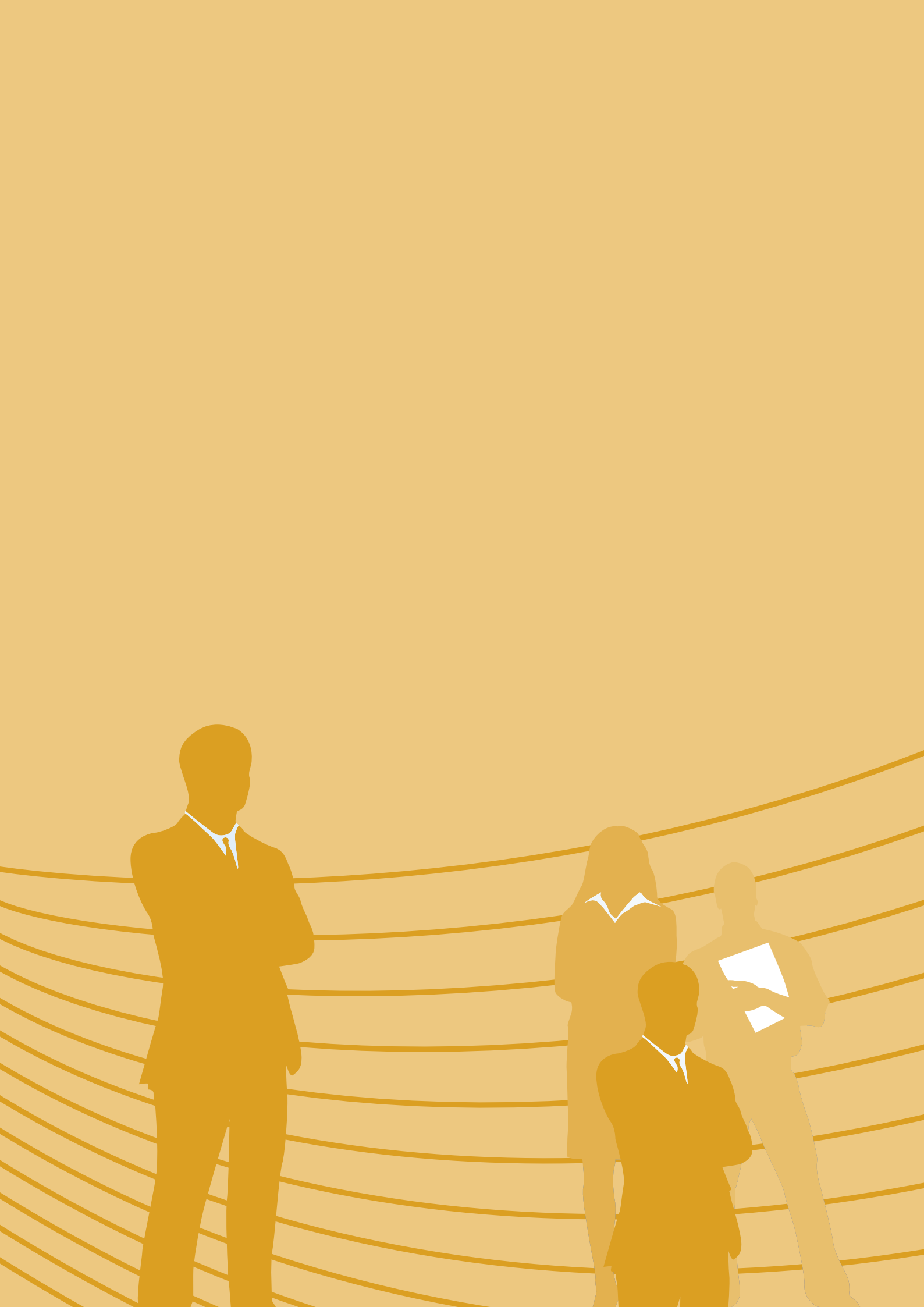




Sociale veiligheid van personeel in het stads- en streekvervoer

Mei 2013





Sociale veiligheid van personeel in het stads- en streekvervoer

Personeelsmonitor

Mei 2013

Colofon

Uitgave

Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV)
Postbus 37
6710 BA Ede
Galvanistraat 1, 6716 AE Ede
Jaarbeursplein 22, 3521 AP Utrecht

T 030 2918200
E info@kpvv.nl
I www.kpvv.nl

KpVV

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

Productie

Ontwikkeling, tekst: MuConsult
Eindredactie: KpVV
Vormgeving: KpVV

Contactpersoon

Guy Hermans
T : 030 291 8205
M: 06 2252 6190
E : guy.hermans@kpvv.nl

U kunt deze publicatie gratis downloaden op www.kpvv.nl

© KpVV, 2013

Gebruik van informatie uit dit rapport is toegestaan met bronvermelding. Gebruik van het fotomateriaal is alleen toegestaan met toestemming van het KpVV en met bronvermelding. Rechthebbenden kunnen zich wenden tot het KpVV.

KpVV is onderdeel van CROW

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	I
1. Inleiding	1
1.1 Achtergrond Monitor Sociale veiligheid personeel 2012	1
1.2 Leeswijzer	3
2. Veiligheid en beleid in het openbaar vervoer	4
2.1 Sociale veiligheid in het openbaar vervoer	4
2.2 Betrokken partijen	5
3. Oordeel personeel sociale veiligheid	6
3.1 Rapportcijfer voor sociale veiligheid gestegen	6
3.2 Vooral personeel in het Rest NL is positiever dan in 2010	7
4. Objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten	9
4.1 Percentage slachtoffers in 2012 gedaald	9
4.2 Minder incidenten	10
4.3 Vooral toezichthouders en buschauffeurs maken minder incidenten mee	14
4.4 Percentage ooggetuigen in 2012 weer gedaald	16
5. Subjectieve veiligheid: gevoel van veiligheid	18
5.1 Stijgende lijn veiligheidsgevoel personeel	18
5.2 Kaartverkoop personeel en toezichthouders voelen zich meest onveilig	20
5.3 Oorzaken van subjectieve onveiligheid: vijf clusters	21
5.4 Veel slachtoffers van incidenten voelen zich onveilig	23
5.5 Invloed OV-chipkaart op oordeel subjectieve veiligheid	24
6. Oordeel van personeel over veiligheidsbeleid	26
6.1 Personeel wederom tevredener over veiligheidsbeleid	26
6.2 Personeel ziet het meest in meer toezicht en controle	27
6.3 Toezichthouders veel meer tevreden over opvang na incidenten	29
6.4 Meldingsbereidheid het hoogst voor ernstige incidenten	30
7. Aanknopingspunten voor veiligheidsbeleid	31
7.1 Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid	31
Bijlage 1: deelnemende vervoerbedrijven	33

Bijlage 2: vragenlijst	34
Bijlage 3: onderzoeksverantwoording	43
Meer vragenlijsten uitgezet	43
Bijlage 4: gebruikte bronnen	47
Bijlage 5: CAO Openbaar Vervoer Sociale Veiligheid	48

Managementsamenvatting

Uitkomsten Personeelsmonitor op hoofdlijnen

- ▶ Het personeel beoordeelt de sociale veiligheid (objectief en subjectief) in en rond het stads- en streekvervoer in 2012 met een rapportcijfer van gemiddeld een 6,9. In 2010 was dit een 6,5. In de vier grote steden (G4) is het rapportcijfer gestegen van een 6,6 naar een 6,7 en in de rest van Nederland (Rest NL) van een 6,5 naar een 7,0.
- ▶ Incidenten: in 2012 daalde het percentage medewerkers dat slachtoffer was van strafbare en niet strafbare incidenten van 64% naar 60%. Als we alleen naar de strafbare incidenten kijken dan bedraagt de daling 5% (van 35% naar 30%).
- ▶ In de G4 zijn relatief meer medewerkers slachtoffer van incidenten dan in de Rest NL (71% versus 56%). Het verschil is in 2012 groter geworden (2010: respectievelijk 66% en 63%). In de G4 is een toename van het percentage slachtoffers (van 66% in 2010 naar 71% in 2012). In de Rest NL is sprake van een afname (van 63% in 2010 naar 56% in 2012). Gemiddeld daalt het aantal slachtoffers van incidenten van 64% in 2010 naar 60% in 2012.
- ▶ Toezichthouders zijn het vaakst slachtoffer van strafbare incidenten (54%) en buschauffeurs het minst vaak (26%). In beide functiegroepen was in 2012 sprake van een afname (toezichthouders was in 2010: 62% en buschauffeurs 34%).
- ▶ De subjectieve veiligheid is verbeterd: in 2012 voelt 62% zich (zeer) veilig (in 2010: 55%), een minderheid van 4% voelt zich (zeer) onveilig (in 2010: 5%). Medewerkers in de G4 voelen zich minder veilig dan in de Rest NL: respectievelijk 54% en 65% voelt zich zeer veilig.
- ▶ 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 23% zich (veel) veiliger. Bij het metropersoneel is dat 16%. Daar staat tegenover dat 9% van de buschauffeurs zich onveiliger is gaan voelen door de invoering van de OV-chipkaart. Bij het metropersoneel is dat 10%.
- ▶ Het personeel beoordeelt het veiligheidsbeleid van het eigen bedrijf in 2012 positiever dan in 2010: volgens 20% doet het bedrijf daar veel aan (2010: 18%) en volgens 51% doet het bedrijf daar iets aan (2010: 47%).
- ▶ Het OV personeel geeft aan dat ze het intensiveren van toezicht en controle, het effectiever aanpakken van zwart- en grijsrijders en het verbeteren van assistentieverlening en communicatie als mogelijke verbeteringen zien.

Sinds 1993 wordt de sociale veiligheid van het rijdend en toezichthoudend personeel in het openbaar vervoer in kaart gebracht¹. De Personeelsmonitor levert landelijke kerncijfers over de objectieve veiligheid (aantal feitelijke incidenten), over de 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 2013 is hiervoor onder het ov-personeel een schriftelijke enquête uitgezet over hun ervaringen in 2012 (de laatste 12 maanden).

¹ Aanvankelijk jaarlijks, met enkele onderbrekingen: in 1998, 1999 en 2001. Sinds 2006 tweejaarlijks.

Er zijn dit jaar meer vragenlijsten uitgezet en ingevuld in vergelijking met de vorige meting. De absolute respons is daarmee hoger dan in 2010. Het responspercentage was in 2012 echter 22%, lager dan de respons in 2010 (25%). Desondanks is de betrouwbaarheid en de representativiteit van de uitkomsten 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 2012 gemiddeld met een rapportcijfer van 6,9. Dat is hoger dan in 2010 toen gemiddeld een 6,5 werd gegeven. Er is sprake van verschillen in de gegeven rapportcijfers: ruim 55% van het personeel geeft een 6 of een 7, 11% geeft een onvoldoende (5 of lager), terwijl 33% de veiligheid juist met een 8 of hoger waardeert.

Tabel S1: Gemiddeld rapportcijfer voor veiligheid, naar vervoerstechniek/functie (2002-2012)

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010	2012
Bus	6,4	6,1	6,6	6,7	6,4	6,3	6,5	7,0
Tram	5,8	6,1	6,4	6,3	6,2	6,5	6,7	6,7
Metro	4,9	6,0	(5,7)	(6,1)	(5,6)	5,9	6,4	(6,7)
Trein ¹	(5,4)	(6,2)	(6,4)	(6,7)	(6,3)	(6,6)	(6,8)	6,8
Toezicht	5,6	6,2	6,3	6,3	6,3	6,4	6,4	6,7
Kaartverkoop ²	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	(6,9)	(7,0)
Kapitein ³	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	(7,5)
Anders ³	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	(7,3)
Niet bekend ⁴	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6,5	6,8	(7,0)
Totaal	6,2	6,1	6,5	6,5	6,3	6,3	6,5	6,9

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

1) Regionale trein (exclusief NS)

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

3) Nieuwe categorie in 2012, wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

4) Van een beperkt aantal respondenten is de functie onbekend

Het oordeel over sociale veiligheid verschilt naar vervoerstechniek/functie: de grootste groep, de buschauffeurs geven gemiddeld een 7,0. Toezichthouders, die meer in aanraking komen met agressie en geweld geven gemiddeld een 6,7.

Het personeel werkzaam in de G4 beoordeelt de veiligheid in 2012 met een 6,7. Het gemiddelde rapportcijfer van het personeel in de Rest NL is een 7,0.

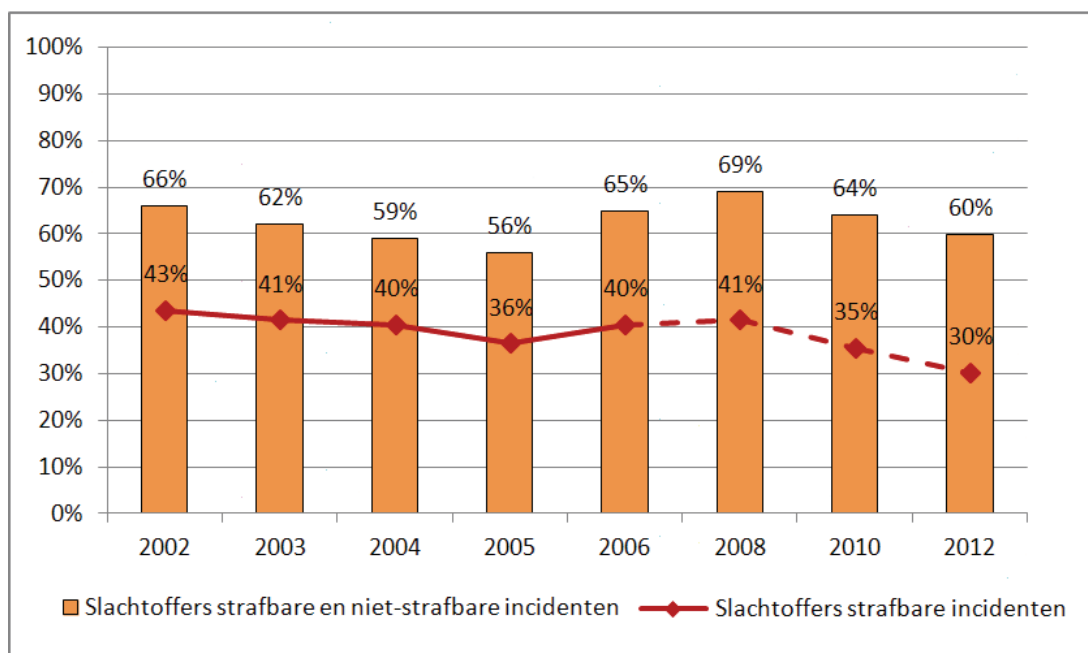
Objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten in 2012

Het percentage medewerkers dat één of meer incidenten heeft meegemaakt is in 2012 gedaald. In 2012 werd 30% van de medewerkers slachtoffer van één of meer strafbare incidenten (mishandeling, bedreiging, diefstal). Dat is minder dan in 2010 (35%).

Het percentage medewerkers dat slachtoffer werd van één of meer strafbare en/of niet strafbare² incidenten daalde van 64% in 2010 naar 60% in 2012.

² Niet-strafbare incidenten: lastigvallen, treiteren/pesten en spugen. Deze vallen niet onder het strafrecht, maar de vervoerder kan wel tegen deze overtredingen optreden. Spugen is dit jaar voor het eerst toegevoegd aan deze categorie.

Figuur S1: Percentage slachtoffers strafbare en niet-strafbare incidenten (2002-2012)



Slachtofferschap van strafbare en niet-strafbare incidenten

Van de drie typen strafbare incidenten komt bedreiging veruit het vaakste voor. In 2012 werd 27% van de medewerkers bedreigd (in 2010: 31%). In 4% van de gevallen van bedreiging werd een wapen of ander voorwerp gebruikt, dat is minder dan in 2010 (6%).

