

FNV Bondgenoten

Zwartboek

Overzicht van de meldingen van chauffeurs tijdens
de meldweek Sociale Veiligheid OV maart 2009



> *Werkt in je voordeel*

Inhoud

1. Woord vooraf	- 4 -
2. Inleiding	- 5 -
3. Samenvatting meldingen	- 6 -
3.1 Percentages	- 7 -
4. Bloemlezing Meldingen	- 11 -

1. Woord vooraf

Van 9 maart 2009 tot 16 maart 2009 organiseerde FNV Bondgenoten een meldweek over sociale veiligheid in het openbaar busvervoer. De directe aanleiding was een serie geweldsincidenten tegen buschauffeurs, die breed werden uitgemeten in de media. Tot grote frustratie van FNV Bondgenoten en zijn leden, blijven de vervoersbedrijven de mishandeling van chauffeurs afdoen als incidenten en een maatschappelijk probleem en weigeren ze verantwoordelijkheid te nemen voor de veiligheid van hun werknemers, de chauffeurs.

FNV Bondgenoten hoort al jaren geluiden van zijn leden en kaderleden over toenemende agressie in het openbaar vervoer. Daaraan gekoppeld zijn de verhalen over het in gebreke blijven van de busbedrijven rond de aanpak van de problemen. De bond wil een beter beeld krijgen van de omvang van de problematiek van geweld tegen chauffeurs. Vooral wil de bond de verhalen van chauffeurs horen: wat gebeurt er nu echt, waar hebben zij in hun dagelijkse praktijk mee te maken? En, waar denken zij dat de oplossingen kunnen liggen?

Tijdens de meldweek worden buschauffeurs in het hele land opgeroepen om te delen wat zij hebben meegemaakt. Via de website, via de mail of telefonisch. Het gaat ons niet om de getallen, maar om de verhalen. Dat de werkgevers in het OV niet willen luisteren, wil niet zeggen dat werknemers niet gehoord moeten worden.

De verhalen zijn opgetekend in dit zwartboek. Ze geven een vaak schokkend beeld van de realiteit van de chauffeur. En ze vormen de basis voor het 10-puntenplan dat FNV Bondgenoten samen met zijn leden heeft opgesteld. Een plan met oplossingen die de veiligheid van chauffeurs kunnen vergroten. We gaan dat plan voorleggen aan werkgevers en overheid. Ik hoop dat ze het ter harte willen nemen en dat het chronisch bedreigen, uitschelden, mishandelen en bespugen van buschauffeurs straks tot het verleden behoort. En dat werken in het openbaar vervoer gewoon gaat om waar het om moet gaan: het veilig en snel vervoeren van mensen.

Lutz Kai Kressin
Bestuurder FNV Bondgenoten
Projectleider Sociale Veiligheid

2. Inleiding

De informatie in dit zwartboek is verzameld in de periode van 6 maart 2009 tot en met 17 maart 2009. In de weken daaraan voorafgaand heeft FNV Bondgenoten via nieuwsbrieven en via de media chauffeurs opgeroepen hun ervaringen met agressie en geweld tijdens hun werk te melden. Dat kon via de website www.fnvbondgenoten.nl, per mail via het adres meldweekbuschauffeur@bg.fnv.nl en via een speciaal telefoonnummer. De meeste meldingen kwamen binnen op dagen dat de media aandacht besteden aan het onderwerp geweld tegen buschauffeurs. Dat was bij de officiële aanvang van de meldweek op maandag 9 maart en op woensdag 11 maart, toen buschauffeurs in Ede het werk neerlegde vanwege een serie van incidenten op de lijn tussen Ede en Veenendaal.

Uiteindelijk kreeg de bond 289 meldingen binnen. In het volgende hoofdstuk meer over de inhoud daarvan en de zaken die opvielen.

