

Evaluatie
Draagvlakverbreding
Sociale Veiligheid
Stadsvervoer
Dordrecht

Startmeting

Amsterdam, februari 1994
Van Dijk, Van Someren en Partners
Myrte van Lonkhuijsen
met medewerking van:
Agnes van Burik en
Pauline de Savornin Lohman

Inhoudsopgave

	pagina
1 Inleiding en verantwoording	1
1.1 Het evaluatie-onderzoek	1
1.2 Afname draagvlakenquête	2
1.3 Leeswijzer	3
2 Project Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht	4
2.1 Voorlichting personeel	4
2.2 Opleiding en training personeel	5
2.3 Aanstelling van zeven controle/veiligheidsbeambten (CBA's) en opsplitsing functie groepschefs	6
2.4 Aanstelling van een projectcoördinator, de heer E. Broersma	6
2.5 Citybusproject	7
2.6 Vernieuwing van het mobilifoonsysteem (CVL)	7
2.7 Veiligheidsmonitoren	7
2.8 Samenvatting	8
3 Sociale onveiligheid: ernst van het probleem en invloed op het werk	10
3.1 Beoordeelde onveiligheidsgevoelens bij passagiers van het stadsvervoer	10
3.2 Beoordeelde onveiligheidsgevoelens bij personeel	11
3.3 Veranderingen in ervaren (on)veiligheid	12
3.4 Concrete ervaringen	12
3.5 Invloed van onveiligheid op de werksatisfactie	13
3.6 Samenvatting en conclusies	14
4 Aspecten van het draagvlak binnen de organisatie	16
4.1 Het belang dat men hecht aan sociale veiligheid	16
4.2 Het belang dat anderen hechten aan sociale veiligheid	17
4.3 Inzet van de leiding voor verbetering van de sociale veiligheid	19
4.4 Interne communicatie over sociale veiligheid	19
4.5 Samenvatting	21
5 Draagvlak voor het Project Sociale Veiligheid	23
5.1 Bekendheid Project Sociale Veiligheid	23
5.2 Deelname en waardering projectactiviteiten	23
5.3 Bereidheid tot deelname aan verdere activiteiten	24
5.4 Verwachtingen van activiteiten en deelprojecten	24
5.5 Samenvatting en conclusie	25
6 Draagvlakverbreding en beroepsuitoefening	27
6.1 Inleiding	27
6.2 Bereidheid om te veranderen	27
6.3 Het oordeel over de eigen vaardigheden	28
6.4 Houding ten opzichte van agressie/incidenten	28
6.5 Houding ten opzichte van sociale veiligheid	30
6.6 De relatie tot passagiers in het algemeen	30
6.7 Samenvatting en conclusies	31

Inhoudsopgave (vervolg)

	pagina
7 Veranderingsbereidheid bij de staf: de DDQ-vragenlijst	33
7.1 Respons	33
7.2 Voorwaarden	34
7.3 Waarden	35
7.4 Ideeën	35
7.5 Tijdstip	36
7.6 Behoeften	36
7.7 Weerstanden	37
7.8 Omstandigheden	37
7.9 Baten	38
7.10 Samenvatting en conclusies	39
8 Conclusies en aanbevelingen	41
8.1 Aspecten van het draagvlak (algemeen)	41
8.2 Draagvlak voor het Project Sociale Veiligheid	42
8.3 Draagvlak en beroepsuitoefening	42
8.4 Draagvlak en veranderingsbereidheid bij staf en middenkader	43

Bijlagen:

Bijlage 1: Vragenlijst Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht

Bijlage 2: Formele kenmerken respondenten

1 Inleiding en verantwoording

In de periode 1992 - 1995 financiert het ministerie van Verkeer en Waterstaat het landelijke Project Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer. Achtergrond van dit project is de bezorgdheid over de veiligheid van personeel en passagiers in het openbaar vervoer. In het kader van dit project wordt subsidie verstrekt aan vervoersbedrijven voor projecten die gericht zijn op de verbetering van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer dan wel bijdragen aan het tot stand komen van een geïntegreerd veiligheidsbeleid bij het openbaar vervoer.

In dit kader heeft Stadsvervoer Dordrecht subsidie gekregen voor het Project Sociale Veiligheid. In dit project wordt expliciet aandacht besteed aan het vergroten van het interne draagvlak voor sociale veiligheid en de daaruit voortkomende interne veranderingen. Deze draagvlakvergroting is door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat - in samenwerking met het SEPON¹ - aangewezen als te evalueren aspect van het project Sociale Veiligheid.

1.1 Het evaluatie-onderzoek

Het evaluatie-onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau Van Dijk, Van Someren en Partners (DSP). De onderzoeksvraag die centraal staat binnen dit onderzoek is de vraag of het draagvlak voor sociale veiligheid bij de medewerkers van Stadsvervoer Dordrecht toeneemt. Hiertoe worden - naast andere onderzoeksactiviteiten - gedurende de 3 jaar dat het Project Sociale Veiligheid loopt, jaarlijks metingen verricht onder het personeel, dat wil zeggen in 1993, 1994 en 1995. Deze meting (enquête) wordt verder aangeduid als de 'draagvlak-meting' of 'draagvlakenquête'.

De eerste meting kan beschouwd worden als een start-meting². Aan de hand van de volgende metingen in 1994 en 1995 kan in kaart worden gebracht of inderdaad sprake is van een vergroting van het draagvlak binnen Stadsvervoer Dordrecht.

De schriftelijke vragenlijst die bij de algemene draagvlakmeting wordt gebruikt, heeft betrekking op de volgende onderwerpen.

- Het draagvlak voor de deelprojecten van het Project Sociale Veiligheid, dat wil zeggen:
 - . de bekendheid van, deelname aan en waardering voor bestaande deelprojecten;
 - . de bereidheid tot deelname aan en de verwachtingen van toekomstige deelprojecten.
- Het belang dat - door de verschillende beroepsgroepen binnen de organisatie - gehecht wordt aan sociale veiligheid en aan een sociaal veiligheidsbeleid binnen Stadsvervoer Dordrecht.
- Een beoordeling van de aandacht die de bedrijfsleiding geeft aan aspecten van sociale veiligheid.

1 Samenwerkingsverband Evaluatie Projecten Onveiligheid in het Openbaar Vervoer, een samenwerkingsverband tussen het Ministerie van Verkeer en Waterstaat en het onderzoeks- en adviesbureau Eysink Smeets & Etman.

2 Aangezien het Project Sociale Veiligheid bij Stadsvervoer Dordrecht ten tijde van de eerste meting al enige tijd liep, is geen sprake van een echte nul-meting.

Een grotere betrokkenheid bij sociale veiligheid kan leiden tot een verandering van taakuitoefening en een mogelijke afname van subjectieve en objectieve onveiligheid bij het rijdend personeel. Om deze ontwikkelingen te kunnen meten, worden tijdens de jaarlijkse draagvlakmetingen ook vragen gesteld over:

- de wijze waarop het rijdend personeel zijn/haar functie uitoefent (de relatie tot passagiers in het algemeen en het omgaan met onveilige situaties in het bijzonder);
- de onveiligheidsbeleving en het slachtofferschap van het rijdend personeel³.

Naast de draagvlakenquête, die is uitgezet onder het voltallige uitvoerende personeel (inclusief de groepschefs), is er een aparte vragenlijst uitgezet onder het leidinggevend personeel (staf plus groepschefs). Deze lijst, die beoogt veranderingsbereidheid te meten (de zogenaamde DDQ), wordt apart besproken in hoofdstuk 7.

1.2 Afname draagvlakenquête

De startmeting vond plaats in oktober 1993, onder chauffeurs, medewerkers veerdiensten, CBA's en groepschefs.

De organisatie van de afname van de schriftelijke enquête was in handen van de projectcoördinator. Het personeel heeft de vragenlijst in eigen tijd ingevuld, met een compensatie van 2½ uur vrije tijd. De gevolgde procedure is zeer succesvol geweest, hetgeen blijkt uit het hoge responspercentage. De vragenlijst werd ingevuld door 149 van de 183 medewerkers. Dit betekent een responspercentage van 81%. Tabel 1 laat zien dat alle beroepsgroepen goed zijn vertegenwoordigd.