Tabel S2: Ontwikkeling slachtofferschap

Soort incident	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010	2012
Mishandeling	13%	9%	10%	9%	8%	9%	6%	5%
Bedreiging	38%	37%	35%	31%	36%	38%	31%	27%
Diefstal	7%	6%	6%	5%	6%	6%	7%	4%
Lastig vallen	49%	44%	44%	39%	51%	54%	51%	50%
Pesten	36%	39%	31%	28%	45%	48%	38%	37%
Spugen*	-	-	-	-	-	-	-	8%

*Dit type incident is in 2012 toegevoegd aan de vragenlijst

Het percentage slachtoffers van mishandeling daalde in 2012 tot 5%. In 2010 was dit 6%. In 12% van de gevallen van mishandeling werd een wapen of ander voorwerp gebruikt, dat is vaker dan in 2010 (11%). Diefstal kwam in 2012 minder vaak voor dan in 2010 (4% ten opzichte van 7% in 2010). In 10% van de gevallen van diefstal werd geweld gebruikt of met geweld bedreigd, ook dat is vaker dan in 2010 (8%).

Het aandeel medewerkers dat slachtoffer werd van één of meer niet-strafbare incidenten is in 2012 57%. Dit is vrijwel gelijk aan 2010 (58%). In 2010 werd 51% van de medewerkers één of meer keren lastiggevallen. In 2012 ligt dit percentage op 50%. Het percentage medewerkers dat één of meer keren werd getreiterd of gepest is eveneens vergelijkbaar, van 38% in 2010 naar 37% in 2012. 8% van alle medewerkers gaf aan in 2012 één of meerdere keren te zijn bespuugd.

De problematiek is niet in het hele land gelijk. Mishandeling en bedreiging komen in de G4 vaker voor dan in de Rest NL. Bij de niet strafbare incidenten valt vooral het verschil in slachtofferschap van spugen op. Dit komt in de G4 vaker voor (14%) dan in Rest NL (6%).

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

Soort incident	Totaal			G4			Rest NL		
	2008	2010	2012	2008	2010	2012	2008	2010	2012
Mishandeling	9%	6%	5%	11%	7%	9%	7%	5%	3%
Bedreiging	38%	31%	27%	44%	34%	38%	34%	30%	22%
Diefstal	6%	7%	4%	7%	5%	5%	6%	7%	4%
Strafbare incidenten	41%	35%	30%	47%	38%	41%	38%	34%	25%
Lastig vallen	54%	51%	50%	56%	50%	59%	53%	51%	47%
Treiteren/pesten	48%	38%	37%	53%	40%	50%	46%	38%	32%
Spugen	-	-	8%	-	-	14%	-	-	6%
Niet-strafbare incidenten	63%	58%	57%	66%	59%	69%	61%	57%	52%
Strafbare en niet-strafbare incidenten	69%	64%	60%	73%	66%	71%	66%	63%	56%

G4: GVB, HTM, HTMBuzz, RET, GVV;

Rest NL: Arriva, Breng, Connexion, EBS, Hermes, QBuzz, Syntus, Veolia

Het toezichthoudend personeel loopt het grootste risico om slachtoffer te worden van een strafbaar incident. De afgelopen jaren overkwam dit 54% van het toezichthoudend personeel; in 2010 was dit 62%. Het metropersoneel werd in 2012 minder vaak slachtoffer. Het percentage slachtoffers van strafbare incidenten onder het trampersoneel daalde in 2012 naar 32%. Ten slotte is het laagste percentage slachtoffers van strafbare incidenten net als in 2010 te vinden onder de medewerkers kaartverkoop: 27% in 2012.

Tabel S4: Ontwikkeling slachtofferschap van strafbare incidenten, naar functie

	2003	2004	2005	2006	2008	2010	2012
Bus	39%	32%	28%	36%	38%	34%	26%
Tram	45%	49%	46%	47%	47%	39%	32%
Metro	55%	54%	48%	63%	51%	45%	(39%)
Trein*	31%	20%	32%	28%	26%	29%	28%
Toezicht	59%	66%	66%	64%	61%	62%	54%
Kaartverkoop	-	-	-	-	-	27%	(27%)
Kapitein	-	-	-	-	-	-	(43%)
Overig	-	-	-	-	-	-	(18%)
Niet bekend	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	36%	29%	(38%)
Totaal	41%	40%	36%	40%	41%	35%	30%

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

*) Regionale trein (exclusief NS)

De toezichthouders (74%) en het metropersoneel (66%) zijn het vaakst slachtoffer van niet-strafbare incidenten. Afgezien van het treinpersoneel en de kapiteins, zijn buschauffeurs het minst vaak slachtoffer van niet-strafbare incidenten (57%). Zowel het totaalpercentage als de percentages voor lastigvallen (47%), treiteren/pesten (36%) en spugen (7%) afzonderlijk liggen bij de buschauffeurs onder het landelijk gemiddelde.

Tabel S5: Slachtofferschap van niet-straftbare incidenten, naar functie (2012)

	Lastig vallen	Treiteren/pesten	Spugen	Totaal
Bus	47%	36%	7%	54%
Tram	58%	44%	12%	65%
Metro	(58%)	(49%)	(17%)	(66%)
Trein*	40%	28%	6%	46%
Toezicht	69%	50%	14%	74%
Kaartverkoop	(52%)	(24%)	(10%)	(57%)
Kapitein	(29%)	(29%)	-	(29%)
Overig	(14%)	(7%)	(5%)	(16%)
Niet bekend	(49%)	(31%)	(14%)	(53%)
Totaal	50%	37%	8%	57%

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

*) Regionale trein (exclusief NS)

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 2012 daalde dit percentage naar 23% (was in 2010 26%).

Subjectieve veiligheid: gevoel van (on)veiligheid in 2012

In 2010 voelde 55% van de medewerkers zich (zeer) veilig, in 2012 is dat aandeel gestegen naar 62%. Nog altijd voelt een minderheid zich tijdens het werk (zeer) onveilig: 4% (in 2010: 5%). Het aantal medewerkers dat zich soms veilig en soms onveilig voelt, daalt van 40% in 2010 naar 34% in 2012.

In 2008 waren de percentages (m.b.t. (zeer) veilig) tussen de G4 en Rest NL gelijk (47%). In 2010 zagen we zowel in de G4 (53%) als in de rest van Nederland (55%) een stijging. Deze is ook zichtbaar in 2012 maar het verschil tussen de beide gebieden is opgelopen (54% in de G4 en 65% in de Rest NL).

Tabel S6: Subjectieve veiligheid, voor G4 en rest NL

	Totaal			G4			Rest NL		
	2008	2010	2012	2008	2010	2012	2008	2010	2012
veiligheidsgevoel									
(zeer) veilig	47%	55%	62%	47%	53%	54%	47%	55%	65%
Soms (on)veilig	45%	40%	34%	44%	42%	39%	46%	39%	32%
(zeer) onveilig	8%	5%	4%	9%	5%	6%	7%	5%	3%

G4: GVB, HTM, HTMBuzz, RET, GVV;

Rest NL: Arriva, Breng, Connexion, EBS, Hermes, QBuzz, Syntus, Veolia

De buschauffeurs voelen zich vaker (zeer) veilig dan in eerdere jaren: in 2008 was dat percentage 48%, in 2010 is het gestegen tot 55% en in 2012 is dit verder gestegen naar 64%. Er is een significant verschil tussen het veiligheidsgevoel van buschauffeurs in de G4 en Rest NL: chauffeurs in de G4 voelen zich gemiddeld minder veilig (58% (zeer) veilig) dan chauffeurs in Rest NL (65% (zeer) veilig). Vooral de scores voor het personeel in Rest NL zijn aanzienlijk verbeterd. In 2010 voelde in totaal 55% zich (zeer) veilig, in 2012 is dit percentage gestegen naar 62%.

Tabel S7: Gevoel van veiligheid, naar functie (2012)

	(zeer) veilig	soms (on)veilig	(zeer) onveilig
Bus	64%	33%	3%
Tram	57%	39%	4%
Metro	(50%)	(46%)	(5%)
Trein*	65%	32%	3%
Toezicht	49%	43%	9%
Kaartverkoop	57%	33%	10%
Kapitein	(83%)	(17%)	(0%)
Anders	(88%)	(9%)	(2%)
Niet bekend	(63%)	(35%)	(3%)
Totaal	62%	34%	4%

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

*) Regionale trein (exclusief NS)

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

- (i) vormen van onacceptabel en agressief gedrag, zoals verbale agressie/provocatie en hinderlijk gedrag en baldadigheid, en
- (ii) ernstige strafbare incidenten, die sterke gevoelens van onveiligheid oproepen, zoals bedreiging met fysiek geweld, vechtende passagiers, mishandeling, beroving en brandstichting.

Tabel S8: Gevoel van onveiligheid van slachtoffers van incidenten (2012)

Soort incident	Omvang groep (%)	Gevoel van veiligheid		
		(zeer) veilig	soms (on)veilig	(zeer) onveilig
Landelijk gemiddelde	100%	62%	34%	4%
Slachtoffer strafbaar incident	30%	31%	59%	10%
Geen slachtoffer strafbaar incident	70%	75%	24%	1%
<i>Slachtoffers van:</i>				
mishandeling	5%	17%	65%	18%
bedreiging	27%	28%	61%	11%
diefstal	2%	43%	48%	9%
lastigvallen	50%	43%	50%	7%
pesten	37%	39%	53%	8%
spugen	8%	23%	62%	15%

Van de medewerkers die in 2012 slachtoffer werden van één of meer strafbare incidenten voelt 31% zich (zeer) veilig. Echter, van de medewerkers die in 2012 geen strafbaar incident meemaakten (70% van alle medewerkers) voelt 75% zich (zeer) veilig. Van de slachtoffers van mishandeling (5% van alle medewerkers) voelt 17% zich (zeer) onveilig en 65% voelt zich soms (on)veilig. Ook blijkt dat 15% van de slachtoffers van de nieuwe categorie niet-strafbare incidenten, spugen, zich (zeer) onveilig voelt tijdens het werk (15%). 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 (4%) vrijwel volledig uit medewerkers die in 2012 één of meer strafbare of niet-strafbare incidenten hebben meegemaakt.

De mate waarin het meemaken van een incident leidt tot gevoelens van onveiligheid verschilt significant tussen het personeel in de G4 en in de Rest NL. Het percentage slachtoffers van strafbare incidenten dat zich (zeer) onveilig voelt is 13% onder personeel in de G4 en in de Rest NL is dit 8%. In de G4 voelt 29% van de slachtoffers van een strafbaar incident zich (zeer) veilig, in de Rest NL is dit 32%. Ook het veiligheidsgevoel van de slachtoffers van niet-strafbare incidenten verschilt significant tussen het personeel in de G4 en de Rest NL: in de G4 voelt 9% zich (zeer) onveilig tijdens het werk en 42% juist (zeer) veilig. In de Rest NL zijn deze percentages respectievelijk 4% en 48% (in 2010 was dit in beide gebieden in 7% zich (zeer) onveilig en 40% (zeer) veilig). In zowel G4 als de Rest NL gaat het overwegend om toezichthouders en medewerkers kaartverkoop die zich (zeer) onveilig voelen.

Effecten OV-chipkaart op veiligheidsgevoel

Voor bus- en toezichthoudend personeel voelt zich door de invoering van de OV-chipkaart veiliger: van de buschauffeurs voelt 23% zich (veel) veiliger, bij het toezichthoudend personeel is dat 17%. Daar staat tegenover dat in totaal 10% van het personeel zich (veel) onveiliger is gaan voelen door de invoering van de OV-chipkaart. Voor ruim twee derde van het personeel maakt de invoering van de OV-chipkaart (nog) geen verschil.

Tabel S9: 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	23%	29%	22%	68%	62%	69%	9%	9%	9%
Tram	14%	14%	0%	75%	75%	82%	11%	11%	18%
Metro	(16%)	(16%)	n.v.t.	(75%)	(75%)	n.v.t.	(10%)	(10%)	n.v.t.
Trein*	6%	n.v.t.	6%	84%	n.v.t.	84%	10%	n.v.t.	10%
Toezicht	17%	19%	15%	68%	67%	69%	15%	14%	15%
Kaartverkoop	(5%)	(8%)	(0%)	(76%)	(77%)	(75%)	(19%)	(15%)	(25%)
Kapitein	(29%)	n.v.t.	(29%)	(43%)	n.v.t.	(43%)	(29%)	n.v.t.	(29%)
Anders	(21%)	(31%)	(19%)	(77%)	(69%)	(77%)	(2%)	(0%)	(3%)
Niet bekend	(27%)	(31%)	(24%)	(59%)	(50%)	(64%)	(15%)	(19%)	(12%)
Totaal	21%	21%	21%	69%	68%	69%	10%	11%	9%

G4: GVB, HTM, HTMBuzz, RET, GVU;

Rest NL: Arriva, Breng, Connexion, EBS, Hermes, QBuzz, Syntus, Veolia

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

*) Regionale trein (exclusief NS)

Het oordeel van het personeel over het veiligheidsbeleid

Het personeel is dit jaar positiever over het veiligheidsbeleid: 20% is van mening dat het eigen vervoerbedrijf hard werkt aan het verbeteren van de sociale veiligheid (in 2010 was dit 18%). Daarnaast vindt 51% dat het vervoerbedrijf daar wel iets aan doet (47% in 2010). Een klein aandeel (2%, was 4% in 2010) is van mening dat het vervoerbedrijf niets doet aan sociale veiligheid. Volgens 14% doet het bedrijf weinig en nog eens 14% heeft geen mening.

Het personeel in de G4 is duidelijk positiever over het veiligheidsbeleid binnen hun bedrijf dan het personeel in de Rest NL. Gemiddeld geeft het personeel in de G4 een 6,7 voor het veiligheidsbeleid, iets hoger dan in 2010 toen zij een 6,5 gaven. Het personeel in de Rest NL geeft gemiddeld een 6,4 tegen een 6,0 in 2010.

Wat betreft de (aanvullende) maatregelen die volgens het personeel getroffen zouden moeten worden zijn er verschillen tussen de voorkeuren in de G4 en in de Rest NL. Een groter deel van het personeel in de G4 noemt het effectiever weren van randfiguren (33% ten opzichte van 21% in de Rest NL), efficiëntere assistentie (37% t.o.v. 27%), verbeteren van communicatie (31% t.o.v. 28%), vergroten van eigen vaardigheden (17% t.o.v. 14%) en bevoegdheden (17% t.o.v. 10%) en het eigen gedrag verbeteren (23% t.o.v. 19%).

Naast de maatregelen die het vervoerbedrijf kan treffen kan ook het personeel een bijdrage leveren door incidenten actief te melden in de incidentenregistratie. Van de veel voorkomende incidenten lastigvallen en pesten komt een groot deel niet in de incidentregistraties terecht. Spugen wordt door 55% van de medewerkers altijd gemeld. De meldingsbereidheid is alleen hoog voor de relatief weinig voorkomende incidenten als mishandeling (94% meldt dit altijd) en diefstal (92%) en daarnaast voor het melden van vernielingen (80%). Bedreiging, een incident dat tamelijk vaak voorkomt wordt door 65% van de medewerkers altijd gemeld.