Het meldpunt op de website bestond uit een enquête met daarin een aantal gesloten dan wel multiplechoicevragen en een aantal open vragen. Die gesloten vragen waren bedoeld om enige aanvullende informatie te verzamelen en om de melding enigszins te stroomlijnen. Bij het telefonische meldpunt is geprobeerd dezelfde vragenlijst aan te houden. Bij de meldingen per e-mail was dit niet mogelijk.

FNV Bondgenoten benadrukt dat de manier waarop de meldweek is opgezet, geen valide steekproef oplevert. Dat was ook niet de bedoeling van de meldweek. Het zwaartepunt voor FNV Bondgenoten licht bij de open vragen, met name de vraag "Vertel hieronder in enkele regels wat u is overkomen". De percentages die in het hoofdstuk 'Samenvatting meldweek' worden genoemd, zijn dus alleen indicatief. Het belangrijkste voor de bond is de grote lijn die naar voren komt uit de beschrijving van de incidenten door de chauffeurs zelf en de suggesties die zij deden voor oplossingen van de problematiek.

3. Samenvatting meldingen

Uit de binnengekomen meldingen blijkt dat volgens chauffeurs de vertragingen van bussen en problemen rond de controle en het betalen van kaartjes de grootste bronnen van irritaties bij passagier en chauffeur vormen en de voornaamste aanleiding zijn tot schelden, spugen en fysieke geweld tegen de chauffeur. Chauffeurs wijten de vertragingen aan te krappe rijtijden in de dienstregeling. Door die krappe rijtijden blijft er ook te weinig tijd over om kaarten te verkopen en te controleren of om vragen van passagiers te beantwoorden. Een veelheid aan tarieven en kaartsoorten draagt ook bij aan ruis in het contact tussen chauffeur en passagier.

Als oplossing voor deze problemen zien de chauffeurs een reële dienstregeling en veel meer toezicht en controle door extra toezichthouders. Ook willen de chauffeurs meer eenheid in de tarieven en kaarten. Deze maatregelen verkleinen de kans op discussie en conflict – en dus agressie - tussen chauffeur en reiziger.

Een ander groot probleem dat uit de meldingen naar voren komt, is dat van de gebrekkige hulp en opvang van de chauffeurs door de busbedrijven tijdens en na een incident. Teveel melders vertellen dat de noodknopvoorziening – een alarmknop – niet werkte en dat de centrale verkeersleiding (CVL) niet bereikbaar was of niet adequaat reageerde. Ook de politie was vaak slecht bereikbaar of reageerde niet snel genoeg. De chauffeurs pleiten voor meer toezicht direct op de bus in de vorm van beveiligingsmensen of extra controleurs op bepaalde lijnen en bepaalde tijdstippen. Ook toezicht door *werkende* camera's kan helpen. Dat vergroot in ieder geval de pakkans van raddraaiers en heeft een preventieve werking.

De busbedrijven gaan ook slecht om met chauffeurs die slachtoffer zijn van een geweldsincident. Als je een incident meldt aan de werkgever, dan hoor je daar niets meer van terug, zegt 85% van de melders. Chauffeurs worden ook slecht opgevangen na een incident. Ruim 40% van de melders geeft aan dat niemand hen heeft opgevangen na een incident. Het gevolg is dat chauffeurs de incidenten helemaal niet meer melden. "Ze doen er toch niets mee" geven ze als reden.

In het 10-puntenplan, dat FNV Bondgenoten samen met zijn leden opstelt, zijn de suggesties van de melders tijdens de meldweek verwerkt.

3.1 Percentages

Bij welk busvervoerbedrijf werkt (of werkte) u toen het incident plaatsvond?

Antwoord	Percentage
a. Connexxion	38,1 %
b. Veolia	22 %
c. Qbuzz	2,5 %
d. Arriva	8,5 %
e. Synthus	1,7 %
f. HTM	1 %
g. Novio	3,4 %
Anders	22,8 %

In welke provincie vond het incident plaats?