Tabel 1: Deelname enquête per beroepsgroep

	Aantal medewerkers	Aantal respondenten	Respons percentage
Chauffeurs	146	119	81
Medewerkers veren	20	15	75
CBA's	7	6	86
Groepschefs	10	9	90
Totaal	183	149	81

De chauffeurs vormen veruit de grootste groep; hieronder vallen ook alle elf vrouwelijke respondenten. De medewerkers van de veerdiensten zijn als aparte groep beschouwd, aangezien het project Sociale Veiligheid zich in elk geval tot dusverre vooral richt op de veiligheid in en rond de bussen. Een overzicht van de formele kenmerken van de respondenten is opgenomen in bijlage 2.

³ Bij de startmeting is hiervoor een aparte vragenlijst gebruikt, opgesteld in het kader van het deelproject Veiligheidsmonitoren.

1.3 Leeswijzer

In deze rapportage worden de resultaten van de startmeting weergegeven.

- In hoofdstuk 2 wordt een beschrijving gegeven van de stand van zaken ten aanzien van het Project Sociale Veiligheid op het moment van afname van de startmeting (oktober 1993).
- In hoofdstuk 3 worden enkele resultaten weergegeven die betrekking hebben op subjectieve gevoelens van onveiligheid en op slachtofferschap (objectieve onveiligheid)⁴.
- In hoofdstuk 4 wordt het huidige draagvlak voor sociale veiligheid (en sociaal veiligheidsbeleid) binnen de organisatie in kaart gebracht.
- In hoofdstuk 5 wordt beschreven welk draagvlak er op dit moment is voor (de deelprojecten van) het Project Sociale Veiligheid.
- In hoofdstuk 6 wordt de functie-uitoefening van het rijdend personeel beschreven.
- In hoofdstuk 7 worden de uitkomsten van de DDQ, die de veranderingsbereidheid bij de staf van Stadsvervoer Dordrecht meet, besproken.
- In hoofdstuk 8 tenslotte volgt een aantal conclusies en aanbevelingen.

4 Begin 1994 verschijnt een afzonderlijke rapportage over subjectieve en objectieve onveiligheid. Deze rapportage maakt onderdeel uit van het deelproject Veiligheidsmonitoren (zie hoofdstuk 2).

2 Project Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht

Binnen het Stadsvervoer Dordrecht is het Project Sociale Veiligheid uitgewerkt in een aantal deelprojecten, te weten:

- 1 Voorlichting personeel.
- 2 Opleiding en training personeel.
- 3 Aanstelling van zeven controle/veiligheidsbeambten (CBA's) en opsplitsing van de functie 'groepschef'.
- 4 Aanstelling van een projectcoördinator, de heer E. Broersma.
- 5 Citybusproject.
- 6 Vernieuwing van het mobilifoonsysteem.
- 7 Veiligheidsmonitoren.

Hieronder volgt een beschrijving van elk van deze deelprojecten. Deze beschrijving is gebaseerd op een interview met de projectleider, de heer Broersma, en op schriftelijke informatie afkomstig van Stadsvervoer Dordrecht. Op het moment van afname van het interview (oktober 1993) waren de eerste drie projecten reeds gestart, terwijl de andere drie projecten nog uitgewerkt moesten worden.

2.1 Voorlichting personeel

Binnen dit deelproject wordt expliciet aandacht besteed aan vergroting en verbreding van het draagvlak voor sociale veiligheid.

In het voorjaar van 1993 is een Werkgroep Project Sociale Veiligheid ingesteld. Deze wordt gevormd door twee bestuurders, twee leidinggevenden, het Hoofd Vervoer, de coördinator Veiligheid, en vertegenwoordigers van de gemeente Dordrecht en het Sapon.

Taak van deze werkgroep is het volgen en toetsen van de plannen in het kader van het Project Sociale veiligheid, en begeleiden van de realisering hiervan. De werkgroep komt gemiddeld een keer per maand bijeen.

Voor het gehele personeel zijn in mei en juni 1993 twee voorlichtingsavonden gehouden waarbij in totaal ongeveer 120 van de 163 personeelsleden van Stadsvervoer Dordrecht aanwezig zijn geweest. De opzet van deze avonden was identiek; op deze manier was het voor alle personeelsleden mogelijk één avond bij te wonen. Op deze avonden werd door het Hoofd Stadsvervoer, de heer Van der Beek, gesproken over een aantal deelprojecten van het Project Sociale Veiligheid. Aan de orde zijn gekomen de veranderingen die de splitsing van de functie groepschef met zich meebrengt, de aanstelling van controle/veiligheidsbeambten (CBA's) en de selectieprocedure voor deze nieuwe functie.

In oktober 1993 is een eerste nieuwsbrief uitgebracht, bedoeld om alle personeelsleden op de hoogte te brengen van het project Sociale Veiligheid. Opzet is om een dergelijke nieuwsbrief gedurende de looptijd van het project nog enkele malen te laten verschijnen.

Deze en toekomstige voorlichtingsactiviteiten moeten er toe leiden dat de concrete projecten en de eventuele hieruit voortkomende veranderingen de steun van het

gehele personeel hebben. Bovendien is de opzet te komen tot een vergroting van het draagvlak voor sociale veiligheid(s maatregelen) in het algemeen.

2.2 Opleiding en training personeel

In het kader van het project wordt een aantal opleidingen en cursussen gegeven, welke reeds gedeeltelijk zijn gerealiseerd dan wel gestart. Er is een samenwerkingsverband met het Bureau Instructie & Opleiding van de R.E.T. voor de opleidingen bij Stadsvervoer Dordrecht. Materiaal van de R.E.T. wordt, waar nodig, aangepast aan de situatie in Dordrecht.

In februari 1993 zijn twee groepschefs opgeleid tot opsporingsbeambte Wet Personenvervoer. Deze opleiding vond plaats vóórdat sprake was van de aanstelling van de CBA's (zie deelproject 3).

In februari 1993 is gestart met de cursus Cultuur en Gedragsverandering voor de groepschefs. Deze cursus bestond uit 6 dagdelen, welke over de maanden februari en maart zijn gegeven door de R.E.T. Onderwerpen tijdens deze cursus waren: interne organisatie, functie-analyse (TOP 10), omgaan en reageren op agressie, eigen ervaringen en verantwoordelijkheden van de deelnemers ten aanzien van hun 'eigen m2'. Deze cursus is gegeven aan 10 groepschefs, in twee groepen van vijf, en is gebaseerd op de Training Effectief Reageren R.E.T. (TERRET); deze cursus werd gegeven door de heer Broersma, toen nog werkzaam bij de R.E.T.

Aansluitend op deze cursus zijn in maart en april 1993 twee themadagen gehouden voor de 10 groepschefs. Centraal hierin stond de te grote werkdruk van de groepschefs en het vinden van mogelijke oplossingen hiervoor.

In het najaar van 1993 is aan de chauffeurs en de medewerkers van de veerdiensten de eerste dag van de gespreide cursus "Omgaan met Agressie" gegeven. De tweede dag vindt plaats in het voorjaar van 1994, de derde in het najaar van 1994. De dagen worden steeds in groepjes van 10 chauffeurs gegeven. De cursusleiding is overgedragen aan trainingsbureau Moova, in verband met de aanstelling van de heer Broersma als projectcoördinator bij Stadsvervoer Dordrecht. De heer Broersma had door het aanvaarden van zijn nieuwe functie geen tijd meer om de cursus zelf te geven.

Tijdens de eerste cursusdag stonden de ervaringen en van de chauffeurs en medewerkers veren met de gehele organisatie Stadsvervoer Dordrecht centraal, met als doel het pad te effenen voor het Project Sociale Veiligheid. In dit kader werd gevraagd een 'top 10' van noodzakelijke veranderingen binnen het bedrijf op te stellen, uitgaande van de vraag: "als wij 'X' van jou verlangen, wat moet er dan veranderen binnen het bedrijf?". Hierbij is door de cursusleider (nu projectcoördinator) de toezegging gedaan dat voor de tweede cursusdag (voorjaar 1994) op alle in de 'top 10' geformuleerde opmerkingen en vragen een concrete reactie in de vorm van toezeggingen en duidelijke antwoorden op vragen zal zijn van de kant van de bedrijfsleiding. Gedacht moet hierbij worden aan toezeggingen over uitvoering van suggesties voor verbeteringen, antwoord op vragen e.d.

2.3 Aanstelling van zeven controle/veiligheidsbeambten (CBA's) en opsplitsing functie groepschefs

Tijdens de eerste dag van de cursus Cultuur en Gedragsverandering voor groepschefs is gebleken dat de werkdruk bij de 10 groepschefs dusdanig hoog was, dat het uitwerken van een professioneel veiligheidsbeleid niet haalbaar was. Elke groepschef had de volgende taken:

- controleur/opsporingsambtenaar;
- personeelschef;
- centrale verkeersleiding (mobilofooncontact);
- autodienst (exploitatie-ondersteuning);
- bijbehorende administratieve afwerking van bovenstaande taken.

