

GROEPSGESPREKKEN MET CONDUCTEURS

**STEINMETZ advies & opleiding
Van Dijk, Van Someren en Partners**

**Erica J. Polak
Agnes van Burik
Amsterdam, december 1994**

Inhoudsopgave

	pagina
1 Inleiding	2
2 Deelnemers aan de gesprekken	2
3 Sfeer van de gesprekken	2
4 Incidenten, die indruk maakten	3
4.1 Oorzaken, genoemd door conducteurs	5
4.2 Aanpak van oorzaken, genoemd door conducteurs	6
4.3 Onveiligheidsgevoelens bij conducteurs	6
5 Frequent voorkomende incidenten	7
5.1 Oorzaken, genoemd door conducteurs	8
5.2 Aanpak van oorzaken, genoemd door conducteurs	8
6 Werksatisfactie	9
6.1 Samenwerking met bestuurders	10
6.2 Opleiding/voortraject	11
6.3 Slotbeschouwing	11
 Bijlage 1: deelnemers aan de gesprekken	 12
Bijlage 2: formulier voor deelnemers gespreksgroep	13

1. Inleiding

Sinds januari 1994 rijdt in Amsterdam op lijn 7 van het gemeentevervoerbedrijf (GVB) weer een conducteur mee op de tram. (Dit in navolging van de lijnen 4, 6, 10 en 13, waar ook een conducteur op de tram zit. De overige lijnen van het GVB in Amsterdam worden slechts bemand door de bestuurder). De conducteur bevindt zich in het achterste gedeelte van de tram; in een eigen 'conducteurs-hokje'. Vanuit deze plek houdt de conducteur/conductrice zich bezig met kaartcontrole, kaartverkoop en informatievoorziening. Met de toevoeging van een conducteur op de tram wordt beoogd de veiligheid op de tram te vergroten, het zwartrijden tegen te gaan en de serviceverlening aan de passagiers te verbeteren.

In het kader van de evaluatie van het conducteursproject op lijn 7 werden groepsgesprekken met conducteurs georganiseerd. Deze groepsgesprekken vonden plaats op 10, 13 en 15 juni 1994 in de vergaderzaal van de remise Lekstraat, duurden anderhalf à twee uur en werden begeleid door een psycholoog, medewerker van Steinmetz advies en opleiding.

De gesprekken verliepen steeds volgens dezelfde, van tevoren vastgelegde, structuur. De kernthema's van de uitwisseling waren:

- incidenten die indruk maakten
- frequent voorkomende incidenten
- werksatisfactie.

2. Deelnemers aan de gesprekken

In totaal namen 28 conducteurs deel aan de groepsgesprekken. Van deze 28 deelnemers waren er slechts 3 die verklaarden voornamelijk op lijn 7 te rijden; 13 mensen geven aan voornamelijk op lijn 4 en 7 te rijden; 8 mensen rijden voornamelijk op de lijnen 6, 10 en 13; de overige 4 conducteurs worden, naar hun eigen zeggen, overal ingezet. (Zie voor lijst van deelnemers bijlage 1).

Aan de gesprekken werd deelgenomen door 15 conducteurs en 13 conductrices; ongeveer de helft van de deelnemers heeft een allochtone achtergrond (Surinaams, Turks, Marokkaans etc.).

Ook de leeftijden van de deelnemers vertonen een flinke variatie (geschat: van ca. 25 tot ca. 55 jaar).

3. Sfeer van de gesprekken

De sfeer in het eerste gesprek verschilde behoorlijk van die in het tweede en derde gesprek.

Al tijdens de introductiefase van het eerste gesprek bleek, dat verschillende deelnemers nogal wat bezwaren hadden tegen deelname aan het gesprek. Er werden opmerkingen gemaakt als: "Kon het niet met een schriftelijk vragenlijstje" en "Is dit nu werkoverleg?" en "Ik ben tegen opname op dat apparaat" en "Is dit niet zonde van die twee uur?". Een aantal conducteurs bleek de uitnodigingsbrief niet of te laat te hebben ontvangen. Deze start veroorzaakte een wat ongemakkelijke sfeer tijdens het eerste deel van het gesprek. Gelukkig ontwikkelde het gespreksklimaat zich bij de bespreking van eigen ervaringen van conducteurs in gunstige zin en kon het merendeel van de deelnemers bij de evaluatie van het gesprek aangeven het prettig gevonden te hebben om van anderen informatie te krijgen over hun ervaringen met incidenten, de aanpak en ideeën hierover.