1. Inleiding

In het stads- en streekvervoer in Nederland werkten in 2012 meer dan 20.000 buschauffeurs, tram- en metrobestuurders, treinmachinisten, controleurs, conducteurs, toezichthouders, medewerkers kaartverkoop en kapiteins van het openbaar vervoer over water. Zij zorgen er samen voor, dat reizigers dagelijks veilig op hun bestemming aankomen.

In veruit de meeste gevallen gaat dit zonder problemen, maar er zijn uitzonderingen. Tijdens de vele klantcontacten heeft een deel van het ov-personeel te maken met agressie en geweld. De incidenten lopen uiteen van lastigvallen, treiteren/pesten en spugen tot aan mishandeling, bedreiging en diefstal. Het ministerie van Infrastructuur en Milieu, de vervoerbedrijven als werkgevers en de decentrale overheden (opdrachtgevers van het openbaar vervoer) zetten zich in voor het verbeteren van de veiligheid van het ov-personeel.

In dit rapport beschrijven we de uitkomsten van een grootschalig onderzoek dat gehouden werd onder het ov-personeel in het stads- en streekvervoer. Dit onderzoek wordt sinds 1993 uitgevoerd door middel van een vragenlijst. Het onderzoek richt zich zowel op de objectieve veiligheid (incidenten) als de subjectieve veiligheid (beleving) en daarnaast worden vragen gesteld over het veiligheidsbeleid van de werkgever. Daarmee geeft dit onderzoek een compleet beeld met betrekking tot de sociale veiligheid onder het personeel en is het mogelijk om trends door de jaren heen in kaart te brengen. Het onderzoek is een initiatief van het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM) en wordt uitgevoerd door het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV). Alle vervoerbedrijven hebben aan de monitor hun medewerking verleend. Voor vervoerders en decentrale overheden zou dit rapport aanknopingspunten voor hun beleid ten aanzien van sociale veiligheid kunnen bieden.

1.1 Achtergrond Monitor Sociale veiligheid personeel 2012

Zoals hierboven aangegeven wordt het onderzoek sinds 1993 uitgevoerd. Hoewel de uitgangspunten door de jaren heen gelijk zijn gebleven, zijn er drie belangrijke onderzoekstechnische doorontwikkelingen geweest. Ten eerste is in 2000 besloten dat het personeel van NS niet langer onderdeel uitmaakt 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 onderzoek³. Ten tweede is in 2006 besloten de frequentie van de Personeelsmonitor te verlagen. Deze wordt sinds 2006 niet meer jaarlijks, maar eenmaal in de twee jaar gehouden⁴. De derde verandering die heeft plaatsgevonden betreft het inkorten van de vragenlijst. In 2006 en dit jaar (2012) is de vragenlijst ingekort met als voornaamste doel de respons te verhogen. Een andere aanpassing is dat sinds 2008 de mogelijkheid bestaat om de vragenlijst via het internet in te vullen. Ongeveer een kwart van de respondenten heeft van die mogelijkheid gebruik gemaakt.

Aan het rijdend en controlerend personeel van openbaarvervoerbedrijven is in januari/februari 2013 in een enquête gevraagd naar de objectieve veiligheid (of en 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.

³ Ook de trajecten die door NS in opdracht van decentrale overheden worden gereden vallen buiten dit onderzoek. Gedacht kan worden aan de Hoekse Lijn welke door NS in opdracht van de Stadsregio Rotterdam wordt gereden.

⁴ In de jaren 1998, 1999 en 2001 heeft het onderzoek ook niet plaatsgevonden.

De vragenlijsten voor de Personeelsmonitor zijn dit jaar breder uitgezet en in alle concessies zijn vragenlijsten verspreid. In totaal zijn dit jaar ruim 19.500 vragenlijsten verspreid. Dat zijn er meer dan in 2010 toen 15.500 vragenlijsten werden uitgezet. Daarvan hebben wij 4220 bruikbare vragenlijsten terugontvangen (in 2010: 3928). Hoewel er dus absoluut gezien meer vragenlijsten terug zijn ontvangen ligt door de brede uitzet het responspercentage met 22% lager dan in 2010 toen er een responspercentage van 25% was.

De trend is dat het sociaal veiligheidsbeleid steeds minder aanbod- een meer probleemgestuurd wordt vormgegeven. Dit heeft geresulteerd in een grotere vraag naar sturingsinformatie bij vervoerders. Er zijn in de vragenlijst daarom een aantal kleine aanpassingen doorgevoerd. Een daarvan is dat dit jaar specifiek wordt gevraagd of het ov-personeel in 2012 slachtoffer is geworden van een spuugincident. Uitgangspunt bij onderzoekstechnische aanpassingen is dat de vergelijkbaarheid met voorgaande jaren behouden blijft. Met het oog daarop worden de vragen elk jaar op dezelfde wijze verwerkt. Ook dit jaar is wederom voor dit uitgangspunt gekozen wat bijdraagt aan de continuïteit van het onderzoek en het inzichtelijk maken van de trends door de jaren heen.

Er is dit jaar ook weer gekozen voor een onderscheid tussen de resultaten in de vier grote steden (G4) en de rest van Nederland (Rest NL). Ook deze keuze is hetzelfde als in voorgaande jaren. De keuze om onderscheid te maken tussen deze twee categorieën is gebaseerd op het aanbod van het vervoer in combinatie met de stedelijke problematiek:

- ▶ 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 in 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. In de Rest NL is enkel sprake van busvervoer en regionale treindiensten. Dit maakt dat er verschillen zijn in het veiligheidsbeleid tussen vervoerders in de G4 en de Rest NL.
- ▶ De veiligheidsproblemen zijn daarnaast in de G4 van een 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 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.

Hoewel in de categorie Rest NL ook steden zijn te vinden waar sprake is van serieuze veiligheidsproblemen, is deze keuze vooral ingegeven door de combinatie van beide aspecten.

Tijdens de afname van de vragenlijsten waren er (in vergelijking met vorige edities) geen opvallende 'randverschijnselen' die het oordeel extra zouden kunnen beïnvloeden. Hierbij kan worden gedacht aan media-aandacht of vastgelopen CAO onderhandelingen die van invloed zijn op het oordeel van het personeel.

In Bijlage 3 is een onderzoeksverantwoording van het onderzoek opgenomen. De respons is dit jaar iets minder gelijkmatig over de vervoerbedrijven verdeeld: de verschillen tussen de bedrijven

(m.b.t. responspercentages) zijn groter geworden. De betrouwbaarheid van de uitkomsten van de totale monitor is ook dit jaar goed. De onderzoeksverantwoording laat de representativiteit van de gegevens zien.

In het gehele rapport worden de gewogen cijfers gepresenteerd. Daar waar uitsplitsingen worden gemaakt tussen de verschillende functiegroepen, moet worden opgemerkt dat de respons voor de functiegroepen metropersoneel, medewerkers kaartverkoop, kapiteins en overig niet groot genoeg was om representatieve uitspraken te kunnen doen. De gepresenteerde cijfers voor deze functiegroepen zijn derhalve slechts indicatief en worden in het rapport tussen haakjes weergegeven.

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 beschouwen we in hoofdstuk 3 het rapportcijfer dat het personeel geeft voor de sociale veiligheid tijdens het werk. In hoofdstuk 4 volgt de objectieve veiligheid: de incidenten die het personeel in de laatste twaalf maanden meemaakte. Daarna gaan we in hoofdstuk 5 in op 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 van het onderzoek naar de sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer in 2012 te presenteren, schetsen wij in dit hoofdstuk de context. Aan de orde komen: de definitie en afbakening, en het belang van het onderwerp. Daarna geven we aan welke partijen betrokken zijn bij dit onderwerp

2.1 Sociale veiligheid in het openbaar vervoer

Definities en afbakening

De landelijke monitor brengt de sociale veiligheid van het personeel van de openbaarvervoerbedrijven in kaart:

- ▶ *Sociale veiligheid*: de problematiek van agressie en geweld, het gaat 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. De subjectieve veiligheid wordt o.a. beïnvloed door de uitstraling van het station, het voertuig of wellicht 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; NS rapporteert (zelf) apart aan het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM) over de sociale veiligheid van haar personeel.

Belang van het onderwerp en beleid, wet en regelgeving

De centrale gedachte achter het verbeteren van de sociale veiligheid is dat een (sociaal) veilig openbaar vervoer een reden kan vormen om voor het openbaar vervoer te kiezen. Anders gezegd: sociale onveiligheid in het openbaar vervoer kan leiden tot minder reizigers omdat reizigers deze vorm van transport gaan mijden. Ook bestaat er een relatie tussen sociale veiligheid die door het personeel wordt ervaren en leegloop, ziekte, verzuim en arbeidsongeschiktheid bij het personeel van het vervoerbedrijf.

De Wet en Besluit personenvervoer 2000 (Wp2000 en Bp2000) vormen het wettelijk kader voor sociale veiligheid openbaar vervoer. Binnen dit wettelijk kader en op basis van het Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer uit 2002 en de resultaten van de in 2006 uitgevoerde evaluatie is in het najaar van 2007 een Vervolg Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer opgesteld. Na een reeks ernstige incidenten is in 2009 een Taskforce opgericht waarin vervoerderbedrijven, (decentrale) overheden, vakbonden, politie en justitie gezamenlijk een aantal maatregelen hebben opgesteld om de sociale veiligheid niet alleen te verbeteren maar ook de communicatie en uitwisseling van kennis en informatie tussen de partijen te vergroten.

De steeds intensievere samenwerking en het meer probleemgestuurd inzetten van middelen vraagt om adequate sturingsinformatie. Een van de voorstellen van de Taskforce is de wens om afspraken te maken over een 'norm sociale veiligheid'. Deze norm moet een objectieve basis vormen voor de inzet van toezichthoudend personeel en is momenteel nog in ontwikkeling.

2.2 Betrokken partijen

Sociale veiligheid is een actueel maatschappelijk vraagstuk, waarmee ook het openbaar vervoer te maken heeft. Een groot aantal partijen zijn direct en/of indirect betrokken bij het onderwerp. Iedere partij kent zijn eigen verantwoordelijkheden, taken en belangen. De vervoerders geven invulling aan het veiligheidsbeleid vanuit de verantwoordelijkheid die het vervoerbedrijf heeft richting haar personeel. Deze verplichting is onder andere vastgelegd in de CAO Openbaar Vervoer (zie bijlage 5). Naast het vervoerbedrijf als werkgever van het ov-personeel is de OV-autoriteit als opdrachtgever van het openbaar vervoer één van de belanghebbende partijen.

Elke partij heeft zijn eigen verantwoordelijkheid en bevoegdheden. Ervaring leert dat geen van deze partijen alleen kan zorgen voor sociale veiligheid; samenwerking is dus een absolute voorwaarde.

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 2012 gemiddeld met een rapportcijfer van een 6,9 (zie tabel 1). Dat is een stijging ten opzichte van 2010 toen het gemiddelde op een 6,5 lag. Het is sinds 2002 het hoogste oordeel dat door het personeel is gegeven.

Tabel 1: Gemiddeld rapportcijfer voor veiligheid, naar vervoerstechniek/functie (2002-2012)

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010	2012
Bus	6,4	6,1	6,6	6,7	6,4	6,3	6,5	7,0
Tram	5,8	6,1	6,4	6,3	6,2	6,5	6,7	6,7
Metro	4,9	6,0	(5,7)	(6,1)	(5,6)	5,9	6,4	(6,7)
Trein ¹	(5,4)	(6,2)	(6,4)	(6,7)	(6,3)	(6,6)	(6,8)	6,8
Toezicht	5,6	6,2	6,3	6,3	6,3	6,4	6,4	6,7
Kaartverkoop ²	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	(6,9)	(7,0)
Kapitein ³	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	(7,5)
Anders ³	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	(7,3)
Niet bekend ⁴	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6,5	6,8	(7,0)
Totaal	6,2	6,1	6,5	6,5	6,3	6,3	6,5	6,9

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

¹) Regionale trein (exclusief NS)

²) Nieuwe categorie in 2010, wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

³) Nieuwe categorie in 2012, wegens beperkte respons zijn deze cijfers indicatief

⁴) Van een beperkt aantal respondenten is de functie onbekend

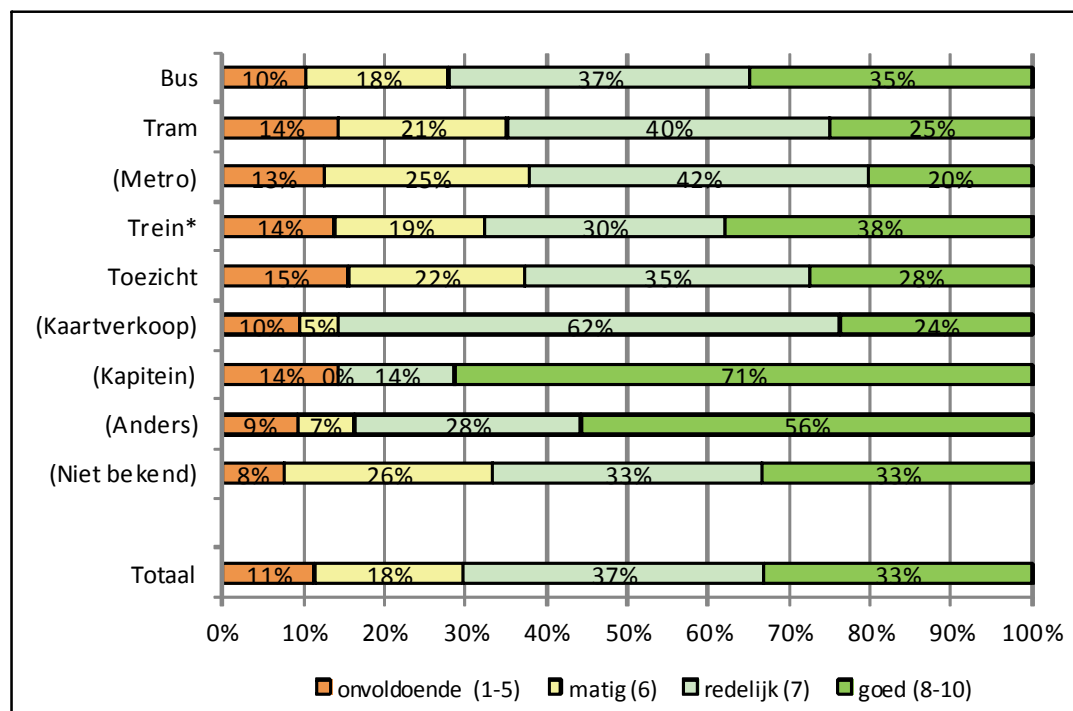
Het oordeel over de sociale veiligheid verschilt, net als in voorgaande jaren, naar vervoerstechniek en functie. Het bus personeel beoordeelt de sociale veiligheid in 2012 met een 7,0. Dit is hoger dan in 2010 (6,5). Het oordeel van het trampersoneel is gelijk gebleven in vergelijking met 2010 (6,7). Het oordeel van het metro- en toezichthoudend personeel is met een 6,7 op hetzelfde niveau als het oordeel van de trammedewerkers. In 2010 is voor het eerst ook het oordeel van medewerkers die zich bezighouden met kaartverkoop gemeten. Het oordeel komt dit jaar uit op een 7,0 (2010: 6,9) Dit jaar is voor het eerst een aparte uitsplitsing gemaakt voor de functiegroep kapitein en anders. Het oordeel van deze groepen is in 2012 respectievelijk een 7,0 en een 7,5. Desondanks bleek het niet mogelijk om van alle respondenten vast te stellen tot welke functiegroep zij behoren omdat deze vraag door de respondent niet is beantwoord. De antwoorden van deze respondenten (1% van de totale respons) zijn gewoon in de cijfers meegenomen, bij uitsplitsingen naar functie worden zij apart vermeld als 'niet bekend'. Zij gaven gemiddeld een 7,0 voor de sociale veiligheid.