Antwoord	Percentage
a. Groningen	3,4 %
b. Friesland	1,7 %
c. Drenthe	1,7 %
d. Overijssel	4,2 %
e. Gelderland	15,2 %
f. Noord-Brabant	24,6 %
g. Limburg	8,5 %
h. Zeeland	2,5 %
i. Zuid-Holland	9,3 %
j. Utrecht	5,9 %
k. Noord-Holland	17,8 %
l. Flevoland	5,2 %

Functioneerde de noodknopvoorziening?

Antwoord	Percentage
a. Ja	64,71 %
b. Nee	35,29 %

Was er verbinding met de verkeersleiding?

Antwoord	Percentage
a. Ja	55,29 %
b. Nee	44,71 %

Werd u naar uw mening goed geholpen?

Antwoord	Percentage
a. Ja	49,41 %
b. Nee	50,59 %

Meldt u incidenten achteraf altijd bij de verkeersleiding?

Antwoord	Percentage
a. Ja	51,25 %
b. Nee	48,75 %

Als u een incident niet meldt bij de verkeersleiding, wat is hiervan de reden?

Antwoord	Percentage
a. Ik heb er geen tijd voor	15,79 %
b. Ik schaam me ervoor	5,26 %
c. Ze doen er toch niets mee	39,47 %
Anders	39,47 %

Als u incidenten wel meldt, welk type incident meldt u dan?

Antwoord	Percentage
a. Incidenten met fysiek geweld	20,69 %
b. Incidenten met bespugen	13,79 %
c. Incidenten met verbale agressie en bedreiging	13,79 %
d. Alle incidenten	51,72 %

Als u niet alle soorten incidenten meldt, wat is hiervan de belangrijkste reden?

Antwoord	Percentage
a. Ik heb er niet altijd tijd voor	12 %
b. Ik schaam me ervoor	4 %
c. Ze doen er toch niets mee	36 %
Anders	48 %

Hoort u terug wat er met uw melding is gebeurd?

Antwoord	Percentage
a. Ja	15 %
b. Nee	85 %

Heeft uw werkgever aangifte bij de politie gedaan van het incident?

Antwoord	Percentage
a. Ja	20 %
b. Nee	80 %

Door wie bent u opgevangen na het incident?

Antwoord	Percentage
a. Niemand	41,3 %
b. Mijn werkgever	9,78 %
c. Collega's	13,04 %
d. Familie	8,7 %
e. Politie	5,43 %
f. Ambulance	2,17 %
Anders	19,57 %

4. Bloemlezing Meldingen

Hieronder vindt u een bloemlezing uit de meldingen tijdens de week zijn binnengekomen. Dit zijn dus niet alle meldingen, maar een keuze uit de meest opvallende, schokkende of juist tekende verhalen.

De verhalen zijn licht geredigeerd en waar nodig geanonimiseerd. Aan inhoud van de melding is niets gewijzigd.

Chauffeur Veolia, Gelderland, februari '09:

Na het vertrek van de halte kwam een bestelbusje van de Edese firma E-design hard aanrijden. De bestuurder ramde hard op zijn claxon om duidelijk te maken schijt te hebben aan de bekende verkeersregel "vertrekkende bus van halte". Bij de volgende halte begon de intimidatie. De bestuurder van het E-design busje zette het busje strak links naast mijn bus. Nadat ik duidelijk met arm gebaren te kennen had gegeven dat hij weg moest gaan en geen zin in een spelletje had stapte hij rap uit. Hij kwam de bus binnen maar dankzij de camera registratie en omdat er nog enkele klanten voor mijn betaaltafel stonden hield hij zich in. Ik zei tegen hem "wegwezen jij en heel gauw". Nadat hij nog wat geroepen had, droop hij af.