Bij het tweede en derde gesprek was een en ander waarschijnlijk al rondverteld,

want van weerstand tegen deelname aan het gesprek was geen sprake. Bij de evaluatie werden opmerkingen gemaakt als: "het lucht eens lekker op, om met collega's over dit soort incidenten te praten" en "je herkent dingen van elkaar, je krijgt eens wat vergelijkingsmateriaal, dat is leuk".

4. Incidenten die indruk maakten

Elke deelnemer kreeg na een korte introductie over het doel van het gesprek, de spelregels (vertrouwelijkheid, geen kritiek) en opbouw van het gesprek, een formulier uitgereikt (zie bijlage 2). De eerste vraag richt zich op ervaringen met agressie, diefstal of vernieling op de tram, die indruk maakten. Hierbij werd nog eens benadrukt dat het met name ging om de eigen beleving van de gespreksdeelnemer.

In elke groep bleken steeds 4 à 5 deelnemers bereid om te vertellen over een incident, waar zij direct of zijdelings bij waren betrokken en dat indruk had gemaakt. De overigen gaven aan niets ernstigs te hebben meegemaakt (o.a. omdat men nog niet zo lang werkte als conducteur). Een kleine bloemlezing uit incidenten¹, die door conducteurs ingebracht zijn en die betrekking hadden op lijn 7:

- I "De avond voor Koninginnedag, ca. 4 uur, lijn 7: drie jonge knullen stappen in, bij het Weesperplein. Eerst wilden ze niet betalen, toen opeens met f 250.- Dat kon natuurlijk niet gewisseld worden; ik hoorde geld in hun zakken rammen, munten dus - dus, die f 250.- is pure pesterij. Ik heb ze aangezegd dat ze dan niet mee konden rijden en bij de volgende halte de tram moesten verlaten. Bij het verlaten van de tram, een halte verder (Het Oosteinde) spuugden ze op mij en op mijn kleren. Bij aankomst op het Bos en Lommerplein (eindhalte van lijn 7, EP) heb ik even gepraat met de bestuurder, gedoucht en mijn kleren goed schoongemaakt. Ik voelde me vies en ik was woedend en het ergste was, dat ik niets heb kunnen doen...."
- II "Lijn 7, halte Postjesweg: er wordt ineens heel hard op de deuren gebonkt. Achteraf bleken het twee politie-agenten in burger te zijn, die iemand uit de tram kwamen halen. Ik moest de bestuurder vragen de deuren vrij te geven (....) op zo'n moment gaat er van alles door je heen (....) er zit dus een gezochte misdadiger in de tram en je weet niet, wat er gaat gebeuren als hij mee moet (....) het is uiteindelijk goed afgelopen, maar ik ben wel heel erg geschrokken."
- III "Lijn 7, twee weken geleden; een passagier, wat vies en vuil, weigert te betalen. Door de bestuurder waarmee ik reed, wordt de man gesommeerd om uit te stappen. Eerst weigerde hij dit, maar hij zag dat hij geen enkele andere mogelijkheid had dan uitstappen. Voordat hij uitstapte spuugde hij op de bestuurder. Deze trapte meteen naar hem en hij sprong de passagier achterna naar buiten om hem alsnog te trappen. Ik nam mijn dipo mee en riep hem naar binnen om kalm te worden. (Buiten de tram bleek de passagier opeens over een mes te beschikken waarmee hij de bestuurder bedreigde, dit alles onder ogen van de betreffende conductrice, EP.) Op het moment was ik niet zo bang, maar achteraf wel, toen ik me realiseerde wat er allemaal had kunnen gebeuren."

¹ Bij deze bloemlezing is gekozen voor incidenten op lijn 7. Ernstiger incidenten, bijvoorbeeld mishandeling van een schoolmeisje, werden besproken in de groep maar vonden plaats op andere lijnen.

IV Bij het eindpunt van de tram (lijn 7), Bos en Lommerplein, 's middags een uur of drie. Er wordt keihard geremd door een auto, iedereen wacht als het ware op de knal (....) twee auto's zitten bijna op elkaar door het stoppen van de eerste voor de zebra. De conductrice en de bestuurder van lijn 7 zien dit gebeuren maar aanschouwen vervolgens ook, hoe de man uit de achterste auto naar de voorste loopt, de bestuurder eruit trekt en vervolgens helemaal in elkaar slaat. De GVB-ers nemen de nummerplaat op en melden dit voorval bij de politie, waarop ze voor een getuigenverhoor worden opgeroepen. Het slachtoffer had op drie plaatsen breuken in het gelaat opgelopen.

