

Evaluatie van de
terugkeer van de
conducteur op lijn 7:
het onderzoek onder
bestuurders

Amsterdam, november 1994
Van Dijk, Van Someren en Partners B.V.
M. van Lonkhuijsen
A.E. van Burik

van dijk, van someren en partners

Van Dijk, Van Someren en Partners BV
KvK Amsterdam nummer 176.766
Van Diemenstraat 410 - 412, Amsterdam
postadres Mariotterplein 9, 1098 NW Amsterdam
tel: 020 - 625 75 37, fax: 020 - 627 47 59

Inhoud

	pagina
1 Inleiding en verantwoording	1
1.1 Inleiding	1
1.2 De onderzoeksdoelstellingen	1
1.3 Beschrijving deelonderzoeken	2
1.4 Rapportage van het onderzoek	4
1.5 Leeswijzer	5
2 Uitvoering bestuurdersonderzoek	6
2.1 Beschrijving uitvoering deelonderzoek	6
2.2 Respons	6
3 Verwachtingen en beoordeling maatregel	8
4 Effecten op onveiligheid en overlast	10
4.1 Slachtofferschap	10
4.2 Beoordeling effecten van komst conducteurs door bestuurders	12
4.3 Onveiligheidsgevoelens bij bestuurders	13
4.4 Beoordeling invloed van conducteurs op onveiligheidsgevoelens	16
4.5 Samenvatting en conclusies	16
5 Effecten op werkomstandigheden en werksatisfactie bestuurders	18
5.1 Werksatisfactie en werkomstandigheden	18
5.2 Effect van komst conducteurs op werkomstandigheden bestuurders	21
5.3 Samenvatting en conclusies	22
6 Conclusies	23
Bijlage 1	25

1 Inleiding en verantwoording

1.1 Inleiding

In januari van dit jaar is de conducteur weer teruggekomen op tramlijn 7 van het Gemeentelijk Vervoerbedrijf (GVB) te Amsterdam. Op dat moment reed op een vijftal tramlijnen in Amsterdam - naast lijn 7 ook op de lijnen 4, 6, 10 en 13 - weer een conducteur mee. De conducteur heeft een vaste plek in het achterste gedeelte van de tram en houdt zich bezig met kaartcontrole, kaartverkoop en informatievoorziening. De reiziger kan sinds de conducteur meerijdt, alleen nog maar vóór instappen met een geldig plaatsbewijs dat aan de bestuurder getoond moet worden én achterin de tram instappen. Hiermee ontstaat dus een zogenaamd gesloten instapregime.

Met deze maatregel wil de GVB bereiken dat de veiligheid in de tram wordt vergroot, het zwartrijden wordt tegengaan en de serviceverlening aan de reiziger wordt verbeterd.

Deze uitbreiding van personeel op de tram en de inbouw van conducteurscabines is mede mogelijk gemaakt door een rijksbijdrage van het ministerie van Verkeer en Waterstaat verstrekt in het kader van de Projecten Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer. Een aantal projecten, in dit kader uitgevoerd, wordt geëvalueerd door middel van onderzoek. Ter ondersteuning van dit onderzoek is het Samenwerkingsverband Evaluatie Projecten Sociale Veiligheid (SEPON¹) in het leven geroepen.

In Amsterdam wordt onder andere het conducteursproject op tramlijn 7 geëvalueerd. Het GVB Amsterdam onderzoekt zelf wat de effecten zijn van de terugkeer van de conducteur op het zwartrijden².

Daarnaast worden de effecten op de veiligheid en de serviceverlening in kaart gebracht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP) te Amsterdam in de periode januari 1994 - januari 1995. Het grootste deel van dit onderzoek heeft betrekking op de periode januari 1994 - juni 1994. Er is voor een korte tijdspanne gekozen omdat het GVB ten behoeve van de interne besluitvorming, behoefte heeft aan informatie die snel beschikbaar is. In deze periode is een voor- en nameting onder bestuurders en een voor- en tussenmeting onder reizigers gehouden. Op basis van de vergelijking tussen voor- en tussenmeting onder reizigers, worden alleen voorlopige resultaten vastgesteld. In januari 1995, een jaar na de komst van de conducteur op lijn 7, vindt nog een nameting plaats, alleen onder reizigers.

1.2 De onderzoeksdoelstellingen

De evaluatie van het conducteursproject op lijn 7 heeft drie centrale doelstellingen.

- Nagaan in hoeverre het conducteursproject leidt tot een toename van de sociale veiligheid van reizigers én personeel in de tram.
- Nagaan of de komst van de conducteur leidt tot een verbetering van de serviceverlening aan de reiziger.
- Nagaan in hoeverre het conducteursproject leidt tot ongewenste neveneffecten

1 Dit is een samenwerkingsverband van het ministerie van Verkeer en Waterstaat en het onderzoeks- en adviesbureau Eysink Smeets & Etman.

2 Begin januari 1995 zijn de zwartrijpercentages - vóór en na de komst van de conducteur - voor lijn 7 beschikbaar.

voor reizigers dan wel personeel.

Bij ongewenste neveneffecten van het conducteursproject kan men denken aan de volgende ontwikkelingen:

- 1 verlenging van de instaptijden;
- 2 minder op tijd rijden van de tram;
- 3 verplaatsing van incidenten/ vandalisme van het achterste gedeelte naar andere gedeeltes van de tram en/of naar de haltes;
- 4 het ontstaan van hinderlijk gedrang/irritaties onder passagiers ten gevolge van de inperking van de instapmogelijkheid;
- 5 een toename van (verbale) agressie ten opzichte van personeel ten gevolge van de inperking van de instapmogelijkheid;
- 6 een toename van zakkenrollerij tijdens het instappen ten gevolge van meer gedrang op de haltes;
- 7 pogingen om het gesloten instapregime te omzeilen.

Verplaatsing van figuren die gevoelens van onveiligheid oproepen (kortweg randfiguren genoemd) en verplaatsing van incidenten en vandalisme naar andere tramlijnen is eveneens een mogelijk ongewenst neveneffect. Een dergelijk verplaatsingseffect kan dan echter in een groot gebied en volgens niet te voorspellen patronen optreden. Dit ongewenste neveneffect komt daarom alleen aan de orde in één deelonderzoek: het registratie-onderzoek (zie schema 1). Dit deelonderzoek heeft betrekking op een groter deel van het vervoersgebied van het GVB.

1.3 Beschrijving deelonderzoeken

Het evaluatieonderzoek bestaat uit drie deelonderzoeken.

1 Onderzoek onder reizigers van lijn 7

- Een voormeting, een tussenmeting en een nameting onder reizigers van lijn 7. Via deze metingen wordt nagegaan of er onder de reizigers effecten zijn aan te tonen op het gebied van onveiligheid en serviceverlening. Verder wordt een aantal ongewenste neveneffecten - genoemd onder 1, 2, 3, 4 en 6 - onderzocht.
- Een (beperkt) observatie-onderzoek (voor- en nameting) op één halte van lijn 7. Via herhaald observatie-onderzoek worden de onder 1 en 4 genoemde ongewenste neveneffecten onderzocht.
- Een observatie-onderzoek, in totaal 4 metingen, maandelijks uitgevoerd in tramlijn 7. Via herhaalde observatie is informatie verzameld over:
 - . het vóórkomen van incidenten;
 - . de aanwezigheid van randfiguren in de tram;
 - . de wijze waarop de conducteurs hun werk doen.Dit onderzoek geeft aanvullende informatie voor de effectmeting op het gebied van onveiligheid en serviceverlening. Tevens zijn de onder 4, 5 en 7 genoemde neveneffecten ook langs deze weg in kaart gebracht.

