regionale tram (Sneltram Utrecht – Nieuwegein/IJsselstein); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

\*\*\*) Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

Het verschil tussen de G4 en de rest van Nederland is wel kleiner in vergelijking met 2008. Het personeel in de G4 geeft gemiddeld een 6,6 en in de rest van Nederland een 6,5. In 2008 was dit nog respectievelijk een 6,5 en een 6,2.

Het is mogelijk dat de media-aandacht, voor de maatregelen die onder andere door de Taskforce *Veiliger Openbaar Vervoer* en het programma in het kader van medewerkers met een publieke taak zijn ontwikkeld, op de cijfers in tabel 2 van invloed is geweest. Zoals betoogd in paragraaf 2.2 zal die invloed echter waarschijnlijk beperkt zijn.

---

## 4. Objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten

Chauffeurs, tram- en metrobestuurders, treinpersoneel, personeel bij de kaartverkoop en toezichhoudend personeel zijn 'frontliners', zij hebben vaak vele honderden klantcontacten per dag. Niet iedere klant is even vriendelijk, soms gedragen reizigers zich agressief of zelfs gewelddadig. De vervoerbedrijven nemen, bijvoorbeeld in opdracht van decentrale overheden, maatregelen om dergelijke incidenten zoveel mogelijk te voorkomen, ze niet te laten escaleren en om de gevolgen ervan te beperken. Daarvoor is het van belang om te weten wat de medewerkers meemaken, welke incidenten het meest voorkomen, waar en wanneer ze plaatsvinden en welke veranderingen daarin optreden. Voor de operationele aansturing kennen de vervoerbedrijven een eigen, veelal gedetailleerde, incidentregistratie. Ook de *Monitor sociale veiligheid* levert cijfers over het aantal incidenten, op basis van een enquête onder het personeel. Deze cijfers hebben als voordeel dat ze niet, zoals gegevens uit incidentregistraties, beïnvloed zijn door verschillen in de meldingsbereidheid en interpretatie (zie paragraaf 6.4).

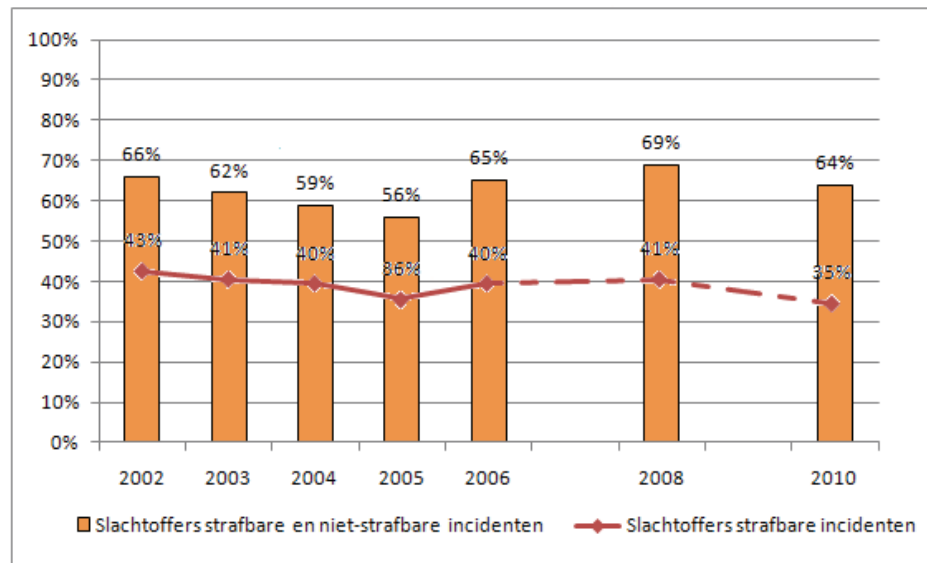
Dit hoofdstuk is gewijd aan de objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten waarvan het personeel in het jaar 2010 slachtoffer werd. Daarbij maken wij een onderscheid tussen strafbare incidenten (mishandeling, bedreiging en diefstal) en niet-strafbare incidenten (lastigvallen en treiteren/pesten), naar functie en naar tijdstip van de dag. Daarnaast komt aan de orde in hoeverre het personeel in 2010 ooggetuige was van agressie of diefstal waarvan een ander (personeel of reiziger) slachtoffer werd.

### 4.1 Percentage slachtoffers in 2010 gedaald

In 2010 is het percentage medewerkers dat één of meer incidenten heeft meegemaakt gedaald, dit geldt zowel voor strafbare incidenten als voor niet strafbare incidenten. In 2010 werd 35% (in 2008: 41%) van de medewerkers slachtoffer van één of meer strafbare incidenten (mishandeling, bedreiging, diefstal).

Het percentage medewerkers dat slachtoffer werd van één of meer van de strafbare en niet strafbare incidenten is eveneens gedaald: van 69% in 2008 naar 64% in 2010.

Figuur 2 Slachtofferschap van strafbare en niet strafbare incidenten 2002-2010



## 4.2 Minder incidenten

### Strafbare incidenten: mishandeling, bedreiging en diefstal

Onder mishandeling wordt in het kader van dit onderzoek verstaan: elke vorm van fysiek geweld tegen personeel, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht wordt. Van bedreiging is sprake wanneer gedreigd wordt om een medewerker aan te vallen of te mishandelen, zonder dat dit werkelijk plaatsvindt. Diefstal kan betrekking hebben op werkmateriaal (zoals geld of strippenkaarten) of op persoonlijke bezittingen.

Van de drie strafbare incidenten komt bedreiging veruit het meeste voor. In 2010 werd 31% van de medewerkers bedreigd (in 2008: 38%). Diefstal kwam in 2010 iets meer voor in vergelijking met 2008 (stijging van 6% naar 7%). Het percentage slachtoffers van mishandelingen daalde van 9% in 2008 naar 6% in 2010.

Tabel 3 Ontwikkeling slachtofferschap van strafbare incidenten 2002-2010

Soort incident	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Mishandeling	13%	9%	10%	9%	8%	9%	6%
Bedreiging	38%	37%	35%	31%	36%	38%	31%
Diefstal	7%	6%	6%	5%	6%	6%	7%

Bij strafbare incidenten is een aantal aanvullende vragen gesteld over het gebruik van een wapen of een ander voorwerp. In de meeste gevallen was daarvan geen sprake. Wanneer er sprake was van een bedreiging werd daarbij in 6% van de gevallen een wapen of een ander voorwerp gebruikt. In 2008 was dat 5%. Bij mishandeling was er in 11% van de gevallen sprake van het gebruik van een wapen of een ander voorwerp. Dat is iets hoger dan in 2008 toen in 10% van de gevallen daar sprake van was. In 8% van de gevallen van diefstal werd geweld gebruikt of met geweld gedreigd, ook dat is in vergelijking met 2008 hoger (5%).

---

Het personeel van de vervoerbedrijven maakt meer incidenten mee dan de gemiddelde Nederlander: volgens de *Integrale Veiligheidsmonitor Rijk 2010* (CBS, 2010) werd bijvoorbeeld 1% van de bevolking van 15 jaar en ouder slachtoffer van mishandeling en ruim 3% van bedreiging. Net als voor 'frontliners' in andere sectoren hangt dit samen met hun takenpakket en functie.

Volgens het onderzoek *Agressie en geweld. Onderzoek tegen agressie en geweld door externen tegen overheidswerknemers* (BZK 2010) blijkt dat verbale agressie (53%) meest voorkomende vorm van agressie en geweld door externen, maar ook intimidatie is door 36% van de werknemers genoemd. Het onderzoek is uitgevoerd onder werknemers bij het openbaar bestuur, Rechterlijke Macht, Onderwijs, politie en Defensie. Het onderzoek maakt het mogelijk om de uitkomsten van deze monitor is perspectief te plaatsen.

Uit dit onderzoek blijkt dat van al deze werknemers gemiddeld 50% slachtoffer is geweest van agressie en geweld. In 2008 was dit 49%. Van deze werknemers (met burgercontact) heeft 9% te maken gehad met lichamelijk geweld. Naast het persoonlijk slachtofferschap, kunnen werknemers ook getuige zijn van ongewenst gedrag. Dit geldt voor 57% van de werknemers met klantcontacten. Als we deze cijfers van de slachtoffers en de getuigen met elkaar combineren dan blijkt dat in totaal 69% van de werknemers ofwel als slachtoffer ofwel als getuige te maken heeft gehad met agressie of geweld. Bijna de helft van de werknemers (46%) is zowel slachtoffer als getuige geweest. Het onderzoek maakt bovendien duidelijk dat 40% van de werknemers slachtoffer is van meerdere typen agressie (verbaal, intimidatie etc.).

#### **Niet-strafbare incidenten: lastigvallen en treiteren/pesten**

Onder lastigvallen wordt in het kader van dit onderzoek verstaan: hinderlijk aanraken, aanspreken of kijken, zonder dat daarbij sprake is van (dreiging met) geweld. Treiteren en pesten is omschreven als: verbale agressie tegen het personeel, inclusief schelden, provocatie en spugen. Het aantal niet-strafbare incidenten is in 2010 weer gedaald. In 2010 werd 51% van de medewerkers één of meer keren lastiggevallen terwijl dat in 2008 nog 54% was. In de periode 2002-2005 was er sprake van een afname van het aantal niet-strafbare incidenten, in 2006 en 2008 was er echter sprake van een stijging. Ook het percentage medewerkers dat één of meerdere keren werd getreiterd of gepest nam in 2010 af, van 48% tot 38%.

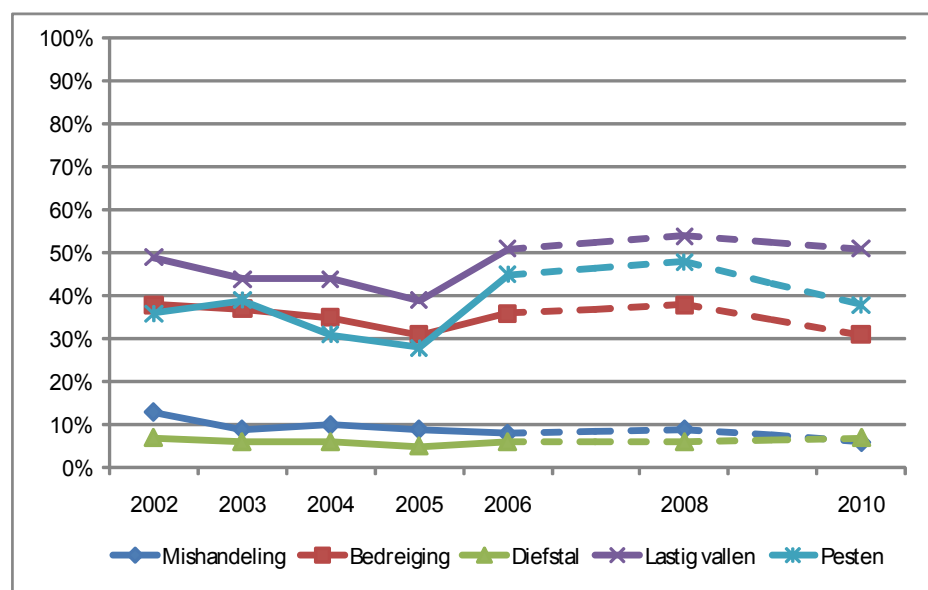
*Tabel 4 Ontwikkeling slachtofferschap van niet-strafbare incidenten 2002-2010*

Soort incident	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Lastig vallen	49%	44%	44%	39%	51%	54%	51%
Pesten	36%	39%	31%	28%	45%	48%	38%

#### **Ontwikkeling strafbare en niet-strafbare incidenten**

In figuur 3 is de ontwikkeling van de strafbare en niet-strafbare incidenten sinds 2002 grafisch weergegeven.

Figuur 3 Ontwikkeling slachtofferschap 2002-2010, naar soort incident.



#### Verschillen tussen G4 en rest NL

De problematiek is niet in het hele land gelijk. Enerzijds zijn er verschillen in de situatie (voor de G4 bijvoorbeeld: grootstedelijke problematiek, grotere reizigers aantallen), anderzijds zijn er verschillen in vervoerstechniek (alleen bus, of ook tram en metro) en daarmee samenhangend het instapregime en de praktische mogelijkheden voor toezicht en controle.

Dat is ook te zien in de cijfers: mishandeling en bedreiging komen in de vier grote steden meer voor dan in de rest van het land. Het verschil is in 2010 echter opnieuw afgenomen. Zowel in de G4 als in de rest van Nederland was er sprake van een afname van het aantal mishandelingen en bedreigingen. Voor alle soorten incidenten, op diefstal na, daalde het percentage slachtoffers in zowel de G4 als de rest van Nederland. Het aantal diefstallen nam in de G4 weliswaar af (van 7% naar 5%) maar steeg in de rest van Nederland van (6% naar 7%).

Tabel 5 Slachtofferschap van incidenten, naar soort incident, voor G4 en rest NL

Soort incident	Totaal			G4			Rest NL		
	2006	2008	2010	2006	2008	2010	2006	2008	2010
Mishandeling	8%	9%	6%	13%	11%	7%	6%	7%	5%
Bedreiging	36%	38%	31%	47%	44%	34%	31%	34%	30%
Diefstal	6%	6%	7%	8%	7%	5%	6%	6%	7%
Strafbare incidenten	40%	41%	35%	51%	47%	38%	35%	38%	34%
Lastig vallen	51%	54%	51%	60%	56%	50%	47%	53%	51%
Treiteren/pesten	45%	48%	38%	56%	53%	40%	39%	46%	38%
Niet-strafbare incidenten	59%	63%	58%	69%	66%	59%	54%	61%	57%
Strafbare en niet-strafbare incidenten	65%	69%	64%	75%	73%	66%	59%	66%	63%

G4: GVB, HTM, RET, GVU;

Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), QBuzz, Syntus, Veolia



In 2010 werd 35% van het OV personeel slachtoffer van een strafbaar incident. In 2008 was dit nog 41%. Deze daling is zowel in de G4 als in de rest van Nederland zichtbaar maar de daling in de G4 is sterker dan in de rest van Nederland. In 2010 werd 38% (in 2008: 47%) van de medewerkers in de vier grote steden slachtoffer van een strafbaar incident, voor de rest van Nederland is dat 34% (in 2008: 38%). Ook de niet-strafbare incidenten komen in de G4 nog steeds iets vaker voor dan in de rest van Nederland: 59% van de G4-medewerkers werd in 2010 slachtoffer van een niet-strafbaar incident (in 2008: 66%), in de rest van Nederland was dat 57% (in 2008: 61%). Landelijk is er een daling van 63% in 2008 naar 58% in 2010.

### Gemiddeld aantal incidenten (per slachtoffer)

Het percentage medewerkers dat slachtoffer werd van een bepaald incident zegt nog niet alles over de omvang van de problematiek. Een voorbeeld: ruim de helft van de medewerkers die werden bedreigd overkwam dat in 2010 vaker dan één keer. gemiddeld 4,4 keer (in 2008: 4,7). Het totale aantal incidenten is daardoor met name voor de incidenten bedreiging, lastigvallen en pesten groter dan het percentage slachtoffers doet vermoeden.

Tabel 6 Gemiddelde frequentie slachtofferschap, naar soort incident

Soort incident	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Mishandeling	1,6	1,9	2,0	2,2	1,8	1,6	1,3
Bedreiging	4,7	4,1	5,2	4,7	4,2	4,7	4,4
Diefstal	1,1	1,2	1,1	1,1	1,2	1,2	1,1
Lastig vallen	7,9	7,4	8,8	9,5	12,0	12,6	11,2
Pesten	6,4	5,7	10,3	10,7	8,8	10,8	10,2

Het gemiddelde aantal incidenten per slachtoffer is het hoogst voor de niet-strafbare incidenten: de respondenten die werden lastiggevallen overkwam dat in 2010 gemiddeld 11,2 maal (in 2008: 12,6 maal), voor treiteren/pesten ligt het gemiddelde aantal in 2010 op 10,2 (in 2008: 10,8). Voor de strafbare incidenten is de gemiddelde frequentie lager: 1,1 maal voor diefstal, 1,3 maal voor mishandeling en 4,4 maal voor bedreiging. Er is nauwelijks verschil in het aantal incidenten per slachtoffer tussen het personeel in de G4 en in de rest van het land. Voor de veel voorkomende incidenten bedreiging, lastig vallen en treiteren/pesten is er wel verschil: gemiddeld maakt een slachtoffer in de G4 dat twee keer zo vaak mee als het gemiddelde slachtoffer in de rest van Nederland. Een deel van het personeel maakte in 2010 helemaal geen incident mee: 36% (want 64% werd slachtoffer van één of meer incidenten). Een nadere analyse leert daarnaast, dat het aantal medewerkers dat meer dan één verschillende soort *strafbaar* incident meemaakte beperkt is: slechts 1% was slachtoffer van zowel mishandeling als bedreiging als diefstal, 6% van twee van de drie soorten incidenten en 28% van één van deze soorten incidenten (totaal 35%).

Als de ontwikkeling van deze gemiddelden van jaar op jaar gecombineerd wordt met de ontwikkeling in de slachtofferpercentages, dan kan er bij de ontwikkeling in de omvang van de problematiek een kanttekening worden geplaatst. In 2010 werden bijvoorbeeld minder medewerkers slachtoffer. Elk van hen maakte bovendien (gemiddeld) minder incidenten mee, de omvang van dit probleem is dus nog iets sterker gedaald dan het slachtofferpercentage doet vermoeden. Het aantal

slachtoffers van diefstal bleef in 2010 gelijk, het aantal incidenten per slachtoffer daalde iets.

### 4.3 Bus, tram en metro: minder incidenten, toezichthouders ongeveer gelijk.

Er is een duidelijk verband tussen de functie en het risico om slachtoffer te worden van een bepaalde incident.