De beschreven incidenten zouden enigermate geordend kunnen worden bijv. volgens een indeling in de volgende matrix, waarin de aanleiding gevende betrokkenen (passagiers óf anderen) en de locatie, waar het incident zich afspeelt (in óf buiten de tram) gedefinieerd worden.

Betrokkenen/locatie	Binnenin de tram	Buiten de tram
Passagiers	Voorbeeld I	Voorbeeld III
Anderen	Voorbeeld II	Voorbeeld IV

Dit schema laat zien dat trampersoneel niet alleen geconfronteerd wordt met agressie in de tram, maar ook met agressie buiten de tram. Van de hiervoor aangegeven vier voorbeelden op lijn 7 speelt slechts één voorbeeld zich in de tram af met een passagier.

We kunnen de beschreven vier voorbeelden ook nog op een andere manier ordenen, namelijk door na te gaan op welke wijze de conducteurs en/of bestuurders van de tram betrokken waren bij de beschreven incidenten, direct of indirect. Hierbij kan het onderscheid gemaakt worden of haar een directe confrontatie van de conducteur met de passagier (of anderen) of een meer indirecte betrokkenheid van de conducteur, bijv. als oog- of oorgetuige bij het beschreven incident.

	bestuurder	conducteur
direct betrokken	Voorbeeld III	Voorbeeld I
indirect betrokken	Voorbeeld I, II, IV	Voorbeeld II, III, IV

Deze indeling laat zien dat de conducteurs bij 3 van de 4 incidenten indirect betrokken waren. Ervaringen die indruk maakten hoeft men dus niet persé zelf aan den lijve ervaren te hebben.

Tenslotte bleek uit deze gespreksronde dat er nogal wat ernstige incidenten naar voren kwamen, die zich hebben afgespeeld op lijn 6 en op lijn 13. Op deze ervaringen wordt in deze rapportage niet ingegaan.

4.1 Oorzaken, genoemd door conducteurs

Aansluitend op de uitwisseling van ervaringen rondom incidenten, die indruk hadden gemaakt op de conducteurs, werd geïnterviewd, aan welke oorzaken de conducteurs het voorkomen van de incidenten toeschreven. Aan de conducteurs werd gevraagd eerst individueel op het formulier (bijlage II) voor de besproken incidenten oorzaken aan te geven. Als mogelijke oorzaken werden op het formulier de volgende categorieën aangegeven:

- de passagiers op de tram
- het personeel op de tram
- de buurt waar de tram rijdt, de halte
- de inrichting van de tram zelf
- het tijdstip
-

Deelnemers werd ook gevraagd in de oorzaken die zij noemden een volgorde van belangrijkheid aan te brengen. Met andere woorden, aan te geven in welke mate zij zelf dachten dat bepaalde oorzaken een rol speelden in het voorkomen van incidenten, die in deze gespreksronde aan de orde waren geweest.

- 1 Als verreweg de belangrijkste oorzaak van de besproken incidenten, noemen de conducteurs/
conductrices de buurt waar de tram rijdt. Voor lijn 7 worden als risico-volle plekken genoemd: de Witte de Withstraat, het Mercatorplein en het eindpunt Bos en Lommerplein. Het eindpunt wordt in de avonduren door een aantal conducteurs als zeer onveilig ervaren.

Uitspraken over de buurt:

- " de buurt van het Mercatorplein, daar moet je altijd op je quivive zijn" en
- " op het eindpunt van lijn 7, daar stoppen we 's avonds liefst zo kort mogelijk, je weet daar nooit wat je kan gebeuren"

- 2 Een volgende oorzaak van (mogelijk) zware incidenten op de tram wordt gelegd bij de passagiers: "Op lijn 7 is het Weesperplein vaak een halte van lastige passagiers...."
(De passagiers willen dikwijls niet of niet genoeg bijstempelen)
Een andere bron van mogelijke incidenten zijn de 'agressieve scholieren', in de buurt van het Mercatorplein, het Nova college en het Marcanti-college. Groepjes jongeren gedragen zich uiterst onhebbelijk in de tram en men is in de tram bevreesd voor escalatie van conflicten. Vaak brengen deze groepjes (3 à 4) een sfeer van intimidatie en dreiging met zich mee.