2 Onderzoek onder personeel

- Een voormeting en nameting onder trambestuurders van lijn 7 en onder bestuurders van een controlelijn (lijn 14) waar (nog) geen conducteur meerrijdt. Via dit onderzoek wordt nagegaan of er effecten zijn op het gebied van onveiligheid voor de bestuurders van lijn 7. Daarnaast worden effecten van de komst van de conducteur op de werksatisfactie in kaart gebracht.
- Een onderzoek onder de conducteurs van lijn 7. Via groepsgesprekken is informatie verzameld over de onveiligheidsbeleving en de werksatisfactie van de

conducteurs. Dit onderzoek is niet direct gericht op beantwoording van de centrale onderzoeksvragen.

3 Registratie-onderzoek

- Via de interne registratie van het Ondersteuningsteam (OT-team)³ wordt de ontwikkeling, gedurende de afgelopen jaren, van het aantal incidenten op lijn 7 en tramlijnen waar geen conducteur aanwezig is, in beeld gebracht. Dit betekent aanvullende informatie voor de effectmeting op het gebied van de sociale veiligheid van reizigers en personeel. Tevens is nagegaan of sprake is van verplaatsing van geregistreerde incidenten naar andere tramlijnen.

Uit het voorafgaande wordt duidelijk dat de verschillende onderzoeksbronnen elkaar ten dele 'overlappen', in die zin dat beantwoording van de centrale onderzoeksvragen gebaseerd is op verschillende informatiebronnen. Hiervoor is bewust gekozen teneinde de geldigheid van de onderzoeksresultaten te versterken. Ter verduidelijking is een en ander schematisch weergegeven.

³ Het ondersteuningsteam kan worden ingeschakeld na een verzoek om assistentie van een bestuurder. Over het algemeen gaat het dan om vrij ernstige incidenten. Alle verleende assistenties worden vastgelegd in dagrapporten.

Schema 1: Beschrijving aard en doelstelling deelonderzoeken

Deelonderzoek	Omschrijving	Doelstelling
1 Onderzoek reizigers	Voor-, tussen- en na-meting reizigers lijn 7	Effectmeting onveiligheid en serviceverlening Meting neveneffecten: - verlenging instaptijden - minder op tijd rijden - hinderlijk gedrang op haltes - verplaatsing incidenten naar voor- en middenstuk/haltes - toename zakkenrollerij bij het instappen
1 Onderzoek reizigers	Observatie (voor en na invoering maatregel) op één halte	Meting neveneffecten: - verlenging instaptijden - irritaties onder passagiers door inperking instapmogelijkheid
1 Onderzoek reizigers	Herhaalde observatie na invoering maatregel	Aanvullende info in kader effectmeting onveiligheid en serviceverlening Meting neveneffecten: - irritaties onder passagiers door inperking instapmogelijkheid - toename agressie t.o.v. personeel door deze inperking - pogingen om gesloten instapregime te omzeilen
2 Onderzoek personeel	Voor- en tussenmeting bestuurders lijn 7 en controlegroep	Effectmeting onveiligheid personeel Nagaan verandering werksatisfactie (geen centrale onderzoeksvraag)
2 Onderzoek personeel	Groepsgesprekken met conducteurs	In kaart brengen onveiligheidsbeleving conducteurs In kaart brengen werksatisfactie (geen centrale onderzoeksvraag)
3 Registratie onderzoek	Analyse interne incidentenregistratie OT-team	Aanvullende info in kader effectmeting onveiligheid Meting neveneffecten: - verplaatsing van incidenten naar andere tramlijnen

1.4 Rapportage van het onderzoek

Er worden drie deelrapportages en een integrale eindrapportage uitgebracht. Een rapportage over het eerste deelonderzoek (reizigers) en twee rapportages over het tweede deelonderzoek: over het onderzoek onder bestuurders en over het onderzoek onder conducteurs. Over het registratie-onderzoek wordt niet apart gerapporteerd. De resultaten hiervan worden meegenomen in de integrale eindrapportage. De onderhavige deelrapportage heeft betrekking op het eerste deelonderzoek: het onderzoek onder reizigers (de voor- en tussenmeting onder reizigers en de twee observatie-onderzoeken).

Eind augustus 1994 wordt een integrale effectrapportage uitgebracht waarin de belangrijkste resultaten van de deelrapporten zijn samengebracht. Deze rapportage

heeft betrekking op de directe (voorlopige) effecten van de komst van de conducteur (de periode januari 1994 - mei 1994).

In januari 1995 wordt een belangrijk onderdeel van het deelonderzoek onder reizigers herhaald, te weten de reizigersenquête. Door vergelijking van voormeting, tussenmeting en nameting onder de reizigers, wordt nagegaan of de gesignaleerde ontwikkelingen beklijven dan wel 'nieuwe' effecten optreden. Hierover wordt apart gerapporteerd (in februari 1995).

1.5 Leeswijzer

De rapportage over het onderzoek onder de bestuurders op lijn 7 en lijn 14 is als volgt opgebouwd.

- In hoofdstuk 2 wordt een beschrijving gegeven van de uitvoering van dit deelonderzoek.
- In hoofdstuk 3 worden de verwachtingen die de bestuurders hebben van de maatregel en de beoordeling van de maatregel 3 maanden na invoering weergegeven.
- In hoofdstuk 4 komen de effecten van de komst van de conducteurs, op het gebied van veiligheid en overlast aan de orde.
- In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de veranderingen in werkomstandigheden en werksatisfactie.
- Het deelrapport wordt afgesloten met een samenvatting en conclusies.

2 Uitvoering bestuurdersonderzoek

2.1 Beschrijving uitvoering deelonderzoek

Eind januari 1994 en begin mei 1994 zijn schriftelijke enquêtes uitgezet onder de vaste bestuurders van tramlijn 7 en lijn 14 (de controlelijn), in totaal gaat het om 70 personen. Op lijn 7 rijden 28 vaste bestuurders, op lijn 14 zijn dat er 42. Lijn 14 is gekozen als controlelijn. De route van deze tram overlapt niet met de route van lijn 7, en bij de start van de evaluatie waren er geen plannen om conducteurs in te zetten op lijn 14.

Op het moment van de eerste meting waren de conducteurs al enkele dagen in functie. Aangezien het uitzetten van de enquête twee weken in beslag genomen heeft, kan niet gesproken worden van een zuivere nulmeting.

De vragen op het enquêteformulier hebben betrekking op persoonlijke gegevens als leeftijd en werkervaring, op subjectieve en objectieve veiligheid, werksatisfactie en op de verwachtingen ten aanzien van (tijdens de eerste meting) dan wel de ervaringen (nameting) met de conducteurs. Bij de vragen over subjectieve en objectieve veiligheid, is steeds gevraagd naar de ervaringen van de laatste 3 maanden.

2.2 Respons

Bij de voormeting was het de bedoeling dat alle enquête-formulieren persoonlijk uitgereikt zouden worden door de directe chefs aan de bestuurders. Dit bleek echter niet goed uitvoerbaar, omdat de bestuurders zelden als groep bijeenkomen. Na twee weken is daarom besloten de resterende enquêtes via de postvakjes te verspreiden. Om de respons te verhogen is na enige tijd een herinneringsbrief uitgegaan.

Bij de nameting is voor een andere verspreidingsmethode gekozen, in de hoop een betere respons te krijgen dan bij de voormeting werd gerealiseerd. De enquête is verstuurd naar het huisadres van de bestuurders met het verzoek het ingevulde enquêteformulier bij de directe chef in te leveren. Hiermee hoopten we inzicht te krijgen in wie wel en wie niet inleverde, zodat zij die nog niet gereageerd hadden, gericht benaderd zouden kunnen worden. Omdat deze benadering niet het gewenste resultaat opleverde, is overwogen om bestuurders thuis telefonisch te benaderen. Vanuit privacy-overwegingen werden door het GVB echter geen namen en telefoonnummers beschikbaar gesteld. Uiteindelijk zijn bestuurders alsnog persoonlijk benaderd in de wachthuisjes met het verzoek de enquêtes in te vullen.