Chauffeur Connexxion, Haagland, februari '09:

Vier passagiers met een accordeon probeerden mij duidelijk te maken dat ze op de markt geld gingen verdienen met hun accordeon. Met dat verhaal probeerde men gratis mee te reizen. Na duidelijk gemaakt te hebben dat het zo niet werkt en dat men gewoon een kaartje moest kopen, ontstond er een discussie in gebarentaal, want Nederlands was vreemd voor hen. Uiteindelijk kocht men twee 1-zone-kaartjes wat er nog altijd twee te weinig waren. Ik bleef staan en de discussie begon weer. Uiteindelijk weer twee kaartjes erbij verkocht. Bij de zonegrens bleek dat men dus toch verder mee wilde dan er betaald was. Na wat geschreeuw tegen mij en dreigende gebaren ben ik toch blijven staan. Men was niet van plan uit te stappen. Na een oproep gepleegd te hebben naar de CVL die niet werd beantwoord, besloot men toch om bij te passen en het resterende bedrag te voldoen. Aan gekomen in 's Gravenzande verliet men de bus na eerst nog even duidelijk gemaakt te hebben dat ze mijn bloed wel konden drinken. Aangekomen bij het eindpunt constateerde ik dat ze op de plek waar ze hadden gezeten alle vier de zittingen totaal kapot hadden gesneden en de vulling eruit hadden gehaald. Dit doorgegeven aan de CVL die ik met de volgende bus wel kon bereiken. Men zou er melding van maken. Daarna ben ik er nooit over benaderd en nooit heb ik er ook maar iets over gehoord.

Chauffeur Connexxion, Noord-Holland, januari/februari '09:

We gingen een nieuwe dienstregeling rijden en dat ging niet erg goed. Er was een vertraging van een half uur. Ik deed gewoon mijn werk terwijl collega's hun tijd gingen opzoeken. Er kwam daar dus een uur geen bus en ik kon klappen krijgen. Gelukkig kon ik dat voorkomen. Ik heb dit gemeld bij cvl en mijn leidinggevende, maar er werd niks

mee gedaan. Het enige wat ik hoorde was dat ze het rottig voor mijn vonden. De volgende dag was het weer hetzelfde liedje, maar werd ik ook bespuugd. Dat heb ik niet gemeld, want dat had voor mijn geen zin. Ze doen er toch niks aan. Je word gewoon aan je lot overgelaten. Ik werd ook niet voor een gesprek uitgenodigd, een incident is het niet. Het komt vaker voor.

Chauffeur Connexion, Utrecht, januari '09:

Ik werd na twee vriendelijke verzoeken de muziek zachter te zetten uitgescholden, (bek houden, moest rijden, ik zou een beurt krijgen). Dit was voor mij de eerste keer. Ik was verbouwereerd en geïntimideerd. Het was een grote vent, ik heb gezien mijn eigen veiligheid niets gedaan. Ik ben een kleine vrouw en zou het afleggen tegen deze man. Ik heb geen melding bij de CVL gedaan.

Chauffeur Veolia, Gelderland, februari '09

Twee Marokkaanse jongens lieten blikjes op de vloer achter. Ik heb ze daar op aangesproken. Ik vroeg netjes 'doe dit even in de prullenbak' bij hun uitstap halte, maar dit werd geweigerd. Ik zei toen 'dan is de volgende halte voor jullie' en ben verder gereden. Ik kreeg toen van alles over mij heen (ziektes van kanker en hoerenjong en ga maar door). Ik zei toen nogmaals "blikjes in de prullenbak en anders stop ik". Hij liep toen naar achter, pakte het blikje op en ging bij de achterdeur staan. Ik ben bij de halte gestopt en heb de deur los gedaan. Hij stapte uit en gooide alsnog het blikje de bus in, dit was in Vaassen. Zijn maatje is meegerisd naar Apeldoorn en heeft netjes het blikje in de prullenbak gedaan. Ik heb hem daarvoor bedankt.

Chauffeur GVB, Amsterdam, maart '09:

Scholieren - en voetbaljeugd overlast op lijn 40. Bedreigingen, fysiek geweld, verbale en non-verbale intimidaties.

Busbegeleider Discobus Time-Out, Noord-Brabant, 2001-2003:

In het begeleiden van buschauffeurs die 's avonds en 's nachts routes reden heb ik zelf meerdere malen wilde onbezonnen (dronken) jongeren en soms gewelddadig agressieve jongeren uit de bus moeten verwijderen.