- 3 Als derde grote bron van incidenten wordt de zone-indeling genoemd. Voor de conducteurs op lijn 7 is de zonegrens bij de Postjesweg een regelmatige bron van ernstige aanvaringen met passagiers. (Passagiers willen bijv. even naar de markt, twee haltes met de tram, en wensen niet te betalen of af te stempelen voor twee zones)².

2 Bij lijn 6 wordt een soortgelijk probleem ervaren bij de eindhalte Stadionplein. Deze ligt net voorbij een zonegrens en voor het eindpunt van lijn 6 en 10 in Oost, Javaplein, gaat dit ook op; ook deze halte ligt, van de stad komend, net voorbij een zonegrens.

- 4 Als vierde oorzaak van stevige incidenten wordt genoemd, dat medewerkers van het GVB verschillend omgaan met (vaste) passagiers. Er zijn nogal wat conducteurs, bestuurders die niet consequent laten afstempelen voor het aantal zones dat gereden wordt; dat maakt het ingewikkelder voor degene, die hier wel de hand aan wil houden.
- 5 Een vijfde oorzaak die genoemd wordt in verband met ernstige incidenten op de tram, zijn technische mankementen aan of in de tram. (Voorbeelden: de deuren zijn stuk, openen niet snel genoeg en ook de omroepinstallaties werken regelmatig niet).

4.2 Aanpak van oorzaken, genoemd door conducteurs

Aan de deelnemers van de groeps gesprekken is vervolgens gevraagd naar maatregelen die genomen kunnen worden om diverse genoemde oorzaken van onveilige situaties tegen te gaan. In dit deel van het gesprek is gevraagd de spelregels van brainstorming aan te houden, dat wil zeggen, hoe meer men kan noemen, hoe beter en ook hoe gekker de suggesties hoe beter. En, last but not least, in deze fase: geen kritiek op elkaar.

- meer **KC (kaartcontrole)** op de tram, vooral in de zone-grens-gebieden; bij veel passagiers heerst het verkeerde idee, dat bij aanwezigheid van een conducteur geen kaartcontrole meer zal plaatsvinden. Dat moet juist wel gebeuren: als conducteur kun je passagiers erop wijzen wat ze moeten doen, maar je kunt niet elke passagier vragen waar hij naar toe reist. Je kunt ze wel weer wijzen op de mogelijke kaartcontrole en hopen dat ze daar dan wat van leren.
- **uitbreiding** en mobieler laten functioneren van het **O.T. (ondersteuningsteam)**
- afschaffen van de zones in A'dam
- **meer informatie** voor passagiers, bijv. duidelijker kenbaar maken dat met gepast geld betaald moet worden; ook bijv. meer informatie over de functie van de conducteur: wat kan hij wel en wat kan hij niet regelen (bijv. het openen van de deuren kan de conducteur niet meer voor elkaar krijgen, als deze eenmaal vergrendeld zijn door de bestuurder).
- beschikbaarstelling aan conducteurs van een **wisselijzer** (nu heeft alleen een bestuurder dat tot zijn beschikking).

4.3 Onveiligheidsgevoelens bij conducteurs

In het deelnemersformulier was een vraag opgenomen over onveiligheidsgevoelens van de conducteur. ("Voelt U zich weleens onveilig op de tram?") Men kon hierbij kiezen uit de volgende antwoordcategorieën:

- nooit
- zelden
- af en toe/ soms
- vaak/ regelmatig
- (bijna) altijd

Van de 28 deelnemers hebben er 15 op deze vraag geen antwoord gegeven. De 13 deelnemers, die deze vraag wel beantwoordden, deden dit als volgt:

nooit, 5 x.
zelden, 6 x
soms, 2 x.

De beantwoording van deze vraag laat zien dat het voor wat betreft de ervaren subjectieve onveiligheid wel meevalt. Men voelt zich over het algemeen redelijk veilig samen met een bestuurder in de tram, zo is de indruk.

5 Frequent voorkomende incidenten/narigheid

Het volgende thema in de gesprekken speelde in op de vraag:

"Welk type, soort incidenten maakt u regelmatig mee? Hoe vaak per werkweek schat U dat U zo'n soort incident meemaakt?"