De respons op beide metingen per tramlijn is weergegeven in tabel 1.

Tabel 1: Respons bij voormeting en nameting per tramlijn

	totaal aantal bestuurders	respons voormeting		respons nameting	
		abs.	%	abs.	%
Lijn 7	28	14	50	14	50
Lijn 14	42	19	45	11	26
Totaal	70	33	47	25	36

Bij de voormeting was het responspercentage 47%, bij de nameting 36%.

Het verschil in de responspercentages tussen de twee metingen wordt veroorzaakt door de lage respons bij de bestuurders van lijn 14 bij de nameting. Het responspercentage bij lijn 7 is gelijk gebleven. Aangezien deze responspercentages laag zijn, zijn in de tabellen steeds zowel absolute aantallen als percentages genoemd. Door de lage respons is voorzichtigheid geboden bij de interpretatie van de resultaten van dit deelonderzoek.

Aangezien in beide metingen steeds alle bestuurders van lijn 7 en lijn 14 zijn benaderd (en er dus geen steekproeven zijn getrokken) worden geen statistische toetsen gebruikt om te bepalen of geconstateerde verschillen wel of niet aan het toeval moeten worden toegeschreven ten gevolge van de steekproeftrekking. Alle verschillen tussen voor- en nameting kunnen geïnterpreteerd worden als werkelijke verschillen.

Voor- en nameting komen wat betreft formele kenmerken (leeftijd, werkervaring en aantal werkuren) goed met elkaar overeen. Dit betekent dat het verantwoord is om een vergelijking tussen voor- en nameting te maken.

3 Verwachtingen en beoordeling van de maatregel

Bij de voormeting is aan de bestuurders van lijn 7 gevraagd welke voordelen en welke nadelen men ziet aan de komst van de conducteurs op lijn 7. Bij de nameting zijn de antwoordencategorieën die op basis van de voormeting zijn gemaakt opnieuw voorgelegd aan de bestuurders van lijn 7, maar nu met de vraag: welke (van onderstaande) voordelen en nadelen men ervaart sinds de conducteur meerijdt op lijn 7.

Verwachting en beoordeling van voor- en nadelen zijn weergegeven in tabel 2.

Tabel 2: Verwachting en beoordeling van voor- en nadelen van de komst van de conducteurs op lijn 7.

Voordelen	Verwachting lijn 7 (n=14)	Beoordeling lijn 7 (n=14)
Toename veiligheid passagiers	4 (28%)	8 (57%)
Toename veiligheid personeel	2 (14%)	13 (93%)
Minder agressie/vandalisme	5 (36%)	10 (71%)
Minder zwartrijders	8 (57%)	14 (100%)
Niet meer alleen op de tram	3 (21%)	-
Grotere verkeersveiligheid	2 (14%)	-
Geen kaartverkoop meer	2 (14%)	8 (57%)
Minder werkdruk	1 (7%)	8 (57%)
Kortere halteringstijd	1 (7%)	3 (21%)
Mogelijkheid tot afwisseling van het werk	1 (7%)	-
Toename werkgelegenheid	1 (7%)	-
Nadelen	Verwachting	Beoordeling
Meer problemen met passagiers	1 (7%)	5 (36%)
Slechte arbeidsomstandigheden	1 (7%)	-
Daling inkomen bestuurders	1 (7%)	-
Verschuiving overlast naar andere leden	-	2 (14%)
Verwarring over gesloten instapregime bij passagiers	-	1 (7%)

Op basis van tabel 2 kan op de eerste plaats geconcludeerd worden dat dat er bij de nameting (beoordeling) veel meer voor- en nadelen worden genoemd dan bij de voormeting. Dit moet echter - in ieder geval voor een belangrijk deel - worden

toegeschreven aan het feit dat de antwoordcategorieën bij de nameting voorgestructureerd waren.

Bij voor- en nameting wordt het voordeel 'minder zwartrijden' het meest genoemd. Verder valt op dat het voordeel 'toename veiligheid personeel' bij de nameting naar verhouding zeer vaak wordt genoemd: namelijk door 13 van de 14 bestuurders van lijn 7. In het algemeen kan gesteld worden dat voordelen die betrekking hebben op sociale veiligheid het meest worden genoemd. Verder noemt de helft van de bestuurders bij de nameting dat de werkdruk is afgenomen. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat de kaartverkoop niet meer tot het takenpakket behoort. (Dit is eveneens door de helft van de bestuurders als voordeel genoemd bij de nameting.) Nadelen worden - zowel bij de voormeting als bij de nameting - naar verhouding weinig genoemd. Alleen het nadeel dat er 'meer problemen met passagiers' ontstaan wordt door bijna de helft van de bestuurders bij de nameting als nadeel genoemd.

4 Effecten op onveiligheid en overlast

4.1 Slachtofferschap

Om inzicht te krijgen in het effect van de komst van de conducteurs op de feitelijke onveiligheid (onder bestuurders), is in de enquête een aantal vragen opgenomen naar de ervaringen van bestuurders met geweldsincidenten, diefstal en vandalisme gedurende de laatste drie maanden. Het betreft hierbij zowel direct slachtofferschap als het getuige zijn van incidenten waarbij anderen (passagiers) het slachtoffer zijn.

Bij de voormeting bestaan vrijwel geen verschillen in direct slachtofferschap tussen de bestuurders van lijn 7 en lijn 14. De respondenten hebben 3 maanden voorafgaand aan de voormeting geen ervaring gehad met daadwerkelijke mishandeling en diefstal. Treiteren van de bestuurder, bijvoorbeeld door het spelen met knoppen of het opentrappen van deuren, wordt het meest genoemd. Ook worden door veel bestuurders uitingen van vandalisme geconstateerd.

In de vergelijking van slachtofferschap tussen voor- en nameting treden bij lijn 7 positieve verschillen op en bij lijn 14 eerder negatieve, zoals blijkt uit tabel 4.

Tabel 4: Slachtofferschap bij bestuurders van lijn 7 en lijn 14 bij voor- en nameting over een periode van drie maanden.

	lijn 7		lijn 14	
	voor (n=14)	na (n=14)	voor (n=19)	na (n=11)
Mishandeld	-	1 (7%)	-	-
Bedreigd met mishandeling	5 (36%)	5 (36%)	6 (32%)	6 (54%)
Bestolen	-	1 (7%)	-	-
Lastig gevallen	9 (64%)	7 (50%)	11 (61%)	8 (73%)
Getreiterd	12 (86%)	7 (50%)	15 (83%)	11 (100%)
Vandalisme aangetroffen	9 (64%)	5 (36%)	14 (74%)	11 (100%)

Bij vergelijking tussen voor- en nameting is de mate waarin treiteren, lastig vallen en vandalisme voorkomen op lijn 7 afgenomen. Juist deze incidenten werden bij de voormeting het vaakst gemeld. Op lijn 14 is het voorkomen van bedreiging, treiteren, lastig vallen en vandalisme in dezelfde periode juist toegenomen.

Bij nadere analyse blijkt dat het totale slachtofferpercentage bij de bestuurders van lijn 7 bij de voormeting op 86% lag. Dat wil zeggen dat 12 van de 14 bestuurders slachtoffer werd van minstens één van de genoemde incidenten (uitgezonderd vandalisme). Bij de nameting is dit percentage gedaald naar 64% (9 van de 14 bestuurders). Op lijn 14 ligt dit percentage bij de voormeting op 79% (11 van de 14 bestuurders) en bij de nameting op 100%.

De overlast die groepen passagiers, volgens de bestuurders, veroorzaakten - gedurende de laatste drie maanden - is weergegeven in tabel 5.

Tabel 5: Overlast door groepen passagiers voor lijn 7 en lijn 14 bij voor- en nameting*.