Chauffeur Connexion, Zeeland, 1986-2009:

Er gebeurd veel vaker iets in en om de bus dan men vermoedt. Met passagiers en zeker met medeweggebruikers. Noodknop en of verbinding met centrale is vaak niet zinvol omdat dit de situatie in de bus erger kan maken. Zaken die buiten de bus plaatsvinden zijn vluchtig als water. Soms is een kenteken opnemen niet eens mogelijk i.v.m. veiligheid van passagiers. De problemen zijn er al sinds ik in 1986 op de bus ben gaan rijden, hoewel het steeds vaker voorkomt. Ook melden bij rayonleiding heeft doorgaans geen zin omdat er vaak schouderophalend op wordt gereageerd.(In ieder geval in rayon Middelburg.)

Chauffeur Veolia, Gelderland (Veluwe):

Een incident, bekogeld door een groep van minimaal 20 personen met eieren. De eieren gingen zelfs door de deuren van de bus heen. Het was een langzaam rijdende bus. Ik zat er helemaal onder. Dit kunnen wel 100 eieren geweest zijn. Maar het ergste was dat de noodknop niet goed werkte. Dus geen bereik met cvl. Dat was me een maand eerder ook al overkomen de noodknop niet werkte. Ik heb het direct gemeld bij mijn leidinggevende tot 2 keer toe, maar tot vandaag nog nooit wat van gehoord. Zo gaat men met de mensen om en dat geeft me een heel angstig gevoel. Dit is in het kort samen gevat wat er allemaal gebeurt.

Chauffeur Veolia, Noord-Brabant, september 2008:

Een jongeman stapt in Goirle in de bus. Ik vraag 'Tilburg?' 'Ja', zegt hij. Dat is twee euro veertig en ik stempelde het kaartje. "Maar ik moet een drie euro kaartje", riep hij met stem verhef. Ik zei, "dat zei je toch niet terwijl je instapte? En als je een grote mond hebt dan loop je maar." Hij zei dat hij niet ging lopen en schoot mijn 18-meter bus in. Het kaartje en geld liet hij achter op mijn betaaltafel. Tijdens mijn vervolg rit, moest ik na gaan denken hoe ik dit verder moest afhandelen. De jongeman kwam uiteindelijk toch weer naar mij toe, (hij had ondertussen telefonisch contact gehad met zijn vader) terwijl ik reed en griste een boekje van 2-strippenkaarten uit mijn geldbak. Bij de eerste de beste gelegenheid heb ik mijn 18-meter bus aan de kant gezet en ben naar die jongeman in de bus gelopen om te vragen of ik mijn boekje terug kreeg. Het boekje kreeg ik terug alleen hield hij een blanco 2 strippenkaartje in zijn bezit. (Een passagier kan nooit een blanco kaartje in zijn bezit hebben - deze moet altijd gestempeld zijn.) Ook dat vroeg ik vriendelijk terug te geven, maar dat weigerde hij. Ik vertelde hem daarop de politie in te schakelen. Het duurde ongeveer 15 minuten voordat de politie er was. De jongeman heeft het 2-strippenkaartje aan mij terug gegeven en zijn plaatsbewijs betaald. De politie zag het als een misverstand. In de tussentijd was de vader van de jongeman ook gearriveerd, gelukkig pas nadat de politie er was. Hij nam zijn zoon mee naar huis. Daarna heb ik aangifte bij de politie gedaan, de CD bandopname bijgevoegd zodat de politie duidelijk kon zien dat die jongeman een boekje weggriste uit mijn geldbak tijdens het rijden. Veolia Management vond het daarbij ook zwaarwegend dat de jongeman zowel overige passagiers als buschauffeur in een zeer onveilige situatie liet verzeilen. Wij buschauffeurs zijn het meest kwetsbaar tijdens het rijden. Daarna ook een intern Veolia agressieformulier ingevuld. Het voorval is gebeurd op 30-9-2008 het is nu 10-3-2009 (bijna een half jaar geleden) zowel ik als buschauffeur als Veolia Management hebben geen terugkoppeling meer gehad van de politie. Dat vind ik een kwalijke zaak. Voorheen werd door de politie teruggekoppeld als er bijvoorbeeld agressie op de bus was.