#### **Strafbare incidenten**

Het toezichthoudend personeel loopt het grootste risico om slachtoffer te worden van een strafbaar incident. In 2010 overkwam dit 62% van de toezichthouders.

Ook het metropersoneel kende een relatief hoog percentage slachtoffers van een strafbaar incident, in 2006 steeg dat flink tot 63% maar in 2008 is het juist weer flink gedaald tot 51% In 2010 is er sprake van een nog verdere daling naar 45%. Hierbij moet worden aangetekend dat de cijfers voor het metropersoneel in de jaren 2004-2006, vanwege beperkte respons, minder betrouwbaar waren.

De grootste groep onder het OV personeel bestaat uit buschauffeurs. Ook bij deze groep is er sprake van een daling van het percentage slachtoffers van strafbare incidenten. In 2008 was dit nog 38% maar in 2010 daalde dit percentage naar 34%.

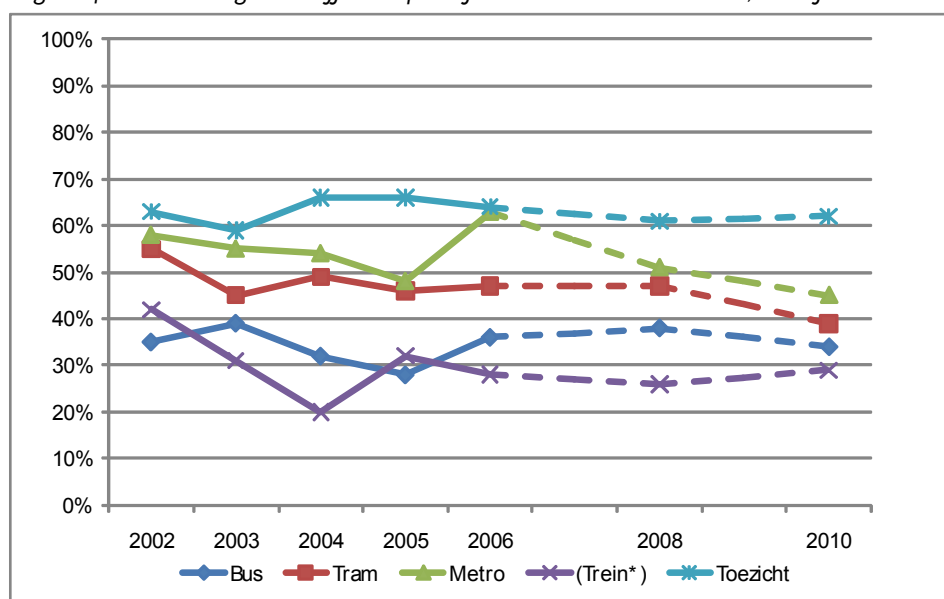
*Tabel 7 Ontwikkeling slachtofferschap van strafbare incidenten, naar functie*

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Bus	35%	39%	32%	28%	36%	38%	34%
Tram	55%	45%	49%	46%	47%	47%	39%
Metro	58%	55%	54%	48%	63%	51%	45%
(Trein*)	42%	31%	20%	32%	28%	26%	29%
Toezicht	63%	59%	66%	66%	64%	61%	62%
Kaartverkoop	-	-	-	-	-	-	27%
Onbekend	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	36%	29%
Totaal	43%	41%	40%	36%	40%	41%	35%

*\*) Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief*

In figuur 4 is de ontwikkeling van het percentage slachtoffers van strafbare incidenten naar functie sinds 2002 grafisch weergegeven.

Figuur 4 Ontwikkeling slachtofferschap strafbare incidenten 2002-2010, naar functie



De daling van het percentage slachtoffers van strafbare incidenten onder metropersoneel is toe te schrijven aan een daling van het aantal slachtoffers van mishandeling: van 51% in 2008 naar 45% in 2010 (zie Tabel 8). Daarnaast daalde voor bijna alle functies het percentage slachtoffers van alle drie de soorten incidenten.

Tabel 8 Slachtofferschap van strafbare incidenten, naar functie

	2008			2010		
	Mishandeling	Bedreiging	Diefstal	Mishandeling	Bedreiging	Diefstal
Bus	7%	35%	6%	5%	29%	7%
Tram	7%	41%	6%	5%	36%	4%
Metro	9%	51%	4%	6%	41%	2%
Trein*	5%	26%	2%	9%	28%	4%
Toezicht	22%	59%	8%	20%	56%	9%
Kaartverkoop	-	-	-	14%	19%	3%
Onbekend	14%	29%	11%	3%	24%	8%
Totaal	9%	38%	6%	6%	31%	7%

\*) Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

Bij de buschauffeurs daalde het aantal slachtoffers van bedreiging en van mishandeling. Ook bij trambestuurders zien we eenzelfde daling: zowel van mishandeling, bedreiging als diefstal werden minder trambestuurders slachtoffer.

#### Niet-strafbare incidenten

Het metropersoneel (70%) en de toezichthouders (70%) worden het meest slachtoffer van niet-strafbare incidenten. Afgezien van het treinpersoneel, waarvoor zoals gezegd de cijfers wegens de beperkte respons minder betrouwbaar zijn, worden de medewerkers van de kaartverkoop het minst slachtoffer van niet-strafbare incidenten. Zowel het totaalpercentage (50%) als de percentages voor lastigvallen

(39%) en treiteren/pesten (25%) afzonderlijk zijn, bij de medewerkers kaartverkoop lager dan het landelijke percentage.

*Tabel 9 Slachtofferschap van niet-straftbare incidenten, naar functie (2008 en 2010)*

	2008			2010		
	Lastig vallen	Treiteren/ Pesten	Totaal	Lastig vallen	Treiteren/ pesten	Totaal
Bus	53%	46%	61%	51%	38%	58%
Tram	57%	52%	68%	51%	42%	60%
Metro	73%	68%	80%	58%	54%	70%
Trein*	38%	37%	46%	46%	28%	47%
Toezicht	61%	60%	72%	63%	50%	70%
Kaartverkoop	-	-	-	39%	25%	50%
Onbekend	40%	35%	48%	50%	34%	56%
Totaal	54%	48%	63%	51%	38%	58%

*\*) Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief*

#### 4.4 Late avonduren blijken het minst veilig

Aan elke respondent die een bepaald strafbaar incident heeft meegemaakt is gevraagd op welk tijdstip dit (de laatste keer) plaatsvond. De verdeling over tijdvakken is vervolgens gecorrigeerd, door het percentage te delen door de duur van het tijdvak. Dat levert een indicator op voor het risico per tijdvak: het percentage incidenten per uur. De avonduren (na 19.00 uur) blijken ook in 2010 nog steeds het grootste risico in te houden: vroeg in de avond gemiddeld (per uur) 7,6% van alle incidenten en laat in de avond 9,9% (in 2008: 10%). In de ochtendspits en tijdens de daluren overdag vinden naar verhouding minder incidenten plaats (2,8% en 3,6%). De avondspits (16.00-19.00 uur) zit daar tussenin: gemiddeld (per uur) bijna 6% van alle incidenten.

*Tabel 10 Verdeling strafbare incidenten, naar tijdstip van de dag*

	Incid.	Tijdvak	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010	
Ochtendspits	06.30 09.00	7,0%	2,5uur	2,8%	3,2%	2,8%	2,7%	3,8%	3,1%	2,8%
Daluren	09.00 16.00	25,5%	7,0uur	4,6%	4,2%	4,4%	4,2%	3,7%	3,1%	3,6%
Avondspits	16.00 19.00	17,6%	3,0uur	6,7%	7,6%	6,3%	6,5%	6,1%	6,6%	5,9%
Vroeg in de avond	19.00 21.30	19,0%	2,5uur	9,2%	7,8%	8,4%	8,3%	8,5%	8,2%	7,6%
Laat in de avond	21.30 24.00	24,7%	2,5uur	6,0%	7,0%	6,8%	7,9%	8,3%	10,0%	9,9%
's Nachts	24.00 06.30	6,1%	6,5uur	0,6%	0,5%	0,8%	0,6%	0,6%	0,8%	0,9%

De verdeling over tijdvakken is voor de verschillende vervoerstechnieken in grote lijnen gelijk. Voor het metropersoneel (13%) en voor het toezichthoudend personeel (12%) is het percentage incidenten in de late avond groter dan het landelijk gemiddelde.

#### 4.5 Percentage ooggetuigen in 2010 weer gedaald

Behalve zelf slachtoffer zijn, kan het personeel ook ooggetuige zijn van agressie of diefstal gericht tegen een ander (een collega of een reiziger). In de jaren 2002-2005 daalde het percentage medewerkers dat ooggetuige was van agressie of diefstal. In 2006 steeg het juist: van 22% (in 2005) naar 28%. In 2008 steeg het percentage ooggetuigen van agressie of diefstal nog iets verder, naar 29%. In 2010 zien we weer een daling en komt het percentage uit op 26%.

Tabel 11 Ooggetuige<sup>1</sup> geweest van agressie of diefstal naar functie 2002-2010

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Bus	23%	22%	18%	14%	22%	21%	20%
Tram	52%	45%	41%	33%	46%	46%	39%
Metro	60%	44%	40%	38%	52%	53%	39%
Trein*	47%	26%	18%	20%	31%	39%	21%
Toezicht	68%	52%	61%	57%	58%	56%	56%
Onbekend	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	38%	28%
Kaartverkoop	-	-	-	-	-	-	33%
Totaal	35%	35%	27%	22%	28%	29%	26%

<sup>1</sup> Van personeel en reizigers

\* Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

Daarnaast is gevraagd of men in het afgelopen jaar met eigen ogen heeft gezien dat iemand bezig was om iets in of rond het openbaar vervoer te vernielen, bekladden of beschadigen. In 2010 is 32% (in 2008: 34%) van de medewerkers daar ooggetuige van geweest, gemiddeld 4,4 (in 2008: 3,7) keer.

Medewerkers in de G4 zijn in 2010 minder vaak ooggetuige geweest van agressie en diefstal dan medewerkers in de rest van het land. In 2008 was dat nog omgekeerd. Voor het met eigen ogen zien dat iemand bezig was om iets te vernielen of te bekladden geldt hetzelfde, maar het verschil is minder groot.

Tabel 12 Ooggetuige van agressie/diefstal en vandalisme, voor G4 en rest NL

Ooggetuige geweest van...	2010 totaal	2010 G4	2010 Rest NL
Agressie en diefstal <sup>1</sup>	36%	22%	26%
Vandalisme <sup>2</sup>	39%	30%	32%

G4: GVB, HTM, RET, GVV;

Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), Qbuzz, Syntus, Veolia

<sup>1</sup> Van personeel en reizigers

<sup>2</sup> Op heterdaad, niet (alleen) van de schade

#### 4.6 Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid

Het meest ernstige incident, mishandeling, komt gelukkig relatief weinig voor: 6% van de medewerkers werd hiermee gemiddeld 1,3 keer geconfronteerd waarmee de dalende trend die in 2006 is ingezet verder lijkt door te zetten. De inspanningen van de vervoerbedrijven, het personeel en de overheid lijken een positief effect te hebben. Zeker wanneer men een vergelijking maakt met andere beroepen die onder het

---

Veilige Publieke Taak programma vallen. Toch laten zeldzame incidenten zoals mishandeling zich niet altijd voorkomen. Het blijft dus van belang dat medewerkers zo goed mogelijk met geweld en agressie leren omgaan en dat het vervoerbedrijf blijft zorgen voor een goede opvang en nazorg. Ook voor de veel voorkomende vormen van (overwegend: verbale) agressie is dat zeker nuttig.

In de vorige Personeelsmonitor is aangegeven dat in de eerste maanden van 2009 er, naar aanleiding van diverse incidenten, in de media regelmatig is verondersteld dat er sprake zou zijn van verharding van de agressie. In de Personeelsmonitor van 2008 is aangegeven: “voor zover een verharding af te meten is aan het gebruik van wapens en geweld, wordt die veronderstelling niet door de cijfers bevestigd”. Het gebruik van een wapen bij mishandeling of bedreiging en van geweld bij diefstal is in 2008 juist afgenomen. In 2010 zien we echter een lichte stijging van het gebruik van wapens of andere voorwerpen (van 10% naar 11%) en ook bij diefstallen werd er vaker gebruik gemaakt of werd er bedreigd met geweld (een stijging van 5% naar 8%).

Het aantal niet-strafbare incidenten (lastig vallen en treiteren/pesten) is in 2010 afgenomen. Echter nog steeds wordt een meerderheid van het OV-personeel (51%) lastiggevallen tijdens het uitoefenen van hun beroep. Hierdoor blijft dit een belangrijk aandachtspunt voor de vervoerbedrijven tijdens (scholieren)voorlichting en campagnes. Dat een deel van de klanten zich dergelijk gedrag tegenover het personeel permitteert is een maatschappelijke ontwikkeling waaronder niet alleen het openbaar vervoer lijdt. Het is ook een probleem dat niet door de vervoerbedrijven alleen kan worden opgelost. Belangrijk voor de aanpak van dit soort problemen is het optimaliseren van het gedrag van het personeel, het vergroten van de weerbaarheid en het voorkomen van escalatie (bijvoorbeeld training in het omgaan met agressie). Dit sluit aan bij het eindrapport van de Taskforce *Veiliger Openbaar Vervoer* waarin wordt gepleit voor een campagne op het gebied van waarden en normen voor het gehele openbaar vervoer en het opleiden van buschauffeurs in het streekvervoer in gastheerschap en de-escalatie van agressie en geweld.

Het verminderen van het aantal aanleidingen voor agressie (onduidelijke zonering, niet werkende chipkaartapparatuur, kaartcontrole, aanspreken op gedrag, vertragingen) is wellicht nog mogelijk. Daarnaast kan een daderanalyse voor de belangrijkste probleemgroep(en) en een analyse van de voornaamste risicotijden/dagen en risicoritten/plaatsen mogelijk concrete aanknopingspunten opleveren voor gericht beleid. Het risico om slachtoffer te worden van een strafbaar incident is het grootst in de avonduren. In de late avonduren is het in 2010 nog steeds het minst veilig. Hierop kan het veiligheidsbeleid worden afgestemd.

In 2010 was er sprake van een afname van het aantal mishandelingen en bedreigingen. Het aantal incidenten bij de stadsvervoerders in de G4 ligt nog steeds hoger dan in de rest van het land. Wel is het verschil dit jaar wederom kleiner geworden. De intensivering van het veiligheidsbeleid buiten de G4 en de inrichting van de Taskforce *Veiliger Openbaar Vervoer* is dan ook niet zonder reden. De uitwisseling van informatie tussen de stadsvervoerders in de G4 en de vervoerders in de rest van het land is ook intensiever geworden. De situatie en de problematiek in de rest van het land is echter niet helemaal hetzelfde: het gaat overwegend om busvervoer en de buslijnen liggen verspreid over een veel groter gebied. Dat vraagt

---

om een eigen aanpak, bijvoorbeeld een gerichte uitbreiding van de inzet van toezichthouders ('s avonds laat, risicoritten en -haltes), met mobiele teams. En om het versterken en dus ondersteunen van de toezichtfunctie van de buschauffeurs. In het eindrapport van de Taskforce is komt dit ook als voorstel terug. Hierbij kan de inzet van camera's mogelijk een bijdrage leveren en ook dit wordt als maatregel (5.8 en 5.9) genoemd in het eindrapport van de Taskforce *Veiliger Openbaar Vervoer* waarin wordt gepleit voor het uitbreiden en verbeteren van cameratoezicht in het openbaar vervoer op probleemlijnen.

Diefstal is (hoewel het percentage veel lager ligt dan bij bijvoorbeeld bedreigingen) het enige incident dat in 2010 vaker voorkomt dan in 2008 (7% ten opzichte van 6%). In tegenstelling tot mishandeling en bedreiging daalt het aantal slachtoffers van diefstal niet. Wellicht dat de verdere invoering van de OV-chipkaart in 2011 het OV personeel minder kwetsbaar maakt omdat zij bijvoorbeeld met minder geld en waardepapieren (strippenkaarten) over straat hoeven. Het (verder) terugdringen van dit probleem vraagt voor een deel een ander soort maatregelen dan de geweldsdelicten. Een analyse van de plaats, het tijdstip en de toedracht (modus operandi: hoe ging de dief te werk?), bijvoorbeeld samen met enkele medewerkers, is er een verschil tussen gebieden met alleen de OV-chipkaart en gebieden zonder de OV-chipkaart kan bijvoorbeeld aanknopingspunten opleveren om het aantal gevallen van diefstal verder terug te dringen.

Vervoerbedrijven stellen hun medewerkers in de gelegenheid om aangifte te doen en kunnen hen daarbij ondersteunen. In bepaalde gevallen kan het bedrijf zelf ook juridische stappen tegen daders ondernemen, zoals aangifte, schadeclaim, vervoersverbod et cetera.

De meest voorkomende incidenten (bedreiging, lastigvallen en pesten) zijn incidenten zonder fysiek geweld en lichamelijk letsel. Maar daarmee zijn het nog geen 'onschuldige' incidenten: zij kunnen leiden tot frustratie, angst en stress. Dat maakt de vraag in hoeverre het personeel zich tijdens het werk onveilig voelt, waaraan hoofdstuk 5 gewijd is, des te belangrijker.

---

## 5. Subjectieve veiligheid: gevoel van onveiligheid

Subjectieve veiligheid is ook van invloed op de arbeidsomstandigheden. Naast de feitelijke incidenten die het personeel heeft meegemaakt kunnen bijvoorbeeld ook angst, frustraties en stress resulteren in een hoger ziekteverzuim en groter verloop onder het personeel. Daarom worden er naast de objectieve veiligheid ook vragen gesteld over de subjectieve veiligheid. Hierbij wordt onderzocht in hoeverre de medewerkers zich tijdens het werk onveilig voelen, op welke tijdstippen vooral en wat de voornaamste aanleidingen daarvoor zijn.