Omdat het personeel in het stads- en streekvervoer voor bijna driekwart bestaat uit buschauffeurs stijgt het landelijk gemiddelde van een 6,5 (2010) naar een 6,9 (2012).

Spreiding rond het gemiddelde

Er is in 2012 een kleinere spreiding rond het gemiddelde rapportcijfer in vergelijking met 2010: de grootste groep geeft een oordeel van een 7 of hoger (70%). 18% geeft als rapportcijfer een 6 en 11% van het personeel beoordeelt de veiligheid met een onvoldoende (5 of lager).

Figuur 1: Spreiding van de rapportcijfers voor veiligheid 2012



() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

*) Regionale trein (exclusief NS)

3.2 Vooral personeel in het Rest NL is positiever dan in 2010

Het oordeel van het personeel in de G4 (zie Tabel 2) is gemiddeld een 6,7 in de rest van Nederland (Rest NL) is dat een 7,0.

Voor alle functiegroepen geldt, dat het personeel in de G4 in 2012 de veiligheid gelijk of positiever beoordelen dan in 2010. Het verschil tussen de G4 en de Rest NL is in vergelijking met 2010 iets groter geworden. Het personeel in de G4 geeft gemiddeld een 6,7 en in de Rest NL een 7,0. In 2010 was dit nog respectievelijk een 6,6 en een 6,5. In Rest NL is het oordeel harder gestegen waardoor het gemiddelde hoger uitkomt. Het ov-personeel in de Rest NL bestaat voor 91% uit buschauffeurs. Zij beoordelen de veiligheid in 2012 met een 7,0 en dat is positiever dan in 2010 (6,5). Ook bij het toezichthoudend personeel is een stijging zichtbaar naar een 6,8 (2010: 6,1), het trampersoneel (6,8), en het treinpersoneel (6,8) in de Rest NL zijn dit jaar respectievelijk positiever en blijven gelijk in vergelijking met 2010.

Tabel 2: Gemiddeld rapportcijfer voor veiligheid, naar functie, voor G4 en Rest NL

	Totaal			G4			Rest NL		
	2008	2010	2012	2008	2010	2012	2008	2010	2012
Bus	6,3	6,5	7,0	6,5	6,6	6,7	6,2	6,5	7,0
Tram	6,5	6,7	6,7	6,5	6,7	6,7	6,1	6,4	6,8*
Metro	5,9	6,4	(6,7)	5,9	6,4	(6,7)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Trein	6,6	6,8	6,8	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6,6	6,8	6,8
Toezicht	6,4	6,4	6,7	6,5	6,6	6,7	6	6,1	6,8
Kaartverkoop	-	6,9	(7,0)	-	6,9	(7,2)	-	6,9	(6,7)
Kapitein	-	-	(7,5)	-	-	n.v.t.	-	-	(7,5)
Anders	-	-	(7,3)	-	-	(7,3)	-	-	(7,3)
Niet bekend	6,5	6,8	(7,0)	6,7	6,8	(6,8)	5,9	6,8	(7,1)
Totaal	6,3	6,5	6,9	6,5	6,6	6,7	6,2	6,5	7,0

G4: GVB, HTM, HTMBuzz, RET, GVV;

Rest NL: Arriva, Breng, Connexion, EBS, Hermes, QBuzz, Syntus, Veolia

* Regionale tram (Sneltram Utrecht – Nieuwegein/IJsselstein)

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

4. Objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten

Chauffeurs, tram- en metrobestuurders, treinpersoneel, personeel bij de kaartverkoop en toezichthoudend 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 deze Personeelsmonitor *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).

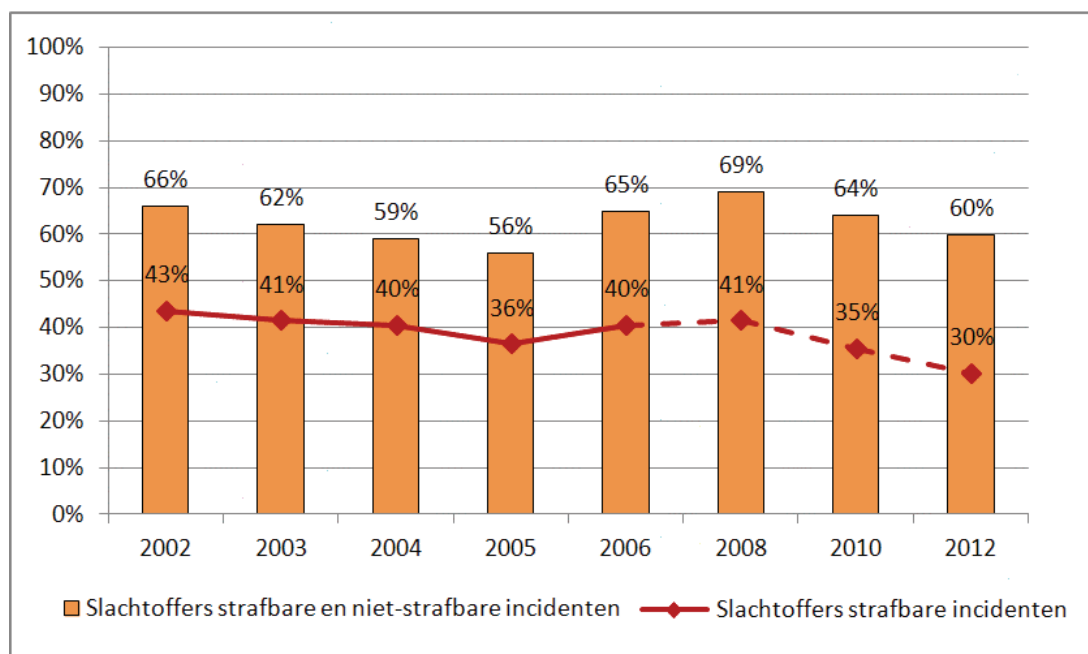
Dit hoofdstuk is gewijd aan de objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten waarvan het personeel in het jaar 2012 slachtoffer werd. Daarbij maken wij een onderscheid tussen strafbare incidenten (mishandeling, bedreiging en diefstal) en niet-strafbare incidenten (lastigvallen en treiteren/pesten), naar functie. In overleg met de vervoerbedrijven hebben we in deze monitor voor 2012 het personeel apart gevraagd naar het aantal maal waarin zij slachtoffer zijn geworden van een spuugincident. Deze categorie is aan de tabellen toegevoegd. Ten slotte komt aan de orde in hoeverre het personeel in 2012 ooggetuige was van agressie of diefstal waarvan een ander (personeel of reiziger) slachtoffer werd.

4.1 Percentage slachtoffers in 2012 gedaald

In 2012 is het percentage medewerkers dat één of meer incidenten heeft meegemaakt gedaald (figuur 2), dit geldt zowel voor strafbare incidenten als voor niet strafbare incidenten. In 2012 werd 30% (in 2010: 35%) 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 64% in 2010 naar 60% in 2012.

Figuur 2: Slachtofferschap van strafbare en niet strafbare incidenten 2002-2012



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 losse wagen verkoop) of op persoonlijke bezittingen.

Van de drie strafbare incidenten komt bedreiging veruit het meeste voor. In 2012 werd 27% van de medewerkers bedreigd (in 2010: 31%). Ook mishandeling en diefstal kwamen in 2012 minder vaak voor in vergelijking met 2010. Het percentage slachtoffers van mishandelingen daalde van 6% in 2010 naar 5% in 2012. Bij diefstal is sprake van een daling van 7% naar 4%.

Tabel 3: Ontwikkeling slachtofferschap van strafbare incidenten 2002-2012

Soort incident	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010	2012
Mishandeling	13%	9%	10%	9%	8%	9%	6%	5%
Bedreiging	38%	37%	35%	31%	36%	38%	31%	27%
Diefstal	7%	6%	6%	5%	6%	6%	7%	4%

Bij strafbare incidenten is een aantal aanvullende vragen gesteld over het gebruik van een wapen of een ander voorwerp. Wanneer sprake was van een bedreiging werd daarbij in 4% van de gevallen een wapen of een ander voorwerp gebruikt. Dat is iets lager dan in 2010 toen in 6% van de gevallen daar sprake van was. Bij mishandeling was er in 12% van de gevallen sprake van het

gebruik van een wapen of een ander voorwerp. In 2010 was dat 11%. In 10% van de gevallen van diefstal werd geweld gebruikt of met geweld bedreigd, dat was in 2010 8%.

Het personeel van de vervoerbedrijven maakt meer incidenten mee dan de gemiddelde Nederlander: volgens de *Veiligheidsmonitor 2012* (CBS, 2010) werd bijvoorbeeld 0,9% van de bevolking van 15 jaar en ouder slachtoffer van mishandeling en ruim 1,6% van bedreiging.

Het ov-personeel wordt dus vaker dan de gemiddelde Nederlander slachtoffer van bijvoorbeeld mishandeling en bedreiging. Uit onderzoeken gedaan in opdracht van het beleidsprogramma Veilige Publieke Taak (VPT) blijkt dat ook andere medewerkers met een publieke taak (bijvoorbeeld ambulancemedewerkers) bovengemiddeld veel te maken hebben met agressie en geweld.

Niet-strafbare incidenten: lastigvallen, treiteren/pesten en spugen

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 2012 weer gedaald. In 2012 werd 50% van de medewerkers één of meer keren lastiggevallen terwijl dat in 2010 nog 51% was. Het percentage medewerkers dat één of meerdere keren werd getreiterd of gepest nam in 2012 af, van 38% tot 37%. In 2012 kijken we voor het eerst ook naar het percentage dat slachtoffer wordt van een spuugincident. In 2012 was dit 8%.

Tabel 4: Ontwikkeling slachtofferschap van niet-strafbare incidenten 2002-2012

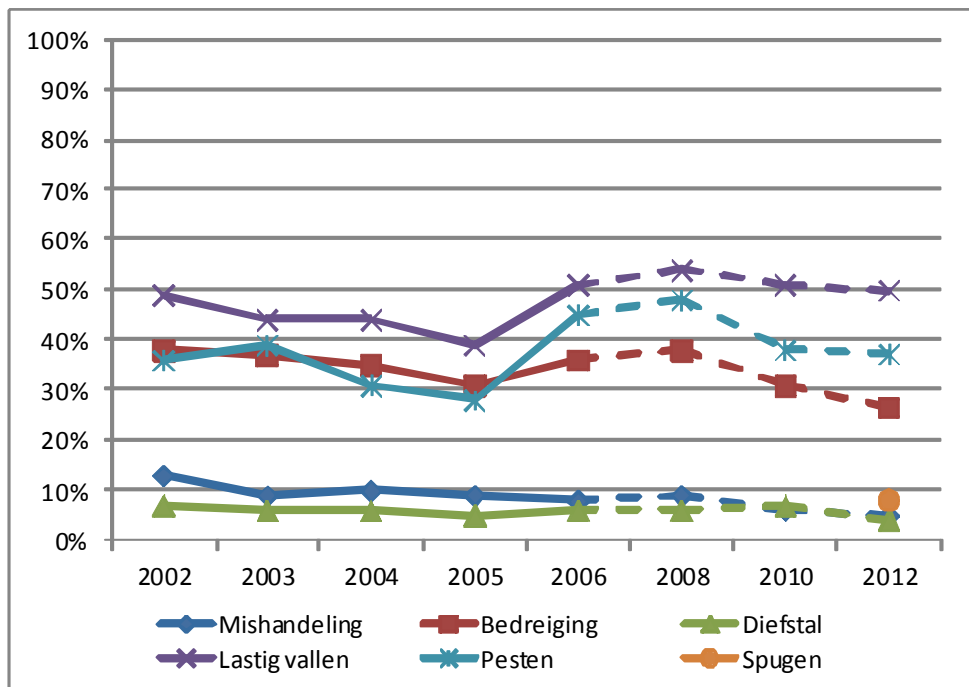
Soort incident	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010	2012
Lastigvallen	49%	44%	44%	39%	51%	54%	51%	50%
Pesten	36%	39%	31%	28%	45%	48%	38%	37%
Spugen*	-	-	-	-	-	-	-	8%

**Dit type incident is in 2012 toegevoegd aan de vragenlijst*

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 2002-2012, 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 reizigersaantallen), 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, bedreiging en diefstal komen in de vier grote steden meer voor dan in de rest van het land. Het verschil is in 2012 groter geworden ten opzichte van 2010. In de G4 was in 2012 sprake van een stijging van het aantal mishandelingen en bedreigingen (respectievelijk van 7% naar 9% en van 34% naar 38%) terwijl in Rest NL juist sprake was van een daling (respectievelijk van 5% naar 3% mishandelingen in 2012 en van 30% naar 22% bedreigingen).

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

Soort incident	Totaal			G4			Rest NL		
	2008	2010	2012	2008	2010	2012	2008	2010	2012
Mishandeling	9%	6%	5%	11%	7%	9%	7%	5%	3%
Bedreiging	38%	31%	27%	44%	34%	38%	34%	30%	22%
Diefstal	6%	7%	4%	7%	5%	5%	6%	7%	4%
Strafbare incidenten	41%	35%	30%	47%	38%	41%	38%	34%	25%
Lastigvallen	54%	51%	50%	56%	50%	59%	53%	51%	47%
Treiteren/pesten	48%	38%	37%	53%	40%	50%	46%	38%	32%
Spugen	-	-	8%	-	-	14%	-	-	6%
Niet-strafbare incidenten	63%	58%	57%	66%	59%	69%	61%	57%	52%
Strafbare en niet-strafbare incidenten	69%	64%	60%	73%	66%	71%	66%	63%	56%

G4: GVB, HTM, HTMBuzz, RET, GVV;

Rest NL: Arriva, Breng, Connexion, EBS, Hermes, QBuzz, Syntus, Veolia

Ook de niet-strafbare incidenten komen in de G4 vaker voor dan in de Rest NL: 69% van de G4-medewerkers werd in 2012 slachtoffer van een niet-straftbaar incident (in 2010: 59%), in de Rest NL was dat 52% (in 2010: 57%). Het percentage in Rest NL daalt (van 57% naar 52%) terwijl er in de G4 sprake is van een stijging (van 59% naar 69%). Het aantal niet-strafbare incidenten ligt in de G4 net als de strafbare incidenten in 2012 hoger dan in 2010 (69% versus 59%). Landelijk is er nauwelijks verschil: van 58% in 2010 naar 57% in 2012.

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: meer dan de helft van de medewerkers die werden lastiggevallen overkwam dat in 2012 vaker dan één keer, gemiddeld 9,8 keer (in 2010: 11,2). Het totale aantal incidenten is daardoor in het bijzonder 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	2012
Mishandeling	1,6	1,9	2,0	2,2	1,8	1,6	1,3	1,8
Bedreiging	4,7	4,1	5,2	4,7	4,2	4,7	4,4	4,2
Diefstal	1,1	1,2	1,1	1,1	1,2	1,2	1,1	1,1
Lastigvallen	7,9	7,4	8,8	9,5	12,0	12,6	11,2	9,8
Pesten	6,4	5,7	10,3	10,7	8,8	10,8	10,2	7,5
Spugen	-	-	-	-	-	-	-	1,6

Het gemiddelde aantal incidenten per slachtoffer is het hoogst voor de niet-strafbare incidenten: de respondenten die werden lastiggevallen overkwam dat in 2012 gemiddeld 9,8 maal (in 2010: 11,2 maal), voor treiteren/pesten ligt het gemiddelde aantal in 2012 op 7,5 (in 2010: 10,2). Gemiddeld maken de respondenten de incidenten wel minder vaak mee in vergelijking met 2010. Respondenten die werden bespuugd overkwam dit in 2012 gemiddeld 1,6 keer.