Als we de genoemde incidenten ordenen krijgen we het volgende overzicht:

Passagiers	Personeel	Techniek/organisatie
gemopper over de zones*	vuil achter laten van het hokje*	te lichte stempels*
grijs rijden*	roken/drinken in het hokje*	niet op tijd rijden
dronken passagiers	discriminatie leeftijd	niet functionerende deuren
stinkbommen (scholieren); saboteren van de deuren	discriminatie sekse	niet functionerende omroepinstallatie
agressief schoppen tegen de tram	sommige bestuurders hebben een te abrupte rijstijl; men valt	te hoog opstapje voor oudere mensen
achter uit willen stappen*	geen eenduidigheid in afstempelen	
achter blijven staan, ondanks verzoek door te lopen*		
minachting tonen, geen respect*		
te snel doorlopen, zodat controle onmogelijk is*		
vernielingen		
schelden		
met groot geld betalen		

* Dit soort incidenten wordt door velen genoemd als dagelijks of meermalen per dag voorkomend.

Over al deze 'kleinere' narigheid, voornamelijk veroorzaakt door passagiers, wordt in de verschillende groepen nogal lacherig gesproken. In eerste instantie roept het gesprek over dit soort incidenten reacties op als: "Als je je daar over gaat opwinden, kun je er maar beter mee ophouden" en "Je weet het, je werkt in Amsterdam, de Amsterdammers zijn geen lieverdjes", etc. Pas als de gespreksleider kan aangeven dat het bij elkaar toch wel veel is, zeker als je ervan uitgaat dat al deze

zaken bijna dagelijks of zelfs meermalen per dag voorkomen, komt men tot een meer serieuze benadering. Er worden diverse voorbeelden gegeven van incidenten, waar men van geschrokken is, waarbij men zich slecht bejegend voelde, of waar men geïrriteerd van raakte:

- Een plotselinge scheldpartij van een mevrouw, die er keurig uitzag, maar boos is over de zones, die afgestempeld worden, blijkt wel harder aan te komen, dan eerst werd voorgewend. ("je bent de spuugbak van de passagiers") .
- Het noncoöperatieve gedrag van veel passagiers die in het achterdeel van de tram blijven staan ondanks herhaalde verzoeken van de conducteur om door te schuiven, levert veel irritatie op.
- De stinkbommen die regelmatig door scholieren worden achtergelaten, als zij zelf de tram verlaten, zijn bepaald niet leuk.
- Verschillende vormen van pesterij (bijv. het met groot geld willen betalen) zijn niet altijd goed te hanteren.

Ingaande op incidenten rond discriminatie op leeftijd en/of sexe blijkt dat dit niet zo vaak voorkomt, maar wel hard aankomt als hier sprake van is (bijv: een bestuurder laat aan een wat oudere conductrice blijken, dat hij liever met een jongere vrouwelijke collega op pad gaat; een jongen krijgt de vraag of hij wel op de goede tram zit, want de bestuurder had gerekend op een 'warme' meid).

5.1 Oorzaken van frequent voorkomende incidenten

Ook voor de incidenten, die met enige regelmaat voorkomen, is aan de conducteurs gevraagd een aantal oorzaken te noemen en aan te geven hoe belangrijk zij deze oorzaken vinden. De volgende lijst komt hieruit naar voren:

- passagiers willen zo goedkoop mogelijk ergens komen, frauderen daarvoor;
- sommige passagiers zijn bang niet op tijd door de deur naar buiten te komen en blijven om die reden achter staan (oude mensen, mensen met kinderwagens);
- de buurt waar de tram rijdt, speelt mee;
- de zone indeling is voor sommige lijnen ongunstig;
- het openbaar vervoer is te duur voor grote groepen mensen;
- Amsterdammers hebben een autoriteitsprobleem;
- scholieren (voortgezet onderwijs) moeten nu eenmaal flink doen als ze in een groepje zijn;
- bestuurders rijden te hard, waardoor iedereen naar voren schiet als er moet worden geremd;
- conducteurs zijn niet consequent in hun gedrag (iemand die smeekt om maar één zone af te stempelen, ondanks het feit dat men verder wil reizen, krijgt regelmatig zijn zin);
- een tram die niet op tijd rijdt, waardoor passagiers en wachtenden op de halte boos zijn;
- het tijdstip van rijden kan meer of minder risico inhouden (om ca. 3 uur 's middags: de scholieren, 's avonds de algehele onveiligheid rond Mercatorplein en Bos en Lommer);
- weinig kaartcontrole op de tram met conducteurs.

5.2 Aanpak, maatregelen, gesuggereerd door gespreksdeelnemers

Ook hier is opnieuw gevraagd aan de deelnemers om een aanpak en/of maatregelen te formuleren voor de 'top-tien' van incidenten op de tram.