Naar aanleiding van de discussie die gevoerd is tijdens de cursusdag en de twee ingelaste themadagen, is besloten tot een opsplitsing van deze taken. De belasting van de groepschefs was door de combinatie van bovengeschetste taken dusdanig groot, dat de uitvoering niet altijd optimaal kon zijn. Hierdoor kon bijvoorbeeld de controle van plaatsbewijzen niet zo vaak plaatsvinden als wellicht wenselijk zou zijn.

De functie-opsplitsing zal inhouden dat vijf groepschefs zich gaan bezighouden met de Centrale Verkeersleiding (CVL), en vijf met personeelsbegeleiding en exploitatie. Deze opsplitsing was in oktober 1993 nog niet ingevoerd.

Naast de functie-opsplitsing is besloten dat zeven controle-/veiligheidsbeambten, kortweg CBA's genoemd, dienden te worden aangesteld. Het gaat hier om een gecombineerde functie buschauffeur/controlebeambte, waarbij de CBA's zo ingeroosterd worden dat zij tijdens dagdiensten meedraaien als chauffeur, en tijdens avonddiensten als veiligheids-/controlebeambte opereren. De garantie is gegeven dat van 19.00 uur tot het einde van elke dienst twee CBA's beschikbaar zijn. De CBA's voeren controles uit in de bussen, en worden met name ingezet op lijnen en plaatsen in de stad die door chauffeurs en/of publiek als bedreigend worden ervaren. Bij incidenten zijn zij direct oproepbaar.

De inzet van deze CBA's moet leiden tot een veiliger gevoel bij personeel en passagiers, daadwerkelijke vergroting van de veiligheid door optreden bij agressie en vandalisme, betere informatieverstrekking aan passagiers en personeel en (als bijkomstigheid) mogelijke verbetering van het betalingsgedrag van passagiers. Door deze opzet worden de groepschefs tijdens de avonduren vrijgesteld van de controle- en veiligheidstaken en het rijden van autodienst waardoor tijd vrijkomt voor andere taken. Overdag worden de controles nog wel uitgevoerd door de groepschefs.

De CBA's zijn geworven onder de chauffeurs, en vallen momenteel onder de verantwoordelijkheid van de projectcoördinator, de heer Broersma. Opzet is dat zij te zijner tijd onder de Centrale Verkeersleiding gaan vallen. Sinds 14 september 1993 functioneren de CBA's zelfstandig, en op 1 november jl. zijn zij officieel geïntroduceerd bij publiek en pers. Vanaf die datum dragen de CBA's ook een nieuw uniform, zodat ze duidelijk herkenbaar zijn.

2.4 Aanstelling van een projectcoördinator, de heer E. Broersma

Per 16 augustus 1993 is de heer E. Broersma in het kader van het Project Sociale Veiligheid aangesteld als projectcoördinator. De heer Broersma was al bekend met het Project Sociale Veiligheid, doordat hij als trainer bij de R.E.T. werkzaam was

en als zodanig bij Stadsvervoer Dordrecht de eerste dag van de cursus Cultuur en Gedragsverandering voor groepschefs heeft verzorgd.

Hij is zowel coördinator voor Stadsvervoer Dordrecht, als voor een aantal andere BOV (Beleidsorgaan Openbaar Vervoer) -bedrijven, te weten Utrecht, Arnhem, Nijmegen, Maastricht en Groningen. Hij heeft momenteel gemiddeld 80% van zijn werktijd ingezet in Dordrecht.

2.5 Citybusproject

Opzet is elektrische mini-bussen vanaf het centraal station een route door de stad te laten rijden waarbij frequent parkeergarages aan de rand van de stad worden aangedaan. Doel is het auto-luw (of zelfs auto-vrij) maken van de binnenstad. Bij de opzet van dit project wordt getracht de sociale veiligheid zoveel mogelijk in het oog te houden. Uitwerking van dit project moet nog volgen.

2.6 Vernieuwing van het mobilifoonsysteem (CVL)

Het huidige mobilifoonsysteem van het Stadsvervoer Dordrecht functioneert niet goed meer. Bovendien maakt de Stadsreiniging gebruik van het zelfde mobilifoonsysteem, wat regelmatig leidt tot verstoring in de communicatie. Dit belemmert een goede uitwerking van het veiligheidsbeleid, omdat de communicatie met ondersteuning of hulpverleners bij problemen niet goed verloopt.

Oorspronkelijk was de installatie van een nieuw mobilifoonsysteem voorzien voor september/oktober 1993. Gezien begrotingstekorten bij Stadsvervoer Dordrecht bleek dit onhaalbaar. Momenteel wordt gezocht naar mogelijkheden om samen met andere vervoersbedrijven in de regio een goede Centrale Verkeersleiding (CVL) op te zetten.

2.7 Veiligheidsmonitoren

Een goed veiligheidsbeleid dient te worden afgestemd op gegevens over objectieve en subjectief ervaren onveiligheid van passagiers en personeel. Dit betekent dat hierover informatie dient te worden verzameld. Door middel van regelmatige rapportages, de zogenaamde veiligheidsmonitoren, moet een beeld ontstaan van de (on)veiligheid van het openbaar vervoer in Dordrecht, zodat ook eventuele verschuivingen daarin opgemerkt worden.

In maart 1993 verscheen de rapportage van een onderzoek onder gebruikers van het stadsvervoer Dordrecht⁵.

In oktober 1993 is een vragenlijst naar objectieve onveiligheid en onveiligheidsgevoelens afgenomen bij het personeel van Stadsvervoer Dordrecht. In januari 1994 zal een aparte rapportage van dit onderzoek verschijnen. De resultaten van deze enquête zijn tevens van belang in het kader van de Evaluatie Draagvlakvergroting. Een gedeelte van de resultaten wordt dan ook gepresenteerd in de onderhavige rapportage (hoofdstuk 3).

⁵ Veiligheidsmonitor Stadsvervoer Dordrecht 1992; Sociaal Geografisch Bureau van de gemeente Dordrecht; maart 1993; in opdracht van Stadsvervoer Dordrecht.

2.8 Samenvatting

De verschillende deelprojecten zijn onderstaand schematisch weergegeven.

Schema 1: Deelprojecten

Deelproject	Beoogde effecten	Gerealiseerde activiteiten
Voorlichting personeel	Vergroting draagvlak voor concrete projecten en voor sociale veiligheid in het algemeen.	- Installatie van de Werkgroep Project Sociale Veiligheid - Voorlichtingsavond voor gehele personeel (120 van de 163 aanwezig). - Nieuwsbrief.
Opleiding en training	Creëren van voorwaarden binnen het bedrijf voor ontwikkeling veiligheidsbeleid (zoals deskundigheid, draagvlak, interne veranderingen organisatie).	- Opleiding opsporingsambte (twee personen). - Cursus Cultuur en Gedragsverandering voor groepschefs. - Twee themadagen groepschefs. - Eerste dag cursus Omgaan met Agressie voor rijdend personeel
Aanstelling CBA's (zeven personen)	- Het vrijmaken van personeel voor de ontwikkeling van een professioneel veiligheidsbeleid. - Invulling veiligheidsbeleid door versterking uitvoering controle- en veiligheidstaken.	CBA's zijn aangesteld en officieel geïntroduceerd bij de reiziger.
Opsplitsing functie 'groepschef'	Invulling veiligheidsbeleid: versterking taken groepschefs: personeelsbegeleiding enerzijds en centrale verkeersleiding anderzijds.	--
Aanstelling projectcoördinator	- Versterken en bevorderen uitvoering project. - Creëren van één 'aanspreekpunt'.	Per augustus 1993 is de projectcoördinator aangesteld.
Citybusproject	Sociale veiligheid al bij de opzet een belangrijke rol geven.	--

Deelproject	Beoogde effecten	Gerealiseerde activiteiten
Vernieuwing mobilofoonsysteem	Invulling veiligheidsbeleid: verbeteren communicatie tussen chauffeurs en bedrijf (ondersteuning, hulpverlening).	--

Uit schema 1 wordt duidelijk dat er inmiddels binnen de organisatie voorwaarden zijn gecreëerd voor de ontwikkeling van een structureel Sociaal Veiligheidsbeleid. Binnen het deelproject 'Voorlichting personeel' is gewerkt aan draagvlakverbreding onder het personeel. Dit is gebeurd door het geven van informatie over de deelprojecten en over de interne organisatieveranderingen die voortkomen uit het Project Sociale Veiligheid. Via het deelproject Opleiding en Training is en wordt ook gewerkt aan het vergroten van het draagvlak voor sociale veiligheid binnen de organisatie (bijvoorbeeld via de top 10 van noodzakelijk geachte veranderingen). Op basis van de activiteiten die reeds ondernomen zijn kan worden geconcludeerd dat het draagvlak voor Sociale Veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht sinds de start van het Project Sociale Veiligheid wellicht al gegroeid is. Deze ontwikkeling kan niet meer aangetoond en vastgelegd worden door middel van het evaluatieonderzoek. In de volgende meting (najaar 1994) wordt alleen de (eventuele) verbreding van het draagvlak vastgelegd, die is gerealiseerd sinds de startmeting (najaar 1993).