Lijn 7	vaak		soms/nooit	
	voor (n=14)	na (n=14)	voor	na
Dronken passagiers	7 (50%)	2 (15%)	7 (50%)	11 (85%)
Agressieve passagiers	2 (17%)	1 (8%)	10 (83%)	11 (92%)
Luidruchtige groepen	7 (54%)	2 (17%)	6 (46%)	10 (83%)
Junks	7 (54%)	1 (8%)	6 (46%)	11 (92%)
Zwervers	6 (43%)	-	8 (57%)	13 (100%)
Groepen jongeren	6 (50%)	2 (17%)	6 (50%)	10 (83%)
Passagiers die zich niet aan de regels houden	6 (46%)	4 (31%)	7 (54%)	9 (69%)
Onbeschofte passagiers	6 (46%)	4 (31%)	7 (54%)	9 (69%)
Lijn 14	vaak		soms/nooit	
	voor (n=19)	na (n=11)	voor	na
Dronken passagiers	1 (6%)	-	15 (94%)	9 (100%)
Agressieve passagiers	3 (20%)	-	12 (80%)	9 (100%)
Luidruchtige groepen	6 (35%)	2 (25%)	11 (65%)	6 (75%)
Junks	4 (27%)	3 (33%)	11 (73%)	6 (67%)
Zwervers	4 (27%)	2 (22%)	11 (73%)	7 (78%)
Groepen jongeren	9 (56%)	5 (50%)	7 (44%)	5 (50%)
Passagiers die zich niet aan de regels houden	4 (22%)	5 (45%)	14 (78%)	6 (55%)
Onbeschofte passagiers	5 (31%)	2 (20%)	11 (69%)	8 (80%)

* Respondenten die 'weet niet' antwoordden of deze vraag niet beantwoordden zijn niet meegeteld.

Uit tabel 5 blijkt dat bestuurders op lijn 7 bij de voormeting meer overlast blijken te ervaren van verschillende groepen passagiers dan de bestuurders op lijn 14. Bij de nameting zien we op lijn 7 bij de meeste vormen van overlast een afname, dat wil zeggen minder bestuurders geven aan vaak een vorm van overlast te ervaren. Alleen onaangepast of onbeschoft gedrag van passagiers komt bij voor- en nameting ongeveer even vaak voor op lijn 7.

Op lijn 14, daarentegen, is de overlast van verschillende soorten groepen bij de nameting ongeveer gelijk gebleven. De overlast van passagiers die zich niet aan de regels houden is iets toegenomen.

Het tijdstip waarop de meeste incidenten⁴ volgens de bestuurders gedurende de afgelopen drie maanden plaatsvonden, is weergegeven in tabel 6.

4 Zoals agressie, criminaliteit, bedreiging, lastig vallen en hinderlijk gedrag.

Tabel 6: Tijdstip waarop meeste incidenten zich voordeden bij voor- en nameting voor lijn 7 en lijn 14*

	lijn 7		lijn 14	
	voor (n=14)	na (n=14)	voor (n=19)	na (n=11)
In ochtendspits	2 (14%)	-	2 (10%)	-
Tijdens daluren	4 (29%)	2 (14%)	9 (47%)	3 (27%)
In avondspits	3 (21%)	3 (21%)	6 (31%)	3 (27%)
Vroeg in de avond	3 (21%)	4 (29%)	11 (58%)	10 (91%)
Laat in de avond	10 (71%)	8 (57%)	8 (42%)	5 (45%)
Hele dag	3 (21%)	3 (21%)	1 (5%)	-
Geen incidenten	1 (7%)	1 (7%)	-	-
Meeste incidenten als scholen/sportzalen uitgaan	-	-	2 (10%)	-

* Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

Op lijn 14 zijn de meningen in ieder geval bij de voormeting verdeeld. Incidenten doen zich met name voor tijdens daluren, vroeg in de avond en laat in de avond. Bij de nameting overheerst de mening dat incidenten zich vooral vroeg in de avond voordoen. Volgens de bestuurders van lijn 7 doen de meeste incidenten zich laat in de avond voor. Dit beeld is bij de nameting niet ingrijpend veranderd. De komst van de conducteurs lijkt dus nauwelijks van invloed te zijn op het tijdstip waarop de meeste incidenten zich voordoen.

Omdat de komst van de conducteurs voor een verplaatsing van de overlast kan zorgen, is ook gevraagd in welk gedeelte van de tram zich de meeste incidenten voordoen.

De bestuurders van lijn 14 geven desgevraagd zowel bij de voor- als bij de nameting aan dat de meeste incidenten zich in de laatste geleding voordoen. Ook de bestuurders van lijn 7 geven dit aan bij de voormeting. Bij de nameting wordt echter vaker 'weet niet' geantwoord of men geeft als antwoord 'in de hele tram'. Kennelijk wordt door de komst van de conducteur overlast meer verspreid over de hele tram.

4.2 Beoordeling effecten van komst conducteurs door bestuurders

In het voorgaande hoofdstuk is reeds aangegeven dat bijna alle bestuurders van lijn 7 vinden dat de aanwezigheid van de conducteurs het zwartrijden doet afnemen en de (sociale) veiligheid van de bestuurders doet toenemen. Het merendeel vindt dat de agressie/vandalisme is afgenomen en de helft vindt dat de sociale veiligheid van passagiers is toegenomen. Aan de andere kant signaleert eenderde van de bestuurders van lijn 7 dat er meer problemen met passagiers ontstaan (zie tabel 2).

De volgende tabel biedt over deze laatst genoemde negatieve ontwikkeling nog wat meer informatie. Deze tabel geeft de antwoorden weer op de vraag naar de het effect van de komst van de conducteur op enkele specifieke vormen van onveiligheid.

Tabel 7: Invloed van conducteurs op enkele specifieke vormen van onveiligheid in absolute aantallen

Lijn 7 nameting (n=14)				
Door de komst van de conducteurs	afgenomen	onveranderd	toegenomen	geen mening/ antwoord
Agressie van passagiers tegen bestuurder	5 (36%)	4 (28%)	5 (36%)	-
Agressie van passagiers onderling	5 (36%)	7 (50%)	1 (7%)	1 (7%)
Diefstal/zakkenrollerij in de tram	9 (64%)	-	-	5 (36%)

Eenderde van de bestuurders is van mening dat de agressie van passagiers ten opzichte van de bestuurders is toegenomen door de komst van de conducteur. Dit heeft wellicht te maken met de nieuwe regels rond het instappen en de kaartcontrole bij het instappen. Eenzelfde aantal bestuurders is echter van mening dat de agressie tegen de bestuurder juist is afgenomen.

Het beeld ten aanzien van agressie van passagiers onderling is minder verdeeld: de helft van de bestuurders ziet geen verandering en de meerderheid van de andere helft vindt dat er sprake is van een afname.

Ten aanzien van diefstal en zakkenrollerij is een meerderheid van de bestuurders van mening dat er sprake is van een afname.

Aan de bestuurders van lijn 14 is gevraagd of volgens hen de overlast van zwartrijden, agressie en/of vandalisme is veranderd door de komst van de conducteurs op lijn 7. Alle respondenten geven aan dat er meer overlast is ontstaan op lijn 14. Volgens 73 % (n=8) is er zelfs sprake van duidelijk meer overlast. De overige 27 % (n=3) is van mening dat er iets meer overlast is ontstaan.

4.3 Onveiligheidsgevoelens bij bestuurders

Bij zowel voor- als nameting is aan bestuurders gevraagd of zij zich de drie maanden voorafgaand aan de enquêtes wel eens onveilig hebben gevoeld. De antwoorden bij voor- en nameting zijn weergegeven in tabel 9.