### 5.1 Personeel voelt zich weer wat veiliger tijdens het werk

Van het personeel geeft 55% aan zich veilig te voelen tijdens het werk. Dat is het hoogste percentage sinds 2002. Nog altijd voelt een (kleine) minderheid zich tijdens het werk (zeer) onveilig: 5%. Ook deze groep is sinds 2002 nog niet zo klein geweest waardoor we op basis van deze uitkomsten kunnen concluderen dat een grotere groep medewerkers zich veiliger is gaan voelen het afgelopen jaar. Van de medewerkers die zich wel eens onveilig voelen voelt 33% zich vooral onveilig in het voertuig, 26% voelt zich vooral onveilig op de halte of het busstation. Voor de grootste groep (41%) maakt de locatie echter geen verschil.

#### Verschillen tussen G4 en rest NL

De subjectieve veiligheid was in de vier grote steden tot 2006 lager dan in de rest van het land: sindsdien stijgt in de G4 het percentage medewerkers dat zich (zeer) veilig voelt, tot 53% in 2010. In 2008 daalde voor de rest van Nederland dat percentage juist (van 58% naar 47%), maar in 2010 is het weer gestegen: naar 55%. In de rest van Nederland voelen daardoor voor het eerst iets meer medewerkers zich (zeer) veilig dan in de G4. In de G4 voelden in 2010 meer medewerkers zich soms (on) veilig

Het aantal medewerkers dat zich (zeer) onveilig voelt daalde zowel in de G4 als in de rest van Nederland naar 5% en het aantal medewerkers dat zich soms veilig en soms onveilig voelt daalde in de rest van Nederland van 46% naar 39%.

Tabel 13 Subjectieve veiligheid, voor G4 en rest NL

veiligheidsgevoel	Totaal			G4			Rest NL		
	2006	2008	2010	2006	2008	2010	2006	2008	2010
(zeer) veilig	52%	47%	55%	43%	47%	53%	58%	47%	55%
Soms (on)veilig	41%	45%	40%	46%	44%	42%	37%	46%	39%
(zeer) onveilig	7%	8%	5%	11%	9%	5%	5%	7%	5%

G4: GVB, HTM, RET, GVU;

Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), QBuzz, Syntus, Veolia



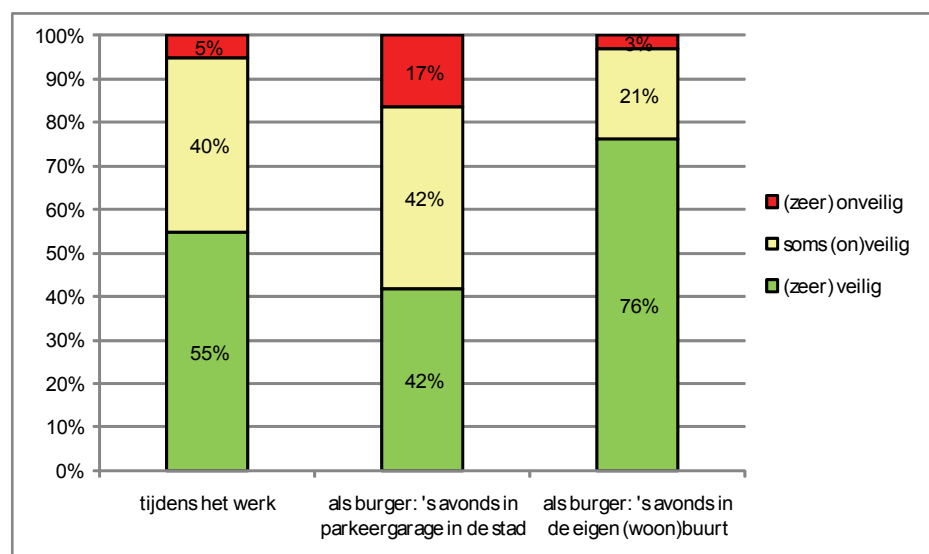
### Hoe onveilig is onveilig?

Om de mate waarin men zich (on)veilig voelt tijdens het werk enigszins in perspectief te kunnen plaatsen, hebben wij ook gevraagd in hoeverre men zich *als burger* onveilig voelt: enerzijds 's avonds in een parkeergarage in de stad en anderzijds 's avonds in de eigen (woon)buurt.

Tijdens het werk voelt men zich minder veilig dan 's avonds in de eigen (woon)buurt: daar voelt 76% zich veilig en tijdens het werk is dat 55%. Maar het gevoel van onveiligheid tijdens het werk is beperkt: 's avonds in een parkeergarage voelen meer mensen zich (zeer) onveilig (17% tegen 5%) en soms (on)veilig (42% tegen 40%) dan tijdens het werk. Overigens voelen de respondenten zich als burger in de eigen woonwijk en in een parkeergarage in 2010 ook veiliger dan in 2008.

Het gevoel van veiligheid van het OV-personeel in de eigen woonbuurt is iets minder groot dan het gevoel van veiligheid van alle inwoners ouder dan 15 jaar: volgens de *Integrale Veiligheidsmonitor Rijk 2010* (CBS, 2010) voelt 74% van de bevolking zich veilig en voelt 26% zich wel eens onveilig. Een klein deel daarvan, ongeveer 2% van de bevolking, voelt zich zeer onveilig. In de grote steden (en in Zuid-Limburg) voelen meer mensen zich wel eens onveilig dan in de rest van het land. Het aantal mensen dat zich onveilig voelt is volgens de *Integrale Veiligheidsmonitor Rijk 2010* de laatste jaren stabiel.

Figuur 5 veiligheidsgevoelens als burger algemeen



### Waardoor is de subjectieve veiligheid afgenomen of verbeterd?

Van alle medewerkers zegt 18% (in 2008: 27%) zich minder veilig te voelen dan in het voorgaande jaar, 5% (in 2008: 6%) zegt zich juist veiliger te voelen en voor 77% (in 2008: 67%) is het gevoel van veiligheid hetzelfde. De medewerkers die zich in 2010 onveiliger zijn gaan voelen geven daarbij als belangrijkste redenen:

- minder toezicht en controle (70%), minder (efficiënte) assistentie (44%) en minder communicatiemogelijkheden (27%);
- toename van criminaliteit en agressie (58%), meer randfiguren (52%) en meer zwart/grijsrijders (50%).

Deze percentages voor 2010 komen in grote lijnen overeen met die in 2008.

De (kleine) groep medewerkers die zich in 2010 juist veiliger is gaan voelen geeft daarvoor als belangrijkste redenen:

- meer toezicht en controle (40%) en meer beveiliging en/of veiligheidsvoorzieningen in het voertuig (43%) en op haltes/stations (18%);
- zelf toleranter geworden (22%), eigen ervaringen zijn dit jaar gunstiger (32%) en minder zwart/grijsrijders (31%).

Minder vaak genoemd werden: training(en) gevolgd hebben, meer/minder bevoegdheden gekregen hebben en andere veranderingen in eigen gedrag of houding.

### Verschillen tussen G4 en rest NL

In de rest van Nederland voelt een groter deel van het personeel 19% (in 2008: 31%) zich minder veilig dan vorig jaar dan in de G4 15% (2008: 19%). Zij wijten dit voor een deel aan dezelfde oorzaken als het personeel in de G4: toename van criminaliteit en agressie, meer randfiguren en meer zwart/grijsrijders. Meer dan het personeel in de G4 wijten de medewerkers in de rest van Nederland hun afgenomen gevoel van veiligheid aan minder toezicht en controle: 72% (voor G4: 63%).

## 5.2 Vooral laat in de avond voelt men zich onveilig

In 2010 voelde 31% (in 2008: 33%) van de medewerkers zich vooral laat in de avond (na 21.30 uur) onveilig. Vroeg in de avond voelde 10% zich onveilig en 's nachts 14%.

Tabel 14 Gevoel van onveiligheid, naar tijdstip van de dag

	Tijdvak	Voelt zich vooral dan onveilig *)
Overdag in de ochtendspits	(06.30 – 09.00u)	4%
Overdag in de daluren	(09.00 – 16.00u)	2%
Overdag in de avondspits	(16.00 – 19.00u)	4%
Vroeg in de avond	(19.00 – 21.30u)	10%
Laat in de avond	(21.30 – 24.00u)	31%
's Nachts	(24.00 – 06.30u)	14%
Maakt niet uit / bijna altijd		8%
Weet niet		4%

\* Meer antwoorden mogelijk.

Overdag voelde slechts een klein deel van de medewerkers zich onveilig. Bij al deze percentages moet ruwweg nog 8% van de medewerkers worden opgeteld, voor hen maakte het tijdstip niet uit.

Van de meeste medewerkers die zich wel eens onveilig voelen (totaal 45%) maakt de dag van de week niet uit (31% van alle medewerkers); 10% van alle medewerkers voelt zich vooral op zaterdag wel eens onveilig, 4% van alle medewerkers voelt zich vooral door de week wel eens onveilig.

### 5.3 Metropersoneel en toezichthouders voelen zich meest onveilig

Net als het aantal feitelijke incidenten verschilt ook de mate waarin men zich onveilig voelt per functie. Vooral het metropersoneel voelt zich minder veilig dan gemiddeld: 12% voelt zich (zeer) onveilig en 52% voelt zich soms (on)veilig. Het verschil met andere functiegroepen is het grootst in de avonduren (19.00-24.00 uur) en de nacht, zie tabel 17.

In iets mindere mate voelt ook het toezichthoudend personeel zich minder veilig dan gemiddeld: 8% voelt zich (zeer) onveilig en 51% voelt zich soms (on)veilig. Dit geldt het sterkst voor de avonduren, en er zijn iets meer toezichthouders (12%, tegen 8% gemiddeld) voor wie het tijdstip niet uitmaakt.

Tabel 15 Gevoel van veiligheid, naar functie 2010

	Bus	Tram	Metro	Trein*	Toezicht	Kaart- verkoop	Onbekend	Totaal
(zeer) veilig	55%	56%	36%	71%	41%	64%	62%	55%
Soms (on)veilig	40%	40%	52%	23%	51%	34%	35%	40%
(zeer) onveilig	5%	4%	12%	6%	8%	3%	3%	5%

\*) Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

Het bus- en trampersoneel voelt zich ongeveer even veilig als het landelijk gemiddelde. De buschauffeurs zijn daarmee terug op het niveau van 2006. Toen voelde 56% zich (zeer) veilig, in 2008 was dat gedaald tot 48% in 2010 is het weer gestegen tot 55%.

Tabel 16 Subjectieve veiligheid buschauffeurs, voor G4 en rest NL

	2008	2010	2008	2010	2008	2010
	G4	G4	Rest NL	Rest NL	Totaal	Totaal
(zeer) veilig	52%	55%	47%	55%	48%	55%
soms (on)veilig	41%	40%	46%	40%	45%	40%
(zeer) onveilig	7%	5%	7%	5%	7%	5%

G4: GVB, HTM, RET, GVVU;

Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), QBuzz, Syntus, Veolia

Er is in 2010 geen verschil meer tussen de veiligheidsgevoelens van buschauffeurs in de G4 en de rest NL. Vooral de scores voor het personeel in de Rest van NL is aanzienlijk verbeterd. In 2008 voelde 47% zich (zeer) veilig, in 2010 is dit percentage gestegen naar 55%. In Tabel 17 is het gevoel van veiligheid per functie uitgesplitst naar tijdvak.

Tabel 17 Gevoel van onveiligheid naar tijdstip van de dag, naar functie

	Bus	Tram	Metro	Trein	Toe- zicht	Kaart- verkoop	On- bekend	Totaal 2010
Overdag in de ochtendspits	4%	3%	6%	6%	7%	2%	5%	4%
Overdag in de daluren	2%	2%	2%	0%	4%	8%	1%	2%
Overdag in de avondspits	4%	5%	5%	6%	8%	4%	3%	4%
Vroeg in de avond	10%	10%	21%	5%	14%	1%	12%	10%
Laat in de avond	32%	31%	52%	27%	40%	16%	25%	31%
's Nachts	15%	14%	23%	19%	19%	8%	10%	14%
Maakt niet uit / bijna altijd	8%	8%	7%	0%	12%	8%	4%	8%
Weet niet	3%	4%	1%	5%	3%	8%	4%	4%

\*) Regionale trein; wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

#### 5.4 Oorzaken van subjectieve onveiligheid: vijf clusters

Om te onderzoeken welke omstandigheden en situaties het meest van invloed zijn op het gevoel van onveiligheid, is het personeel gevraagd om voor een reeks van mogelijke oorzaken van subjectieve onveiligheid aan te geven (a) hoe onveilig men zich hierdoor voelt en (b) hoe vaak die situaties in het werk voorkomen. De uitkomsten laten zich groeperen tot vijf clusters (zie ook Figuur 6):

- de incidenten in cluster A beïnvloeden het gevoel van veiligheid sterk en komen relatief vaak voor: verbale agressie/provocatie, verkeersagressie en hinderlijk gedrag/baldadigheid; de kern van het probleem is bij deze incidenten het (onaanvaardbare) gedrag van sommige reizigers en van andere verkeersdeelnemers;
- de incidenten in cluster B beïnvloeden het gevoel van veiligheid zeker zo sterk, maar komen minder vaak voor: bedreiging met (fysiek) geweld, vechtende passagiers/daadwerkelijk geweld, mishandeling/aanranding, beroving en brandstichting; het gaat hierbij om strafbare incidenten;
- de incidenten in cluster C beïnvloeden het gevoel van veiligheid minder sterk en komen (net als de incidenten in cluster B) minder vaak voor: drugsoverlast/gebruik verdoovende middelen, conflicten tussen passagiers en (overig) personeel, deuren van voertuig opentrappen, zakkenrollerij en diefstal, passagiers die lastiggevallen worden, onenigheid tussen passagiers onderling, misbruik noodrem en passagiers die roken in de bus; deze incidenten zijn te karakteriseren als kleinere, maar buitengewoon vervelende overtredingen van de regels;
- ook de incidenten in cluster D beïnvloeden het gevoel van veiligheid niet zo sterk, maar deze komen wel relatief vaak voor: graffiti, vernieling en vandalisme, zwartrijders en overtreding huisregels;
- de incidenten in cluster E tenslotte beïnvloeden het gevoel van veiligheid nauwelijks, maar komen erg vaak voor: passagiers die lawaai maken (walkman, mp3-speler e.d.), verontreiniging van voertuig en voeten op de bank; het gaat dus om lichtere incidenten, die voornamelijk ergernis opleveren (zowel voor de medewerkers als voor de andere reizigers).

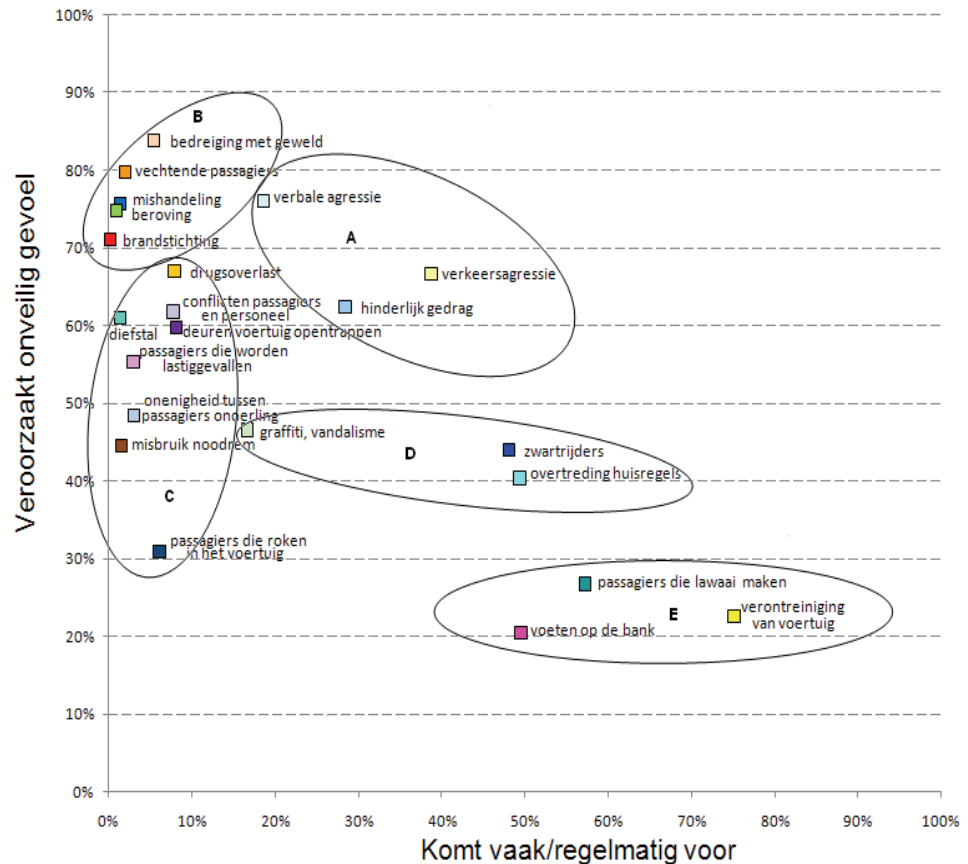
Tabel 18 Oorzaken van onveiligheid

Oorzaken van onveiligheid	Veroorzaakt gevoel van onveiligheid	Komt vaak/regelmatig voor	Cluster
Bedreiging met (fysiek) geweld	84%	5%	B
Vechtende passagiers / daadwerkelijk geweld	80%	2%	B
Verbale agressie / provocatie	76%	19%	A
Mishandeling / aanranding	76%	1%	B
Beroving	75%	1%	B
Brandstichting	71%	0%	B
Verkeersagressie	67%	39%	A
Drugsoverlast / gebruik verdovende middelen	67%	8%	C
Hinderlijk gedrag / baldadigheid	62%	28%	A
Conflicten tussen passagier(s) en (overig) personeel	62%	8%	C
Zakkenrollerij / diefstal	61%	1%	C
Deuren van voertuig opentrappen	60%	8%	C
Passagiers die worden lastiggevallen	55%	3%	C
graffiti, vernieling, vandalisme	48%	17%	D
Onenigheid tussen passagiers onderling	47%	3%	C
Zwartrijders	45%	48%	D
Misbruik noodrem	44%	1%	C
Overtreding huisregels	40%	49%	D
Passagiers die lawaai maken (walkman, mp3 ed.)	31%	57%	E
Passagiers die roken in de bus	27%	6%	C
Verontreiniging van voertuig	23%	75%	E
Met de voeten op de bank	20%	50%	E

Vergelijking met de uitkomsten in 2008 leert, dat de mate waarin elk van deze situaties leidt tot een gevoel van onveiligheid over de hele linie iets is toegenomen. Bedreiging met fysiek geweld bijvoorbeeld, veroorzaakte in 2008 voor 70% van de respondenten een gevoel van onveiligheid, in 2010 geldt dat voor 84% van de respondenten. Voor vrijwel alle incidenten geldt ongeveer hetzelfde. Dit is een belangrijk aandachtspunt bij het maken van beleid; op basis van deze cijfers blijkt dat er een afname is van het aantal incidenten. Desondanks is er wel sprake van een groter gevoel van onveiligheid.