Chauffeur Veolia, Noord-Brabant, december '08:

Het kaartje klopte niet. Passagier was het niet eens en schelde en tufte mij in mijn gezicht.

Chauffeur Veolia, Limburg, maart '08:

Zondag 16 maart stapt in Hoensbroek een zwarte man in. Hij laat een dagkaart zien en gaat zitten. De reis gaat naar Sittard. Aangekomen op het eindpunt komt deze man naar voren en zegt in niet goed verstaanbaar Nederlands: "Heerlen, ik moet naar Heerlen". Ik wilde nog zeggen 'ga zitten dan neem ik u mee naar Heerlen', maar toen flipte die vent uit en wilde mij slaan. Hij zei "ik jou dood maken man". Ik dacht jij gaat met mij niet meer mee, al draait de wereld anders om. Uiteindelijk heb ik die vent met praten uit de bus gekregen. Hij moest naar Imstenrade, dit zag ik later op de avond. Dit verhaal heb ik gemeld bij Veolia en de politie via internet. Maar jammer, "die instanties ontvangen de mail niet". Dan heeft het nog weinig zin om verder te gaan. Ik heb de noodknop niet gebruikt.

Chauffeur Connexion, Noord-Holland, januari '09:

Een discussie over het niet accepteren van de chipkaart van een passagier door de apparatuur. De chauffeur kan niet zien wat hier de reden van is. De passagier zei dat de kaart het wel doet. Dit leverde een discussie op, die niet had plaats gevonden indien de passagier met een strippenkaart of abonnement had gereisd. Op papieren vervoerbewijzen kan de chauffeur namelijk zien en aan de passagier laten zien wat er wel of niet klopt. Bij de chipkaart is dit onmogelijk. Bij de totale invoering van de chipkaart voorzie ik een grote toename van dit soort discussies. Terwijl altijd gezegd wordt dat de chipkaart de agressie in de bussen zal verminderen. Daar geloof ik dus helemaal niets van. Het zou goed zijn als FNV Bondgenoten hier ook aandacht aan gaat besteden. Samen met de reizigersorganisaties. Het is nog niet te laat, want het gesprek over "het eindbeeld voor de chipkaart" met de consumentenorganisaties is nog niet afgerond. Overigens hoefde in dit geval geen gebruik te worden gemaakt van de noodknop.

Chauffeur Connexion, Haaglanden, september '08:

Ik sprak een passagier aan die met één strip mee wilde reizen. Na te hebben uitgelegd dat hij er echt een kaartje moest bijkopen rochelde hij mij midden in mijn gezicht. Daarna verliet hij rennend de bus. De noodknop gebruik ik niet voor dit soort gevallen. Maar mij valt wel op dat deze soort van agressie steeds vaker voorkomt. Schelden door schooljeugd, niet willen strippen, ouderen die niet willen strippen in verband met vrij reizen.

Chauffeur Veolia, Gelderland (Veluwe), februari '09:

In de bus ongeveer 25 jongens op weg naar een schoolfeest van Starlight Dancing in Nijkerk vanaf Amersfoort. De groep was zeer luidruchtig, verbaal en gebruikte grof taalgebruik. De bus werd binnen bespoten met graffiti. Ik ben niet opgetreden omdat de groep veel te groot was. Ik heb dus alles over me heen laten gaan aan scheldpartijen. Ze scholden omdat er file naar de discotheek was, wat hun niet aanstond. Ik ben ook behoorlijk beledigd. Ik heb opgelucht ademgehaald en was ontzettend blij dat ik m'n "passagiers" kwijt was in Nijkerkerveen. Ik heb niet opgeroepen naar VVL.