Tabel 8: Onveiligheidsgevoelens bij bestuurders op lijn 7 en lijn 14 bij voor- en nameting

	lijn 7		lijn 14	
	voor (n=14)	na (n=12)*	voor (n=19)	na (n=11)
Zelden, nooit	4 (29 %)	5 (42 %)	9 (47 %)	5 (45 %)
Af en toe, soms	8 (57 %)	6 (50 %)	9 (47 %)	6 (55 %)
(Bijna)altijd, vaak	2 (14 %)	1 (8 %)	1 (6 %)	-
Totaal	14(100%)	12(100%)	19(100%)	11(100%)

* Door sommige respondenten is deze vraag niet beantwoord.

Zowel bij de voor- en nameting als bij vergelijking tussen de lijnen onderling blijkt dat ongeveer de helft van de bestuurders zich af en toe onveilig voelt. Bij lijn 7 is het percentage bestuurders dat zich zelden of nooit onveilig voelt bij de nameting gestegen. Op lijn 14 is het gevoel van onveiligheid bij voor- en nameting gelijk gebleven.

Ook is in beide metingen expliciet gevraagd of men zich de laatste drie maanden veiliger of juist onveiliger is gaan voelen (zie tabel 9).

Tabel 9: Veranderingen in gevoel van veiligheid bij bestuurders van lijn 7 en lijn 14 bij voor- en nameting

	lijn 7		lijn 14	
	voor n=12*	na n=13*	voor n=17*	na n=11*
Veiliger	1 (8%)	6 (46%)	-	1 (9%)
Onveiliger	4 (33%)	1 (8%)	7 (41%)	2 (18%)
Gevoel van veiligheid onveranderd	7 (59%)	6 (46%)	10 (59%)	8 (73%)
Totaal	12(100%)	13(100%)	17(100%)	11(100%)

* Door sommige respondenten is deze vraag niet beantwoord.

Bij de voormeting bestaan er geen grote verschillen tussen de bestuurders van lijn 7 en lijn 14. Bij het merendeel van de bestuurders is het gevoel van veiligheid op dat moment niet veranderd ten opzichte van de drie maanden voorafgaand aan de enquête. Bij de nameting treden echter wel grote verschillen op. Bij de bestuurders van lijn 7 is het gevoel van veiligheid bij de nameting duidelijk toegenomen, 46% voelt zich in de periode voorafgaand aan de nameting veiliger dan in een even grote periode voorafgaand aan de voormeting. Bij de bestuurders van lijn 14 treedt dit verschil niet op.

Er is voorts aan de bestuurders die zich wel eens onveilig voelen gevraagd naar de aanleiding voor onveiligheidsgevoelens. De antwoorden zijn weergegeven in tabel 10.

Tabel 10: Veroorzakers van onveiligheidsgevoelens op lijn 7 en 14 bij voor- en nameting*

	voor (n=10)	lijn 7 na (n=7)	voor (n=10)	lijn 14 na (n=6)
Criminaliteit in het algemeen	2 (20%)	1 (14%)	-	-
Agressieve passagiers	9 (90%)	7 (100%)	5 (50%)	2 (33%)
Luidruchtige groepen	3 (30%)	-	4 (40%)	3 (50%)
Groepen jongeren	2 (20%)	1 (14%)	5 (50%)	4 (66%)
Zwervers	2 (20%)	-	1 (10%)	-
Junks	6 (60%)	3 (43%)	2 (20%)	1 (17%)
Onbeschofte passagiers	7 (70%)	4 (57%)	4 (40%)	1 (17%)
Passagiers die zich niet aan regels houden	7 (70%)	4 (57%)	2 (30%)	2 (33%)
Weinig passagiers	-	-	-	-
Weinig personeel	-	1 (14%)	1 (10%)	2 (33%)
Geen toezicht / controle	3 (30%)	1 (14%)	2 (20%)	2 (33%)

* Er kon meer dan één antwoord worden aangekruist.

Bij beide metingen is het beeld ongeveer hetzelfde. Op lijn 7 zijn agressieve passagiers, onbeschofte passagiers, passagiers die zich niet aan de regels houden en junks de belangrijkste veroorzakers van onveiligheidsgevoelens. Op lijn 14 is het beeld zeer divers. Alleen ‘groepen jongeren’ wordt bij de nameting door meer dan de helft van de respondenten genoemd.

Het tijdstip waarop de bestuurders zich onveilig voelen is in tabel 11 uitgesplitst.

Tabel 11: Tijdstip waarop bestuurders zich onveilig voelen, bij voor- en nameting*

	voor (n=10)	lijn 7 na (n=7)	voor (n=10)	lijn 14 na (n=6)
In ochtendspits	1 (10%)	-	2 (20%)	-
Tijdens daluren	1 (10%)	1 (14%)	2 (20%)	-
In avondspits	2 (20%)	1 (14%)	3 (30%)	2 (33%)
Vroeg in de avond	4 (40%)	1 (14%)	3 (30%)	3 (50%)
Laat in de avond	8 (80%)	1 (14%)	4 (40%)	3 (50%)
Hele dag	1 (10%)	4 (57%)	-	-

* Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

Op lijn 7 is een duidelijke verschuiving zichtbaar van ‘laat in de avond’ naar ‘de gehele dag’. Blijkbaar wordt de late avond niet meer specifiek als onveilig ervaren sinds de conducteurs meerijden. Op lijn 14 roept de avond gevoelens van onveiligheid op bij de bestuurder.

4.4 Beoordeling invloed van conducteurs op onveiligheidsgevoelens

In beide metingen is aan de bestuurders van lijn 7 expliciet gevraagd of het eigen gevoel van veiligheid door de komst van de conducteurs zal veranderen/is veranderd. Dezelfde vraag is ook gesteld over het gevoel van veiligheid bij de passagiers (tabel 12).

Tabel 12: Invloed van komst conducteurs op gevoel van veiligheid bij bestuurders en passagiers bij voor- en nameting (alleen bestuurders lijn 7)

	lijn 7	
	voor (n=14)	na (n=14)
<i>Eigen gevoel van veiligheid zal/is</i>		
groter worden	6 (43 %)	6 (43 %)
niet veranderen	6 (43 %)	6 (43 %)
verminderen	-	1 (7 %)
geen mening	2 (14 %)	1 (7 %)
<i>Gevoel van veiligheid bij passagiers zal/is</i>		
groter worden	10 (71 %)	12 (86 %)
niet veranderen	1 (7 %)	-
verminderen	-	-
geen mening	3 (21 %)	2 (14 %)

Bijna de helft van de bestuurders op lijn 7 zegt dat het eigen gevoel van veiligheid is toegenomen. Dit komt overeen met de verwachting, met dien verstande dat één bestuurder zegt zich onveiliger te voelen sinds de conducteurs meerijden. Bij de voormeting werd dit door niemand verwacht.

Volgens bijna alle bestuurders zijn de passagiers zich veiliger gaan voelen doordat de conducteur meerijdt: op dit punt is de verwachting ruimschoots gerealiseerd.

Bij de nameting geven bovendien alle respondenten (100 %, n=14) aan dat een voordeel van de conducteurs is, dat men niet meer alleen op de tram rijdt. Bij de voormeting was dit nog 21 % (n=3).

Als nadeel is bij de nameting door één respondent van lijn 7 genoemd dat men zich niet bij iedere conducteur veilig voelt.

4.5 Samenvatting en conclusie

De komst van de conducteurs heeft een positief effect op de veiligheid van de bestuurders.