Daarnaast valt op, dat de mate waarin deze incidenten vóórkomen voor de meeste incidenten *niet* of nauwelijks veranderd is. Geen enkel incident kwam volgens het personeel in 2010 vaker voor dan in 2008.

Figuur 6: Oorzaken van onveiligheid



## 5.5 Veel slachtoffers van incidenten voelen zich onveilig

Het meemaken van een incident laat medewerkers niet onberoerd: van de slachtoffers van incidenten voelt een veel groter deel zich onveilig dan van de medewerkers die (in het afgelopen jaar) geen incident meemaakten.

Van de medewerkers die in 2010 slachtoffer werden van één of meer strafbare incidenten voelt slechts 29% zich (zeer) veilig. Van de medewerkers die in 2010 *geen* strafbaar incident meemaakten (65% van alle medewerkers) voelt 69% zich (zeer) veilig.

Van de slachtoffers van mishandeling (6% van alle medewerkers) voelt 24% zich (zeer) onveilig en 59% voelt zich soms (on)veilig. De invloed van de andere incidenten is minder sterk: van de medewerkers die in 2010 werden bedreigd (31% van alle medewerkers) voelt 12% zich bijvoorbeeld (zeer) onveilig en 61% voelt zich soms (on)veilig.

Tabel 19 Gevoel van onveiligheid van slachtoffers van incidenten (2010)

Soort incident	Omvang groep (%)	Gevoel van veiligheid		
		(zeer) veilig	soms (on)veilig	(zeer) onveilig
Landelijk gemiddelde	100%	55%	40%	5%
Slachtoffer strafbaar incident	35%	29%	59%	12%
Geen slachtoffer strafbaar incident	65%	69%	29%	2%
<i>Slachtoffers van:</i>				
mishandeling	6%	17%	59%	24%
bedreiging	31%	26%	61%	12%
diefstal	7%	37%	51%	14%
lastig vallen	51%	40%	53%	8%
pesten	38%	33%	58%	9%

Overigens voelen ook slachtoffers van *niet*-strafbare incidenten (lastigvallen, treiteren/pesten) zich onveiliger. Het verschil is minder sterk dan bij de strafbare incidenten, maar toch voelt bijvoorbeeld 9% van de slachtoffers van pesten zich (zeer) onveilig en 58% voelt zich soms (on)veilig.

De relatief kleine groep medewerkers (5%) die zich onveilig of zeer onveilig voelt tijdens het werk bestaat vrijwel volledig uit medewerkers die in 2010 één of meer (strafbare of niet strafbare) incidenten hebben meegemaakt. Maar niet alle medewerkers die in 2010 slachtoffer werden van één of meer incidenten voelen zich onveilig, een deel voelt zich zelfs (zeer) veilig: dat deel loopt uiteen van 37% (slachtoffers van diefstal) tot 17% (slachtoffers van mishandeling).

De mate waarin het meemaken van een incident leidt tot gevoelens van onveiligheid verschilt niet tussen het personeel in de G4 en in de rest van het land. Het percentage slachtoffers van strafbare incidenten dat zich (zeer) onveilig voelt is voor personeel in de G4 10% en in de rest van het land 12%. In beide gebieden voelt 29% van de slachtoffers van een strafbaar incident zich (zeer) veilig. Ook het veiligheidsgevoel van de slachtoffers van niet-strafbare incidenten verschilt niet tussen het personeel in de G4 en de rest van het land: in beide groepen voelt 7% zich (zeer) onveilig en 40% (zeer) veilig. In de rest van het land gaat het overwegend om toezichthouders, in de G4 is het vooral het metropersoneel dat zich (zeer) onveilig voelt.

## 5.6 Invloed OV-chipkaart op oordeel subjectieve veiligheid

Nu de OV-chipkaart op steeds meer plekken is ingevoerd zijn in deze monitor voor het eerst vragen gesteld over de gevolgen van de OV-chipkaart voor de veiligheid van het personeel. Hoewel de OV-chipkaart in 2010 nog niet volledig was ingevoerd geven de cijfers wel een eerste indicatie van de invloed van de invoering van de OV-chipkaart op de subjectieve veiligheid van het personeel.

Tabel 20 Mogelijkheid gebruik OV-chipkaart voor G4 en rest NL

	2010	2010	2010
	totaal	G4	Rest NL
OV-chipkaart is enig betaalmiddel	25%	66%	9%
Reizigers kunnen kiezen tussen OV-chipkaart, strippenkaart of een ander vervoersbewijs	68%	33%	82%
Reizen met OV-chipkaart is nog niet mogelijk	7%	2%	9%

G4: GVB, HTM, RET, GVU; Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), QBuzz, Syntus, Veolia

Van alle medewerkers zegt 20% zich door de invoering van de OV-chipkaart veiliger te voelen. 10% zegt zich juist onveiliger te voelen door de OV-chipkaart terwijl voor 69% van het personeel er geen verschil is. Vooral bus- en metropersoneel voelt zich door de invoering van de OV-chipkaart veiliger: van de buschauffeurs voelt 22% voelt zich (veel) veiliger, bij het metropersoneel is dat 19%.

Tabel 21 Invloed van invoering OV-chipkaart op het gevoel van (on)veiligheid voor G4 en rest NL, naar functie

	(veel) veiliger			hetzelfde			(veel) onveiliger		
	totaal	G4	Rest NL	totaal	G4	Rest NL	totaal	G4	Rest NL
Bus	22%	24%	22%	68%	64%	69%	10%	12%	10%
Tram	11%	12%	0%	78%	78%	100%	10%	11%	0%
Metro	19%	19%	n.v.t.	66%	66%	n.v.t.	15%	15%	n.v.t.
(Trein*)	9%	n.v.t.	9%	88%	n.v.t.	88%	3%	n.v.t.	3%
Toezicht	15%	13%	20%	75%	77%	70%	11%	11%	10%
Kaartverkoop	10%	13%	7%	74%	75%	73%	16%	19%	20%
Onbekend	19%	16%	22%	72%	70%	73%	9%	14%	5%
Totaal	20%	17%	22%	69%	71%	69%	10%	12%	10%

G4: GVB, HTM, RET, GVU;

Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), QBuzz, Syntus, Veolia

\*) Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

In gebieden waar de OV-chipkaart het enige betaalmiddel is, is het oordeel van het personeel over de invloed van de OV-chipkaart op de subjectieve veiligheid uitgesprokener (tabel 22). Van hen geeft 24% aan dat de OV-chipkaart een positieve uitwerking heeft op de subjectieve veiligheid (totaal: 21%) en 11% geeft aan zich onveiliger te voelen (totaal: 9%).

Tabel 22 Invloed van invoering OV-chipkaart op het gevoel van (on)veiligheid

Betaalmiddel	Alleen OV-chip	Beiden	Totaal
Hetzelfde	64%	72%	69%
Veel veiliger	5%	3%	4%
Veiliger	19%	16%	17%
Onveiliger	11%	9%	9%
Veel onveiliger	1%	1%	1%



---

### Waardoor is de subjectieve veiligheid afgenomen of verbeterd?

Medewerkers die zich door de invoering van de OV-chipkaart veiliger zijn gaan voelen geven als belangrijkste redenen:

- Minder conflicten met reizigers (55%);
- Minder contant geld aanwezig (54%);
- Minder zwart/grijsrijders (44%);
- Meer duidelijkheid over tarieven (28%).

De groep medewerkers die zich juist onveiliger is gaan voelen geeft daarvoor als belangrijkste redenen:

- Meer conflicten met reizigers (72%);
- Minder duidelijkheid bij reizigers over tarieven (53%);
- Meer zwart/grijsrijders (44%);
- Minder toezicht en controle (36%);
- Minder kaartcontrole (35%).

Minder vaak genoemd werden een toe- of afname van het aantal randfiguren en verandering in criminaliteit.

*Tabel 23 Oorzaken van (on)veiligheid door OV-chipkaart\**

	Oorzaak veiliger gevoel	Oorzaak onveiliger gevoel
meer/minder conflicten met reizigers	55%	72%
minder contant geld aanwezig	54%	10%
minder/meer zwart/grijsrijders	44%	44%
meer/minder duidelijkheid bij reizigers over tarieven	28%	53%
meer/minder kaartcontrole	22%	35%
minder/meer randfiguren	18%	12%
meer/minder toezicht en controle	11%	36%
afname/toename criminaliteit en agressie	11%	26%
anders, namelijk	5%	20%

\* Meer antwoorden mogelijk

### Verschillen tussen G4 en rest NL

In de rest van Nederland voelt een groter deel van het personeel (22%) zich veiliger door invoering van de OV-chipkaart dan in de G4 (17%). Zij schrijven dit voor een deel toe aan dezelfde oorzaken als het personeel in de G4: minder conflicten met reizigers en minder zwart/grijsrijders. Meer dan het personeel in de G4 wijten de medewerkers in de rest van Nederland hun toegenomen gevoel van veiligheid aan het feit dat door de invoering van de OV-chipkaart de hoeveelheid contant geld is afgenomen: 65% (voor G4: 22%).

Het deel van het personeel dat zich juist onveiliger voelt door invoering van de OV-chipkaart is in de rest van Nederland en in de G4 ongeveer even groot (10% rest van Nederland, 12% in de G4). In beide groepen is een groter aantal conflicten met reizigers de belangrijkste oorzaak. Meer dan het personeel in de vier grote steden wijten de medewerkers in de rest van Nederland hun toegenomen gevoel van

---

onveiligheid aan de onduidelijkheid over tarieven door de invoering van de OV-chipkaart: 59%. In de G4 waar in de stadsregio's Amsterdam en Rotterdam de OV-chipkaart het enige betaalmiddel is ligt dat percentage lager: 42%.

## 5.7 Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid

In hoofdstuk 4 bleek dat in 2010 het aantal incidenten tegen het personeel is afgenomen. In 2010 is het gevoel van onveiligheid ook afgenomen: in 2008 voelde 47% zich (zeer) veilig tijdens het werk en voelde 5% zich (zeer) onveilig, in 2010 voelen meer medewerkers zich (zeer) veilig: 55%, en 5% voelt zich (zeer) onveilig.

Ook het aantal medewerkers dat zich soms (on)veilig voelt nam af: van 45% in 2008 tot 40% in 2010. Hoewel dit goed nieuws is kan men de vraag stellen of dit een specifiek gevolg is van de inspanningen van de vervoerbedrijven. Ook buiten het werk, als burger in de eigen woonwijk en in een parkeergarage voelen de respondenten zich in 2010 ook veiliger dan in 2008.

De samenhang tussen het aantal incidenten en gevoelens van onveiligheid blijkt ook uit andere cijfers: toezichthouders en metropersoneel maken meer incidenten mee dan bijvoorbeeld buschauffeurs, en een groter deel van hen voelt zich (zeer) onveilig. Maar eenduidig is dat verband niet: ook het trampersoneel maakt meer incidenten mee dan buschauffeurs, maar zij voelen zich niet minder veilig.

Het gevoel van onveiligheid naar tijdstip varieert voor een deel ook parallel aan het aantal incidenten: in de vroege en late avond voelt het personeel zich minder veilig en in die tijdvakken vinden naar verhouding meer incidenten plaats. Maar het personeel voelt zich tijdens de avondspits niet erg onveilig, terwijl dan ook relatief veel incidenten voorkomen. Op basis van deze constatering kan door de vervoerbedrijven worden overwogen om op die tijdstippen extra te investeren in het veiligheidsbeleid.

In de nacht gebeurt relatief weinig, maar dan voelen toch meer medewerkers zich onveilig dan overdag. Deze analyse maakt een gerichte inzet van middelen voor sociale veiligheid mogelijk.

Er is geen verschil tussen de G4 en de rest van Nederland wanneer het gaat om de subjectieve veiligheid bij buschauffeurs. Vooral buiten de G4 is dit verbeterd van 47% in 2008 naar 55% in 2010.

Welke incidenten en situaties beïnvloeden het gevoel van onveiligheid het sterkst? Enerzijds enkele vormen van onacceptabel en agressief gedrag die relatief vaak voorkomen: verbale agressie/provocatie, verkeersagressie (hoewel dit deels buiten de verantwoordelijkheid van het vervoerbedrijf ligt) en hinderlijk gedrag/baldadigheid. Anderzijds ernstige strafbare incidenten, die weliswaar minder vaak voorkomen maar die dan wel sterke gevoelens van onveiligheid kunnen oproepen: bedreiging met (fysiek) geweld, vechtende passagiers, mishandeling/aanranding, beroving en brandstichting.

---

Het duidelijkst blijkt de samenhang uit het verschil in subjectieve veiligheid tussen slachtoffers en niet-slachtoffers. Veel slachtoffers van mishandeling voelen zich onveilig tijdens hun werk, in iets mindere mate geldt dat ook voor medewerkers die bestolen of bedreigd zijn. Veel slachtoffers van lastigvallen en van treiteren en pesten voelen zich soms (on)veilig. Bij het maken van beleid is terugdringen van het aantal incidenten een goed uitgangspunt.

De eerste resultaten met betrekking tot de invoering van de OV-chipkaart in relatie tot de gevoelens van veiligheid zijn positief. Vooral bus- en metropersoneel voelt zich door de invoering van de OV chipkaart veiliger dan gemiddeld. Reden hiervoor is volgens het personeel een afname van het aantal conflicten met reizigers en de het feit dat er minder contant geld aanwezig is. Dit laatste is met name van toepassing op de buschauffeurs buiten de G4. Dit komt ook overeen met de theorie van Clarke en Eck die onder andere aangeven de opbrengst zo klein mogelijk te maken (zie hoofdstuk 2.1).

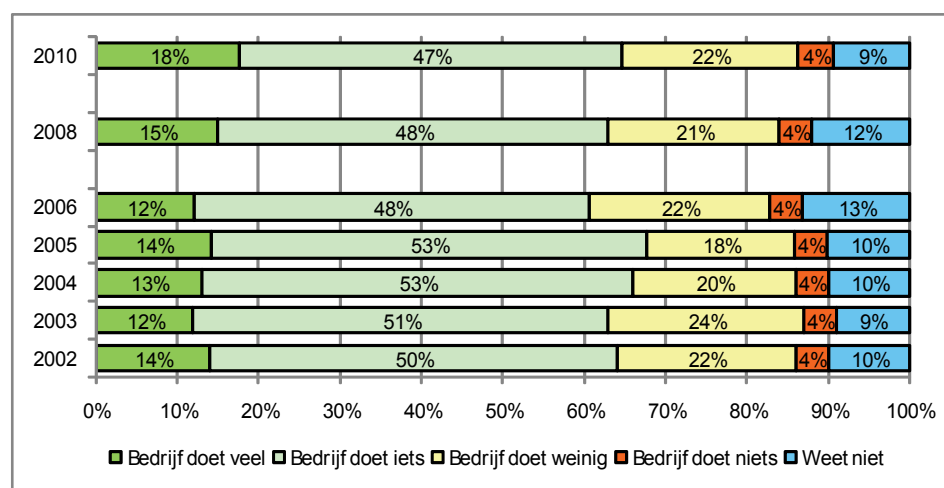
---

## 6. Oordeel van personeel over veiligheidsbeleid

### 6.1 Personeel iets tevredener over veiligheidsbeleid

Het personeel is over het veiligheidsbeleid dit jaar iets positiever. Voor het jaar 2010 is 18% (in 2008 was dit 15%) van het personeel van mening dat het eigen vervoerbedrijf hard werkt aan het verbeteren van de sociale veiligheid. Sinds 2006 is er sprake van een voorzichtige stijging. Toen was 12% van de respondenten positief. Een klein deel van het personeel (4%) is van mening dat het vervoersbedrijf niets doet om de sociale veiligheid te verbeteren. Dit percentage is al sinds 2002 gelijk. Volgens 22% doet het bedrijf weinig en 9% weet het niet.

*Figuur 7 Oordeel van personeel over veiligheidsbeleid bedrijf 2002-2010*



De inspanningen van het bedrijf om de sociale veiligheid van het personeel te vergroten waarden de medewerkers gemiddeld met een 6,2. Dat is de hoogste score sinds 2002. Wanneer we kijken naar de verschillende functies afzonderlijk dan zien we wel wat verschillen. Het metropersoneel, dat de voorgaande jaren steeds een relatief laag rapportcijfer gaf, geeft in 2010 gemiddeld een 6,4 ruim boven het landelijk gemiddelde.