3 Sociale onveiligheid: ernst van het probleem en invloed op het werk

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ernst van de onveiligheidsproblematiek binnen het Stadsvervoer Dordrecht. Het gaat daarbij om de (subjectieve) **beoordeling** daarvan door het geënquêteerde personeel van stadsvervoer Dordrecht. Centraal staat de vraag of men een realistisch beeld heeft van de onveiligheidsbeleving bij passagiers en collega's⁶. Aan het eind van dit hoofdstuk komt kort aan de orde welke concrete ervaringen men heeft met overlast en criminaliteit tijdens het werk, en de eventuele invloed van (ervaren) onveiligheid tijdens het werk op de werksatisfactie van het betreffende personeel.

3.1 Beoordeelde onveiligheidsgevoelens bij passagiers van het stadsvervoer

Uit de veiligheidsmonitor onder passagiers van het stadsvervoer (1992) blijkt dat 7% van de passagiers van het stadsvervoer zich soms (6%) of vaak (0,4%) onveilig voelt in de stadsbus. Daarnaast voelt 13% zich soms (12%) of vaak (1%) onveilig als men bij de bushalte staat te wachten⁷.

In de draagvlakenquête is aan het personeel gevraagd een schatting te geven van het percentage passagiers dat zich regelmatig onveilig zou voelen in de stadsbussen en op de bushaltes. In tabel 2 staat samengevat hoe deze schattingen uitvielen.

Tabel 2: Geschat percentage passagiers dat zich regelmatig onveilig voelt

Geschat percentage	onveilig in stadsbus (n = 149) %	onveilig op bushalte (n = 149) %
Minder dan 5%	26	14
6 - 10%	19	13
11 - 20%	1	15
21 - 30%	1	3
31 - 40%	2	5
41 - 50%	2	5
Meer dan 50%	1	3
Geen idee	47	42
Totaal	100	100

Wat direct opvalt is dat bijna de helft van de respondenten te kennen geeft geen idee te hebben hoeveel passagiers zich onveilig voelen in het stadsvervoer.

6 De feitelijke onveiligheid en de beleving daarvan door publiek en personeel zijn immers apart onderzocht in een tweetal veiligheidsmonitoren. Enkele gegevens uit die onderzoeken worden in dit hoofdstuk betrokken, met name om de inschattingen van het personeel te vergelijken met de feitelijke situatie.

7 Veiligheidsmonitor Stadsvervoer Dordrecht 1992, SGD gemeente Dordrecht (1993).

Hoewel de vraagstellingen in de verschillende enquêtes van elkaar verschillen⁸, kan voorzichtig gesteld worden dat ongeveer de helft van degenen die wel een oordeel gaven een **onderschatting** geeft van de omvang van onveiligheidsgevoelens bij passagiers. Slechts een minderheid van het personeel schat (ongeveer) goed in hoeveel passagiers zich onveilig voelen.

3.2 Beoordeelde onveiligheidsgevoelens bij personeel

Uit de veiligheidsmonitor onder het personeel van Stadsvervoer Dordrecht blijkt dat 28 % van het personeel zich af en toe (27 %) of vaak (1 %) onveilig voelt op het werk.

Aan de respondenten is gevraagd om te schatten welk percentage van hun collega's zich regelmatig onveilig voelt op het werk. In tabel 3 staan de uitkomsten samengevat.

Tabel 3: Geschat percentage collega's dat zich regelmatig onveilig voelt

Geschat percentage onveilig tijdens werk	respondenten (n= 149) %
Minder dan 5 %	36
6 - 10 %	12
11 - 20 %	5
21 - 30 %	5
31 - 40 %	2
41 - 50 %	2
Meer dan 50 %	2
Geen idee	36
Totaal	100

Ruim één derde van de respondenten durft over deze vraag geen oordeel te geven. Van de overige respondenten geeft een ruime meerderheid (48 % van de 68 % die een oordeel gaven) aan, dat slechts een klein deel van hun collega's zich regelmatig onveilig zou voelen op het werk. Hoewel we ook hier zitten met een vergelijkingsprobleem, kan voorzichtig gesteld worden dat men geneigd is de omvang van onveiligheidsgevoelens bij collega's wat te onderschatten.

Rapportcijfer

In de veiligheidsmonitor onder personeel is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de sociale veiligheid in en rond de bus, waarbij 10 staat voor zeer veilig en 1 voor zeer onveilig. Uit de gegevens blijkt dat een ruime meerderheid van het personeel de veiligheid als voldoende beoordeelt: 55 % geeft een 6 of een 7, terwijl 28 % zelfs een 8, 9 of 10 als rapportcijfer geeft. Een kleine groep werknemers deelt een onvoldoende uit: 4 % geeft een 3, 4 of 5 als rapportcijfer.

⁸ In de beide veiligheidsmonitoren is gevraagd of men zich 'soms' dan wel 'vaak' onveilig voelde. In de draagvlak enquête is gevraagd welk percentage van de passagiers en collega's zich 'regelmatig' onveilig zou voelen.

Tot slot is er een redelijk grote groep personeelsleden die hierover geen oordeel wil geven (13%).

3.3 Veranderingen in ervaren (on)veiligheid

Uit de veiligheidsmonitor onder het personeel bleek zoals gezegd, dat ruim één vierde van het personeel zich af en toe of regelmatig onveilig voelt tijdens het werk. In de draagvlak-enquête is gevraagd in hoeverre de ervaring van (on)veiligheid de laatste 12 maanden is veranderd. De uitkomsten staan vermeld in tabel 4.

Tabel 4: Verandering in ervaren (on)veiligheid de afgelopen 12 maanden

	respondenten (n = 149) %
Veiliger	7
Onveiliger	11
Veiligheidsgevoel onveranderd	78
N.v.t./onbekend	4
Totaal	100

De meeste respondenten (78 %) geven aan dat hun ervaring van (on)veiligheid tijdens het werk niet veranderd is in het afgelopen jaar. Bij de interpretatie hiervan moet rekening worden gehouden met het feit dat eveneens driekwart van de respondenten in een eerder stadium had aangegeven dat men zich nooit of zelden onveilig voelde op het werk.

Aan degenen die aangaven dat er een wel verandering in hun gevoel van (on)veiligheid is opgetreden, is tevens gevraagd of deze verandering te maken had met het Project Sociale Veiligheid. Degenen die zich veiliger zijn gaan voelen geven allen aan dat dit samenhangt met het Project Sociale Veiligheid. Van degenen die zich onveiliger zijn gaan voelen, geeft de meerderheid aan dat dit niet te maken heeft met het Project Sociale Veiligheid.

3.4 Concrete ervaringen

Gevraagd naar concrete ervaringen tijdens het werk in het afgelopen jaar blijkt dat vooral bedreiging en hinderlijke benadering (zonder geweld) tijdens het werk veel voorkomen (zie tabel 5).

Tabel 5: Concrete ervaringen tijdens werktijd, afgelopen 12 maanden

	respondenten (n = 149) %
Mishandeld	5
Bedreigd	25
Bestolen	1
Hinderlijk benaderd (zonder geweld)	34
Getuige van agressie/diefstal	16
Getuige van vernieling	21
Overige incidenten	7
Totaal	49

Uit de tabel blijkt dat bijna de helft van de respondenten (49%) in het afgelopen jaar het slachtoffer is geworden van één of meer vormen van overlast of criminaliteit. Het laatste jaar is een kwart van de respondenten bedreigd. Een veel kleiner deel (5%) is daadwerkelijke mishandeld. Ruim een derde van het personeel is lastig gevallen/hinderlijk benaderd tijdens het werk. Eén op de 5 respondenten was getuige van een vernieling.