- Het aantal bestuurders dat aangeeft wel een bedreigd te zijn, lastig gevallen te worden of wel eens getreiterd te worden, is sinds de komst van de conducteurs afgenomen. Ook het aantal bestuurders dat vandalisme constateerde nam af.
- De overlast van diverse groepen (namelijk dronken passagiers, jongeren, junks en zwervers) nam eveneens af.
- Bijna alle bestuurders van lijn 7 vinden dat de aanwezigheid van de conducteurs de sociale veiligheid van de bestuurders vergroot. De helft zegt zichzelf veiliger te voelen door de komst van de conducteur.
- De belangrijkste veroorzakers van onveiligheidsgevoelens bij de bestuurders zijn

nog steeds de 'agressieve passagiers' en in mindere mate de 'onbeschofte passagiers', de 'passagiers die zich niet aan de regels houden' en de junks'. De late avond wordt echter niet meer bij uitstek als onveilig tijdstip ervaren.

Als kanttekening bij deze positieve ontwikkelingen moet worden opgemerkt dat eenderde van de bestuurders van lijn 7 zegt dat de agressie van passagiers ten opzichte van de bestuurder is toegenomen sinds de invoering van het nieuwe 'gesloten' instapregime. Eén bestuurder zegt zich zelfs onveiliger te voelen sinds de conducteur meerijdt op lijn 7.

Volgens de meeste bestuurders van lijn 7 is ook de veiligheid van de passagiers toegenomen nu de conducteur weer terug is op lijn 7.

Voor de bestuurders van lijn 14, die als controlegroep meededen in dit onderzoek, lijkt er sinds de komst van de conducteur op lijn 7 niet veel veranderd. Dat wil zeggen: op basis van de vergelijking tussen voor- en nameting kunnen weinig verschillen geconstateerd worden. Doch bij de slachtoffergegevens (objectieve veiligheid) is sprake van een (lichte) toename. Dan gaat het om ervaringen als: bedreiging, getreiterd worden, lastiggevalen worden, onbeschoft gedrag van passagiers en vandalisme. De bestuurders van lijn 14 zijn zelf unaniem van mening dat de overlast (ten gevolge van zwartrijden, agressie en vandalisme) op lijn 14 is toegenomen sinds de conducteur op lijn 7 meerijdt. Dit is een punt van zorg, tenzij er op lijn 14 binnenkort ook conducteurs gaan meerijden.

5 Effecten op werkomstandigheden en werksatisfactie bestuurders

5.1 Werksatisfactie en werkomstandigheden

Zowel bij de voor- als bij de nameting geeft ongeveer de helft van alle bestuurders (52 %, n=16) van lijn 7 en lijn 14 aan het werk prettig te vinden, terwijl 46 % geen uitgesproken mening heeft. Daarbij treden nauwelijks verschillen op tussen bestuurders van lijn 7 en lijn 14. Slechts één respondent geeft aan het werk onprettig te vinden.

In beide metingen is aan de bestuurders van lijn 7 en lijn 14 een aantal factoren voorgelegd die mogelijk van invloed zijn op het werkplezier (zie tabel bijlage 1). Uit de beantwoording van deze vraag blijkt dat:

- alle bestuurders van lijn 7 bij de nameting aangeven dat hun plezier in het werk is toegenomen door de komst van de conducteur;
- de opgelopen vertragingen bij de nameting minder vaak een factor vormen die het werkplezier verminderen. Dit geldt met name voor de bestuurders van lijn 7. Deze laatste ontwikkeling kan (ten dele) worden toegeschreven aan de factor 'seizoensinvloed'⁵.

Door de conducteurs wordt een aantal publiekgerichte taken overgenomen van de bestuurders. Het betreft dan met name het geven van informatie aan passagiers en het verkopen van plaatsbewijzen. In tabel 13 zijn de meningen van de bestuurders over de uitvoering van deze taken weergegeven.

5 De voormeting vond plaats in de winter en de nametingen in het voorjaar.

Tabel 13: (Veranderingen in) oordeel over publiekgerichte taken bij bestuurders van lijn 7 en lijn 14 bij voor- en nameting

		lijn 7 voor n=14	lijn 7 na n=14	lijn 14 voor n=19	lijn 14 na n=11
<i>Hoe vaak wordt informatie gegeven</i>					
	vaak	6 (43 %)	4 (29 %)	4 (21 %)	6 (55 %)
	geregeld	6 (43 %)	3 (21 %)	12 (63 %)	5 (45 %)
	zelden	2 (14 %)	7 (50 %)	3 (16 %)	-
<i>Oordeel over informatie geven</i>					
	prettig	3 (21 %)	8 (57 %)	6 (32 %)	8 (73 %)
	neutraal	11 (79 %)	6 (43 %)	13 (68 %)	3 (27 %)
	vervelend	-	-	-	-
<i>Hoe vaak worden plaatsbewijzen verkocht</i>					
	vaak	4 (29 %)	-	1 (5 %)	4 (36 %)
	geregeld	4 (29 %)	-	10 (53 %)	6 (55 %)
	zelden	6 (43 %)	13 (100 %)	8 (42 %)	1 (9 %)
<i>Oordeel over verkoop van plaatsbewijzen</i>					
	prettig	4 (29 %)	7 (58 %)	6 (32 %)	4 (36 %)
	neutraal	10 (71 %)	4 (33 %)	12 (63 %)	7 (64 %)
	vervelend	-	1 (8 %)	1 (5 %)	-

Op lijn 7 geven de bestuurders in de drie maanden voorafgaand aan de nameting minder vaak informatie in vergelijking met dezelfde periode voorafgaand aan de voormeting. Dit vloeit direct voort uit de komst van de conducteurs; deze nemen een groot deel van de informatievoorziening over. Op lijn 14 is het geven van informatie door bestuurders echter juist toegenomen. Het geven van informatie wordt echter zowel op lijn 7 als op lijn 14 bij de nameting prettiger gevonden dan bij de voormeting. Wellicht vinden de bestuurders op lijn 7 het prettig zolang men het niet vaak hoeft te doen. Hiermee is echter nog niet verklaard waarom de bestuurders van lijn 14, die juist vaker informatie zijn gaan geven, het ook prettiger zijn gaan vinden.

Bij de nameting komt kaartverkoop, zoals te verwachten viel door de komst van de conducteurs, nog maar zelden voor op lijn 7. Opvallend is wel dat de waardering van het verkopen van plaatsbewijzen groter is geworden bij de bestuurders van lijn 7. Op lijn 14 heeft zich geen wijziging voorgedaan. Wellicht zijn de bestuurders van lijn 7 dit onderdeel van het takenpakket prettiger gaan vinden nu men het bijna niet meer hoeft te doen.

In beide metingen is ook gevraagd hoe vaak men 'positief' gedrag van passagiers heeft meegemaakt de laatste drie maanden.

Tabel 14: Voorkomen van positief gedrag van passagiers tijdens diensten op lijn 7 en 14, bij voor- en nameting

	voor n=14	lijn 7 na n=14	voor n=19	lijn 14 na n=11
<i>De bestuurder groeten</i>				
weinig	14(100%)	6 (43 %)	16 (84 %)	7 (70)
regelmatig	-	7 (50 %)	2 (11 %)	3 (30)
vaak	-	1 (7 %)	1 (5 %)	-
<i>Praatje maken met bestuurder</i>				
weinig	13 (93 %)	8 (67 %)	16 (84 %)	9 (90 %)
regelmatig	1 (7 %)	3 (25 %)	2 (11 %)	1 (10 %)
vaak	-	1 (8 %)	1 (5 %)	-
<i>Verdraagzaamheid bij ongemakken (vertragingen, warmte, tocht)</i>				
weinig	12 (86 %)	9 (75 %)	13 (68 %)	6 (60 %)
regelmatig	2 (14 %)	2 (17 %)	5 (26 %)	3 (30 %)
vaak	-	1 (8 %)	1 (5 %)	1 (10 %)
<i>Beleefdheid tegen bestuurder</i>				
weinig	13 (93 %)	7 (50 %)	14 (74 %)	8 (80 %)
regelmatig	1 (7 %)	6 (43 %)	5 (26 %)	1 (10 %)
vaak	-	1 (7 %)	-	1 (10 %)
<i>Gezelligheid/prettige sfeer in de tram</i>				
weinig	9 (75)	5 (39 %)	12 (75 %)	6 (67 %)
regelmatig	3 (25)	6 (46 %)	4 (25 %)	3 (33 %)
vaak	-	2 (15 %)	-	-

Op lijn 14 is de beoordeling van het gedrag van de passagiers door bestuurders ongeveer gelijk gebleven. Op lijn 7 wordt het gedrag van de passagiers door de bestuurders echter positiever beoordeeld⁶. Dit kan ofwel betekenen dat de sfeer in de tram is verbeterd en dat meer passagiers zich prettiger gedragen. Het kan echter ook zijn dat de bestuurders met andere ogen (door minder werkdruk of meer werkplezier) naar de passagiers 'kijken'. In beide gevallen zou er echter sprake zijn van een positieve ontwikkeling.