Tabel 24 Gemiddeld rapportcijfer voor inspanningen bedrijf, naar functie

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Bus	5,8	5,8	5,9	6,0	5,9	5,8	6,1
Tram	5,4	6,3	6,3	6,2	6,1	6,4	6,5
Metro	4,9	5,7	5,6	5,7	5,5	5,7	6,4
Trein*	-	6,0	5,9	5,9	5,8	6,3	6,0
Toezicht	6,0	6,4	6,2	6,2	6,1	6,3	6,1
Kaartverkoop*	-	-	-	-	-	-	6,5
Onbekend	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6,7	6,4
Totaal	5,7	5,9	6,1	6,0	6,0	6,0	6,2

\*) Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

Het personeel in de G4 is duidelijk positiever over het veiligheidsbeleid van hun bedrijf dan het personeel van de bedrijven in de rest van het land. Gemiddeld geeft het personeel in de G4 een 6,5, iets hoger dan in 2008 toen zij een 6,4 gaven. Het personeel in de rest van het land geeft gemiddeld een 6,0 tegen een 5,7 in 2008. Wanneer we de cijfers uitsplitsen naar functie valt op dat met name onder het toezichthoudend personeel er grote verschillen zijn. De toezichthouders van de vervoerbedrijven in de G4 geven gemiddeld een 6,4 terwijl hun collega's in de rest van Nederland gemiddeld een 5,5 geven.

## 6.2 Personeel ziet het meest in meer toezicht en controle

De respondenten is gevraagd wat het vervoerbedrijf vooral anders of extra zou moeten doen en hiervoor een Top 3 samen te stellen. Meer en/of beter toezicht en controle wordt veruit het meeste genoemd: door 73% van alle medewerkers (in 2008: 61%). Ook enkele andere maatregelen op het gebied van toezicht en handhaving scoren in 2010 hoog: het (effectiever) bestrijden van zwart- en grijsrijden wordt door 46% van de respondenten genoemd (in 2008: 37%), het vergroten/verbeteren van (efficiënte) assistentieverlening wordt door 31% genoemd (in 2008: 35%) en het verbeteren van de communicatiemogelijkheden met de verkeersleiding wordt door 31% naar voren gebracht (in 2008 was dit 32%).

Daarnaast wordt belang gehecht aan technische veiligheidsvoorzieningen in het voertuig 29% (in 2008: 30%) en op haltes en stations 23% (in 2008: 22%). Bij het laatste kan bijvoorbeeld gedacht worden aan service- en alarmzuilen of chipkaartpoortjes. In de sfeer van handhaven wordt het (effectiever) weren van randfiguren door een kwart van de respondenten genoemd 25%. In 2008 was dit 24%.

De maatregelen die gericht zijn op het personeel zelf komen onderaan de ranglijst: gedrag of houding van het personeel verbeteren wordt door 19% genoemd. Dit was in 2008 14%. Het vergroten van de bevoegdheden 13% en de eigen vaardigheden vergroten door bijvoorbeeld training 12% worden nog minder vaak genoemd. De percentages zijn ongeveer gelijk aan 2008 toen beide categorieën 13% scoorden. In tabel 24 is een overzicht opgenomen.

De verschillen tussen de voorkeuren in de G4 en in de rest van het land zijn beperkt.

Een groter deel van het personeel in de G4 noemt het effectiever bestrijden van zwart/grijsrijden 50%, het weren van randfiguren 35% en het vergroten van de bevoegdheden 19% als belangrijke maatregel. Van het personeel in de rest van het land noemt een groter deel 76% het verbeteren van toezicht en controle. Daarnaast noemt een iets groter deel het verbeteren van de communicatiemogelijkheden 33%.

Tabel 25 Belangrijke maatregelen, volgens het personeel

Belangrijke maatregelen		2006*	2008*	2010*
1.	Toezicht en controle vergroten/verbeteren	64%	61%	73%
2.	(effectiever) bestrijden van zwart- en grijsrijden	41%	37%	46%
3.	(efficiënte) assistentie vergroten/verbeteren	35%	35%	31%
4.	Communicatiemogelijkheden vergroten/verbeteren	39%	32%	31%
5.	Beveiliging/veiligheidsvoorzieningen in het voertuig	36%	30%	29%
6.	(effectiever) weren van randfiguren	28%	24%	25%
7.	Beveiliging/veiligheidsvoorzieningen op haltes/stations	27%	22%	23%
8.	Gedrag of houding personeel verbeteren	19%	14%	19%
9./10.	Mijn vaardigheden vergroten/verbeteren (bijv. training)	19%	13%	12%
	mijn bevoegdheden vergroten/verbeteren	19%	13%	13%

\*) Genoemd door (percentage), ongeacht rangorde.

Deze uitkomsten zijn in overeenstemming met het laatste onderdeel van paragraaf 5.1: zowel medewerkers die zich minder veilig zijn gaan voelen als medewerkers die zich veiliger zijn gaan voelen noemen daarvoor als redenen vooral toezicht en controle, assistentieverlening, communicatie, veiligheidsvoorzieningen, het bestrijden van zwartrijden en het weren van randfiguren.

Ook uit de antwoorden op de open vragen naar het veiligheidsbeleid en in de opmerkingen die respondenten aan het einde van de vragenlijst konden maken komt een vergelijkbaar beeld. Veel respondenten vinden dat er meer toezicht en controle moet komen, dat controleurs bovendien meer zichtbaar moeten zijn voor zowel het personeel als de reizigers en dat de toezichthouders doelgerichter ingezet moeten worden. Ook worden suggesties gedaan voor technische voorzieningen, zoals een gesloten cabine of afscheidingswand. Camera's en meldknop hebben een belangrijke functie: verschillende respondenten klagen dat deze niet altijd goed blijken te functioneren. Ook wordt de verwarring en onduidelijkheid over de kaartverkoop en het feit dat er verschillende kaartsoorten in omloop zijn als aandachtspunt genoemd. Dit kan wellicht met de overgang naar de OV-chipkaart worden ondervangen. Het zwartrijden wordt door met name buschauffeurs bijvoorbeeld genoemd als een punt dat beter onder controle is sinds de invoering van de OV-chipkaart.

De antwoorden maken ook duidelijk dat de respondenten te maken hebben met een mondiger publiek – volgens sommigen zelfs 'asociaal'. Het publiek moet volgens hen worden opgevoed. Jongeren moeten bijvoorbeeld worden aangepakt door hun ouders en de pakkans voor passagiers die zich misdragen moet in de optiek van de respondenten veel groter gemaakt worden. Maar er wordt ook voorgesteld om het personeel beter te trainen in het omgaan met passagiers in algemene zin en met agressie in het bijzonder.

Ten slotte wijzen veel respondenten op de werkdruk, de slechte roosters en de krappe dienstregelingen. Dat heeft zijn weerslag op de medewerkers, maar levert ook onnodig veel frustratie op bij klanten en een deel daarvan reageert dit vervolgens af op het personeel.

Ook de kaartverkoop is vaak aanleiding voor problemen: verlopen abonnementen en onduidelijkheid over kaartjes en tarieven zijn regelmatig aanleiding voor problemen. Daarnaast is er in 2010 op veel plekken sprake geweest van een duale fase waarbij reizigers zowel met een OV-chipkaart als met papieren kaartjes kon reizen. Dit maakte het er voor het personeel niet altijd overzichtelijker op en ook de technische problemen met de apparatuur en de onduidelijkheid over het wel of niet afschaffen van de strippenkaart zorgen voor onduidelijkheid bij de respondenten. De respondenten geven daarnaast aan dat zij nog steeds met (veel) geld op pad en over straat gaan, waardoor men mogelijk doelwit is van diefstal.

### 6.3 Toezichthouders minder tevreden over opvang na incidenten

In 2010 is 41% van het personeel tevreden over de opvang na incidenten, iets meer dan in 2008, toen 38% tevreden was over de opvang. Daarentegen vindt 16% (in 2008: 20%) juist dat er onvoldoende opvang binnen het bedrijf aanwezig is. Ze zijn het meest ontevreden over de steun van chef/leidinggevende: 58%, onvoldoende deskundige opvang: 53%, en onvoldoende informatie over de opvangmogelijkheden (nazorg): 43%. In 2008 lagen deze percentages op respectievelijk: 54%, 49% en 40%

Onder het toezichthoudend personeel, dat de meeste incidenten meemaakt, is de tevredenheid over de opvang na incidenten het afgelopen jaar afgenomen. In 2008 vond 49% nog dat er sprake was van ruim voldoende opvang, in 2010 daalde dit naar 44%. Bij de overige categorieën is de tevredenheid wel groter geworden.

Tabel 26 *Tevredenheid over opvang na incidenten, naar functie*

Opvang ->	2006		2008		2010	
	(ruim) voldoende	(ruim) onvoldoende	(ruim) voldoende	(ruim) onvoldoende	(ruim) voldoende	(ruim) onvoldoende
Bus	37%	18%	34%	21%	37%	17%
Tram	41%	15%	45%	17%	48%	11%
Metro	34%	21%	33%	20%	42%	12%
Trein*	47%	13%	59%	9%	65%	12%
Toezicht	47%	18%	49%	18%	44%	21%
Kaartverkoop*	-	-	-	-	62%	18%
Onbekend	n.v.t.	n.v.t.	45%	13%	56%	15%
Totaal	39%	18%	38%	20%	41%	16%

\*) Regionale trein (exclusief NS); wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

---

## 6.4 Meldingsbereidheid het hoogst voor ernstige incidenten

Volgens 71% (in 2008: 76%) van de medewerkers kent het vervoerbedrijf de mogelijkheid om incidenten te registreren, volgens 3% is registratie niet mogelijk en 26% weet niet of het mogelijk is.

Tabel 27 Meldingsbereidheid, naar soort incident

	Ik meld dit altijd	Ik meld dit meestal	Ik meld dit soms	Ik meld dit (bijna) nooit
Mishandeling	92%	5%	2%	1%
Bedreiging	63%	13%	13%	11%
Diefstal	90%	7%	2%	2%
Hinderen/lastigvallen	33%	20%	25%	22%
Treiteren/pesten	26%	16%	27%	31%
Vernieling	76%	15%	6%	3%
Andere incidenten	46%	23%	24%	7%

Vooraf mishandeling, diefstal en vernieling worden door de meeste medewerkers trouw gemeld. Mishandeling bijvoorbeeld wordt door 92% altijd en door 5% meestal gemeld, slechts 1% meldt dit nooit. Bedreiging wordt iets minder vaak gemeld: door 63% altijd en door 13% meestal. Incidenten als hinderen/lastigvallen en treiteren/pesten worden door minder dan de helft van de medewerkers altijd gemeld. Bedreiging, lastigvallen en pesten zijn, zo bleek in paragraaf 4.2, juist de meest voorkomende incidenten. Vergeleken met 2008 is de meldingsbereidheid voor alle incidenten toegenomen.

Een incidentregistratie is volgens 90% van de medewerkers nuttig tot zeer nuttig. Dat percentage is gelijk aan de uitkomsten tijdens het onderzoek in 2008. Volgens 42% van deze medewerkers wordt er met de meldingen ook iets gedaan, 23% betwijfelt dat en 35% weet het niet. Slechts 2% ziet het nut van een incidentregistratie niet in en de meeste daarvan betwijfelen of er iets met de meldingen gedaan wordt.

## 6.5 Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid

Het personeel is in 2010 iets tevredener over het veiligheidsbeleid: net als in 2010 geeft het grootste deel van de medewerkers aan dat hun vervoerbedrijf iets tot veel doet om de sociale veiligheid te verbeteren. De medewerkers van de vervoerbedrijven in de G4 zijn positiever over het veiligheidsbeleid dan het personeel in de rest van het land. Dat verschil is in 2010 echter wel kleiner geworden ten opzichte van 2008.

Bij het verbeteren van het veiligheidsbeleid geeft het personeel zelf de voorkeur aan het intensiveren van maatregelen op het vlak van toezicht en controle en gericht op het weren van zwart- en grijsrijders en randfiguren. Hier vinden we geen verschillen met 2008. Ook is er weinig verschil tussen de G4 en de rest van het land. Een groter deel van de G4 noemt het effectiever bestrijden van zwart/grijsrijden: 50% en het weren van randfiguren: 35% als belangrijkste maatregel terwijl in de rest van het land



---

een groter deel het verbeteren van toezicht en controle noemt. Het versterken van het toezicht is niet hetzelfde als het inzetten van meer toezichthouders: ook bijvoorbeeld cameratoezicht en communicatie kunnen bijdragen aan meer en effectiever toezicht.

Slechts weinig respondenten geven prioriteit aan het verbeteren van de vaardigheden, de houding en het gedrag van het personeel. Gezien de aard van de veiligheidsproblemen lijkt echter zeker (ook) training van de medewerkers wenselijk en effectief. Veel respondenten maakten, net als in 2008 aan het einde van de vragenlijst de opmerking, dat er überhaupt eens iets gedaan moet worden met de resultaten van de enquête – ook van vorige enquêtes – en liefst zo snel mogelijk. Het is aan de vervoerbedrijven om ook naar het eigen personeel te communiceren op welke wijze deze Personeelsmonitor

Ten slotte is het goed te beseffen dat de meldingsbereidheid alleen hoog is voor de relatief weinig voorkomende incidenten mishandeling: 92% en diefstal: 90% en daarnaast voor vernielingen: 76%. Bedreiging wordt nog redelijk vaak gemeld: 63%, maar van de incidenten lastigvallen en pesten komt minder dan de helft in de incidentregistraties terecht.

---

## 7. English summary: The personal security of public transport staff

- In 2010 the personnel judge the security in and around city and regional public transport with an average report rating of 6.5. In 2008 this was 6.3. In the four large cities (G4) the report rating increased from 6.5 to 6.6 and in the rest of the Netherlands (Rest NL) this increased from 6.2 to 6.5.
- Incidents: in 2010 the percentage of employees that were victims of punishable and non-punishable incidents dropped from 69% to 64%. If we only look at the punishable incidents then the drop is 6% (from 41% to 35%).
- In the G4 there are relatively more employees who are the victims of incidents than in the rest of the Netherlands but the gap is reducing. In both the G4 and in the rest of the Netherlands there was a decrease in the percentage of victims. In the G4 the decrease was larger than in the rest of the Netherlands.
- Supervisors have the highest risk of becoming a victim of punishable incidents (62%) and ticket sales employees have the lowest risk (27%).
- In the evening (after 19.00 hours) the number of punishable incidents (average per hour) was the highest, just as in 2008.
- Subjective security has improved: in 2010 55% felt (very) safe (in 2008: 47%), a minority of 5% felt (very) unsafe (in 2008: 8%). With regard to this there is no longer a difference between the G4 and Rest NL.
- The Public Transport Chip Card has a positive effect on the feeling of safety.
- The bus drivers and metro personnel in particular feel safer as a result of the introduction of the Public Transport Chip Card: of the bus drivers 22% feel (much) safer and amongst the metro personnel that figure is 19%. On the other hand, 10% of the personnel feel less safe due to the introduction of the Public Transport Chip Card.
- The employees are slightly more positive about their company's security policy: 18% think the company is doing a great deal on improving personal security (2008: 15%) and 47% of the employees think that the company is doing at least something (2008: 48%).
- The employees themselves state a preference for more intensive measures in the field of supervision and improving support and communication (employees in Rest NL more so than in G4) and keeping out passengers attempting to travel illegally and persons on the fringe of society. These outcomes match the final conclusions of the Safe Public Transport Taskforce.

The personal security of employees manning public transport has been charted since 1993<sup>4</sup>. The Monitor of Personal Security of Public Transport Staff provides national key statistics about the objective security (number of actual incidents), the subjective security (feeling safe) and their opinion of security policy. The study was carried out for all public transport companies with the exception of the Netherlands Railways (NS). At the beginning of 2011 personnel working in the public transport sector were requested to fill in a questionnaire about what they had experienced in 2010 (the last 12 months). The response in 2010 was 25%, almost at the 2008 level (27%). The reliability of the survey results this year is therefore good.

### The verdict of the personnel concerning personal security

The personnel judge the security in and around public transport in the year 2010 with an average report rating of 6.5. This is higher than in 2008. There are large differences in the report figures: 62% of the personnel give a 6 or a 7, 18% give an inadequate (5 or lower), while 20% rate security with an 8 or higher.

Table S1: Average report rating for personal security according to type of transport / function (2002-2010)

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Bus	6.4	6.1	6.6	6.7	6.4	6.3	6.5
Tram	5.8	6.1	6.4	6.3	6.2	6.5	6.7
Metro	4.9	6.0	(5.7)	(6.1)	(5.6)	5.9	6.4
(Train *)	(5.4)	(6.2)	(6.4)	(6.7)	(6.3)	(6.6)	(6.8)
Supervision	5.6	6.2	6.3	6.3	6.3	6.4	6.4
Ticket sales**	-	-	-	-	-	-	(6.9)
Unknown***)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	6.5	6.8
Total	6.2	6.1	6.5	6.5	6.3	6.3	6.5

\*) Regional train (not including NS); these figures are indicative due to a limited response

\*\*\*) New category for 2010; these figures are indicative due to a limited response

\*\*\*\*) The function is unknown for a limited number of respondents

The rating of personal security differs according to type of transport/function: the Metro and supervision personnel give personal security a low rating of 6.4.

In 2010 the personnel working for city transport companies in the four large cities rate personal security more positively (6.6) than the personnel working in the rest of the Netherlands. The average rating of the personnel in the rest of the country is 6.5.