Chauffeur Connexxion, Overijssel, maart '09:

Een 17 jarig meisje stapte woensdag 4 maart 2009 in met een abonnement dat in de zone waar zij wilde reizen niet geldig was. Zij wilde geen plaatsbewijs kopen. Zij vond dat ze al genoeg betaalde voor haar abonnement. Ze ging al scheldend toch zitten in de bus. Ook toen ik haar aansprak om de bus te verlaten werd er door haar grof gescholden. Op maandag 23 februari 2009 stapte ze op dezelfde wijze in en toen heb ik de gegevens van haar abonnement genoteerd. Deze tweede keer belde het meisje zelfs met haar moeder die eveneens grof van leer ging door de telefoon! Vervolgens vroeg een later aangekomen passagier aan mij of het meisje uit de bus moest. Toen ik aangaf dat zij inderdaad uit de bus moest, duwde deze passagier het meisje naar buiten en liep na bij mij gestempeld te hebben naar achteren. Ik had de deur inmiddels gesloten maar om er zeker van te zijn dat het meisje dat inmiddels op de grond lag niet gewond was liep ik nog even naar buiten. Daar begon ze mij te trappen. Vervolgens stond ze op en begon mij in het gezicht te slaan, ze pakte gauw haar tas die nog in de bus lag. Alvorens uit te stappen sloeg ze mij nogmaals in het gezicht. Een medewerker oproepen heeft in zo'n geval geen zin omdat daar geen tijd voor is door de steeds strakker wordende dienstregelingen. De noodknopvoorziening heb ik niet gebruikt. Fysiek ingrijpen is uitgesloten. En meisjes hebben de positie om wel ongestraft fysiek en verbaal geweld te gebruiken! Dat laatste gebeurt dan ook regelmatig!

Chauffeur Connexxion, Zuid-Holland, maart '09:

Ik ben bespuugd omdat iemand op zijn chipkaart geen saldo had, geen geld op zak om een los kaartje te kopen en van mij daarom niet mee mocht rijden. Bij het naar buiten lopen werd ik door de jongeman bespuugd en daarna rende hij hard weg.

Chauffeur Veolia, Limburg, maart '09:

Een man wilde niet betalen, hij had niet voldoende geld bij zich. Ik zei hem dat ik hem dan niet mee kon nemen. De man werd behoorlijk lastig en ging vervolgens gewoon zitten in de bus. Ik heb de regie en de vestiging proberen op te roepen, maar kreeg op beide nummers geen gehoor, dat vind ik nog het ergste van alles.

Chauffeur Connexxion, Gelderland, maart '09:

Een passagier stapte achter in de bus en wilden de buggy niet vast zetten. De passagier werd boos op mij en we kregen een woordenwisseling. Het was even heel eng.

Chauffeur Connexxion, Flevoland, 2008:

Dronken kerel legt pistool op betaaltafel.

Chauffeur Veolia, Limburg, oktober '07:

Bedreiging met de dood. Indien de bedreiger in de bus had kunnen komen, had ik het niet meer kunnen na vertellen.

Chauffeur Connexion, Gelderland, juli '07:

Geschil met een passagier over dalurenkaartjes. Passagier was aan het bellen en gaf niet aan wat ze wilde. Op de gok dalurenkaartje van een euro gegeven. Ze werd kwaad, want moest een overstapkaartje. Ze griste twee kaartjes van het plankje. Ik pakte die terug en kreeg toen klappen. Bij de halte werd ik opgewacht door echtgenoot. Gelukkig droop die af wegens tussenkomst van een derde.

Chauffeur Connexion, Noord-Holland, september '08:

Uitgescholden na vraag over de geldigheid van plaatsbewijs. Persoon was in kennelijke staat (alcohol).

Chauffeur Arriva, Noord-Brabant, mei '08:

Een groepje jongeren die overlast veroorzaakte in de bus. Veel lawaai, alcohol en luidruchtige muziek. Aangesproken op hun gedrag. Verbaal agressief gedrag naar mijn kant toe. Zo zeer bedreigend, dat ik de noodoproep in werking heb gesteld. De camera's werkten niet. Ik heb geen hulp gekregen. De jongeren hebben met veel kabaal en slaan op bus, de bus uiteindelijk verlaten. Pas na 50-60 minuten iemand van het bedrijf gezien. Op het moment zelf GEEN hulp.