In de enquête is ook nog expliciet gevraagd naar (de verwachting van) het effect van de conducteur op de sfeer in de tram. Uit de beantwoording van deze vraag blijkt dat conducteurs volgens de meeste bestuurders een positief effect hebben op de sfeer in de tram. Bij de voormeting verwachtten desgevraagd 11 van de 14 bestuurders op lijn 7, dat de sfeer in de tram zou verbeteren door de komst van de conducteurs. De overige respondenten verwachtten geen veranderingen hierin. Bij de nameting geeft meer dan de helft (64 %, n=9) aan dat de sfeer inderdaad

⁶ Omdat er op lijn 14 geen positieve ontwikkeling zichtbaar is, kan de verandering op lijn 7 niet toegeschreven worden aan seizoensinvloeden.

duidelijk verbeterd is, en 29 % (n=4) dat de sfeer iets beter is.

5.2 Effect van komst conducteurs op werkomstandigheden bestuurders

In hoofdstuk 3 is reeds aangegeven dat het 'niet meer hoeven verkopen van kaartjes' een 'afname van de werkdruk' en (in mindere mate) 'een kortere halteringstijd' als voordelen van de komst van de conducteur worden genoemd (zie tabel 2).

Overigens is er ook een aparte vraag gesteld over de mogelijke invloed van de conducteur op de halteringstijd. Hieruit blijkt dat de meningen van de bestuurders op dit punt nogal uiteenlopen. Zes conducteurs zijn namelijk van mening dat die halteringstijd is toegenomen, terwijl 3 bestuurders als voordeel van de komst van de conducteurs, juist een kortere halteringstijd noemden.

Ook is expliciet gevraagd naar de invloed van de komst van de conducteurs op de 'zwaarte' van de werkomstandigheden van de bestuurders (tabel 15).

Tabel 15: Gevolgen voor werkomstandigheden van bestuurders van lijn 7

Werkomstandigheden worden door komst conducteur:	verwacht bij voormeting	ervaring bij nameting
Zwaarder/moeilijker	1 (7 %)	2 (14 %)
Lichter/makkelijker	6 (43 %)	3 (21 %)
Niet anders	3 (21 %)	8 (57 %)
Geen mening	4 (29 %)	1 (7 %)
Totaal	14 (100%)	14 (100%)

Bij de voormeting verwachtten de meeste de bestuurders van lijn 7 dat hun werk door de komst van de conducteurs lichter zou worden. Bij de nameting blijkt dit niet helemaal het geval. Volgens meer dan de helft (58 %, n=8) van de bestuurders van lijn 7 zijn de werkomstandigheden niet veranderd sinds de invoering van de conducteurs. De hoge verwachtingen zijn dus niet volledig uitgekomen. Dit onderzoeksresultaat staat enigszins op gespannen voet met de eerdere constatering door 8 van de 14 bestuurders op lijn 7, dat de werkdruk is afgenomen (zie tabel 2).

Aangezien er bij de invoering van de conducteurs zorg bestond over mogelijk negatieve neveneffecten van de komst van de conducteurs, is naar een aantal van deze factoren speciaal gevraagd (zie tabel 16).

Tabel 16: Beoordeling mogelijke neveneffecten door bestuurders van lijn 7 bij nameting

Lijn 7 nameting (n=14)	afgenomen onveranderd toegenomen geen mening			
Afwisseling van het werk	3 (21 %)	7 (50 %)	3 (21 %)	1 (7 %)
Lengte van rustperiodes op eindhaltes*	4 (31 %)	7 (54 %)	1 (8 %)	1 (8 %)
Gedrang op de haltes*	2 (15 %)	6(47 %)	5 (38 %)	-

* Niet alle respondenten hebben deze vraag beantwoord.

Uit de tabel blijkt dat de mogelijke negatieve neveneffecten gering zijn, uitgezonderd wellicht de toename van gedrang op de haltes. Dit wordt door 5 bestuurders geconstateerd.

Volgens de meeste respondenten (79 %, n=11) verloopt de samenwerking met de conducteurs goed tot uitstekend. Een minderheid van 3 respondenten geeft aan dat de samenwerking wisselend loopt, maar niemand is uitgesproken negatief. Dit komt overeen met het eindoordeel over de invoering van de conducteurs. Slechts een respondent heeft geen uitgesproken mening. Alle andere respondenten (93 %, n=13) zijn tevreden met de komst van de conducteurs, en daarvan zijn er 6 (43 %) zelfs zeer tevreden.

5.3 Samenvatting en conclusie

Door de komst van de conducteurs is het takenpakket van de bestuurders op lijn 7 duidelijk veranderd. De bestuurders geven minder vaak informatie en verkopen nauwelijks nog plaatsbewijzen. Dit waren echter geen taken waar men bij uitstek het werkplezier aan ontleende. Het lijkt er zelfs op dat men deze taken prettiger is gaan vinden, nu ze minder belangrijk zijn geworden.

In het algemeen kan geconcludeerd worden het plezier in het werk is toegenomen bij de bestuurders van lijn 7 sinds de conducteur meerijdt en dat men tevreden is met de nieuwe collega's. Daarbij dient wel opgemerkt te worden dat slechts één van de bestuurders op lijn 7 én lijn 14 zijn/haar werk als onprettig ervaarde. De overige bestuurders waren en zijn positief of neutraal. Ook de samenwerking tussen bestuurders en conducteurs verloopt over het algemeen goed.

Uit de enquêtegegevens blijkt dat de sfeer in de tram en het gedrag van de passagiers in de ogen van de bestuurders prettiger zijn geworden nu de conducteur meerijdt. Daar staat tegenover dat er volgens een deel van de bestuurders ook meer problemen met passagiers ontstaan sinds de conducteur meerijdt. Dit wordt het meest vaak genoemd als nadeel van de komst van de conducteur (zie tabel 2). Sommigen noemen nog een ander negatief neveneffect van de komst van de conducteurs, namelijk dat er meer gedrang op de haltes ontstaat.

Ondanks de genoemde positieve ontwikkelingen is het beeld over een eventuele afname van de werkdruk niet eenduidig:

- 8 van de 14 bestuurders op lijn 7 vinden dat de werkdruk minder is geworden;
- een even groot aantal vindt dat de werkomstandigheden niet zijn veranderd.

6 Conclusies

Op grond van de voor- en nameting onder bestuurders van lijn 7 en lijn 14 kunnen conclusies worden getrokken ten aanzien van:

- veranderingen in veiligheid;
- veranderingen in veiligheidsbeleving;
- veranderingen in werksatisfactie;
- samenwerking conducteurs en eindoordeel.

Veranderingen in veiligheid

De komst van de conducteurs heeft een duidelijke positieve invloed op de veiligheid op lijn 7. Dit blijkt onder meer uit het volgende.