### Objective security: actual incidents in 2010

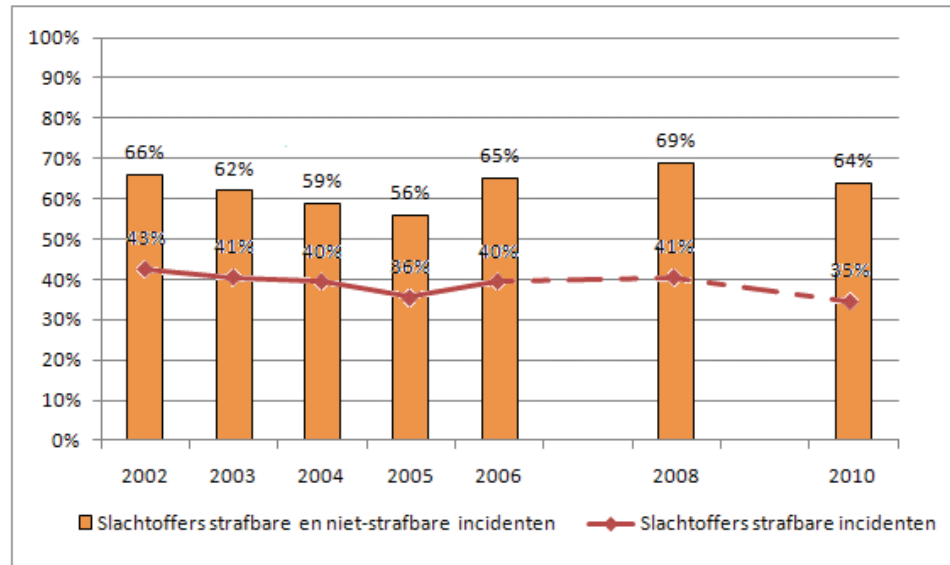
The percentage of employees involved in one or more incidents dropped in 2010. In 2010 35% of the employees were the victim of one or more incidents punishable under law (violence, threats, theft). That is less than in 2008 (41%).

The percentage of employees that was a victim of one or more punishable and/or non-punishably<sup>5</sup> incidents dropped from 69% in 2008 to 64% in 2010.

<sup>4</sup> Initially annually, with some interruptions: in 1998, 1999 and 2001. Every two years since 2007

<sup>5</sup> Non-punishable incidents: abusive behaviour and bullying. These incidents are not punishable under punishable law but the transport company can take action under its own regulations.

Figure S1: Percentage of victims of punishable and non-punishable incidents (2002-2010)



Victims of punishable and non-punishable incidents

Victims of punishable incidents

### Victims of punishable and non-punishable incidents (2002-2010)

Threat of violence is the most common of the three punishable incidents. In 2010 31% of the employees were threatened (in 2008: 38%). This brings the percentage back to the level of the year 2005. A weapon or other object was involved in 6% of the cases where there was a threat of violence, slightly more than in 2008 (5%).

Table S2: Victims of punishable and non-punishable incidents

Type of incidents	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Violence	13%	9%	10%	9%	8%	9%	6%
Threat	38%	37%	35%	31%	36%	38%	31%
Theft	7%	6%	6%	5%	6%	6%	7%
Abusive behaviour	49%	44%	44%	39%	51%	54%	51%
Bullying	36%	39%	31%	28%	45%	48%	38%

The percentage of victims of violence dropped in 2010 to 6%. In 2008 this was still 9%. In 11% of these cases a weapon or other object was involved, which is more often than in 2008 (10%). Theft occurred in 2010 more often than in 2008 (7%). In 8% of the theft cases there was use of force or the threatened use of force, which was also more often than in 2008 (5%).

The number of non-punishable incidents dropped in 2010. In 2010 51% of the employees were subjected to abusive behaviour one or more times. In 2008 this percentage was still at 54%. The percentage of employees that were abused or bullied one or more times also dropped, from 48% in 2008 to 38% in 2010.

The problems are not the same for the entire country. Violence and threatening behaviour are more common in the four large cities (G4) than in the rest of the country. The number of incidents dropped both in the G4 and in the rest of the Netherlands.

**Table S3: Victims of punishable or non-punishable incidents, for G4 and Rest NL**

Type of incident	Total			G4			Rest NL		
	2006	2008	2010	2006	2008	2010	2006	2008	2010
Violence	8%	9%	6%	13%	11%	7%	6%	7%	5%
Threat	36%	38%	31%	47%	44%	34%	31%	34%	30%
Theft	6%	6%	7%	8%	7%	5%	6%	6%	7%
Punishable incidents	40%	41%	35%	51%	47%	38%	35%	38%	34%
Abusive behaviour	51%	54%	51%	60%	56%	50%	47%	53%	51%
Bullying	45%	48%	38%	56%	53%	40%	39%	46%	38%
Non-punishable incidents	59%	63%	58%	69%	66%	59%	54%	61%	57%
Punishable and non-punishable incidents	65%	69%	64%	75%	73%	66%	59%	66%	63%

G4: GVB, HTM, RET, GVVU;

Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), QBuzz, Syntus, Veolia

Supervisory staff run the greatest risk of becoming the victim of a punishable incident. This happened to 62% of the supervisory staff in the past few years; in 2008 this was 61%. Until 2008 there was also a relatively high percentage of personnel working in the metro that were victims of a punishable incident. In 2008 that percentage dropped to 51% and in 2010 it dropped further to 45%. The percentage of personnel working on trams who were victims of punishable incidents dropped in 2010 to 39%. Finally, the lowest percentage of victims of punishable incidents is among ticket sales employees: 27% in 2010.

**Table S4: Victims of punishable incidents, according to function**

	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Bus	39%	32%	28%	36%	38%	34%
Tram	45%	49%	46%	47%	47%	39%
Metro	55%	54%	48%	63%	51%	45%
(Train*)	31%	20%	32%	28%	26%	29%
Supervisory	59%	66%	66%	64%	61%	62%
Ticket sales	-	-	-	-	-	27%
Unknown	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	36%	29%
Total	41%	40%	36%	40%	41%	35%

\*) Regional train (not including NS); these figures are indicative due to a limited response

Personnel working in the metro (70%) and supervisory staff (70%) run the greatest risk of becoming the victim of a non-punishable incident. Apart from train personnel, the lowest risk of becoming the victim of non-punishable incidents is among ticket sales employees (50%). Both the total percentage and the individual percentages for

abusive behaviour (39%) and bullying (25%) amongst the ticket sales employees are below the national average.

**Table S5: Victims of non-punishable incidents, according to function (2010)**

	Abusive behaviour	Bullying	Total
Bus	51%	38%	58%
Tram	51%	42%	60%
Metro	58%	54%	70%
(Train*)	46%	28%	47%
Supervisory	63%	50%	70%
Ticket sales	39%	25%	50%
Unknown	50%	34%	56%
Total	51%	38%	58%

\*) Regional train (not including NS); these figures are indicative due to a limited response

Again in 2010 the greatest risk of incidents is during the evening hours (after 19:00 hours). Relatively few incidents appear to take place in the peak periods in the morning and during the off-peak periods in the day time. For the various types of transport the spread over the time periods is generally the same. Metro and supervisory personnel experience more incidents in the late evening hours than the national level.

In addition to *being* a victim it is possible that personnel are eye witnesses of aggression or theft involving a third party (a colleague or a passenger). In 2010 this percentage dropped to 26%.

#### **Subjective security: feeling (un)safe in 2010**

In 2008 47% of the employees felt (very) safe and in 2010 this increased to 55%. The number of employees feeling (very) unsafe during their work is still fairly limited: 5% (in 2008: 8%). The number of employees that sometimes feel safe and sometimes feel unsafe dropped from 45% in 2008 to 40% in 2010.

In the four large cities the subjective safety up to 2006 was lower than in the rest of the country. In 2008 the percentages were the same (47%). In 2010 we see an increase in both the G4 (53%) and in the rest of the Netherlands (55%).

**Table S6: Subjective safety, for G4 and Rest NL**

	Total			G4			Rest NL		
	2006	2008	2010	2006	2008	2010	2006	2008	2010
Feeling of safety									
(very) safe	52%	47%	55%	43%	47%	53%	58%	47%	55%
Sometimes (un)safe	41%	45%	40%	46%	44%	42%	37%	46%	39%
(very) unsafe	7%	8%	5%	11%	9%	5%	5%	7%	5%

G4: GVB, HTM, RET, GVV;

Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), Qbuzz, Syntus, Veolia

Bus drivers and tram personnel feel approximately as safe as the group of employees as a whole. For the bus drivers this has returned to the 2006 level, when 56% felt (very) safe. In 2008 that percentage has dropped to 48% and in 2010 the percentage had increased again to 55%. There is no difference between the feeling of safety between bus drivers in the G4 and bus drivers in the rest of the Netherlands. The scores for the personnel outside of the G4 have improved considerably. In 2008 47% felt (very) safe and in 2010 this percentage had increased to 55%.

*Table S7: Feeling of safety, according to function (2010)*

	Bus	Tram	Metro	Train*	Supervisory	Ticket sales	Unknown	Total
(very) safe	55%	56%	36%	71%	41%	64%	62%	55%
Sometimes								
(un)safe	40%	40%	52%	23%	51%	34%	35%	40%
(very) unsafe	5%	4%	12%	6%	8%	3%	3%	5%

\*) *Regional train (not including NS)*; these figures are indicative due to a limited response

According to the employees the feeling of being unsafe is mainly the result of:

- (i) forms of unacceptable and aggressive behaviour that occur relatively often, such as verbal aggression and provocation, aggression in traffic, obstructive behaviour and wanton destruction, and
- (ii) serious punishable incidents that are less common but arise strong feelings of insecurity, such as threats involving physical violence, fights between passengers, assault, robbery and arson.

Of the employees that were victims of one or more punishable incidents in 2010 29% feel (very) safe. However, of those employees not involved in a punishable incident in 2010 (65% of all employees) 69% feel (very) safe. Of the victims of violence (6% of all employees) 24% feel (very) unsafe and 59% sometimes feel (un)safe. The relationship with the other types of incidents is less strong. On the other hand there is the relatively small group of employees who feel unsafe or very unsafe at work and this group consists almost entirely of employees who were involved in one or more punishable and non-punishable incidents in 2010.

The degree to which involvement in an incident results in feelings of being unsafe does not differ between the personnel in the G4 and the personnel in the rest of the country. The percentage of victims of punishable incidents that feel (very) unsafe is 10% for personnel in the G4 and 12% for personnel in the rest of the country. In both areas 29% of the victims of a punishable incident feel (very) safe. Likewise, the feeling of safety of the victims of non-punishable incidents does not differ between the personnel in the G4 and the personnel in the rest of the country: in both groups 7% feel (very) unsafe and 40% feel (very) safe. In the rest of the country it is predominantly the supervisors and in the G4 it is mainly the metro personnel that feel (very) unsafe.

#### **Initial indication of the effects of the Public Transport Chip Card**

The bus drivers and metro personnel in particular feel safer as a result of the introduction of the Public Transport Chip Card: of the bus drivers 22% feel (much) safer and amongst the metro personnel that figures is 19%. On the other hand, 10%

of the personnel feel (very) less safe due to the introduction of the Public Transport Chip Card. For two thirds of the personnel the introduction of the Public Transport Chip Card has not (yet) made any difference.

Table S8: *Influence of the introduction of the Public Transport Chip Card on the feeling of being (un)safe for G4 and Rest NL, according to function*

	(very) safer			the same			(very) less safe		
	total	G4	Rest NL	total	G4	Rest NL	total	G4	Rest NL
Bus	22%	24%	22%	68%	64%	69%	10%	12%	10%
Tram	11%	12%	0%	78%	78%	100%	10%	11%	0%
Metro (Train*)	19%	19%	N.A.	66%	66%	N.A.	15%	15%	N.A.
Supervisory	15%	13%	20%	75%	77%	70%	11%	11%	10%
Ticket sales	10%	13%	7%	74%	75%	73%	16%	19%	20%
Unknown	19%	16%	22%	72%	70%	73%	9%	14%	5%
Total	20%	17%	22%	69%	71%	69%	10%	12%	10%

G4: GVB, HTM, RET, GVVU;

Rest NL: Arriva, Connexion, Hermes, Breng (Novio), QBuzz, Syntus, Veolia

### Employees' rating of their company's security policy

This year the employees are slightly more positive about their company's security policy: 18% think the company is doing a great deal on improving personal security (2008: 15%). Another 47% of the employees think that the company is doing at least something. A small number (4%, as in 2008) think that the company is doing nothing at all regarding personal security. According to 22% the company is doing little and 9% does not know.

The employees in the G4 are clearly more positive about the security policy in their transport companies than employees in the rest of the country. Employees in the G4 give this an average rating of 6.5 (a slightly higher rating than in 2008 when they gave it a rating of 6.4), employees in the rest of the country give this an average rating of 6.0 (compared to 5.7 in 2008). There are large rating differences specifically amongst the supervisory employees. The supervisors in the G4 give an average of 6.4 while their colleagues in the rest of the Netherlands give an average of 5.5.

With regard to the (supplementary) measures that should be taken, opinions between the employees in the G4 and the employees in the rest of the country do not differ greatly. The employees in the G4 consider important measures to be the more effective combating of passengers attempting to travel illegally (50%), keeping out persons on the fringe of society (35%) and increasing the level of authority (19%). The employees in the rest of the country consider improving supervision and control (76%) and improving communication facilities (33%) to be specific measures.



---

In addition to the measures that a transport company can take it is also possible for employees to contribute by actively reporting incidents in the incident registration. Of the frequently occurring incidents, abusive behaviour and bullying less than half end up in the incident registration. The willingness to report incidents is high only for incidents that occur relatively infrequently, such as violence (92%) and theft (90%) and also for reporting vandalism (76%). Threat, which is an incident that occurs fairly often, is also reported reasonable frequently (63%).

---

## Bijlage 1: Deelnemende vervoerbedrijven

Arriva  
Connexion  
GVB  
GVU  
Hermes  
HTM  
Breng (Novio)  
QBuzz  
RET  
Syntus  
Veolia

---

## Bijlage 2: Vragenlijst

### Welkom bij de Personeelsmonitor Sociale Veiligheid 2010

Via deze pagina kunt u de vragenlijst over sociale veiligheid digitaal invullen.

In deze vragenlijst wordt u gevraagd naar uw ideeën over en uw ervaringen met de sociale veiligheid in uw werk. De vragen hebben allen betrekking op de **veiligheid in het openbaar vervoer, in verband met agressie, vandalisme e.d.** Het gaat dus niet om de verkeersveiligheid (zoals hard rijden, verkeersongevallen e.d.). Verder gaat het alleen om **uw oordeel en ervaringen tijdens het uitoefenen van uw werk** en niet om uw oordeel of ervaringen als passagier.

Bij de meeste vragen kunt u voor de beantwoording volstaan met het aanvinken van het vakje voor het antwoord van uw keuze. Een enkele keer wordt er een getal of een omschrijving verlangd.

1. Wij willen u allereerst vragen om door middel van een rapportcijfer (tussen de 1 en de 10) aan te geven wat u vindt van de veiligheid in en rond het openbaar vervoer. Daarbij staat de 10 voor zeer veilig en de 1 voor zeer onveilig. Welk rapportcijfer geeft u voor de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer van het vervoerbedrijf waar u werkt?

Cijfer:

2. Voelt u zich **tijdens uw werk** wel eens onveilig?  
 nee, nooit → ga naar vraag 6  
 nee, zelden → ga naar vraag 6  
 ja, af en toe/soms  
 ja, vaak/regelmatig  
 ja, (bijna) altijd
3. Voelt u zich vooral in het voertuig onveilig of vooral daarbuiten bij de halte of het (bus)station?  
 vooral in het voertuig  
 vooral bij halte/op station  
 maakt niet uit  
 weet niet

---

4. Op welke tijdstippen van de dag voelt u zich tijdens uw werk vooral onveilig?

*U kunt meer dan één antwoord aankruisen.*

- overdag in de ochtendspits (06:30 uur — 09:00 uur)
- overdag in de daluren (09:00 uur — 16:00 uur)
- overdag in de avondspits (16:00 uur — 19:00 uur)
- vroeg in de avond (19:00 uur — 21:30 uur)
- laat in de avond (21:30 uur — 24:00 uur)
- 's nachts (24:00 uur — 06:30 uur)
- maakt niet uit / (bijna) altijd
- weet niet

5. Zijn er bepaalde delen van de week waarop u zich tijdens uw werk vooral onveilig voelt?

- ja, vooral op zaterdag
- ja, vooral op zondag
- ja, vooral door de week
- nee, maakt niet uit
- weet niet

6. Wij willen u nu vragen om in gedachten uw eigen ervaringen in een aantal verschillende situaties te vergelijken: hoe veilig of onveilig voelt u zich in het algemeen in de volgende twee situaties? Voor (alleen) deze vraag gaat het om uw ervaringen 'in burger'.

Het gaat er om hoe veilig u zich in die situatie of op die plek 's avonds voelt.

Met "de stad" wordt bedoeld: de stad waar u woont of de dichtstbijzijnde stad waar u regelmatig komt.

6a. Hoe veilig of onveilig voelt u zich als burger in het algemeen:

's Avonds in een parkeergarage in de stad

- zeer veilig
- veilig
- niet echt veilig, niet echt onveilig
- onveilig
- zeer onveilig
- daar kom ik nooit

6b. 's Avonds als u een stuk loopt door uw eigen (woon)buurt

- zeer veilig
- veilig
- niet echt veilig, niet echt onveilig
- onveilig
- zeer onveilig
- daar kom ik nooit

- 
7. Hieronder wordt een aantal omstandigheden en situaties genoemd waarmee u **tijdens uw werk geconfronteerd** kunt worden. Wilt u om te beginnen bij elke situatie aangeven of deze situatie vaak/regelmatig, soms of nooit voorkomt?

	vaak/ regelmatig	soms	nooit
a. passagiers die roken in het voertuig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. met de voeten op de bank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. verontreiniging van voertuigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. overtreding huisregels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. deuren van voertuig opentrappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. misbruik noodrem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. passagiers die lawaai maken (walkman/mp3 e.d.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. zwartrijders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. hinderlijk gedrag / baldadigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. verbale agressie / provocatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. graffiti / vernieling / vandalisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. verkeersagressie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. onenigheid tussen passagiers onderling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. passagiers die worden lastiggevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. conflicten tussen passagier(s) en (overig) personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p. bedreiging met (fysiek) geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q. mishandeling / aanranding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r. zakkenrollerij / diefstal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s. beroving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t. drugsoverlast / gebruik verdovende middelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
u. vechtende passagiers / daadwerkelijk geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v. brandstichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Hoe **onveilig** voelt u zich tijdens uw werk in of rond het openbaar vervoer door onderstaande omstandigheden of situaties?

	zeer onveilig	Enigs- zins onveilig	Nauwe- lijks onveilig	helemaal niet onveilig
a. passagiers die roken in het voertuig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. met de voeten op de bank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. verontreiniging van voertuigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. overtreding huisregels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. deuren van voertuig opentrappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. misbruik noodrem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. passagiers die lawaai maken (walkman/mp3 e.d.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. zwartrijders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. hinderlijk gedrag / baldadigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. verbale agressie / provocatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. graffiti / vernieling / vandalisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. verkeersagressie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. onenigheid tussen passagiers onderling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. passagiers die worden lastiggevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. conflicten tussen passagier(s) en (overig) personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p. bedreiging met (fysiek) geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q. mishandeling / aanranding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r. zakkenrollerij / diefstal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s. beroving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t. drugsoverlast / gebruik verdovende middelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
u. vechtende passagiers / daadwerkelijk geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v. brandstichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Zijn er nog andere situaties waardoor u zich tijdens uw werk (in het voertuig of op halte/station) onveilig voelt?