3.5 Invloed van onveiligheid op de werksatisfactie

De meeste vragen in dit vragenblok zijn alleen voorgelegd aan chauffeurs en CBA's (in het totaal 125 respondenten). De grote meerderheid van hen (89%) geeft aan het werk prettig tot zeer prettig te vinden. Niemand heeft aangegeven het werk onprettig te vinden. Van de 11% die het werk niet altijd even prettig vindt, geeft het merendeel aan dat voor deze waardering met name het wangedrag van passagiers doorslaggevend is, meer dan de sociale veiligheidsrisico's van het werk. Slechts éénmaal is aangegeven dat men zich het afgelopen jaar heeft ziek gemeld om redenen van onveiligheid.

Wanneer expliciet gevraagd wordt naar factoren waardoor het plezier in het werk de afgelopen periode is verminderd, wordt het gedrag van andere verkeersdeelnemers het meest genoemd, een aspect dat geen betrekking heeft op **sociale** veiligheid (zie tabel 6).

Tabel 6: Invloed op plezier in het werk (n = 125)

Hierdoor is plezier in het werk:	(sterk) verminderd %	beetje minder %	niet minder %
Gedrag andere verkeersdeelnemers	25	25	50
Onbeleefd gedrag passagiers	22	28	50
Risico dat passagiers daadwerkelijk agressief worden	11	26	63
Wangedrag van passagiers tegenover andere passagiers	15	21	64
Omgaan met agressieve passagiers	16	25	59
Omgaan met zeurende passagiers	10	12	78
Drukte in bus tijdens spitsuren	10	8	82

Een aantal aspecten waardoor het plezier in het werk verminderd is, vallen wel onder sociale (on)veiligheid, zoals het omgaan met agressieve en onbeleefde passagiers, en het risico dat passagiers daadwerkelijk agressief worden. De drukte in de bus tijdens spitsuren en de combinatie van taken (kaartverkoop, controle en informatie geven) hebben het minst invloed gehad op het plezier in het werk. Eénmaal werd aangegeven dat door de drukte in de bus het plezier in het werk zelfs was toegenomen.

Er zijn geen significante verschillen tussen CBA's en chauffeurs wat betreft bovengenoemde factoren. Wel is het zo dat de CBA's bij de meeste factoren aangeven dat het plezier in het werk hoogstens een beetje verminderd is. Alleen het gedrag van andere verkeersdeelnemers en het onbeleefde gedrag van passagiers hebben ook voor twee CBA's het plezier in het werk duidelijk verminderd.

Toch geeft bijna tweederde van chauffeurs en CBA's aan nooit gespannen aan de diensten te beginnen uit angst voor confrontaties met agressieve passagiers. Bij 10% van de chauffeurs is soms wel sprake van een dergelijke spanning bij aanvang van de dienst.

3.6 Samenvatting en conclusies

Het (uitvoerend) personeel van Stadsvervoer Dordrecht vindt het over het algemeen moeilijk om te beoordelen in hoeverre gevoelens van onveiligheid een probleem vormen voor personeel en passagiers. Er is bovendien een (lichte) neiging om het probleem te onderschatten, als we hun beoordelingen naast de uitkomsten van ander onderzoek leggen.

Alhoewel de helft van het personeel in het afgelopen jaar één of meer keer te maken heeft gehad met agressieve incidenten, zegt toch driekwart van deze mensen dat men zich veilig voelt tijdens het werk. Anderzijds is er ook een redelijk grote groep (28%) die zich (soms) onveilig voelt tijdens het werk. Circa 10% van de chauffeurs zegt soms gespannen aan het werk te gaan, uit angst voor moeilijkheden.

Het Project Sociale Veiligheid heeft nog weinig veranderd aan de onveiligheidsbeleving van het personeel; verbeteringen in het veiligheidsgevoel worden door de betrokkenen echter wel toegeschreven aan het project.

Een grote meerderheid van de chauffeurs en CBA's geeft aan dat men het werk prettig tot zeer prettig vindt. Het plezier in het werk wordt in de eerste plaats verminderd door het wangedrag van andere verkeersdeelnemers, maar onbeleefdheid en (dreigende) agressie van passagiers blijken ook duidelijke 'werkplezier-vergallers' te zijn.

Resumerend kan gesteld worden dat de sociale onveiligheidsproblematiek in het stadsvervoer in Dordrecht geen dramatische omvang en effecten op het personeel heeft. De (dreiging van) agressie en overlast door passagiers zijn echter wel factoren die de kwaliteit van het werk kunnen aantasten. Zoals in hoofdstuk 4 nog zal blijken wordt de toegenomen aandacht voor sociale veiligheid binnen de organisatie dan ook door velen op prijs gesteld.

4 Aspecten van het draagvlak binnen de organisatie

In dit hoofdstuk komt aan de orde in hoeverre er bij aanvang van het Project Sociale Veiligheid sprake is van gunstige (dan wel ongunstige) voorwaarden voor het verbreden van het interne draagvlak voor het beleid. Belangrijke aspecten zijn onder andere dat het onderwerp moet 'leven' binnen de organisatie (men moet het zelf belangrijk vinden, maar ook zien dat anderen het belangrijk vinden) en dat er binnen de organisatie (met name door de leiding) effectief gecommuniceerd wordt over het thema sociale veiligheid en over het gevoerde beleid. In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde:

- de mate waarin aandacht voor sociale veiligheid belangrijk wordt gevonden door de betrokkenen zelf;
- de mate waarin men meent dat anderen binnen de organisatie dit belangrijk vinden;
- de concrete inzet van de leiding voor de verbetering van de sociale veiligheid;
- de interne communicatie: enerzijds de mate waarin de leiding over het beleid communiceert met het uitvoerende niveau, anderzijds de mogelijkheid om te kunnen praten over concrete incidenten en problemen.

Het gaat in dit hoofdstuk dus vooral om percepties, om de vraag hoe serieus de organisatie (en met name de leidinggevend) **in de ogen van het personeel** omgaat met het thema 'sociale veiligheid'.

In dit hoofdstuk worden de antwoorden meestal uitgesplitst naar de 4 functie-groepen die de enquête hebben ingevuld (chauffeurs, medewerkers veren, CBA's en groepschefs), omdat de oordelen van deze groepen soms van elkaar verschillen. Dit kan aanwijzingen opleveren voor de invulling van de verdere activiteiten ten bate van de draagvlakverbreding.

4.1 Het belang dat men hecht aan sociale veiligheid

In de draagvlakenquête is gevraagd hoe belangrijk men het vindt dat Stadsvervoer Dordrecht meer aandacht wil besteden aan de bevordering van de sociale veiligheid van personeel en passagiers.

Tabel 7: Belang dat men zelf hecht aan sociale veiligheidsbeleid

	chauffeurs (n=119) %	medew. veren (n=15) %	CBA's (n=6) %	groeps- chefs (n=9) %	totaal (n=149) %
a) Beleid voor personeel					
(Zeer) belangrijk	93	100	100	100	95
Maakt niet uit	5	-	-	-	4
Niet belangrijk	2	-	-	-	1
b) Beleid voor passagiers					
(Zeer) belangrijk	94	100	100	100	95
Maakt niet uit	4	-	-	-	3
Niet belangrijk	2	-	-	-	1

Het belang van het Sociale Veiligheidsbeleid bij Stadsvervoer Dordrecht wordt door vrijwel alle personeelsleden onderschreven. Slechts 5 % (allen chauffeurs) vindt een sociaal veiligheidsbeleid niet (zo) belangrijk.

Gevraagd een rapportcijfer te geven voor het **huidige** sociale veiligheidsbeleid van Stadsvervoer Dordrecht geeft ruim 90% van de respondenten een voldoende, gemiddeld geeft men een 7. De 10% die een onvoldoende geeft, zijn eveneens allen chauffeurs.

Ondanks de positieve beoordeling van het tot nu toe gevoerde beleid blijkt dat ruim 40% van de respondenten het eens is met de stelling dat agressieve incidenten in het stadsvervoer voorkomen zouden kunnen worden als de bedrijfsleiding bepaalde maatregelen zou nemen. Blijkens de veiligheidsmonitor onder het personeel denkt men daarbij aan de volgende maatregelen⁹:

- betere bescherming van de zitplaats (15%);
- betere interne communicatie (15%);
- meer/vaker controle (13 %);
- betere opvang na incidenten (7 %);
- wapenstok (5%);
- betere vluchtwegen (4 %).