- Er is een afname van het treiteren van bestuurders van lijn 7. Dit stemt overeen met de bevinding dat de bestuurders van lijn 7 ook minder vaak groepen jongeren als bron van onveiligheid noemen. We mogen immers aannemen dat groepen jongeren grotendeels verantwoordelijk zijn voor treiterend gedrag.
- Er is een afname van het aantal bestuurders van lijn 7 dat vandalisme constateert.
- Er is een afname van overlast door zwervers en junks.
- Een grote meerderheid van de bestuurders van lijn 7 is van mening dat de komst van de conducteurs heeft geleid tot:
 - . minder zwart rijden (100%);
 - . grotere veiligheid voor personeel (93%);
 - . minder agressie in de tram (71%);
 - . grotere veiligheid voor passagiers (57%).

Opvallend hierbij is overigens dat het aantal bestuurders dat meent dat agressie tegen bestuurders is toegenomen even groot is als het aantal bestuurders dat de tegengestelde mening is toegedaan. Dit is waarschijnlijk het enige aspect van veiligheid van bestuurders dat niet (duidelijk) is verbeterd.

- Een ruime meerderheid van de bestuurders is van mening dat diefstal/zakkenrollerij in de tram zijn afgenomen.

Het beeld van de tijdstippen waarop incidenten plaatsvinden is nauwelijks veranderd. De meeste incidenten blijven zich laat in de avond voordoen.

Ten aanzien van de plek waar de incidenten plaatsvinden is geconstateerd dat deze minder vaak achterin de tram plaatsvinden.

De bestuurders van lijn 14 zijn unaniem van mening dat door de komst van de conducteurs op lijn 7 er meer overlast op lijn 14 is ontstaan. Dit wordt bevestigd door één onderdeel van de vergelijking tussen voor- en nameting: sinds de conducteur op lijn 7 is gekomen hebben de bestuurders van lijn 14 meer incidenten (zoals bedreiging, treiteren, e.d.) meegemaakt. Dit mogelijke verschuivingseffect vormt een punt van aandacht.

Veranderingen in veiligheidsbeleving

Ook de veiligheidsbeleving van bestuurders op lijn 7 is verbeterd.

- Het percentage bestuurders dat zich soms/vaak onveilig voelt is bij de nameting

iets lager.

- Het aantal bestuurders dat zegt zich de afgelopen drie maanden veiliger te hebben gevoeld is bij de nameting groter dan bij de voormeting.
- Bijna de helft van de bestuurders is van mening dat de komst van de conducteurs heeft geleid tot een verbetering van het eigen gevoel van veiligheid, terwijl slechts één bestuurder een tegengestelde mening heeft.
Overigens is het opvallend dat een overgrote meerderheid (92 %) van de bestuurders van mening is dat het gevoel van veiligheid van passagiers verbeterd zal zijn.
- Alle bestuurders geven bij de nameting aan dat het een voordeel is dat men niet meer alleen op de tram rijdt. Een respondent tekent daarbij aan dat hij zich niet bij elke conducteur veilig voelt.

Uitgesplitst naar tijdstip blijkt dat vooral de onveiligheidsgevoelens in de late avond sterk zijn afgenomen; daar staat echter een (minder grote) stijging tegenover van het aantal bestuurders dat zich de hele dag onveilig voelt.

Op lijn 14 zijn geen veranderingen in veiligheidsbeleving van de bestuurders geconstateerd.

Veranderingen werksatisfactie

Ook ten aanzien van de werksatisfactie is het oordeel positief.

- Alle bestuurders geven aan dat hun plezier in het werk vergroot is door de komst van de conducteurs.
- Bestuurders geven minder informatie aan reizigers en verkopen nog maar zelden kaartjes. Men heeft echter wel meer waardering gekregen voor deze onderdelen.
- De bestuurders signaleren enige positieve veranderingen in het gedrag van passagiers: er wordt vaker gegroet en men is beleefder.
- Als belangrijkste voordelen van de komst van de conducteurs worden 'minder werkdruk' en 'geen kaartverkoop meer' genoemd. Dit eerste voordeel wordt echter niet bevestigd door andere onderzoeksgegevens.
- Bijna alle bestuurders vinden dat de sfeer op de tram (iets) verbeterd is.

Dit neemt niet weg dat er ook enkele negatieve aspecten aan de komst van de conducteurs zijn verbonden.

De belangrijkste gesignaleerde nadelen/neveneffecten zijn dat er meer problemen zijn met passagiers, dat er meer gedrang op de haltes ontstaat en dat de halterings-tijden zouden zijn toegenomen. Het eerste wordt mogelijk veroorzaakt door passagiers die zonder geldig plaatsbewijs langs de bestuurder naar binnen willen.

Samenwerking en eindoordeel

Volgens de meerderheid (79 %) van de respondenten verloopt de samenwerking met de conducteurs goed tot uitstekend. De overige respondenten ervaren de samenwerking als wisselend.

Gelet op alle positieve aspecten die de revue zijn gepasseerd, is het dan ook niet verwonderlijk dat bijna alle respondenten tevreden zijn over de komst van de conducteurs.

Bijlage 1

Tabel bijlage 1: Invloed op plezier in het werk*

Hierdoor is plezier in het werk:

	verminderd		gelijk gebleven		vergroot	
	voor	na	voor	na	voor	na
<i>Lijn 7</i>						
Vertragingen	12 (86)	6 (46)	1 (7)	7 (54)	1 (7)	-
Omgaan met zeurende passagiers	5 (39)	5 (45)	8 (62)	6 (55)	1 (8)	-
Contact met passagiers	2 (15)	4 (33)	9 (69)	5 (42)	2 (15)	3 (25)
Gedrag van andere verkeersdeelnemers	7 (50)	5 (39)	6 (43)	6 (46)	1 (7)	2 (15)
Onbeleefd gedrag van passagiers	7 (50)	5 (42)	6 (43)	5 (42)	1 (7)	2 (17)
Combinatie van taken	1 (8)	2 (18)	8 (62)	4 (36)	4 (31)	5 (46)
Risico dat passagiers agressief kunnen worden	9 (64)	5 (45)	4 (29)	6 (55)	1 (7)	-
Wangedrag tussen passagiers onderling	4 (29)	2 (18)	10 (72)	9 (82)	-	-
Drukte in de bus tijdens spitsuren	1 (9)	1 (13)	7 (64)	6 (75)	3 (27)	1 (13)
Omgaan met agressieve passagiers	9 (64)	5 (45)	5 (36)	6 (55)	-	-
De komst van de conducteurs op lijn 7	-	-	-	-	-	14 (100)

Hierdoor is plezier in het werk:

	verminderd		gelijk gebleven		vergroot	
	voor	na	voor	na	voor	na
<i>Lijn 14</i>						
Vertragingen	9 (56)	4 (40)	7 (44)	6 (60)	-	-
Omgaan met zeurende passagiers	4 (21)	2 (20)	15 (79)	8 (80)	-	-
Contact met passagiers ⁵	13 (81)	-	3 (19)	5 (50)	-	5 (50)
Gedrag van andere verkeersdeelnemers	14 (74)	10 (91)	4 (21)	-	1 (5)	1 (9)
Onbeleefd gedrag van passagiers	9 (50)	5 (50)	9 (50)	4 (40)	-	1 (10)
Combinatie van taken	2 (13)	1 (11)	12 (75)	8 (89)	2 (13)	-
Risico dat passagiers agressief kunnen worden	8 (44)	4 (36)	10 (56)	7 (64)	-	-
Wangedrag tussen passagiers onderling	7 (41)	6 (55)	10 (59)	5 (45)	-	-
Drukte in de bus tijdens spitsuren	2 (13)	1 (11)	10 (67)	7 (78)	3 (20)	1 (11)
Omgaan met agressieve passagiers	7 (41)	2 (20)	10 (59)	8 (80)	-	-
De komst van de conducteurs op lijn 7	-	2 (22)	-	3 (33)	-	4 (44)

* Respondenten die de vraag niet beantwoorden zijn niet meegeteld.