Chauffeur Novio, Gelderland, januari 2009:

Zonder reden een vuistslag in mijn gezicht gekregen.

Chauffeur Veolia, Noord-Brabant, februari

Bus was door te krappe tijd vijf minuten te laat. Eén persoon ging helemaal uit zijn dak, zei tegen mij "Kom maar even naar buiten en ik maak je dood".

Chauffeur Hermes, Noord-Brabant:

Ik ben werkzaam bij Hermes in Eindhoven en heb al verschillende malen moeten ondervinden dat het steeds erger wordt met geweld in de bus. Ik ben al een paar keer bedreigd, twee á drie maal bespuugd en zelfs een keer bijna geraak. Er wordt weinig aan gedaan, vind ik. Er zijn camerabeelden, maar ja, wat moet de politie? Dit heeft niet hun prioriteit, als ze al komen. Er rijden in Eindhoven zelfs bussen rond waarin je geen contact kan leggen met de centrale verkeersleiding. Bij gebrek voor iets anders wordt er dan maar gezegd dat dit een noodoplossing is, maar het is wel onze veiligheid: als er iets in de bus gebeurt, kan je niks meer. Ik vind dit onaanvaardbaar. "Je hebt toch een gsm?" zegt men. Maar voor ik die heb gepakt, is het al te laat. Het moet misschien eerst een keer goed fout gaan met iemand voor er iets gebeurt.

Chauffeur Veolia, Gelderland, april '08:

Een medeweggebruiker ging door het lint om een verkeerssituatie die hij zelf verkeerd inschatte. Hij stapte uit zijn auto en trachtte de bus binnen te dringen. Toen dit niet lukte omdat ik de resetknop had ingedrukt, greep hij mij via het raampje bij de keel. Ik heb toen onmiddellijk de noodknop ingedrukt, maar die werkte niet of er werd niet gereageerd. Nadat

ik me heb kunnen bevrijden en het raam heb gesloten, heb ik via m'n mobiel politiehulp ingeroepen. Toen die ter plaatse kwam, was de dader verdwenen. Men heeft nooit kunnen achterhalen wie de persoon was, omdat de eigenaar van de auto blijft ontkennen dat hij zijn voertuig had uitgeleend.

De politie heeft me geadviseerd om me via het bedrijf door te laten sturen naar slachtofferhulp. Maar dat ging helemaal mis. Ze hebben me in eerste instantie naar een psychiater verwezen, maar na een paar sessies vond het bedrijf dat allemaal niet meer nodig. Daarna werd ik onder druk gezet om zo snel mogelijk weer volledig m'n werkzaamheden te hervatten. Ik moest aan de slag voor een paar uur zonder verdere begeleiding, maar ik zag zelf dat het niet goed ging en gaf dit ook aan bij m'n chef.

Door alle druk werd mijn toestand steeds slechter en ik kreeg zelfs zelfmoordneigingen. Ik werd weer volledig ziek en via m'n huisarts beland ik bij het Riag. Die begeleiden mij zeer intensief, omdat m'n toestand onhoudbaar was. Ze bellen me in het eerste weekeind ieder half uur om zeker te zijn dat het goed gaat.

In januari 2009 ben ik weer opnieuw aan een re-integratietraject begonnen. Er blijft geen tot weinig begrip vanuit de leiding en ik word weer onder druk gezet om zo snel mogelijk mijn werkzaamheden volledig te hervatten. Na 14 dagen geeft ik toe en nu ben ik weer fulltime aan het werk, maar als ik aan het hele gebeuren denk, raak ik nog steeds zeer geëmotioneerd.

Chauffeur Veolia, Gelderland:

Bekogeld met stenen. Je schrikt je rot. Gemeld bij CVL, en ik had ze direct te pakken pffff. Niks meer van gehoord verder.