Dit leverde de volgende opsomming op:

- de **zone-indeling afschaffen**, binnen A'dam één-zonegebied;
- de **zone-indeling veranderen**;
- een **klaphekje** maken voor de cabine, zodat mensen alleen maar **één richting** op kunnen (naar voren en niet meer terug kunnen naar dat achterstuk van de tram, waar ingestapt moet worden);
- **meer KC** op de tram, vooral op de zone-grenzen;
- **betere voorlichting** aan passagiers t.a.v. gebruik **strippenkaart**, **instapmogelijkheden** en verplichting tot **betalen**;
- betere **voorlichting** dat bestuurder **geen mensen** mee kan nemen op **remise-rit**;
- betere **voorlichting** aan passagiers over omstandigheden waaronder de **tram laat** kan zijn;
- **dronken** passagiers **niet** meenemen;
- alle of één **deur**, die **langer open** blijft voor ouderen en mensen met kinderwagens, invaliden;
- **meer** en **snellere hulp** van eigen **O.T.**;
- geplastificeerde **zone-kaart** in het **conducteurs-hokje**.

6 Werksatisfactie

In het laatste deel van het gesprek werd eerst aan alle deelnemers gevraagd hun werk een rapportcijfer toe te kennen (van 0 - 10), waarbij een tien het hoogste cijfer is en de meeste waardering aangeeft. Afgerond op de hele cijfers gaf dit het volgende beeld:

rapportcijfer	aantal
6	2
7	10
8	9
9	5
geen beoordeling	2

Bij de bespreking van de gegeven rapportcijfers bleek, dat bij een aantal de onzekerheid over het werk (tezijnertijd een aanstelling bij het GVB of niet) het cijfer nog enigszins had gedrukt.

In deze ronde waren de conducteurs en conductrices duidelijk blij, dat ze ook iets over de leuke kanten van het werk kwijt konden. Gevraagd naar leuke en minder leuke kanten van het werk, kwamen de volgende zaken los:

leuke kanten aan het werk	minder leuke kanten aan het werk
samenwerking met collega's	het eeuwige gemopper over zone-grenzen
oudere mensen waarderen de conducteur	de rijtijden zijn erg lang, lange dagen
gratis vervoerbewijs voor mij/partner	de pauzes zijn te kort
het kunnen helpen van mensen (bijv. info geven)	geen vaste lijn waar je op zit
het is geen vermoeiend werk	de aflossing klopt niet altijd
het werk is afwisselend	dubbelzinnige opmerkingen
contacten met passagiers	te weinig contact met de ploegchef
footjes, die je krijgt	de betutteling vanuit maatwerk
je wordt goed opgevangen als er problemen zijn	onzekerheid over het vervolg van het werk
veel pret , met passagiers en collega's	de hele dag lawaai
	politie-agent moeten spelen
	bij late dienst vervoersproblemen
	vervelende passagiers
	pietepeuterigheid bij het invullen wagenstaat/controle bij het weggrijden/terug- komen

Over het algemeen zijn de conducteurs/conductrices enthousiast over hun werk. Contacten met collega's en passagiers worden opvallend veel genoemd als positieve punten van het werk als conducteur. Men vindt het werk op zich niet moeilijk en de tevredenheid, die met name ouderen vaak laten blijken bij het reizen met de tram is bijna voor iedereen een stimulans. Men ziet zichzelf graag als het visitekaartje van het GVB, als een extra service, bijv. behulpzaam zijn bij het uitstappen, maar ook als mogelijke bron van informatie voor passagiers.

6.1 Samenwerking met bestuurders

Ook hier zijn de geluiden zeer positief. De deelnemers aan de groepsgesprekken waarderen het contact met de bestuurders; ze hebben zelf de indruk, dat de bestuurders wel blij zijn met de aanwezigheid van conducteurs op de tram. Toch zijn er ook wel opmerkingen van bestuurders, opgevangen door conducteurs, die minder jubelend van toon zijn:

"denk maar niet, dat we voor jullie de CAO openbreken" en "ik heb het al zo lang alleen gedaan op de tram, en dat ging altijd prima".

Bij de interviewster bestaat de indruk, dat de conducteurs over het algemeen heel graag een vast werkverband zouden krijgen bij het GVB (in plaats van nu bij Maatwerk) en dat daarom wellicht een te positief beeld geschetst wordt van de samenwerking met de bestuurder. De conducteurs identificeren zich graag met het GVB en haar werknemers. In ieder geval worden in deze gesprekken geen concrete voorbeelden van minder goede samenwerking tussen bestuurders en conducteurs genoemd.