- ja
- nee → ga naar vraag 11
- weet niet → ga naar vraag 11

10. Door welke andere situatie(s) voelt u zich tijdens uw werk (in het voertuig of op halte/station) onveilig?

.....

.....

.....

---

**De volgende vragen gaan over mishandeling tijdens het uitvoeren van uw werk. Onder mishandeling wordt verstaan fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht werd aan het personeel.**

11. Hoe vaak bent u in **de afgelopen 12 maanden** tijdens uw werk **mishandeld** in of rond het openbaar vervoer?
- nooit → ga naar vraag 14
  - éénmaal
  - vaker, namelijk  keer < max 99 keer>

Als u **vaker** dan eenmaal mishandeld bent, wilt u dan tijdens het beantwoorden van de volgende vragen steeds uitgaan van **de laatste keer** dat u dit is overkomen.

12. Werd bij deze mishandeling (**de laatste keer**) een wapen of een ander voorwerp gebruikt?
- ja
  - nee

13. Kunt u aangeven op welke tijd de mishandeling (**de laatste keer**) ongeveer plaatsvond?
- overdag in de ochtendspits (06:30 uur — 09:00 uur)
  - overdag in de daluren (09:00 uur — 16:00 uur)
  - overdag in de avondspits (16:00 uur — 19:00 uur)
  - vroeg in de avond (19:00 uur — 21:30 uur)
  - laat in de avond (21:30 uur — 24:00 uur)
  - 's nachts (24:00 uur — 06:30 uur)
  - weet niet

**De volgende vragen gaan over bedreiging: situaties waarin iemand met lichamelijk letsel bedreigd wordt. Het gaat om gevallen dat iemand u dreigt te mishandelen of aan te vallen zonder dat u echt mishandeld of aangevallen wordt. Deze bedreiging kan in het openbaar vervoer, bij de halte of op het (bus)station of in de nabije omgeving van halte of station plaatsgevonden hebben. De bedreiging moet zich tijdens uw werk voorgedaan hebben.**

14. Hoe vaak bent u **de afgelopen 12 maanden** tijdens uw werk **bedreigd** (dat betekent dat iemand dreigde u te mishandelen of aan te vallen zonder dat u daadwerkelijk mishandeld of aangevallen bent)?
- nooit → ga naar vraag 17
  - éénmaal
  - vaker, namelijk  keer < max 99 keer>

Als u **vaker** dan éénmaal bedreigd bent, wilt u dan bij de volgende vragen steeds uitgaan van **de laatste keer** dat u dit overkomen is.

---

15. Werd bij deze bedreiging (**de laatste keer**) een wapen of een ander voorwerp gebruikt?

- ja
- nee

16. Kunt u aangeven op welke tijd de bedreiging (**de laatste keer**) ongeveer plaatsvond?

- overdag in de ochtendspits (06:30 uur — 09:00 uur)
- overdag in de daluren (09:00 uur — 16:00 uur)
- overdag in de avondspits (16:00 uur — 19:00 uur)
- vroeg in de avond (19:00 uur — 21:30 uur)
- laat in de avond (21:30 uur — 24:00 uur)
- 's nachts (24:00 uur — 06:30 uur)
- weet niet

**De volgende vragen gaan over diefstal waarvan u tijdens het uitvoeren van uw werk zelf slachtoffer bent geworden. De diefstal kan in het voertuig, bij de halte of op het (bus) station of in de nabije omgeving daarvan hebben plaatsgevonden en kan betrekking hebben op werkmateriaal (strippenkaarten e.d.) of op persoonlijke bezittingen. De diefstal moet tijdens het uitvoeren van uw werk hebben plaatsgevonden.**

17. Hoe vaak is er in **de afgelopen 12 maanden** tijdens uw werk iets van u gestolen (werkmateriaal en/of persoonlijke bezittingen)?

- nooit → ga naar vraag 20
- éénmaal
- vaker, namelijk  keer < max 99 keer >

Als u **vaker** dan éénmaal bestolen bent tijdens uw werk, wilt u dan bij de volgende vragen steeds uitgaan van **de laatste keer** dat u bestolen bent.

18. Werd er bij deze diefstal (**de laatste keer**) geweld gebruikt of werd er met geweld bedreigd?

- ja, geweld gebruikt of met geweld bedreigd
- nee, geen geweld gebruikt of met geweld bedreigd

19. Kunt u aangeven op welke tijd de diefstal (**de laatste keer**) ongeveer plaatsvond?

- overdag in de ochtendspits (06:30 uur — 09:00 uur)
- overdag in de daluren (09:00 uur — 16:00 uur)
- overdag in de avondspits (16:00 uur — 19:00 uur)
- vroeg in de avond (19:00 uur — 21:30 uur)
- laat in de avond (21:30 uur — 24:00 uur)
- 's nachts (24:00 uur — 06:30 uur)
- weet niet



---

**De volgende vraag gaat over lastig vallen. Onder 'lastig vallen' wordt verstaan: hinderlijk aanraken, aanspreken of kijken, zonder dat daarbij sprake is van (dreiging met) geweld.**

20. Hoe vaak bent u **de afgelopen 12 maanden** tijdens uw werk hinderlijk aangeraakt, hinderlijk aangesproken en/of hinderlijk aangekeken (zonder dat hierbij sprake was van rechtstreeks geweld of van dreiging met geweld)?
- nooit
  - éénmaal
  - vaker, namelijk  keer < max 250 keer>
  - weet niet

**De volgende vraag gaat over treiteren en pesten. Onder 'treiteren' wordt verbale agressie tegen het personeel, inclusief schelden, provocatie en spugen verstaan.**

21. Hoe vaak bent u **de afgelopen 12 maanden** door passagiers getreiterd of gepest?
- nooit
  - éénmaal
  - vaker, namelijk  keer < max 250 keer>
  - weet niet

**De volgende vraag gaat over andere incidenten, die nog niet aan de orde zijn geweest.**

22. Bent u **de afgelopen 12 maanden** tijdens uw werk slachtoffer geweest van andere incidenten die niet aan de orde zijn geweest?
- nee
  - ja, namelijk .....

**In de volgende vraag wordt nagegaan of u wel eens gezien of meegemaakt heeft dat een ander slachtoffer werd van een incident zoals bijvoorbeeld agressie of diefstal. Die ander kan zowel een passagier als een collega zijn. Het gaat hier om incidenten die u echt zelf gezien /meegemaakt heeft, dus niet om incidenten die u 'van horen zeggen' heeft.**

23. Heeft u **de afgelopen 12 maanden** tijdens de uitoefening van uw werk wel eens zelf gezien of meegemaakt dat **iemand anders** (passagier/collega) slachtoffer werd van agressie of diefstal in of rond het openbaar vervoer?
- nee
  - ja, met eigen ogen gezien/meegemaakt

---

De volgende vraag gaat over vandalisme. Hiermee wordt bedoeld het opzettelijk bekladden, vernielen of onbruikbaar maken van iets (bijv. bekrassen van banken, ruiten ingooien e.d.). Het vandalisme kan in het voertuig, op haltes/stations of in de nabije omgeving daarvan hebben plaatsgevonden.

**LET OP:** Bij de volgende vraag gaat het er niet om, of u wel eens gevolgen van vandalisme heeft gezien (kapotte banken, etc.). Wij willen graag weten of (en hoe vaak) u met eigen ogen gezien heeft, dat iemand bezig was om iets te vernielen of te bekladden. Zoals steeds geldt ook hier dat u het tijdens het uitvoeren van uw werk gezien zou moeten hebben.

24. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden tijdens uw werk met eigen ogen gezien dat iemand bezig was om iets in, aan of rond een voertuig/halte/station te vernielen, bekladden of beschadigen?
- nooit
  - éénmaal
  - vaker, namelijk  keer < max 250 keer >

**In de volgende twee vragen willen we nagaan of u zich veiliger of juist onveiliger voelt dan een jaar geleden.**

25. Voelt u zich, vergeleken met een jaar geleden, veiliger of onveiliger tijdens uw werk?
- hetzelfde → ga naar vraag 27
  - veel veiliger dan vorig jaar
  - veiliger dan vorig jaar
  - onveiliger dan vorig jaar
  - veel onveiliger dan vorig jaar
26. Waarom voelt u zich [antwoord op vraag 25 hier invoegen]?
- U kunt meer dan 1 antwoord aankruisen.*
- minder/meer randfiguren
  - minder/meer zwart/grijsrijders
  - meer/minder toezicht en controle
  - afname/toename criminaliteit en agressie
  - eigen ervaringen dit jaar gunstiger/ongunstiger
  - meer/minder beveiliging/veiligheidsvoorzieningen in het voertuig
  - meer/minder beveiliging/veiligheidsvoorzieningen op haltes/stations
  - meer/minder efficiënte assistentie
  - meer/minder communicatiemogelijkheden
  - heb training(en) gevolgd
  - meer/minder bevoegdheden
  - zelf meer/minder tolerant geworden
  - andere veranderingen in eigen gedrag/houding
  - anders, namelijk .....

**De volgende vragen gaan over maatregelen die er op gericht zijn om de veiligheid in en rond het openbaar vervoer te vergroten.**

27. Vindt u dat er voldoende (goede) opvang binnen het bedrijf aanwezig is om hulp te bieden als zich een incident heeft voorgedaan?

- ja, ruim voldoende
- ja, voldoende
- niet voldoende, niet onvoldoende → ga naar vraag 29
- nee, onvoldoende
- nee, ruim onvoldoende
- weet niet → ga naar vraag 29

< als vraag 27="ruim voldoende" of "voldoende" => vraag 28 stellen met in alle antwoorden "voldoende", als vraag 27="onvoldoende" of "ruim onvoldoende" => vraag 28 stellen met in alle antwoorden "onvoldoende">

28. Waarom vindt u dat de opvang binnen uw bedrijf voldoende of onvoldoende is? U kunt meer dan 1 antwoord aankruisen.

- (on)voldoende informatie over opvangmogelijkheden
- (on)voldoende beschikbaarheid/toegankelijkheid van opvang
- (on)voldoende deskundige opvang
- (on)voldoende steun van collega's
- (on)voldoende steun van cheffleidinggevende
- (on)voldoende nazorg
- opvang komt (on)voldoende op tijd
- (on)voldoende evaluatiegesprekken nadat zich een incident heeft voorgedaan
- anders, namelijk .....

29. Is er binnen uw bedrijf een mogelijkheid om incidenten te (laten) registreren?

- ja
- nee → ga naar vraag 32
- weet niet → ga naar vraag 32

30. Wanneer u zelf een bepaald incident meemaakt, dat volgens de regels binnen uw bedrijf gemeld zou moeten worden, wat doet u dan in de praktijk? Meldt u het incident dan altijd, meestal, soms of nooit? Wilt u dit per soort incident aangeven?

	ik meld dit altijd	ik meld dit meestal	ik meld dit soms	ik meld dit (bijna) nooit	nooit meegemaakt
a. mishandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. bedreiging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. diefstal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. hinderen / Lastigvallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. treiteren / Pesten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. vernieling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. andere incidenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

31. Heeft u het idee dat er iets met de melding van incidenten gedaan wordt?

- ja
- nee
- weet niet

32. Vindt u zo'n incidentenregistratie wel of niet nuttig?

- zeer nuttig
- nuttig
- niet nuttig, niet onnuttig
- niet nuttig
- zeer onnuttig

**De volgend vier vragen gaan over de inspanningen, die het vervoersbedrijf waar u werkt, levert om de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer te verbeteren.**

33. Heeft u het idee dat het vervoerbedrijf waar u werkt, werkt aan het verbeteren van uw (sociale) veiligheid in en rond het openbaar vervoer?

- ja, bedrijf werkt er hard aan
- ja, bedrijf doet daar wel iets aan
- nee, bedrijf doet er weinig aan
- nee, bedrijf doet er niets aan
- weet niet

34. Kunt u door middel van een rapportcijfer (tussen de 1 en de 10) aangeven wat u vindt van de inspanningen die het vervoerbedrijf waar u werkt verricht om de sociale veiligheid van het personeel te vergroten? Daarbij staat de 10 voor zeer veel inspanning en de 1 voor zeer weinig inspanning.

Cijfer:

35. Kunt u toelichten waarom u dat cijfer heeft gegeven?

.....  
.....  
.....

- 
36. Wat zou het vervoerbedrijf waar u werkt, naar uw mening, vooral anders of extra moeten doen? Stel een Top 3 samen uit de onderstaande lijst:  
U kunt met een 1, een 2 en een 3 aangeven wat u het belangrijkste vindt.

- (effectiever) weren van randfiguren
- (effectiever) bestrijden van zwart/grijsrijden
- toezicht en controle vergroten/verbeteren
- beveiliging/veiligheidsvoorzieningen in het voertuig
- beveiliging/veiligheidsvoorzieningen op haltes/stations
- (efficiënte) assistentie vergroten/verbeteren
- communicatiemogelijkheden vergroten/verbeteren
- mijn vaardigheden vergroten/verbeteren (bijv. training)
- mijn bevoegdheden vergroten/verbeteren
- gedrag of houding personeel verbeteren
- anders, namelijk .....

**In de volgende drie vragen willen we nagaan wat u merkt van de invloed van de OV-chipkaart op de veiligheid.**

37. In hoeverre kan er in uw werkgebied al met de OV-chipkaart gereisd worden? Ga voor beantwoording van de vraag uit van de situatie op 31 december 2010.

*Indien u werkzaam bent in verschillende gebieden kunt meer dan 1 antwoord aankruisen.*

- OV-chipkaart is enig betaalmiddel
- reizigers kunnen kiezen tussen OV-chipkaart, strippenkaart of een ander vervoersbewijs
- reizen met OV-chipkaart is nog niet mogelijk → ga naar vraag 40

38. Voelt u zich, ten gevolge van het gebruik van de OV-chipkaart door de reiziger, veiliger of onveiliger tijdens uw werk?

- hetzelfde → ga naar vraag 40
- veel veiliger
- veiliger
- onveiliger
- veel onveiliger

39. Waarom voelt u zich [antwoord op vraag 38 hier invoegen] ten gevolge van de OV-chipkaart?

*U kunt meer dan 1 antwoord aankruisen.*

- minder/meer randfiguren
- minder/meer zwart/grijsrijders
- meer/minder toezicht en controle
- meer/minder duidelijkheid bij reizigers over tarieven
- meer/minder conflicten met reizigers
- afname/toename criminaliteit en agressie
- meer/minder kaartcontrole
- minder contant geld aanwezig
- anders, namelijk .....

---

In het volgende worden vragen gesteld over uw functie, uw leeftijd en enkele andere achtergrondgegevens. Deze gegevens zijn nodig voor een juiste interpretatie van de overige gegevens uit de vragenlijst. Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld door het onderzoeksbureau. Onderzoekresultaten worden niet herleidbaar naar personen gerapporteerd en de gegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt.

40. Wat is uw functie?

*Als u uw functie niet in één antwoord kwijt kunt, kunt u meer dan 1 antwoord aankruisen.*

- buschauffeur
- trambestuurder
- metrobestuurder, metrobeambte (mba)
- machinist
- controlebeambte, kaartcontroleur, conducteur, toezichthouder, metrobeheerder, toezicht & servicemedewerker, medewerker VIC, steward, supportmedewerker, handhaving bedrijfsorde, medewerker of manager buitendienst, medewerker exploitatieve reserve (MER), controleur met BOA-bevoegdheden
- medewerker Verkooppunt/ Store (kaartverkoop), service en informatiemedewerker
- anders, namelijk .....

41. Sinds wanneer bent u in uw huidige functie werkzaam?

Sinds □□□□ (jaartal)

42. Voor welke vestiging of rayon bent u werkzaam? Het gaat hier om de locatie vanwaar u uw werkzaamheden uitvoert. *Als u voor meer dan één vestiging of rayon werkzaam bent, noteert u dan alle locaties.*

...  
....  
.....

43. Wat is uw leeftijd?

- 18 - 29 jaar
- 30 - 39 jaar
- 40 - 49 jaar
- 50 - 64 jaar
- 65 jaar en ouder

44. Bent u man of vrouw?

- man
- vrouw

Hartelijk dank voor uw medewerking.

---

## Bijlage 3: Onderzoeksverantwoording

De personeelsmonitor sociale veiligheid levert landelijke kerncijfers over de objectieve en de subjectieve veiligheid van het OV-personeel en hun oordeel over het veiligheidsbeleid. Het onderzoek vindt plaats bij alle vervoerbedrijven, met uitzondering van NS.