Tenslotte blijkt dat 54% van de respondenten het eens is met de stelling dat er binnen het bedrijf heel verschillend wordt gedacht over de vraag wat de juiste reactie is op agressieve incidenten in het stadsvervoer. Daaraan kan de conclusie worden verbonden dat het beleid dienaangaande nog niet eenduidig is.

4.2 Het belang dat anderen hechten aan sociale veiligheid

Een tweede belangrijk aspect van het draagvlak is de vraag of het personeel de indruk heeft dat relevante **anderen** binnen de organisatie het thema sociale veiligheid belangrijk vinden, en zich ook daadwerkelijk inzetten om die veiligheid te verbeteren. Aan de respondenten is gevraagd om 5 typen collega's (namelijk: de bedrijfsleiding, de groepschefs, de chefs verkeersleiding, de controleurs en de chauffeurs) te beoordelen op:

- het **belang** dat deze hechten aan sociale veiligheid;
- de feitelijke **inzet** voor sociale veiligheid (in hoeverre houden zij rekening met sociale veiligheid bij de uitoefening van hun functie?).

Tot slot is gevraagd om ook de eigen houding op die punten te beoordelen.

⁹ Deze vragen zijn alleen gesteld aan een subgroep van respondenten (namelijk degenen die aangaven zich onveilig te voelen). Bij de beantwoording van deze vragen kon meer dan één antwoord gegeven worden.

Tabel 8: Beoordeelde belang en inzet collega's (n=149)

	(ruim) voldoende %	matig %	onvol- doende %	geen mening %
a) Belang veiligheid personeel				
Bedrijfsleiding	77	11	1	11
Groepschefs	82	7	-	11
Chefs verkeersleiding	73	8	1	18
Controleurs	77	7	1	15
Chauffeurs	86	4	-	-
(Eigen houding	92	3	-	5)
b) Inzet veiligheid personeel				
Bedrijfsleiding	53	22	4	21
Groepschefs	59	23	1	16
Chefs verkeersleiding	50	22	2	26
Controleurs	68	9	3	19
Chauffeurs	57	25	3	15
(Eigen houding	80	8	1	11)
c) Belang veiligheid passagiers				
Bedrijfsleiding	79	8	8	13
Groepschefs	81	9	-	11
Chefs verkeersleiding	74	7	1	19
Controleurs	81	5	1	13
Chauffeurs	79	9	1	12
(Eigen houding	92	2	-	6)
d) Inzet veiligheid passagiers				
Bedrijfsleiding	59	18	3	19
Groepschefs	63	20	1	16
Chefs verkeersleiding	57	15	2	27
Controleurs	69	10	1	20
Chauffeurs	64	17	6	13
(Eigen houding	85	7	-	8)

Uit de tabel blijkt dat men over de gehele linie genomen (zeer) positief oordeelt over het **belang** dat binnen de organisatie wordt gehecht aan sociale veiligheid. De verschillen tussen de diverse echelons binnen het bedrijf zijn niet groot. Ook de attitude van de bedrijfsleiding (een belangrijke voorwaarde voor het creëren van een breed draagvlak voor het beleid) wordt positief beoordeeld.

Gaat het echter om de feitelijke **inzet**, oftewel de mate waarin bij de uitvoering van het werk rekening houdt met sociale veiligheid, dan vallen de scores minder positief uit. Het minst positief scoort daarbij de zorg voor de veiligheid van het eigen personeel. Uitzondering op deze regel vormt de groep controleurs: deze worden aanzienlijk positiever beoordeeld wat betreft hun daadwerkelijke veiligheidsgedrag ten behoeve van passagiers en personeel.

Opvallend is tenslotte, dat men vrij consequent de **eigen** attitude positiever scoort dan die van collega's. Nadere analyse leert dat hetzelfde geldt voor de eigen beroepsgroep: chauffeurs beoordelen hun eigen groep positiever, dan andere respondenten doen. Hetzelfde geldt voor de andere beroepsgroepen die aan de

enquête meededen.

4.3 Inzet van de leiding voor verbetering van de sociale veiligheid

Aangezien de (beoordeelde) zorg die door de bedrijfsleiding wordt besteed aan verbetering van sociale veiligheid van personeel en passagiers een belangrijke factor is in het creëren van een breed draagvlak voor sociale veiligheid binnen de organisatie, is hiernaar nog eens apart gevraagd. Dit leverde de volgende antwoorden op.

Tabel 9: Doet bedrijfsleiding voldoende voor sociale veiligheid?

	chauffeurs (n=119) %	medew. veren (n=15) %	CBA's (n=6) %	groeps- chefs (n=9) %	totaal (n=149) %
a) Veiligheid personeel					
Voldoende	80	67	50	100	81
Onvoldoende	15	13	50	-	12
Onbekend	5	20	-	-	7
b) Veiligheid passagiers					
Voldoende	61	52	33	78	61
Wisselend	27	20	50	22	27
Onvoldoende	9	8	17	-	9
Onbekend	3	20	-	-	3

Een ruime meerderheid van de respondenten (81 %) is van mening dat de bedrijfsleiding voldoende doet voor de sociale veiligheid van het personeel. Opvallend is wel dat de helft van de CBA's van mening is dat de bedrijfsleiding onvoldoende doet voor de veiligheid van het personeel.

Minder respondenten geven een voldoende aan de bedrijfsleiding als het gaat om de zorg voor de veiligheid van passagiers: 60% vindt dit voldoende. Ook hier is het met name de groep controleurs die zich kritisch uitlaat.

4.4 Interne communicatie over sociale veiligheid

Hieronder worden twee aspecten verstaan:

- 1 de communicatie tussen leidinggevend en enerzijds en uitvoerend anderzijds, waarbij van belang is dat het personeel goed geïnformeerd wordt over het gevoerde beleid en dat de leiding goed luistert naar ideeën, suggesties en wensen die op uitvoerend niveau leven;
- 2 de opvang na incidenten, waarbij van belang is dat de direct betrokkenen goed kunnen praten over het gebeurde met collega's en hun directe chef.

ad 1) Communicatie leiding-uitvoerenden

Over de mate waarin men geïnformeerd wordt over activiteiten en maatregelen op het gebied van sociale veiligheid binnen het Stadsvervoer Dordrecht is niet ieder-

een tevreden.

De meest tevreden groep is die van de groepschefs, waarschijnlijk verloopt de informatievoorziening aan deze groep beter omdat zij dichterbij de bedrijfsleiding staan. Van de overige (uitvoerende) groepen is hooguit de helft tevreden over de informatievoorziening; toch een wat schamel resultaat.

Dit gegeven zal dus zeker een punt van aandacht moeten zijn voor de nabije toekomst.

Tabel 10: Beoordeling informatie vanuit de bedrijfsleiding

	chauffeurs (n=119) %	medew. veren (n=15) %	CBA's (n=6) %	groeps- chefs (n=9) %	totaal (n=149) %
(Ruim) voldoende	45	47	50	78	47
Wisselend	29	33	33	22	30
(Ruim) onvoldoende	24	7	17	-	21
Geen mening	2	13	-	-	3

Dat de communicatie tussen het leidinggevende en het uitvoerende niveau (nog) te wensen overlaat wordt ook weerspiegeld in het gegeven dat slechts een derde van de chauffeurs van mening is dat de leiding voldoende **luistert** naar de wensen, klachten en ervaringen van chauffeurs. Een vijfde van de chauffeurs noemt dit onvoldoende, de rest (44%) vindt de aandacht vanuit de leiding 'wisselend'.

Tabel 11: Luisteren naar chauffeurs door bedrijfsleiding

	chauffeurs (n=119) %	medew. veren (n=15) %	CBA's (n=6) %	groeps- chefs (n=9) %	totaal (n=149) %
(Ruim) voldoende	36	50	-	67	38
Wisselend	44	50	67	33	45
(Ruim) onvoldoende	20	-	33	-	17

Opvallend is ook de relatief lage waardering van de CBA's op dit gebied. Geen van de CBA's is van mening dat het leidinggevend personeel voldoende naar chauffeurs luistert, de meesten waarderen dit als wisselend.

ad 2) opvang na incidenten

Over de opvang na incidenten door collega's is bijna tweederde van de respondenten tevreden. Over de opvang door de directe chef is ruim de helft van de respondenten tevreden (zie tabel 12).