De enige wanklanken liggen op het gebied van discriminerende opmerkingen (leef-

tijd, sexe). Dit komt een enkele keer voor, maar raakt de betrokken conducteur/conductrice zeer.

6.2 Opleiding/voortraject

Een aantal van de deelnemers aan de gesprekken beoordeelt de opleiding als te lang (drie en een half à vier weken, afhankelijk van de instroom, waar men bij was ingedeeld). De aansluiting op de praktijk vindt men maar matig. Gesuggereerd wordt, dat men misschien iets minder aandacht aan het leren kennen van de stad zou moeten besteden en iets meer aandacht aan hoe om te gaan met lastige passagiers (gespreksvaardigheden).

Binnen de opleiding is men er wel in geslaagd een band te laten ontstaan tussen mensen van dezelfde instroom (periode van indiensttreding).

6.3 Slotbeschouwing

De groepsgesprekken met de conducteurs en conductrices zijn binnen 1 week gehouden. Er waren 28 deelnemers, gespreid over drie bijeenkomsten. Hoewel bij de eerste bijeenkomst aanvankelijk sprake was van nogal wat weerstand, bleken de deelnemende conducteurs in hun mondelinge evaluatie, aan het eind van iedere bijeenkomst, zeer te spreken over deze vorm van uitwisseling.

Inhoudelijk kwam er veel naar boven in de gespreksgroepen. Een dergelijke uitwisseling kent men niet op het werk. Ingewikkeld voor het doel van dit onderzoek was, dat de groepen van conducteurs heterogeen waren samengesteld; de conducteurs zijn in principe aangesteld bij de remise Lekstraat (lijn 7 en 4) of de remise Havenstraat (lijn 6, 10 en 13). Hierdoor was het nauwelijks mogelijk conclusies te trekken, die specifiek voor lijn 7 opgaan.

Concluderend kan het volgende gesteld worden.

- In het algemeen wordt lijn 7 als een prettige lijn gezien. Een van de conducteurs beschrijft het als volgt: "je komt met die tram door zoveel afwisselende buurten, je begint in een sjeke buurt, dan de ring en dan een volksbuurt".
- De incidenten die indruk maakten op de conducteurs schrijven zij vooral toe aan een specifieke buurt, straat of halte (Witte de Withstraat, Mercatorplein, Bos en Lommerplein).
- Om mogelijke (ernstige) incidenten te voorkomen wordt door velen gezegd dat er vaker kaartcontrole zou moeten plaatsvinden.
- Van de 28 deelnemers geven weinigen aan last te hebben van onveiligheidsgevoelens. 15 Deelnemers hebben op deze vraag geen antwoord gegeven.
- De meest voorkomende narigheid op de tram zijn : het gemopper over de zones, het achter blijven staan, het achteruit willen stappen, het schelden. Deze opsomming betreft de passagiers. Veel ergernis geeft het vieze conducteurshokje (door personeel zo achtergelaten) en de te lichte stempelafdrukken.
- Als maatregelen, ter voorkoming van agressie worden vooral genoemd: een andere zone-indeling, betere voorlichting aan passagiers en meer kaartcontrole op de tram.
- De conducteurs ervaren hun werk als prettig, vinden het werk niet zwaar en zijn te spreken over de samenwerking met collega's (zowel conducteurs als bestuurders).

Bijlage 1: deelnemers

10 juni 1994:

NAAM	AANSTELLING	LIJNEN
Andries	mei '94	4 en 7
Runette	mei '93	4 en 7
Denice	mei '94	4 en 7
John	augustus '93	7 (soms op 4)
Mody	oktober '93	4 en 7
Marja	november '93	6, 10 en 13
Hans	juni '93	6, 10 en 13
Tineke	maart '94	6, 10 en 13
Jan	december '93	4 en 7
Olivia	april '94	alle lijnen

13 juni 1994:

NAAM	AANSTELLING	LIJNEN
Patricia	augustus '93	4 en 7 (soms andere lijnen)
Mavis	april '94	4 en 7 (soms andere lijnen)
Tiny	januari '94	6 en 10 (soms andere lijnen)
Els	augustus '93	4 en 7 (soms andere lijnen)
Hans	april '94	alle lijnen
Aziz	juni '93	alle lijnen
Haidy	december '93	13 (ook andere lijnen)
Johan	september '93	4 en 7
Patrick	januari '94	alle lijnen (behalve 13)
Lex	augustus '93	4 en 7