### **Meer vragenlijsten uitgezet**

Sinds een aantal jaren wordt een groter aantal vragenlijsten uitgezet, opdat voldoende respons bereikt kan worden. Inmiddels krijgt bij de meeste bedrijven al het rijdend en toezichthoudend personeel een vragenlijst. Sommige vervoerbedrijven laten overigens ook een bedrijfsspecifieke rapportage opstellen die als input dient voor het eigen veiligheidsbeleid. De steekproefomvang is bij alle vervoerbedrijven voldoende groot voor een bedrijfsrapportage.

### **OV-chipkaart toegevoegd**

De vragenlijst in 2010 is vrijwel gelijk aan de vragenlijst zoals deze in 2008 is uitgezet. Wel is voor het eerst ook de OV-chipkaart als onderwerp meegenomen. De gevolgen voor de structuur en inhoud van de landelijke rapportage zijn naar verhouding beperkt. Aan de formulering en de volgorde van de gehandhaafde vragen is verder niets veranderd, dus de aanpassing van de vragenlijst heeft waarschijnlijk geen effect gehad op de uitkomsten van het onderzoek.

Net als in 2008 is respondenten de mogelijkheid geboden om de vragenlijst niet schriftelijk maar via internet in te vullen. Hiervan heeft 39% van alle respondenten gebruik gemaakt. Omdat de resultaten ieder jaar worden gewogen op basis van de aantallen medewerkers naar functie per bedrijf (populatiegegevens), heeft de verdeling van de respons over de vervoerbedrijven en de functiegroepen naar verwachting geen invloed op de uitkomsten.

### **Respons**

Begin 2010 heeft MuConsult onder elf vervoerbedrijven in totaal 15.500 schriftelijke vragenlijsten verspreid. Ter vergelijking: in 2008 werden onder tien vervoerbedrijven 13.619 vragenlijsten verspreid en in 2006 13.014. Er is overigens geen verband tussen het aantal vervoersbedrijven (tien in 2008, elf in 2010) en het aantal werknemers of respondenten; de concessies zijn gelijk gebleven en een nieuwe vervoerder op de markt betekent niet direct een toename in personeel.

In totaal hebben wij dit jaar 3928 bruikbare vragenlijsten terugontvangen, goed voor een responspercentage van 25%. De respons is een fractie lager dan in 2008 (27%). De verschillen in respons tussen de bedrijven zijn dit jaar echter kleiner geworden dan in 2006: de meeste bedrijven haalden een respons tussen 23 en 33%. Alleen bij Breng (Novio) is de respons erg laag: 10%.

Net als in 2008 bleek het niet mogelijk om van alle respondenten vast te stellen tot welke functiegroep zij behoren. De antwoorden van deze respondenten (3% van de totale respons) zijn gewoon in de cijfers meegenomen, bij uitsplitsingen naar functie worden zij apart vermeld. Het gaat hierbij om respondenten die geen functie hebben aangegeven of die hebben aangegeven bijvoorbeeld onderhoudsmonteur of roostermaker te zijn. Respondenten hebben in sommige gevallen aangegeven meerdere functies te bekleden. Zo zijn sommigen zowel bus- als tramchauffeur en zijn anderen zowel conducteur als machinist. Deze respondenten zijn in dit geval, anders dan voorgaande jaren, in beide groepen meegenomen.

### Weging

Om een representatief beeld van de totale populatie OV-personeel te krijgen zijn de resultaten gewogen, zowel met de verhouding tussen de respons en het aantal uitgezette vragenlijsten per bedrijf als met de verhouding tussen het aantal uitgezette vragenlijsten en het werkelijke aantal medewerkers per vervoerbedrijf per vervoers-techniek/functie. Deze weging leidt ertoe, net als in de voorgaande jaren, dat de resultaten van de responsgroep worden opgehoogd naar de landelijke personeelsaantallen.

### Samenstelling responsgroep

De responsgroep is in 2010 (ongewogen) iets anders samengesteld dan in 2008: iets meer respondenten uit de vier grote steden en iets meer trampersoneel. Het bestand is echter, net als in de voorgaande jaren, door weging gecorrigeerd voor verschillen in de respons.

Tabel B3.2 Samenstelling responsgroep

	Respons						
	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
Personeel vier grote steden	40%	29%	36%	36%	42%	44%	46%
Personeel overige bedrijven	60%	71%	64%	64%	58%	56%	54%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Buspersoneel	61,0%	63,7%	68,2%	72,0%	63,6%	62,6%	63,9%
Trampersoneel	14,9%	14,0%	11,9%	11,4%	14,9%	12,9%	16,2%
Metropersoneel	8,0%	6,4%	5,6%	4,3%	3,1%	3,4%	3,4%
Treinersoneel*)	1,0%	2,8%	0,7%	0,8%	1,6%	1,7%	2,5%
Toezichthoudend	15,1%	13,1%	13,6%	11,5%	16,9%	16,5%	14,9%
Kaartverkoop	-	-	-	-	-	-	1,4% <sup>1</sup>
Overig	-	-	-	-	-	2,9%	3,1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100% <sup>2</sup>

\*) Regionale trein (exclusief NS)

<sup>1</sup> Nieuwe categorie in 2010

<sup>2</sup> Doordat het personeel meerdere functies kan vervullen, telt het aantal over de functie op tot meer dan het totaal aantal respondenten (100%)

### Onderscheid G4 – Rest van NL

Voor enkele kernvariabelen wordt een uitsplitsing gemaakt tussen de G4 (het personeel van de stadsvervoerbedrijven in de vier grote steden Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht) en de rest van Nederland (de andere vervoerbedrijven). Dit is een onderscheid naar bedrijven, dat niet geheel samenvalt met gebieden: in de vier grote steden rijden immers ook andere vervoerbedrijven met een deel van hun lijnen.



### Representativiteit en nauwkeurigheid

Evenals in de voorgaande jaren wordt een steekproefomvang als voldoende representatief beschouwd als deze tenminste zo groot is dat het 90%-betrouwbaarheidsinterval voor elk percentage (c.q. fractie)<sup>6</sup> een nauwkeurigheidsmarge van ten hoogste 5 procentpunten, oftewel 0,05 zal hebben.

Op basis van de populatiegrootte en de gestelde representativiteitseisen (90% betrouwbaarheid met een nauwkeurigheidsmarge van maximaal 5%) kan per functie worden berekend wat de vereiste steekproefomvang is. Op basis van de werkelijk gerealiseerde steekproefaantallen kan, bij hetzelfde betrouwbaarheidsinterval, de gerealiseerde nauwkeurigheidsmarge worden berekend. Is de respons groter dan de vereiste steekproefomvang dan is de nauwkeurigheidsmarge kleiner.

Tabel B3.3 Representativiteit en nauwkeurigheid naar functie

	Aantal medewerkers	Gewenste steekproefomvang voor 5 procentpunt	Feitelijke omvang steekproef	Feitelijke nauwkeurigheidsmarge
Buspersoneel	15.099	266	2488	1,6%
Trampersoneel	2.308	243	632	3,3%
Metropersoneel	648	192	133	7,1%
Treinersoneel*)	477	173	99	8,3%
Toezichthoudend personeel	1.188	221	581	3,4%
Kaartverkoop	198	115	55	11,1%
Overig	3015	249	121	7,5%
Totaal	22.933	268	3.928 <sup>1</sup>	1,3%

\*) Regionale trein (exclusief NS)

<sup>1</sup>Doordat het personeel meerdere functies kan vervullen, telt het aantal over de functies op tot meer dan het totaal aantal respondenten

De vereiste steekproefomvang om voldoende representatief te zijn wordt niet gehaald voor het treinersoneel (de nauwkeurigheidsmarge is daardoor groter dan 5%, namelijk 8,3%). Voor het metropersoneel is de steekproef net niet groot genoeg (nauwkeurigheidsmarge 7,1%). Dit zijn relatief kleine groepen (samen vormen zij 5% van al het personeel). Omdat de respons voor het metropersoneel net onder de gestelde grens ligt kan de nauwkeurigheidsmarge van deze gegevens nog als acceptabel worden beschouwd. De nauwkeurigheidsmarge voor het treinersoneel is groter, deze gegevens moeten met enig voorbehoud gebruikt worden. Voor de overige functiegroepen, en ook voor de totale populatie, wordt de gewenste steekproefomvang voor representativiteit ruimschoots gehaald. De nieuwe groep, kaartverkoop, moet met voorbehoud worden beschouwd aangezien van deze groep de nauwkeurigheidsmarge 11,1% bedraagt.

De feitelijke steekproefomvang onder het buspersoneel is vele malen groter dan de vereiste steekproef voor de landelijke rapportage. De reden is, dat voor de

<sup>6</sup> Het betrouwbaarheidsinterval voor een fractie  $p$  heeft een maximale breedte als de fractie van successen gelijk is aan 0,5 (oftewel 50%).

.....

bedrijfsspecifieke rapportages de steekproef *per vervoerbedrijf* ook nog groot genoeg moet zijn.

### Achtergrondkenmerken

*Tabel B3.4 Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep*

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010
<b>Geslacht</b>							
Man	89%	87%	87%	87%	87%	87%	85%
Vrouw	11%	13%	13%	14%	13%	13%	15%
<b>Leeftijd</b>							
t/m 29 jaar	4%	5%	4%	4%	4%	5%	5%
30 t/m 39 jaar	20%	16%	15%	12%	12%	13%	12%
40 t/m 49 jaar	36%	36%	35%	35%	34%	29%	31%
50 jaar en ouder	41%	43%	45%	49%	51%	53%	52%

---

## Bijlage 4: Gebruikte bronnen

- Wittebrood K. en Beem M. van (2004) Sociale veiligheid vergroten door gelegenheidsbeperking: wat werkt en wat niet? Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Rijksoverheid (2002) Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (SVOV) Den Haag: Ministeries van BZK, Justitie en V&W.
- Rijksoverheid (2006) Vervolg aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer Den Haag: Ministerie van Verkeer en Waterstaat.
- Rijksoverheid (2009) Naar een veiliger openbaar vervoer voor werknemers, Een maatregelenpakket van de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer. Den Haag: Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer.
- Rijksoverheid (2010), Rapport Agressie en geweld. Onderzoek tegen agressie en geweld door externen tegen overheidswerknemers. Den Haag: Ministerie van BZK.

---

## Bijlage 5: CAO Openbaar Vervoer

### **Sociale Veiligheid**

Werkgevers en vakorganisaties betrokken bij de CAO OV hebben de nadrukkelijke wens op korte termijn een concrete bijdrage te leveren, die de sociale veiligheid moet doen toenemen.

Op verschillende niveaus worden initiatieven genomen om agressie en geweld in het OV te verminderen. Zo is er door het KpVV aan de decentrale overheden een aanbeveling inzake de sociale veiligheid gedaan. Werkgevers en vakorganisaties zullen gezamenlijk reageren op de aanbevelingen van het KpVV.

### **Basisnorm sociale veiligheid**

Werkgevers en vakorganisaties hechten grote waarde aan het opnemen van een basisnorm sociale veiligheid in concessies, hetgeen momenteel in concessies nog vaak onderbelicht is.

Een aantal zaken m.b.t. sociale veiligheid zal minimaal in de concessie geregeld moeten worden en onderdeel moeten uitmaken van de opdracht aan de vervoerder, zodat er een basisniveau van sociale veiligheid ontstaat, dat hetzelfde is tussen de vervoerders. Werkgevers en vakorganisaties zijn bereid om samen naar de overheden op te trekken om deze "basisnorm" over sociale veiligheid in de bestekken van de concessies te laten opnemen.

Voorts hebben werkgevers en vakorganisaties op een negental punten afspraken gemaakt over sociale veiligheid. **Concreet gaat het om de volgende afspraken:**

#### **1. Opleiding & training ter preventie van agressie en geweld**

Werkgevers zullen bijdragen aan het vergroten van de sociale veiligheid van medewerkers werkzaam in het regionaal OV, met behulp van opleiding en training. Dit gebeurt door het aanleren van kennis en vaardigheden en deze leren toepassen indien er sprake is van een "agressiesituatie" die zich in verschillende vormen in de praktijk kan manifesteren. Het weerbaar kunnen handhaven met een groter gevoel van veiligheid staat hierbij centraal. Vanuit een klantgerichte visie leert men effectief om te gaan op het gebied van professioneel rolgedrag, conflicthantering en preventiemaatregelen. De opleidingen kunnen onderdeel zijn van de nascholing op grond van de Europese Richtlijn Vakbekwaamheid, maar kunnen ook separaat gevolgd worden.

Meer algemeen zal aandacht besteed worden aan huisregels. Dit zijn regels omtrent wel en niet toelaatbaar gedrag in de bus en de wijze waarop deze regels effectief te handhaven zijn. Deze huisregels kunnen bedrijfsgebonden worden opgesteld. Werkgevers zullen zorg dragen voor evaluaties van die opleidingen en trainingen en de resultaten daarvan periodiek bespreken met de medezeggenschap. Genoemde opleidingen zijn kosteloos voor de medewerker en vinden onder werktijd plaats.

---

## **2. Opvang & nazorg**

Bij incidenten die gepaard gaan met agressie en geweld, evenals bij zeer ernstige verkeersongelukken, krijgen chauffeurs professionele opvang en nazorg. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van begeleiding door een psycholoog, maatschappelijk werker, traumatoloog, e.a. deskundigen. Leidinggevenden krijgen professionele training over het verlenen van nazorg, waarbij het welzijn van de chauffeur centraal staat. Getroffen chauffeurs krijgen toegang tot slachtofferhulp. Voorts worden de chauffeurs mondeling geïnformeerd over de afhandeling van incidenten, die gepaard zijn gegaan met agressie en geweld, tenzij de werkgever niet over deze informatie beschikt. Indien er sprake is van een ernstig incident zal de direct leidinggevende, waar mogelijk, de overige chauffeurs informeren.

## **3. Registratie van meldingen van agressie en geweld**

Het streven is om tot een uniforme registratie van incidenten te komen, op basis van eenduidige definities, die leiden tot een databank. Deze databank kan een hulpmiddel zijn voor lokale autoriteiten om lokaal beleid te ontwikkelen, in overleg met de vervoerder. Tevens streven de regionale vervoerders naar een onderlinge datakoppeling opdat, samen met regiopolitie, de aanpak breder (=landelijk) en dieper (in regio = regionaal/plaats = lokaal) wordt. Werkgevers zullen aan de verplichting tot melding van incidenten bij de Arbeidsinspectie voldoen.

## **4. Het doen van aangifte en terugkoppelen van uitkomsten van aangifte**

Werkgevers zullen het doen van aangifte door de medewerker stimuleren en begeleiden. De voor het doen van aangifte benodigde tijd wordt beschouwd als arbeidstijd. Tevens zullen werkgevers indien nodig zorg dragen voor juridische ondersteuning, mede om de eventuele schade te kunnen verhalen. Indien nodig kan hiervoor een extern jurist worden ingezet. Werkgevers en vakorganisaties zullen gezamenlijk aandacht vragen bij de politieorganisatie voor het belang van terugkoppeling aan de betrokken chauffeur over wat er met zijn aangifte wordt gedaan.

## **5. Toezicht en controle**

Werkgevers en vakorganisaties zijn het eens over het vaststellen van een norm voor het minimum aantal camera's met opnameapparatuur in voertuigen, verankerd in de basisnorm veiligheid. Uitgangspunt hierbij is minimaal 1 camera in de kleine voertuigen en minimaal 2 camera's in de grote voertuigen,. Partijen spreken af dat nieuw materieel aan deze norm zal voldoen. Teneinde de norm ook in bestaand materieel te realiseren wordt afgesproken dit onderwerp mee te nemen bij het gezamenlijk optrekken naar de overheid en opdrachtgevers om tot structurele oplossingen voor de problemen in de sector te komen. Tevens dient per vervoermodaliteit binnen een half jaar een minimum norm ontwikkeld te worden van het aantal toezichthouders c.q. stewards per aantal DRU's. Verder willen werkgevers mensen en middelen voor toezicht en controle in overleg met de medezeggenschap slimmer inzetten, vooral op risicolijnen. Voor de 12 risicolijnen zullen werkgevers in overleg met de medezeggenschap een plan van aanpak opstellen. Werkgevers zullen

---

hierover jaarlijks rapporteren aan de VCSA. Werkgevers willen verder de kaartverkoop zoveel mogelijk digitaal laten plaatsvinden.

#### **6. Technische communicatie**

Werkgevers zorgen voor een adequate noodknopvoorziening in de bussen. De noodknopvoorziening moet goed functioneren en zal eenmaal per kwartaal worden getest.

#### **7. Onderhoud materieel**

Werkgevers zorgen voor schone en nette bussen en stimuleren schone en nette haltes, eindpunten en stations (die overzichtelijk zijn en voorzien zijn van deugdelijke verlichting). Werkgevers dragen zorg voor goed onderhouden bussen, zodat rituitval door technische oorzaken zoveel mogelijk wordt voorkomen.

#### **8. Voorlichting en bewustwording**

Werkgevers willen meewerken aan het geven van voorlichting over agressie en geweld en de gevolgen daarvan op scholen. Daarmee wordt het bewustzijn onder jongeren vergroot, wat een preventief effect heeft.

#### **9. Organisatie Sociale veiligheid**

Werkgevers zullen binnen hun organisatie een structuur neerzetten waardoor aandacht voor sociale veiligheid een managementprioriteit gaat worden. De volgende aspecten zullen hierdoor geborgd zijn:

- Een aanspreekpunt voor zowel externe instanties, als voor medewerkers met betrekking tot sociale veiligheid
- Coördinatie van activiteiten en afstemming met belanghebbenden, waaronder gemeenten, politie, scholen, etc.
- Analyse en rapportage omtrent de incidenten. Minimaal één keer per jaar zal rechtstreeks gerapporteerd worden aan de medezeggenschap en één maal per jaar zal aan de VCSA worden gerapporteerd.

Werkgevers zullen zich inspannen om een convenant met de politie af te sluiten waarvan communicatie met de (lokale) politieorganisatie deel uitmaakt.