Voor de strafbare incidenten is de gemiddelde frequentie lager: 1,1 maal voor diefstal (gelijk aan 2010), 1,8 maal voor mishandeling (een stijging ten opzichte van 2010 toen dat 1,3 maal het geval was) en 4,2 maal voor bedreiging (in 2010 4,4 maal).

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, 5% van twee van de drie soorten incidenten en 24% van één van deze soorten incidenten (totaal 30%).

Als de ontwikkeling van deze gemiddelden van jaar op jaar gecombineerd wordt met de ontwikkeling in de slachtofferpercentages, dan valt het volgende op: in 2012 werden minder medewerkers slachtoffer dan in 2010. 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. Dat geldt echter niet voor alle type incidenten. Het aantal slachtoffers van mishandeling daalde in 2012, maar het aantal incidenten per slachtoffer steeg iets.

In de G4 is het gemiddelde aantal incidenten per slachtoffer van bedreiging (6,3) significant hoger dan in de Rest NL (2,8). Ook voor de niet-strafbare incidenten lastigvallen, pesten en spugen is dit verschil aanwezig: in de G4 de gemiddelde frequentie van lastigvallen 16,2 maal, van pesten 10,5 maal en van spugen 1,8 maal (respectievelijk 6,6, 5,7 en 1,3 maal in de Rest NL).

4.3 Vooral toezichthouders en buschauffeurs maken minder incidenten mee

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 nog altijd het grootste risico om slachtoffer te worden van een strafbaar incident. Het percentage dat dit overkwam is wel gedaald.

In 2012 overkwam dit 54% van de toezichthouders, in 2010 was 62% slachtoffer.

Ook het metropersoneel maakt de laatste jaren steeds minder strafbare incidenten mee. Na het dieptepunt in 2006 toen 63% van het metropersoneel aangaf slachtoffer te zijn geweest is een dalende trend zichtbaar. Ook in 2012 is in vergelijking met 2010 een verder daling van het slachtofferschap van strafbare incidenten van 45% naar 39%.

De grootste groep onder het ov-personeel bestaat uit buschauffeurs. Ook bij deze groep is wederom sprake van een daling van het percentage slachtoffers van strafbare incidenten. In 2010 was dit nog 34% maar in 2012 daalde dit percentage naar 26%. Dit is het laagste niveau sinds 2002.

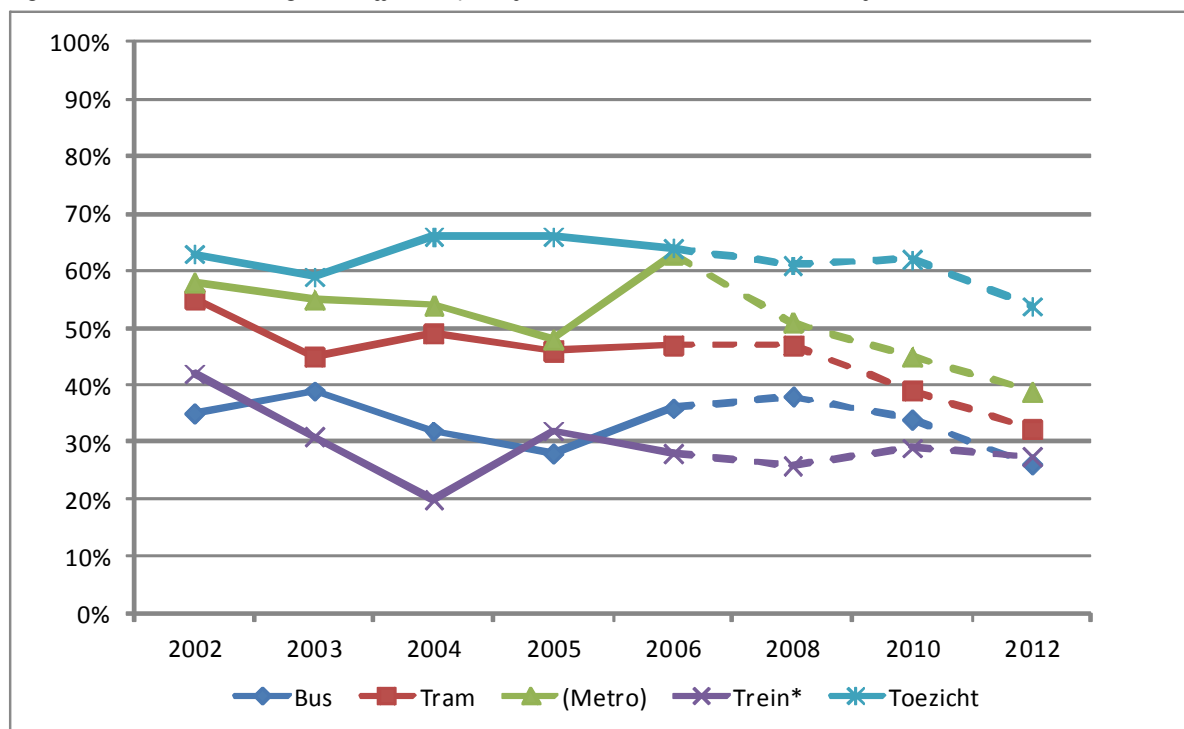
Tabel 7: Ontwikkeling slachtofferschap van strafbare incidenten, naar functie

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010	2012
Bus	35%	39%	32%	28%	36%	38%	34%	26%
Tram	55%	45%	49%	46%	47%	47%	39%	32%
Metro	58%	55%	54%	48%	63%	51%	45%	(39%)
Trein	42%	31%	20%	32%	28%	26%	29%	28%
Toezicht	63%	59%	66%	66%	64%	61%	62%	54%
Kaartverkoop	-	-	-	-	-	-	27%	(27%)
Kapitein	-	-	-	-	-	-	-	(43%)
Anders	-	-	-	-	-	-	-	(18%)
Niet bekend	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	36%	29%	(38%)
Totaal	43%	41%	40%	36%	40%	41%	35%	30%

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 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 2002-2012, naar functie



() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

*) Regionale trein (exclusief NS)

Voor bijna alle functies daalt het percentage slachtoffers van alle drie de soorten strafbare incidenten. Alleen de medewerkers kaartverkoop (zij werden in 2012 vaker slachtoffer van bedreigingen, 19% in 2010 versus 23% in 2012) en het metropersoneel (zij werden vaker slachtoffer van diefstal, 2% in 2010 versus 4% in 2012) werden vaker slachtoffer. In Tabel 8 is per functiegroep een uitsplitsing gemaakt van het slachtofferschap van strafbare incidenten.

Tabel 8: Slachtofferschap van strafbare incidenten, naar functie (2010 en 2012)

	2010				2012			
	Mishandeling	Bedreiging	Diefstal	Totaal	Mishandeling	Bedreiging	Diefstal	Totaal
Bus	5%	29%	7%	34%	3%	23%	4%	26%
Tram	5%	36%	4%	39%	5%	30%	2%	32%
Metro	6%	41%	2%	45%	(5%)	(38%)	(4%)	(39%)
Trein	9%	28%	4%	29%	3%	25%	4%	28%
Toezicht	20%	56%	9%	62%	17%	51%	6%	54%
Kaartverkoop	14%	19%	3%	27%	(5%)	(23%)	(0%)	(27%)
Kapitein	-	-	-	-	(17%)	(43%)	(17%)	(43%)
Anders	-	-	-	-	(5%)	(11%)	(7%)	(18%)
Niet bekend	3%	24%	8%	29%	(2%)	(37%)	(17%)	(38%)
Totaal	6%	31%	7%	35%	5%	27%	4%	30%

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

Trambestuurders werden in 2012 net zo vaak slachtoffer van mishandeling als in 2010. Bij de machinisten bleef het aantal diefstallen gelijk. De functiegroep kapitein, die in 2012 voor het eerst als aparte functiegroep is meegenomen in het onderzoek, wordt relatief vaak slachtoffer van mishandeling in vergelijking met de andere functiegroepen.

Niet-strafbare incidenten

De toezichthouders (74%) en het metropersoneel (66%) worden het vaakst slachtoffer van niet-strafbare incidenten. Bij de buschauffeurs, die verreweg de grootste groep vormen in het onderzoek is sprake van een daling van het aantal niet-strafbare incidenten van 58% in 2010 naar 54% in 2012. Bij het tram- en toezichthoudend personeel is sprake van een stijging van het slachtofferschap van niet-strafbare incidenten ten opzichte van 2010.

Tabel 9: Slachtofferschap van niet-strafbare incidenten, naar functie (2010 en 2012)

	2010				2012			
	Lastigvallen	Treiteren/Pesten	Spugen	Totaal	Lastigvallen	Treiteren/Pesten	Spugen	Totaal
Bus	51%	38%	-	58%	47%	36%	7%	54%
Tram	51%	42%	-	60%	58%	44%	12%	65%
Metro	58%	54%	-	70%	(58%)	(49%)	(17%)	(66%)
Trein	46%	28%	-	47%	40%	28%	6%	46%
Toezicht	63%	50%	-	70%	69%	50%	14%	74%
Kaartverkoop	39%	25%	-	50%	(52%)	(24%)	(10%)	(57%)
Kapitein	-	-	-	-	(29%)	(29%)	(0%)	(29%)
Anders	-	-	-	-	(14%)	(7%)	(5%)	(16%)
Niet bekend	50%	34%	-	56%	(49%)	(31%)	(14%)	(54%)
Totaal	51%	38%	-	58%	50%	37%	8%	57%

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

4.4 Percentage ooggetuigen in 2012 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). Sinds 2010 zien we een daling (26%) en deze zet zich in 2012 door. 23% van het ov-personeel is in 2012 ooggetuige geweest van agressie of diefstal.

Tabel 10: Ooggetuige¹ geweest van agressie of diefstal naar functie 2002-2012

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010	2012
Bus	23%	22%	18%	14%	22%	21%	20%	16%
Tram	52%	45%	41%	33%	46%	46%	39%	37%
Metro	60%	44%	40%	38%	52%	53%	39%	(29%)
Trein	47%	26%	18%	20%	31%	39%	21%	34%
Toezicht	68%	52%	61%	57%	58%	56%	56%	53%
Kaartverkoop	-	-	-	-	-	-	33%	(33%)
Kapitein	-	-	-	-	-	-	-	(33%)
Anders	-	-	-	-	-	-	-	(27%)
Niet bekend	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	38%	28%	(35%)
Totaal	35%	35%	27%	22%	28%	29%	26%	23%

¹ Van personeel en reizigers

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 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 2012 is 27% (in 2010: 32%) van de medewerkers daar ooggetuige van geweest, gemiddeld 3,9 (in 2010: 4,4) keer.

Medewerkers in de G4 zijn in 2012 vaker ooggetuige geweest van agressie en diefstal dan medewerkers in de Rest NL. Voor het met eigen ogen zien dat iemand bezig was om iets te vernielen of te bekladden geldt hetzelfde, maar het verschil is kleiner.

Tabel 11: Ooggetuige van agressie/diefstal en vandalisme, voor G4 en Rest NL

Ooggetuige geweest van...	2012		
	totaal	G4	Rest NL
Agressie en diefstal ¹	23%	38%	17%
Vandalisme ²	27%	36%	23%

G4: GVB, HTM, HTMBuzz, RET, GVV;

Rest NL: Arriva, Breng, Connexion, EBS, Hermes, QBuzz, Syntus, Veolia

¹ Van personeel en reizigers

² Op heterdaad, niet (alleen) van de schade

5. Subjectieve veiligheid: gevoel van veiligheid

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 respondenten zich tijdens het werk onveilig voelen en wat de voornaamste aanleidingen daarvoor zijn.

5.1 Stijgende lijn veiligheidsgevoel personeel

Van het personeel geeft 62% aan zich veilig te voelen tijdens het werk. In 2010 was dit nog 55% en met 62% is het hoogste percentage sinds 2002 bereikt. Nog altijd voelt een (kleine) minderheid zich tijdens het werk (zeer) onveilig: 4%. 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 22% zich vooral onveilig in het voertuig, 20% voelt zich vooral onveilig op een eindpunthalte en 19% vooral bij een halte of station. Voor de grootste groep (39%) maakt de locatie echter geen verschil.

Verschillen tussen G4 en Rest NL

De subjectieve veiligheid is in de G4 lager dan in Rest NL. In de Rest NL voelen voor de tweede keer meer medewerkers zich (zeer) veilig dan in de G4. Het verschil is in vergelijking met de vorige keer (in 2010) groter geworden 54% van het G4 personeel voelt zich in 2012 (zeer) veilig. In de Rest NL is dit 65%. In 2010 was het respectievelijk 52% en 55%. In de G4 voelden in 2012 meer medewerkers zich soms (on)veilig, in Rest NL daalde dit percentage.

Tabel 12: Subjectieve veiligheid, voor G4 en Rest NL

	Totaal			G4			Rest NL		
	2008	2010	2012	2008	2010	2012	2008	2010	2012
veiligheidsgevoel									
(zeer) veilig	47%	55%	62%	47%	53%	54%	47%	55%	65%
Soms (on)veilig	45%	40%	34%	44%	42%	39%	46%	39%	32%
(zeer) onveilig	8%	5%	4%	9%	5%	6%	7%	5%	3%

G4: GVB, HTM, HTMBuzz, RET, GVV;

Rest NL: Arriva, Breng, Connexion, EBS, Hermes, QBuzz, Syntus, Veolia

Relatie met sociale veiligheid algemeen

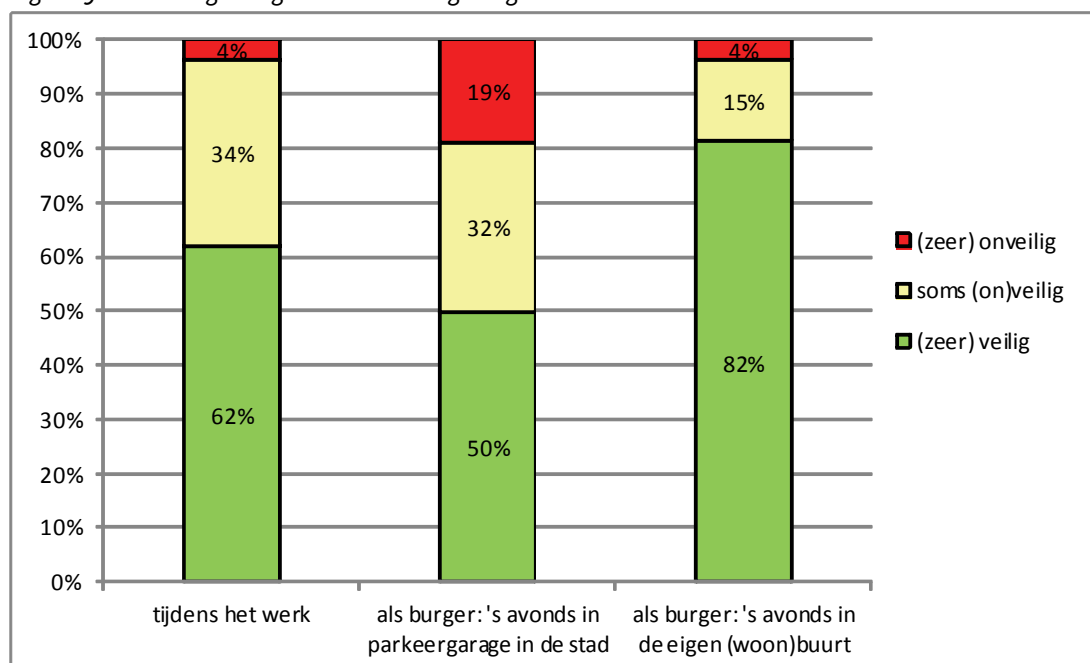
Om de mate waarin men zich (on)veilig voelt tijdens het werk enigszins in perspectief te kunnen plaatsen, is respondenten in het onderzoek ook gevraagd in hoeverre men zich *als burger* onveilig voelt: enerzijds 's avonds in een parkeergarage in de stad en anderzijds 's avonds in de eigen (woon)buurt.