15 juni 1994:

NAAM	AANSTELLING	LIJNEN
Mohammed A.	december '93	6, 10 en 13
Winnie	december '93	4 (af en toe 7)
Wil	januari '94	4 en 7 (soms andere lijnen)
Brian	januari '94	7 (af en toe 4)
Muharrem	mei '94	4 en 7
Mohammed B.	januari '94	6, 10 en 13
Helen	augustus '93	6, 10 en 13 (soms op 4)
Robert-Jan	oktober '93	7 (soms op 6, 10 en 13)

Bijlage 2: Formulier voor deelnemers gespreksgroep

FORMULIER:

**AGRESSIE, DIEFSTAL EN
VERNIELING OP DE TRAM.**

Uit onderzoek blijkt dat zowel bestuurders alsook conducteurs op de tram agressie, diefstal en vernieling meemaken, als direct slachtoffer of als getuige. In dit onderzoek, speciaal gericht op het evalueren van het conducteurs-project op lijn 7, willen we Uw ervaringen hiermee in kaart brengen.

Neemt U eens die ervaring met agressie, diefstal of vernieling in Uw hoofd, waardoor U het meest geschokt bent in de afgelopen periode; het gaat hierbij om een gebeurtenis in Uw werk als conducteur die U **erg geraakt** heeft in de eerste helft van dit jaar (vanaf januari '94).

Wilt u die 'gebeurtenis' kort beschrijven?

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

Als U aan deze ervaring terugdenkt, wat heeft dan op U de meeste indruk gemaakt?

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

Waar was U bang voor in deze situatie?

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

Kunt U aangeven hoe U deze situatie heeft aangepakt?

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

**De gespreksleider gaat, n.a.v. de genoemde voorbeelden,
op één incident nader in.**

OORZAKEN VAN ERNSTIGE INCIDENTEN:

Wat zijn volgens U de oorzaken van die gebeurtenis?

Noemt U zoveel mogelijk oorzaken op. Wilt U de in uw ogen belangrijkste oorzaak op nummer 1. zetten, de daarop volgende "belangrijkste" oorzaak (in Uw

ogen) op nummer 2, enzovoort? U kunt hierbij denken aan:

- de passagiers op de tram,
- het personeel op de tram,
- de buurt waar de tram rijdt, de halte
- de inrichting van de tram zelf
- het tijdstip
-

1.
.....

2.
.....

3.
.....

4.
.....

5.
.....

Als het aan U ligt, welke maatregelen moeten er dan genomen worden om dit soort onveilige situaties tegen te gaan?

(Hanteer hierbij de regels van brainstorming, te weten:

- hoe meer, hoe beter
- hoe gekker, hoe beter)

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

LICHTERE VORMEN VAN AGRESSIE, Vernieling en Diefstal

Zojuist hebben wij het gehad over de ergste ervaringen met agressie, vernieling en diefstal die u heeft meegemaakt sinds januari als conducteur in de tram. Naast deze schokkende situaties zijn er ook de iets minder zware voorvallen, die bijna dagelijks plaats vinden, die bijdragen aan het gevoel van onveiligheid. Voelt u zich weleens onveilig op de tram?

* nooit, zelden, af en toe/ soms, vaak/regelmatig, (bijna) altijd.

* (omcirkelen, wat voor U van toepassing is).

Welk type, soort incidenten maakt u regelmatig mee? Hoe vaak per werkweek schat U dat U zo'n soort incident meemaakt?

Type incident	Frequentie per werkweek

**De gespreksleider kiest een type incident uit,
dat genoemd wordt door de groep als zeer vaak voorkomend.**

Wat zijn volgens U de oorzaken van?

Noemt U zoveel mogelijk oorzaken op. Wilt U de in uw ogen belangrijkste oorzaak op nummer 1. zetten, de daarop volgende "belangrijkste" oorzaak (in Uw ogen) op nummer 2, enzovoort? U kunt hierbij denken aan:

- de passagiers op de tram,
- het personeel op de tram,
- de buurt waar de tram rijdt, de halte
- de inrichting van de tram zelf
- het tijdstip
-

1.
.....

2.
.....

3.
.....

4.
.....

5.
.....

Welke maatregelen zouden er genomen kunnen worden, volgens U, om het vóórkomen van dit soort incidenten te beperken?

**Hartelijk dank voor het invullen; wilt U dit formulier aan het eind van dit
groepsgesprek bij de gespreksleider inleveren?**