Tabel 12: De mogelijkheid tot praten na incidenten

	chauffeurs (n=119) %	medew. veren (n=15) %	CBA's (n=6) %	groeps- chefs (n=9) %	totaal (n=149) %
a) Praten met collega's					
Voldoende	68	27	66	67	63
Wisselend	13	7	17	11	12
Onvoldoende	6	13	17	22	8
Onbekend/n.v.t.	13	53	-	-	17
b) Praten met directe chef					
Voldoende	61	33	83	56	59
Wisselend	13	13	17	11	13
Onvoldoende	9	-	-	33	9
Onbekend/n.v.t.	17	54	-	-	19

De helft van de medewerkers van de veren heeft geen antwoord gegeven op deze vragen, de (kleine) groep die wel een antwoord gaf is redelijk tevreden over de mogelijkheid om te praten over incidenten, met name met de directe chef.

Voor de overige beroepsgroepen geldt dat men over het algemeen tevreden is over de mogelijkheden om na een incident te praten met collega's en/of de directe chef. De CBA's zijn zeer tevreden over de opvang door hun directe chef (de project-coördinator).

Tot slot moet gewezen worden op het feit dat bijna de helft van de **groepschefs** aangeeft dat de mogelijkheden voor hen om met een directe chef te praten matig of onvoldoende zijn. Deze middenkader functionarissen vangen zelf wel hun directe medewerkers goed op, maar hebben zelf blijkbaar onvoldoende mogelijkheden om hun ervaringen, vragen en zorgen voor te leggen aan een leidinggevende. 'Opvang van de opvang' dient daarom een punt van aandacht te zijn bij de verdere uitwerking van het project Sociale Veiligheid.

4.5 Samenvatting

Uit de draagvlakenquête onder uitvoerend personeel en groepschefs blijkt het volgende.

- Vrijwel alle personeelsleden vinden het belangrijk dat er binnen de organisatie beleid wordt gemaakt in verband met de sociale veiligheid van personeel en passagiers.
- Over het huidige beleid is men redelijk positief, gemiddeld geeft men het rapportcijfer 7.
- Toch wordt ook aangegeven dat de bedrijfsleiding bepaalde extra maatregelen zou moeten nemen om de veiligheid van het personeel te vergroten. Bovendien vindt ruim de helft van de respondenten dat het gevoerde beleid (nog) niet eenduidig is.
- Sociale veiligheid 'leeft' wel in de organisatie: de respondenten zijn overwegend van mening dat men op alle niveaus van de organisatie het thema sociale veiligheid **belangrijk** vindt. Over de feitelijke **inzet** ten behoeve van sociale veiligheid wordt iets minder positief geoordeeld.

- De meeste respondenten vinden dat de bedrijfsleiding voldoende doet voor de sociale veiligheid van het personeel. Over de activiteiten die de bedrijfsleiding onderneemt voor de passagiers is men wat minder positief.
De CBA's zijn het meest kritisch over de inzet van de bedrijfsleiding op dit gebied.
- De communicatie over het beleid rond sociale veiligheid verloopt volgens sommigen (vooral chauffeurs en CBA's) nog niet naar tevredenheid. Een deel van deze groep vindt dat men onvoldoende geïnformeerd wordt en dat de bedrijfsleiding onvoldoende naar hen luistert.
- Over de mogelijkheid om - na een incident - over het gebeurde te kunnen praten met collega's en/of directe chef is men over het algemeen wel tevreden.
Enkele groepschefs geven aan onvoldoende met hun directe chef te kunnen praten. De CBA's zijn vrijwel allen tevreden over hun contact met hun chef (de projectcoördinator).

Resumerend kunnen de volgende aandachtspunten genoemd worden:

- de communicatie tussen bedrijfsleiding en 'werkvloer' (chauffeurs, CBA's) verdient verbetering;
- de opvang van groepschefs (na calamiteit) verdient aandacht.

5 Draagvlak voor het Project Sociale Veiligheid

In hoofdstuk 4 is in algemene zin ingegaan op aspecten van het draagvlak voor een sociale veiligheidsbeleid binnen Stadsvervoer Dordrecht. In dit vijfde hoofdstuk wordt beschreven welk draagvlak er is voor het project Sociale Veiligheid. Daarbij wordt met name aandacht besteed aan die deelprojecten die direct gericht zijn op draagvlakverbreding, namelijk de voorlichtings- en opleidingsactiviteiten (deelprojecten 1 en 2, zie ook de beschrijving in hoofdstuk 2). Voorts wordt nagegaan in hoeverre men bereid is deel te nemen aan verdere projectactiviteiten en welke verwachtingen men heeft ten aanzien van het Project Sociale Veiligheid.

5.1 Bekendheid Project Sociale Veiligheid

Het Project Sociale Veiligheid is begin 1993 van start gegaan. Bij de afname van de vragenlijst in oktober 1993 blijkt 86% van alle respondenten het project te kennen. Groepschefs en CBA's zijn allen op de hoogte van het bestaan van het project; 78% van de chauffeurs zegt het project te kennen, bij de medewerkers veerdienst ligt dit percentage op 40%. De beperkte bekendheid onder de medewerkers veerdiensten kan verklaard worden uit het feit dat het project tot nu toe vooral gericht is geweest op de veiligheid in de bus. De groep die het project niet kent blijkt ook significant minder aanwezig te zijn geweest op de voorlichtingsavonden. Op het moment van de startmeting was de projectcoördinator ongeveer drie maanden in dienst. Dit blijkt inmiddels bij driekwart van de respondenten (75%) bekend te zijn. Alleen van de groepschefs is iedereen hiervan op de hoogte.

5.2 Deelname en waardering projectactiviteiten

In mei en juni 1993 zijn twee voorlichtingsavonden gehouden voor het gehele personeel. Bijna tweederde van de respondenten (62%) heeft een van deze avonden bezocht. Hieronder zijn alle CBA's, negen van de tien groepschefs, 64% van de chauffeurs en één van de 15 medewerkers veren.

De redenen van afwezigheid zijn divers (zie tabel 13).

Tabel 13: Redenen van afwezigheid tijdens voorlichtingsavond (in absolute aantallen)

	chauffeurs (n=41)	medew. veren (n=14)	groeps- chefs (n=1)	totaal (n=56)
Niet bekend met de avonden	10	6		16
Vakantie	10	2	1	13
Ziekte	9			9
Anders	12	6		18
Totaal	41	14	1	56

Het merendeel van de aanwezigen (65%) vond de voorlichtingsavond nuttig. Een kwart (23%) vond deze avond een beetje nuttig en 11% vond de avond niet nuttig. De groep die de avond slechts een beetje of in het geheel niet nuttig vond (34% van alle aanwezigen) bestaat nagenoeg alleen uit chauffeurs. In totaal zijn 29 van de 74 aanwezige chauffeurs (39%) deze mening toegedaan. Deze groep onderscheidt zich niet qua leeftijd en dienstjaren, wel hebben ze minder verwachtingen van toekomstige activiteiten in het kader van het Project Sociale Veiligheid.

Tijdens de cursus 'Cultuur en Gedragsverandering' waren alle groepschefs aanwezig; dat gold ook voor de twee themadagen die uit deze cursusdag zijn voortgekomen! Zowel de cursus als de twee themadagen worden door alle deelnemers beoordeeld als nuttig (66%) of enigszins nuttig (33%). Een negatieve beoordeling werd niet gegeven.

De eerste dag van de cursus 'Omgaan met Agressie' voor chauffeurs en medewerkers veren is in de maanden oktober en november 1993 gegeven door een extern trainingsbureau. De evaluatie hiervan vindt afzonderlijk plaats en was ten tijde van deze rapportage nog niet beschikbaar.

5.3 Bereidheid tot deelname aan verdere activiteiten

De meerderheid van het personeel (92%) zegt desgevraagd bereid te zijn tot deelname aan toekomstige activiteiten, georganiseerd in het kader van het Project Sociale Veiligheid. Alle groepschefs en CBA's zijn hiertoe bereid; 92% van de buschauffeurs en 13 van de 15 medewerkers veren.

De beperkte groep die niet bereid is tot verdere deelname bestaat vooral uit chauffeurs ouder dan 51 jaar.

5.4 Verwachtingen van activiteiten en deelprojecten

In de enquête is gevraagd of men verwacht dat men sociale veiligheid belangrijker gaat vinden door deelname aan projectactiviteiten. De beantwoording van deze vraag is weergegeven in tabel 14.