Tijdens het werk voelt men zich minder veilig dan 's avonds in de eigen (woon)buurt: daar voelt 82% (2010: 74%) zich veilig en tijdens het werk is dat 62% (2010: 55%). Maar het gevoel van onveiligheid tijdens het werk is beperkt: 's avonds in een parkeergarage voelen meer mensen zich (zeer) onveilig (19% tegen 4%).

Het gevoel van veiligheid van het ov-personeel in het stads- en streekvervoer in de eigen woonbuurt is iets minder groot dan het gevoel van veiligheid van alle inwoners ouder dan 15 jaar: volgens de *Veiligheidsmonitor 2012* (CBS, 2012) voelt ruim 80% van de bevolking zich veilig en voelt 18% zich wel eens onveilig. Een klein deel, 1,7% van de bevolking, voelt zich zeer onveilig.

De onveiligheidsgevoelens in de buurt zijn in 2012 het laagst in de noordelijk en oostelijk gelegen politieregio's Fryslân, Noord- en Oost-Gelderland, IJsselland en Drenthe. Het hoogst zijn de onveiligheidsgevoelens in de Randstedelijke politieregio's Rotterdam-Rijnmond, Haaglanden, Amsterdam-Amstelland, en in Limburg-Zuid. De range loopt uiteen van 12 procent in Fryslân tot 25 procent in Haaglanden, Amsterdam-Amstelland en Limburg-Zuid. Met andere woorden de sociale onveiligheid ligt in de G4 überhaupt op een lager niveau dan in de Rest NL

Figuur 5: Veiligheidsgevoelens als burger algemeen 2012



Waarvoor is de subjectieve veiligheid afgenomen of verbeterd?

Van alle medewerkers zegt 13% (in 2010: 18%) zich minder veilig te voelen dan in het voorgaande jaar, 5% (in 2010 ook 5%) zegt zich juist veiliger te voelen en voor 82% (in 2010: 77%) is het gevoel van veiligheid hetzelfde. De medewerkers die zich in 2012 onveilig zijn gaan voelen geven daarbij als belangrijkste redenen:

- ▶ minder toezicht en controle (58%), minder (efficiënte) assistentie (36%) en minder communicatiemogelijkheden (16%);
- ▶ toename van criminaliteit en agressie (69%), meer randfiguren (57%) en meer zwart/grijsrijders (43%).

Deze percentages voor 2012 komen in grote lijnen overeen met die in 2010, met als uitzondering dat in 2012 meer medewerkers aangeven dat de toename van agressie voor een onveilig gevoel zorgt dan in 2010 (58%).

De (kleine) groep medewerkers die zich in 2012 juist veiliger is gaan voelen geeft daarvoor als belangrijkste redenen:

- ▶ meer toezicht en controle (55%) en meer beveiliging en/of veiligheidsvoorzieningen in het voertuig (37%) en op haltes/stations (14%);
- ▶ zelf toleranter geworden (24%), eigen ervaringen zijn dit jaar gunstiger (25%) en minder zwart/grijsrijders (28%).

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 Rest NL voelt een kleiner deel van het personeel (11%) zich minder veilig in vergelijking met vorig jaar dan in de G4 (16%). In 2010 was dit nog omgekeerd (respectievelijk 19% en 15%). Zij wijten dit voor een deel aan dezelfde oorzaken als het personeel in de Rest NL: toename van criminaliteit en agressie, meer randfiguren en meer zwart/grijsrijders. Meer dan het personeel in de G4 wijten de medewerkers in de Rest NL hun afgenomen gevoel van veiligheid aan minder toezicht en controle: 63% (voor G4: 49%). Dit was ook in 2010 het geval.

5.2 Kaartverkoop personeel 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 kaartverkoop personeel voelt zich minder veilig dan gemiddeld: 10% voelt zich (zeer) onveilig ook het toezichthoudend personeel voelt zich minder veilig dan gemiddeld: 9% voelt zich (zeer) onveilig. Het bus personeel voelt zich ongeveer even veilig als het landelijk gemiddelde.

Tabel 13: *Gevoel van veiligheid, naar functie (2012)*

	(zeer) veilig	Soms (on)veilig	(zeer) onveilig
Bus	64%	33%	3%
Tram	57%	39%	4%
Metro	(50%)	(46%)	(5%)
Trein	65%	32%	3%
Toezicht	49%	43%	9%
Kaartverkoop	(57%)	(33%)	(10%)
Kapitein	(83%)	(17%)	(0%)
Anders	(88%)	(9%)	(2%)
Niet bekend	(63%)	(35%)	(3%)
Totaal	62%	34%	4%

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

Tabel 14: Subjectieve veiligheid buschauffeurs, voor G4 en Rest NL

	2010	2012	2010	2012	2010	2012
	G4	G4	Rest NL	Rest NL	Totaal	Totaal
(zeer) veilig	55%	58%	55%	65%	55%	64%
soms (on)veilig	40%	35%	40%	32%	40%	33%
(zeer) onveilig	5%	6%	5%	2%	5%	3%

G4: GVB, HTM, HTMBuzz, RET, GVU;

Rest NL: Arriva, Breng, Connexion, EBS, Hermes, QBuzz, Syntus, Veolia

Er is in 2012 net als in 2010 een verschil tussen de veiligheidsgevoelens van buschauffeurs in de G4 en de Rest NL. Vooral de scores voor het personeel in de Rest NL zijn aanzienlijk verbeterd. In 2010 is dit percentage gestegen naar 55% en dit jaar is dat 65%. In de G4 is ook stijging zichtbaar van 55% in 2010 naar 58% in 2012 maar deze stijging is kleiner dan in Rest NL.

5.3 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 verdovende 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 ten slotte beïnvloeden het gevoel van veiligheid nauwelijks, maar komen erg vaak voor: passagiers die lawaai maken (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 15: Oorzaken van onveiligheid

Oorzaken van onveiligheid	Veroorzaakt gevoel van onveiligheid	Cluster
Bedreiging met (fysiek) geweld	90%	B
Verbale agressie / provocatie	89%	A
Mishandeling / aanranding	87%	B
Vechtende passagiers / daadwerkelijk geweld	86%	B
Beroving	85%	B
Brandstichting	84%	B
Hinderlijk gedrag / baldadigheid	81%	A
Deuren van voertuig opentrappen	80%	C
Drugsoverlast / gebruik verdovende middelen	78%	C
Zakkenrollerij / diefstal	76%	C
Conflicten tussen passagier(s) en (overig) personeel	74%	C
Verkeersagressie	71%	A
Passagiers die worden lastiggevallen	69%	C
Graffiti, vernieling, vandalisme	67%	D
Misbruik noodrem	65%	C
Zwartrijders	60%	D
Onenigheid tussen passagiers onderling	59%	C
Overtreding huisregels	58%	D
Passagiers die roken in het voertuig	43%	C
Passagiers die lawaai maken (muziek, mp3-speler e.d.)	42%	E
Verontreiniging van voertuigen	36%	E
Met de voeten op de bank	31%	E

Bedreiging met fysiek geweld bijvoorbeeld, veroorzaakte in 2012 voor 90% van de respondenten een gevoel van onveiligheid. Voor het ene type incident is de toename groter dan voor het andere, maar voor vrijwel alle incidenten geldt dat het aandeel respondenten dat aangeeft dat een incident een gevoel van onveiligheid veroorzaakt is toegenomen.

5.4 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 2012 slachtoffer werden van één of meer strafbare incidenten voelt slechts 31% zich (zeer) veilig. Van de medewerkers die in 2012 *geen* strafbaar incident meemaakten (70% van alle medewerkers) voelt 75% zich (zeer) veilig.

Van de slachtoffers van mishandeling (5% van alle medewerkers) voelt 17% zich (zeer) onveilig en 65% voelt zich soms (on)veilig. De invloed van de andere incidenten is minder sterk: van de

medewerkers die in 2012 werden bedreigd (27% van alle medewerkers) voelt 11% zich bijvoorbeeld (zeer) onveilig en 61% voelt zich soms (on)veilig.

Tabel 16: Gevoel van onveiligheid van slachtoffers van incidenten (2012)

Soort incident	Omvang groep (%)	Gevoel van veiligheid		
		(zeer) veilig	soms (on)veilig	(zeer) onveilig
Landelijk gemiddelde	100%	62%	34%	4%
Slachtoffer strafbaar incident	30%	31%	59%	10%
Geen slachtoffer strafbaar incident	70%	75%	24%	1%
<i>Slachtoffers van:</i>				
mishandeling	5%	17%	65%	18%
bedreiging	27%	28%	61%	11%
diefstal	2%	43%	48%	9%
lastigvallen	50%	43%	50%	7%
pesten	37%	39%	53%	8%
spugen	8%	23%	62%	15%

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 8% van de slachtoffers van pesten zich (zeer) onveilig en 53% voelt zich soms (on)veilig. Medewerkers die slachtoffer zijn geworden van een spuugincident voelt zich relatief onveilig: 62% voelt zich soms onveilig en 15% voelt zich zeer onveilig.

De relatief kleine groep medewerkers (4%) die zich onveilig of zeer onveilig voelt tijdens het werk bestaat vrijwel volledig uit medewerkers die in 2012 één of meer (strafbare of niet strafbare) incidenten hebben meegemaakt. Maar niet alle medewerkers die in 2012 slachtoffer werden van één of meer incidenten voelen zich onveilig, een deel voelt zich zelfs (zeer) veilig: dat deel loopt uiteen van 43% (slachtoffers van diefstal en/of lastigvallen) tot 17% (slachtoffers van mishandeling).

De mate waarin het meemaken van een incident leidt tot gevoelens van onveiligheid verschilt tussen het personeel in de G4 en in de Rest NL. Het percentage slachtoffers van strafbare incidenten dat zich (zeer) onveilig voelt is voor personeel in de G4 13% en in de Rest NL 8%. In de G4 voelt 29% van de slachtoffers van een strafbaar incident zich (zeer) veilig, in de Rest NL is dat 32%. Ook het veiligheidsgevoel van de slachtoffers van niet-strafbare incidenten verschilt tussen het personeel in de G4 en de Rest NL: in de G4 voelt 9% zich (zeer) onveilig en 42% (zeer) veilig, in de Rest NL zijn deze cijfers respectievelijk 4% en 48%. In de Rest NL gaat het overwegend om medewerkers kaartverkoop, in de G4 is het vooral het toezichthoudend personeel dat zich (zeer) onveilig voelt.

5.5 Invloed OV-chipkaart op oordeel subjectieve veiligheid

Nu de OV-chipkaart landelijk is ingevoerd zijn in deze monitor voor de tweede keer 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 in de monitor van 2010 wel een

eerste indicatie van de invloed van de invoering van de OV-chipkaart op de subjectieve veiligheid van het personeel. Dit jaar (2012) is de OV-chipkaart (op een aantal Waddeneilanden na) volledig ingevoerd en heeft het personeel in het stads- en streekvervoer meer ervaring opgedaan met het gebruik ervan.

Van alle respondenten zegt 21% zich door de invoering van de OV-chipkaart veiliger te voelen (2010: 20%). 10% zegt zich juist onveiliger te voelen door de OV-chipkaart (2010: 10%) 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 23% voelt zich (veel) veiliger, bij het metropersoneel is dat 16% (2010: 19%).

Tabel 17: 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	23%	29%	22%	68%	62%	69%	9%	9%	9%
Tram	14%	14%	0%	75%	75%	82%	11%	11%	18%
Metro	(16%)	(16%)	n.v.t.	(75%)	(75%)	n.v.t.	(10%)	(10%)	n.v.t.
Trein	6%	n.v.t.	6%	84%	n.v.t.	84%	10%	n.v.t.	10%
Toezicht	17%	19%	15%	68%	67%	69%	15%	14%	15%
Kaartverkoop	(5%)	(8%)	(0%)	(76%)	(77%)	(75%)	(19%)	(15%)	(25%)
Kapitein	(29%)	n.v.t.	(29%)	(43%)	n.v.t.	(43%)	(29%)	n.v.t.	(29%)
Anders	(21%)	(31%)	(19%)	(77%)	(69%)	(77%)	(2%)	(0%)	(3%)
Niet bekend	(27%)	(31%)	(24%)	(59%)	(50%)	(64%)	(15%)	(19%)	(12%)
Totaal	21%	21%	21%	69%	68%	70%	10%	11%	9%

G4: GVB, HTM, HTMBuzz, RET, GVV;

Rest NL: Arriva, Breng, Connexion, EBS, Hermes, QBuzz, Syntus, Veolia

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

Waarom 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 (59%).
- ▶ Minder zwart/grijsrijders (47%).
- ▶ Minder contant geld aanwezig (43%).
- ▶ Meer duidelijkheid over tarieven (28%).

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

- ▶ Meer conflicten met reizigers (74%).
- ▶ Minder duidelijkheid bij reizigers over tarieven (53%).
- ▶ Meer zwart/grijsrijders (48%).
- ▶ Minder toezicht en controle (35%).
- ▶ Minder kaartcontrole (35%).

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

Tabel 18: Oorzaken van (on)veiligheid door OV-chipkaart*

	Oorzaak veiliger gevoel	Oorzaak onveiliger gevoel
minder/meer conflicten met reizigers	59%	74%
minder/meer zwart/grijsrijders	47%	48%
minder contant geld aanwezig	43%	7%
meer/minder duidelijkheid bij reizigers over tarieven	28%	53%
minder/meer randfiguren	17%	16%
afname/toename criminaliteit en agressie	14%	28%
meer/minder toezicht en controle	14%	35%
meer/minder kaartcontrole	13%	35%
anders, namelijk	3%	19%

* Meer antwoorden mogelijk

Verschillen tussen G4 en rest NL

De invoering van de OV-chipkaart leidt niet tot verschillen tussen de G4 en Rest NL wanneer we kijken naar de invloed op het veiligheidsgevoel. Zowel in de G4 als Rest NL geeft 21% van de respondenten aan dat ze zich veel veiliger voelen na invoering.

Zij schrijven dit voor een deel toe aan dezelfde oorzaken: minder conflicten met reizigers en minder zwart/grijsrijders. Meer dan het personeel in de G4 wijten de medewerkers in de Rest NL hun toegenomen gevoel van veiligheid aan het feit dat door de invoering van de OV-chipkaart de hoeveelheid contant geld is afgenomen: 51% (voor G4: 22%). De afname van criminaliteit en agressie is juist voor een groter deel van het personeel in de G4 een oorzaak voor een groter gevoel van veiligheid (20% ten opzichte van 12% in de Rest NL). Ditzelfde geldt voor de aspecten minder randfiguren (30% vs. 12%) en minder zwart/grijsrijders (55% vs. 44%).

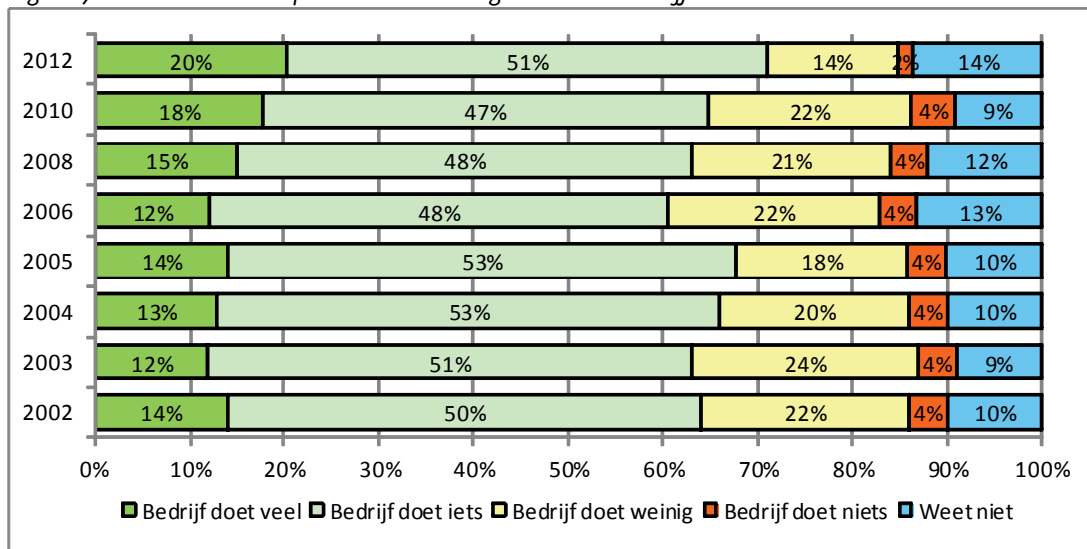
Het deel van het personeel dat zich juist onveiliger voelt door invoering van de OV-chipkaart is in de Rest NL en in de G4 ongeveer even groot (9% Rest NL, 11% in de G4). In beide groepen is een groter aantal conflicten met reizigers de belangrijkste oorzaak. Meer dan het personeel in de G4 wijten de medewerkers in de Rest NL hun toegenomen gevoel van onveiligheid aan de afname van toezicht en controle sinds de invoering van de OV-chipkaart: 39% ten opzichte van 25% in de G4. Ook geven zij vaker dan het personeel in de G4 aan dat minder kaartcontrole een oorzaak is (39% t.o.v. 27% in de G4). In de G4 wordt een toename van het aantal randfiguren vaker als oorzaak genoemd (22%) dan in de Rest NL (13%).

6. Oordeel van personeel over veiligheidsbeleid

6.1 Personeel wederom tevredener over veiligheidsbeleid

Het personeel is over het veiligheidsbeleid dit jaar iets positiever. Voor het jaar 2012 is 20% (in 2010 was dit 18%) van het personeel van mening dat het eigen vervoerbedrijf veel doet aan het verbeteren van de sociale veiligheid. Sinds 2006 is sprake van een stijging. Toen was 12% van de respondenten positief. Een klein deel van het personeel (2%) is van mening dat het vervoersbedrijf niets doet om de sociale veiligheid te verbeteren. Dit percentage is voor het eerst gedaald. In de periode van 2002-2010 was 4% van mening dat het vervoersbedrijf niets doet om de sociale veiligheid te verbeteren. Volgens 14% doet het bedrijf weinig en eveneens 14% weet het niet.

Figuur 7: Oordeel van personeel over veiligheidsbeleid bedrijf 2002-2012



De inspanningen van het bedrijf om de sociale veiligheid van het personeel te vergroten waarderen de medewerkers gemiddeld met een 6,5. 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 2012 gemiddeld een 6,5 gelijk aan het landelijk gemiddelde. Bij de toezichthouders is een sterke stijging waarneembaar: van 6,1 in 2010 naar een 6,7 in 2012. Daarmee zijn de toezichthouders het meest positief van alle functiegroepen.

Tabel 19: Gemiddeld rapportcijfer voor inspanningen bedrijf, naar functie

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010	2012
Bus	5,8	5,8	5,9	6,0	5,9	5,8	6,1	6,5
Tram	5,4	6,3	6,3	6,2	6,1	6,4	6,5	6,6
Metro	4,9	5,7	5,6	5,7	5,5	5,7	6,4	(6,5)
Trein	-	6,0	5,9	5,9	5,8	6,3	6,0	6,1
Toezicht	6,0	6,4	6,2	6,2	6,1	6,3	6,1	6,7
Kaartverkoop	-	-	-	-	-	-	6,5	(6,5)
Kapitein	-	-	-	-	-	-	-	(6,5)
Anders	-	-	-	-	-	-	-	(7,2)
Niet bekend	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	6,7	6,4	(6,8)
Totaal	5,7	5,9	6,1	6,0	6,0	6,0	6,2	6,5

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 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 6,7, iets hoger dan in 2010 toen zij een 6,5 gaven. Het personeel in de Rest NL geeft gemiddeld een 6,4 tegen een 6,0 in 2010. Wanneer we de cijfers uitsplitsen naar functie valt op dat voornamelijk onder het bus personeel er grote verschillen zijn. De buschauffeurs van de vervoerbedrijven in de G4 geven gemiddeld een 6,8 terwijl hun collega's in de Rest NL gemiddeld een 6,4 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 66% van alle medewerkers (in 2010: 73%). Ook enkele andere maatregelen op het gebied van toezicht en handhaving scoren in 2012 hoog: het (effectiever) bestrijden van zwart- en grijsrijden wordt door 47% van de respondenten genoemd (in 2010: 46%), het vergroten/verbeteren van (efficiënte) assistentieverlening wordt door 30% genoemd (in 2010: 31%) en het verbeteren van de communicatiemogelijkheden met de verkeersleiding wordt door 29% naar voren gebracht (in 2010 was dit 31%). De volgorde van de genoemde verbeteringen zijn daarmee in 2012 exact gelijk aan 2010.

Opvallend is de daling van het belang dat wordt gehecht aan technische veiligheidsvoorzieningen in het voertuig 20% (in 2010: 29%) terwijl op haltes en stations de score ongeveer gelijk is aan het niveau in 2010 (22%, in 2010: 23%). Bij het laatste kan bijvoorbeeld gedacht worden aan service- en alarmzuilen of chipkaartpoortjes.

De maatregelen die gericht zijn op het personeel zelf komen relatief onderaan de ranglijst: gedrag of houding van het personeel verbeteren wordt door 20% genoemd. Dit was in 2010 19%. Het vergroten van de eigen vaardigheden door bijvoorbeeld training (15%) en het vergroten van de bevoegdheden (12%) worden nog minder vaak genoemd.

Er zijn verschillen tussen de voorkeuren in de G4 en in de Rest NL. Een groter deel van het personeel in de G4 noemt het effectiever weren van randfiguren (33% ten opzichte van 21% in de Rest NL), efficiëntere assistentie (37% t.o.v. 27%), verbeteren van communicatie (31% t.o.v. 28%),

vergroten van eigen vaardigheden (17% t.o.v. 14%) en bevoegdheden (17% t.o.v. 10%) en het eigen gedrag verbeteren (23% t.o.v. 19%). Van het personeel in de Rest NL noemt een groter deel het verbeteren van toezicht en controle (69% t.o.v. 59% in de G4). Daarnaast noemt ook een groter deel het verbeteren van veiligheid van de haltes (24% t.o.v. 18% in de G4).

Tabel 20: *Belangrijke maatregelen, volgens het personeel**

Belangrijke maatregelen	2008	2010	2012
1. Toezicht en controle vergroten/verbeteren	61%	73%	66%
2. (effectiever) bestrijden van zwart- en grijsrijden	37%	46%	47%
3. (efficiënte) assistentie vergroten/verbeteren	35%	31%	30%
4. Communicatiemogelijkheden vergroten/verbeteren	32%	31%	29%
5. (effectiever) weren van randfiguren	24%	25%	25%
6. Beveiliging/veiligheidsvoorzieningen op haltes/stations	22%	23%	22%
7. Gedrag of houding personeel verbeteren	14%	19%	20%
8. Beveiliging/veiligheidsvoorzieningen in het voertuig	30%	29%	20%
9. Mijn vaardigheden vergroten/verbeteren (bijv. training)	13%	12%	15%
10. mijn bevoegdheden vergroten/verbeteren	13%	13%	12%

*) *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.

Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten nog opmerkingen doorgeven. Daaruit komt t.a.v. de behoefte aan maatregelen een vergelijkbaar beeld. Veel respondenten geven aan 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 aandachtspunt genoemd. Het zwartrijden wordt 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 was in 2010 op veel plekken nog sprake 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 veel meer tevreden over opvang na incidenten

In 2012 is 46% van het personeel tevreden over de opvang na incidenten, iets meer dan in 2010, toen 41% tevreden was over de opvang. Daarentegen vindt 9% (in 2010: 16%) juist dat er onvoldoende opvang binnen het bedrijf aanwezig is. Ze noemen onvoldoende deskundige opvang het vaakst als reden voor hun ontevredenheid (50%), daarnaast ook de steun van chef/leidinggevende: 46%, en onvoldoende informatie over de opvangmogelijkheden (nazorg): 37%. In 2010 lagen deze percentages op respectievelijk: 53%, 58% en 43%

Onder het toezichthoudend personeel, dat de meeste incidenten meemaakt, is de tevredenheid over de opvang na incidenten voor het eerst sinds jaren toegenomen. In 2008 vond 49% nog dat sprake was van ruim voldoende opvang, in 2010 daalde dit naar 44%. Dit jaar is er echter een stijging te zien en is 57% van mening dat er (ruim) voldoende opvang is. Bij de overige categorieën, op de medewerkers kaartverkoop na, is de tevredenheid eveneens groter geworden.

Tabel 21: *Tevredenheid over opvang na incidenten, naar functie*

	2008		2010		2012	
	(ruim) voldoende opvang	(ruim) onvoldoende opvang	(ruim) voldoende opvang	(ruim) onvoldoende opvang	(ruim) voldoende opvang	(ruim) onvoldoende opvang
Bus	34%	21%	37%	17%	43%	9%
Tram	45%	17%	48%	11%	50%	8%
Metro	33%	20%	42%	12%	(51%)	(9%)
Trein	59%	9%	65%	12%	47%	12%
Toezicht	49%	18%	44%	21%	57%	12%
Kaartverkoop	-	-	62%	18%	(41%)	(14%)
Kapitein	-	-	-	-	(43%)	(29%)
Anders	-	-	-	-	(55%)	(7%)
Niet bekend	45%	13%	56%	15%	(51%)	(7%)
Totaal	38%	20%	41%	16%	46%	9%

() Wegens beperkte respons zijn deze cijfers in 2012 indicatief

6.4 Meldingsbereidheid het hoogst voor ernstige incidenten

Volgens 72% (in 2010: 71%) van de medewerkers kent het vervoerbedrijf de mogelijkheid om incidenten te registreren, volgens 1% is registratie niet mogelijk en 26% weet niet of het mogelijk is.

Tabel 22: Meldingsbereidheid, naar soort incident

	Ik meld dit altijd	Ik meld dit meestal	Ik meld dit soms	Ik meld dit (bijna) nooit
Mishandeling	94%	4%	1%	1%
Bedreiging	65%	12%	12%	10%
Diefstal	92%	5%	1%	1%
Hinderen/lastigvallen	35%	19%	25%	21%
Treiteren/pesten	30%	18%	26%	26%
Vernieling	80%	12%	5%	3%
Spugen	55%	19%	18%	8%
Andere incidenten	64%	16%	13%	7%

Vooraf mishandeling, diefstal en vernieling worden door de meeste medewerkers gemeld. Mishandeling bijvoorbeeld wordt door 94% altijd en door 4% meestal gemeld, slechts 1% meldt dit nooit. Bedreiging wordt iets minder vaak gemeld: door 65% altijd en door 12% 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 2010 is de meldingsbereidheid voor alle incidenten toegenomen.

Volgens 65% van de medewerkers wordt er met de meldingen van mishandeling iets gedaan. Voor bedreiging is dat percentage 55% en voor diefstal 60%. Met meldingen van niet-strafbare incidenten wordt volgens een veel kleiner deel iets gedaan: voor lastigvallen, pesten en spugen zijn de percentages die vinden dat er iets mee wordt gedaan respectievelijk 33%, 29% en 44%. Met meldingen van vernieling wordt volgens 54% van de respondenten iets gedaan. In 2010 is deze vraag niet per type incident gevraagd, maar had in totaal 42% van de respondenten het idee dat er iets met meldingen gedaan werd.

7. Aanknopingspunten voor veiligheidsbeleid

7.1 Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid

De Personeelsmonitor geeft inzicht in de objectieve en subjectieve sociale veiligheid onder het ov-personeel in het stads- en streekvervoer. Dat is in de voorgaande hoofdstukken beschreven, we sluiten af met een viertal aanknopingspunten die wij zien voor het veiligheidsbeleid van vervoerbedrijven en hun opdrachtgevers.

Aanpak lastig vallen en pesten blijvend aandachtspunt

Het aantal niet-straftbare incidenten (lastig vallen en treiteren/pesten) is in 2012 afgenomen, maar nog steeds wordt echter een meerderheid van het ov-personeel (57%) 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. Alle betrokken partijen in en om het openbaar vervoer kunnen een bijdrage leveren vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid. De incidentregistratie kan een bron zijn om goed beeld te krijgen waar en wanneer lastig vallen en pesten het meest voorkomt. Op basis daarvan kan nagegaan worden welke partijen betrokken moeten worden in de aanpak. Denk aan scholen of horeca gelegenheden. Het is daarbij denken wij, van belang om de meldingsbereidheid van personeel m.b.t. lastig vallen te vergroten. Wellicht dat een eerste stap is het (nog) meer terug te koppelen richting personeel wat gedaan is met meldingen. Het percentage van het personeel dat aangeeft dat iets gedaan wordt met de melding, ligt voor lastig vallen en pesten lager dan voor andere incidenten.

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). De afgelopen jaren is hier door alle partners hard aan gewerkt. Het blijft van belang dat de thematiek op de agenda blijft staan.

Aandacht voor lichte toename gebruik wapen of ander voorwerp

In 2012 werd bij 12% van de gevallen van mishandeling gebruik gemaakt van een wapen of een ander voorwerp. Daarmee zet de stijgende lijn op dit onderwerp zich door. Ook bij diefstal werd vaker gebruik gemaakt van of bedreigd met een wapen of ander voorwerp. In 10% van de incidenten was dit het geval. Deze ontwikkeling is zorgelijk en vraagt om een gezamenlijke aanpak van alle betrokkenen (vervoerder, decentrale overheden, politie en justitie).

Spugen voor het eerst apart gemeten: specifieke aanpak

In deze monitor is voor het eerst gevraagd naar de frequentie waarmee het ov-personeel slachtoffer wordt van spugen. De vervoerbedrijven gaven aan dat zij graag inzicht wilde hebben in deze problematiek omdat ze de veronderstelling hadden dat het ov-personeel dit vaak meemaakt maar dat de meldingsbereidheid laag was. Het percentage medewerkers dat slachtoffer blijkt te zijn geworden van een spuug incident is landelijk 8%. Er zijn grote verschillen tussen de G4 en Rest NL (respectievelijk 14% en 6%). 55% van de medewerkers geeft aan dat zij een spuugincident altijd melden (19% meestal). Op basis van deze informatie en de incidentregistratie ontstaat daarmee voor het eerst een totaalbeeld van de omvang van de problematiek. Onze aanbeveling is dat als deze uitkomsten aanleiding zijn voor vervoerbedrijven om het spugen extra aan te pakken dat ze dit in samenwerking doen en zo kennis en ervaring te bundelen. Daarnaast gebruik maken van de kennis en ervaring uit bijvoorbeeld het buitenland in de aanpak van dit probleem.

Monitor en registratie als onderdeel van continu proces

Bij de afsluitende open vraag in de monitor geven veel personeelsleden aan dat ze hopen dat er iets met de uitkomsten van deze monitor gebeurt. Hier ligt een belangrijke uitdaging voor alle betrokken partijen. Het ov-personeel wordt begin 2013 bevraagd over de situatie in 2012. Na enkele maanden komen de uitkomsten naar buiten. Met het oog op de bereidheid van het ov-personeel om aan het onderzoek mee te werken is het van belang dat vanuit hun werkgever een duidelijke terugkoppeling wordt gegeven. Dat zien we ook bij meldingsbereidheid van de incidenten, er is een verband tussen de bereidheid om te melden en het gevoel van het personeel dat er met de melding wat gedaan wordt. De Personeelsmonitor (i.c.m. de incidentregistratie) kan een startpunt zijn voor gesprekken met het personeel. Op die manier kunnen de algemene monitoringsgegevens worden ingekleurd voor de specifieke situatie binnen een vervoerbedrijf met mogelijk verdere verdeling naar regio's of concessie. Wanneer de partners (decentrale overheden, politie en justitie) bij dergelijke gesprekken betrokken worden kan vervolgens gezamenlijk een vertaalslag worden gemaakt naar (nieuwe) beleidsinitiatieven.

Bijlage 1: deelnemende vervoerbedrijven

Arriva
Breng
Connexion
EBS
GVB
GVU
Hermes
HTM
HTMBuzz
QBuzz
RET
Syntus
Veolia

Bijlage 2: vragenlijst

Welkom bij de Personeelsmonitor Sociale Veiligheid 2012

1. Wij willen u eerst 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 twee situaties 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.

- 1a. 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

- 1b. '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

2. Wij willen u nu 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 de concessie waarin u werkzaam bent?

Cijfer:

3. 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

4. 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
- vooral op station
- vooral op een eindpunthalte
- maakt niet uit
- weet niet

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

	zeer onveilig	enigszins onveilig	nauwelijks 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 (muziek, mp3-speler 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 (verbaal)	<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"/>

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.

6. Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden tijdens uw werk **mishandeld** in of rond het openbaar vervoer?

- nooit → ga naar vraag 8
- éénmaal
- vaker, namelijk keer

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

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

De volgende vragen gaan over bedreiging: situaties waarin iemand bedreigd wordt met lichamelijk letsel. 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.

8. 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 10
 - éénmaal
 - vaker, namelijk keer

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

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

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 of op persoonlijke bezittingen. De diefstal moet tijdens het uitvoeren van uw werk hebben plaatsgevonden.

10. 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 12
 - éénmaal
 - vaker, namelijk keer

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

11. 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

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

12. 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

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

13. Hoe vaak bent u **de afgelopen 12 maanden** door passagiers getreiterd of gepest?
- nooit
 - éénmaal
 - vaker, namelijk keer

De volgende vraag gaat over spugen:

14. Hoe vaak bent u **de afgelopen 12 maanden** door passagiers bespuugd?
- nooit
 - éénmaal
 - vaker, namelijk keer

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

15. 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 getuige bent geweest of heeft meegemaakt 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.

16. 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 getuige bent geweest en 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.

17. 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

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

18. Voelt u zich, vergeleken met een jaar geleden, veiliger of onveiliger tijdens uw werk?

- hetzelfde → ga naar vraag 20
- veel veiliger dan vorig jaar
- veiliger dan vorig jaar
- onveiliger dan vorig jaar
- veel onveiliger dan vorig jaar

19. Waarom voelt u zich veiliger/onveiliger dan vorig jaar?

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.

20. 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 22
- nee, onvoldoende
- nee, ruim onvoldoende
- weet niet → ga naar vraag 22

21. 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 chef-leidinggevende
- (on)voldoende nazorg
- opvang komt (on)voldoende op tijd
- (on)voldoende evaluatiegesprekken nadat zich een incident heeft voorgedaan
- anders, namelijk

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

- ja

- nee → ga naar vraag 25
- weet niet → ga naar vraag 25

23. 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. spugen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. andere incidenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Ja	nee	Weet niet
a. mishandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. bedreiging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. diefstal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. hinderen / lastigvallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. treiteren / pesten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. vernieling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. spugen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. andere incidenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

25. 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

26. 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:

27. 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
- niets, alles gaat prima

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

28. 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 30
- veel veiliger
- veiliger
- onveiliger
- veel onveiliger

29. Waarom voelt u zich veiliger/onveiliger 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. Onderzoeksresultaten worden niet herleidbaar naar personen gerapporteerd en de gegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt.

30. Wat is uw belangrijkste functie?

Een antwoord mogelijk

- 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
- kapitein
- anders, namelijk

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

Sinds (jaartal)

32. Wat is uw leeftijd?

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

33. Bent u man of vrouw?

- man
- vrouw

34a. Om op basis van dit onderzoek gerichte maatregelen te kunnen nemen controleren we graag in welke concessie u werkzaam bent. Klopt het dat u werkzaam bent in **concessie XXX**?

- ja =>ga naar vraag 35
- nee

34b. In welke concessie bent u werkzaam?

Indien uw werkgebied meerdere concessies beslaat, kiest u dan de concessie waarin u de meeste tijd werkzaam bent.

<input type="checkbox"/> Achterhoek Rivierenland	<input type="checkbox"/> Provincie Utrecht
<input type="checkbox"/> Achterhoek- Trein	<input type="checkbox"/> Rail Rotterdam
<input type="checkbox"/> Agglomeratie Den Haag/ Zoetermeer Rail	<input type="checkbox"/> Regionaal busvervoer Haaglanden
<input type="checkbox"/> Ameland	<input type="checkbox"/> Regiovervoer Utrecht incl. sneltram
<input type="checkbox"/> Amstelland Meerlanden en Zuidtangent	<input type="checkbox"/> Samenwerkingsverband Regio Eindhoven
<input type="checkbox"/> Amsterdam	<input type="checkbox"/> Schiermonnikoog
<input type="checkbox"/> Arnhem Nijmegen incl. Breng Trein Arnhem-Doetinchem	<input type="checkbox"/> Stads- en streekvervoer Almere
<input type="checkbox"/> Bus Rotterdam e.o.	<input type="checkbox"/> Stadsvervoer Lelystad
<input type="checkbox"/> Busvervoer Haaglanden Stad	<input type="checkbox"/> Stadsvervoer Utrecht
<input type="checkbox"/> Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden (DAV)	<input type="checkbox"/> Terschelling
<input type="checkbox"/> GD-concessie	<input type="checkbox"/> Treindienst Valleilijn
<input type="checkbox"/> Gooi en Vechtstreek	<input type="checkbox"/> Twente (incl. treindienst Al-Ma)
<input type="checkbox"/> Haarlem/IJmond	<input type="checkbox"/> Vechtdallijnen
<input type="checkbox"/> Hoeksche Waard/Goeree Overflakkee	<input type="checkbox"/> Veluwe
<input type="checkbox"/> HOV-concessie Groningen Drenthe	<input type="checkbox"/> Vlieland

<input type="checkbox"/>	IJsselmond	<input type="checkbox"/>	Voorne-Putten en Rozenburg
<input type="checkbox"/>	Meijerij en Oost-Brabant	<input type="checkbox"/>	Waterbus
<input type="checkbox"/>	MerwedeLingeLijn	<input type="checkbox"/>	Waterland
<input type="checkbox"/>	Midden-Brabant	<input type="checkbox"/>	West-Brabant
<input type="checkbox"/>	Midden-Overijssel	<input type="checkbox"/>	Zaanstreek
<input type="checkbox"/>	Midden-Zeeland	<input type="checkbox"/>	Zeeuws-Vlaanderen
<input type="checkbox"/>	Noord- en Midden-Limburg	<input type="checkbox"/>	Zuid-Holland Noord
<input type="checkbox"/>	Noord- en Zuidwest Fryslân	<input type="checkbox"/>	Zuid-Limburg
<input type="checkbox"/>	Noordelijke treindiensten	<input type="checkbox"/>	Zuidoost Fryslân
<input type="checkbox"/>	Noord-Holland Noord	<input type="checkbox"/>	Zutphen-Hengelo-Oldenzaal
<input type="checkbox"/>	Noord-Zeeland		

35. Heeft u verder nog iets dat u wilt opmerken?

.....

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.

7.2 Meer vragenlijsten uitgezet

Sinds een aantal jaren wordt een groter aantal vragenlijsten uitgezet, opdat voldoende respons bereikt kan worden. Daarom zijn in alle concessies vragenlijsten uitgezet. Om een trendbreuk te voorkomen is gekozen voor eenzelfde verwerking van de data als bij voorgaande edities. Een deel van de vervoerbedrijven en sommige decentrale overheden laten een bedrijfs/overheidsspecifieke rapportage opstellen waarbij (indien mogelijk) een uitsplitsing wordt gemaakt op concessiegebiedniveau.

De vragenlijst

De vragenlijst in 2012 net als in 2006 ingekort om de respons te verhogen. Voor de landelijke rapportage heeft dit geen gevolgen. Vragen met betrekking tot tijdstippen waarop een incident heeft plaatsgevonden worden niet meer gesteld. De incidentregistratie geeft daarvoor een representatiever beeld. De Personeelsmonitor is daarmee (nog meer) een monitor geworden die de trendmatige ontwikkeling van de sociale veiligheid weergeeft.

Net als in 2008 en 2010 is respondenten de mogelijkheid geboden om de vragenlijst niet schriftelijk maar via internet in te vullen. Hiervan heeft 33% van alle respondenten gebruik gemaakt (39% in 2010). 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 2013 heeft MuConsult onder dertien vervoerbedrijven in totaal ruim 19.500 schriftelijke vragenlijsten verspreid. Ter vergelijking: in 2010 werden onder elf vervoerbedrijven 15.500 vragenlijsten verspreid en in 2008 onder tien vervoerbedrijven 13.619. Er is overigens geen verband tussen het aantal vervoerbedrijven (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 4220 bruikbare vragenlijsten terugontvangen, een absolute stijging van 392 vragenlijsten ten opzichte van 2010. Het aantal ontvangen vragenlijsten is goed voor een responspercentage van 22%. De respons is een fractie lager dan in 2010 (25%). De verschillen in respons tussen de bedrijven zijn dit jaar echter groter geworden dan in 2010. De bedrijven behaalden een respons tussen 18% en 35%.

Net als in eerdere metingen bleek het niet mogelijk om van alle respondenten vast te stellen tot welke functiegroep zij behoren. De antwoorden van deze respondenten (1% van de totale respons) zijn gewoon in de cijfers meegenomen. Ook is er een groep respondenten die een andere dan de genoemde functiegroepen vervullen als bijvoorbeeld onderhoudsmonteur of roostermaker (2%). Bij uitsplitsingen naar functie worden zij apart vermeld ('Niet bekend' of 'Anders'). Anders dan in de vorige editie werd respondenten tijdens deze editie gevraagd slechts één functiegroep aan te vinken (de functie waarin men de meeste werkzame uren heeft). Respondenten zijn daarom in slechts één functiegroep 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 vervoerstechniek/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 2012 (ongewogen) iets anders samengesteld dan in 2010: iets minder respondenten uit de vier grote steden en iets meer buspersoneel. De dataset is echter, net als in de voorgaande jaren, door weging gecorrigeerd voor verschillen in de respons.

Tabel B3.1: Samenstelling responsgroep

	Respons							
	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010	2012
Personeel vier grote steden	40%	29%	36%	36%	42%	44%	46%	31%
Personeel overige bedrijven	60%	71%	64%	64%	58%	56%	54%	69%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Buspersoneel	61,0%	63,7%	68,2%	72,0%	63,6%	62,6%	63,9%	67,5%
Trampersoneel	14,9%	14,0%	11,9%	11,4%	14,9%	12,9%	16,2%	9,3%
Metropersoneel	8,0%	6,4%	5,6%	4,3%	3,1%	3,4%	3,4%	2,8%
Treinersoneel*)	1,0%	2,8%	0,7%	0,8%	1,6%	1,7%	2,5%	4,3%
Toezichhoudend	15,1%	13,1%	13,6%	11,5%	16,9%	16,5%	14,9%	12,3%
Kaartverkoop	-	-	-	-	-	-	1,4%	1,0%
Kapiteins	-	-	-	-	-	-	-	0,2% ¹
Anders	-	-	-	-	-	-	-	1,5% ¹
Niet bekend	-	-	-	-	-	2,9%	3,1%	1,0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100% ²	100%

*) Regionale trein (exclusief NS)

¹ Nieuwe categorie in 2012

² Doordat het personeel in 2010 meerdere functies kon 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 NL (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)⁵ 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 B3.2: *Representativiteit en nauwkeurigheid naar functie*

	Aantal medewerkers	Gewenste steekproefomvang voor 5 procentpunt	Feitelijke omvang steekproef	Feitelijke nauwkeurigheidsmarge
Buspersoneel	14.790	266	2849	1,4%
Trampersoneel	1.620	232	391	3,6%
Metropersoneel	488	175	120	6,5%
Treinersoneel*)	517	178	181	4,9%
Toezichthoudend personeel	2.097	240	521	3,1%
Kaartverkoop	101	74	42	9,7%
Kapitein	31	28	9	23,5%
Overig	207	118	65	8,5%
Niet bekend			42	
Totaal	19.851	267	4220	1,1%

*) Regionale trein (exclusief NS)

De vereiste steekproefomvang om voldoende representatief te zijn wordt niet gehaald voor het metropersoneel (de nauwkeurigheidsmarge is daardoor groter dan 5%, namelijk 6,5%). Voor het treinersoneel is de steekproef net groot genoeg (nauwkeurigheidsmarge 4,9%). Dit zijn relatief kleine groepen (samen vormen zij 5% van al het personeel). De nauwkeurigheidsmarge voor het metropersoneel is groter, deze gegevens moeten met enig voorbehoud gebruikt worden. Voor de groep kaartverkoop geldt een nauwkeurigheidsmarge van 9,7%, waardoor de resultaten met voorbehoud moeten worden beschouwd. Voor de overige functiegroepen en ook voor de totale populatie, wordt de gewenste steekproefomvang voor representativiteit ruimschoots gehaald. De nieuwe groep, kapiteins, moet eveneens met voorbehoud worden beschouwd aangezien van deze groep de nauwkeurigheidsmarge 23,5% 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 bedrijfsspecifieke rapportages de steekproef *per vervoerbedrijf* ook nog groot genoeg moet zijn.

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

Achtergrondkenmerken

Tabel B3.3: Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep

	2002	2003	2004	2005	2006	2008	2010	2012
Geslacht								
Man	89%	87%	87%	87%	87%	87%	85%	85%
Vrouw	11%	13%	13%	14%	13%	13%	15%	15%
Leeftijd								
t/m 29 jaar	4%	5%	4%	4%	4%	5%	5%	5%
30 t/m 39 jaar	20%	16%	15%	12%	12%	13%	12%	11%
40 t/m 49 jaar	36%	36%	35%	35%	34%	29%	31%	25%
50 jaar en ouder	41%	43%	45%	49%	51%	53%	52%	60%

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.
- ▶ FMN (2012) Evaluatie Pilot Verbeterd Toezicht
- ▶ Veiligheidsmonitor (2013) Veiligheidsmonitor 2012
- ▶ KpVV (2008), Sociale Veiligheid in het stads- en streekvervoer, Een gids voor concessieverleners.

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. Leidinggevendens 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.