Tabel 14: Verwachting effect deelname op houding ten aanzien van sociale veiligheid

Sociale veiligheid belangrijker?	chauffeurs (n=119) %	medew. veren (n=15) %	CBA's (n=6) %	groeps- chefs (n=9) %	totaal (n=149) %
Ja, zonder meer	22	13	100	33	25
Waarschijnlijk wel	51	60		55	50
Waarschijnlijk niet	15			12	13
Nee	10	27			11
Onbekend	2				1
Totaal	100	100	100	100	100

Driekwart van alle respondenten (75 %) verwacht als gevolg van deelname aan projectactiviteiten sociale veiligheid belangrijker te gaan vinden. Bij alle beroepsgroepen overheerst deze positieve verwachting.

De groep die geen verandering van houding ten opzichte van sociale veiligheid verwacht, is vaak langer in dienst en is ook minder bereid tot deelname aan toekomstige activiteiten.

Ook is gevraagd naar de verwachtingen van de verschillende deelprojecten op de sociale veiligheid (zie tabel 15).

Tabel 15: Verwachtingen van deelprojecten (n=149)

Sociale Veiligheid	komst CBA's %	training agressie %	instelling CVL %	splitsing functie groepschefs %
Zal toenemen	68	52	59	23
Gelijk blijven	15	30	24	54
Afnemen	7	5	6	5
Weet niet/niet ingevuld	10	13	11	18
Totaal	100	100	100	100

De verwachtingen van het effect van de deelprojecten op de sociale veiligheid zijn vrij positief, men verwacht het meeste effect van de komst van de CBA's.

Van de splitsing van de functie van groepschef wordt duidelijk minder effect verwacht. Dit is ook het enige deelproject waarbij de verwachtingen per beroepsgroep significant verschillen. Bij de CBA's en groepschefs overheerst het idee dat de sociale veiligheid zal toenemen (respectievelijk 83 % en 78 % is deze mening toegegaan). Bij de chauffeurs en de medewerkers veren ligt de verwachting volstrekt anders: slechts 21 % van de buschauffeurs en 29 % van de medewerkers veren verwacht dat de splitsing van de functie van groepschef de sociale veiligheid zal doen toenemen.

Tenslotte is gevraagd of men de veiligheidsmonitor een nuttig onderdeel vindt van het Project Sociale Veiligheid. Dit blijkt inderdaad het geval te zijn:

- 81 % van de chauffeurs vindt de veiligheidsmonitor (zeer) nuttig;
- 13 van de 15 medewerkers veren vinden dit instrument nuttig of zelfs zeer nuttig;
- alle zes CBA's en alle groepschefs vinden de veiligheidsmonitor (zeer) nuttig.

5.5 Samenvatting en conclusie

Het draagvlak voor het Project Sociale Veiligheid is gemeten via drie items:

- bekendheid;
- (bereidheid tot) deelname;
- beoordeling nut en effect.

Het draagvlak blijkt bij de startmeting al groot te zijn wat betreft alle drie items. In het algemeen genomen is het draagvlak onder de CBA's en de groepschefs het grootst; maar ook onder de chauffeurs is het draagvlak groot. Alleen bij de medewerkers veren is het draagvlak (nog) beperkt wat betreft bekendheid (40% kent het project) en deelname (één van de 15 medewerkers veren bezocht de voorlichtingsavond).

De voorwaarden voor verbreding van het draagvlak zijn gunstig:

- de bereidheid tot deelname aan toekomstige activiteiten is groot;
- de beoordeling van het effect van de deelprojecten op de sociale veiligheid is positief.

Er zijn drie aandachtspunten te formuleren voor de projectleiding:

- de relatie tussen de splitsing van de functie van groepschef en de sociale veiligheid is voor relatief veel chauffeurs en medewerkers veren niet duidelijk;
- de voorlichtingsavond werd met name door een aanzienlijke groep chauffeurs (39%) niet als nuttig ervaren;
- er is een beperkte groep chauffeurs die de voorlichtingsavonden niet zinvol vonden, en weinig verwachtingen hebben van toekomstige projecten én minder vaak bereid zijn tot deelname aan toekomstige activiteiten¹⁰.

¹⁰ Deze groep is niet overduidelijk herkenbaar wat betreft formele kenmerken, doch er kan wel gesteld worden dat het vooral gaat om oudere chauffeurs die lang in dienst zijn.

6 Draagvlakverbreding en beroepsuitoefening

6.1 Inleiding

Verbreding en vergroting van het draagvlak voor sociale veiligheid binnen de organisatie van Stadsvervoer Dordrecht zal op termijn ook effect hebben op de taakuitoefening van het personeel. Concreet gesteld kunnen effecten worden verwacht op:

- het oordeel over de eigen vaardigheden;
- de houding ten aanzien van incidenten (signaleren onveilige situaties, bereidheid om actief op te treden);
- de houding ten opzichte van sociale veiligheid in het algemeen;
- de relatie tot passagiers in zijn algemeenheid.

Als algemene voorwaarde voor deze veranderingen in de beroepsuitoefening kan gesteld worden dat men bereid moet zijn om de eigen manier van werken te veranderen. Al deze items zijn aan de orde gesteld in de draagvlakenquête. De beantwoording van deze vragen komt in dit hoofdstuk aan de orde.

6.2 Bereidheid om te veranderen

Uit de vraag naar de bereidheid tot verandering van het eigen handelen blijkt dat slechts éénderde van alle respondenten daar op dit moment toe bereid is (tabel 16).

Tabel 16: Bereidheid tot verandering van manier van werken

	chauffeurs (n=119) %	medew. veren (n=15) %	CBA's (n=6) %	groeps- chefs (n=9) %	totaal %
Meer aandacht voor de sociale veiligheid belangrijk genoeg om manier van werken te veranderen	26	29	100	67	32
Meer aandacht voor sociale veiligheid is wel belangrijk, maar ik wil geen consequenties voor mijn manier van werken	58	42	-	33	53
Alle aandacht voor sociale veiligheid is sterk overdreven; ik zie niet in waarom ik anders zou moeten gaan werken	9	29	-	-	10
Laat ze eerst het openbaar vervoer in de grote steden maar eens veiliger maken	7	-	-	-	5
Totaal	100	100	100	100	100

Er blijkt een duidelijk verschil te zijn tussen groepschefs en CBA's enerzijds en de medewerkers van veren en chauffeurs anderzijds. Van deze laatste groep is de

meerderheid op dit moment niet bereid om de eigen manier van werken te veranderen, hoewel men sociale veiligheid wel belangrijk vindt. Alle CBA's en tweede van de groepscheefs zijn hiertoe wel bereid.

6.3 Het oordeel over de eigen vaardigheden

Waarschijnlijk heeft de beperkte bereidheid (bij chauffeurs) om het eigen handelen te veranderen te maken met het feit dat de meeste respondenten vinden dat ze over voldoende vaardigheden beschikken om zichzelf tegen agressie van passagiers te beschermen. Slechts 8% (12 van de 149 respondenten) is van mening dat men dergelijke vaardigheden onvoldoende ter beschikking heeft. Van deze groep van 12 respondenten hebben er 11 behoefte aan een training sociale vaardigheden.

Een minderheid van de respondenten (20%) is dan ook van mening is dat gebrek aan vaardigheden bij het vervoerspersoneel een rol speelt bij (het voorkomen van) incidenten.

In de draagvlakenquête werd een concreet voorbeeld gegeven van een situatie waarin een passagier begint te schelden en te dreigen, nadat hij betrapt is op zwart rijden. Aan de respondenten is gevraagd om vervolgens aan te geven of zij het eens zijn met een aantal uitspraken over die situatie (zie ondermeer tabel 17 en 18). Twee van deze uitspraken hebben betrekking op de eigen toerusting om adequaat met lastige/bedreigende situaties om te gaan.

Tabel 17: Toerusting voor agressie van passagiers (n=149)

	mee eens %	mee eens/ mee oneens %	mee oneens %	geen ant- woord %	totaal %
Als mij zoiets gebeurt weet ik meestal heel goed hoe ik daarop moet reageren	71	25	4	-	100
Als ik zoiets meemaak dan lukt het mij niet om zelf rustig te blijven	16	22	57	5	100

Het merendeel van de respondenten (71%) zegt heel goed te weten hoe om te gaan met een passagier die scheldt en hem/haar bedreigt met woorden. Ruim de helft (57%) zegt zelf rustig te blijven in een dergelijke situatie. Een minderheid van 16% lukt het niet om zelf rustig te blijven.

6.4 Houding ten opzichte van agressie/incidenten

Wat betreft de houding ten opzichte van agressie/incidenten is een aantal vragen gesteld:

- de eerste twee vragen verwijzen naar de 'greep' die men op dergelijke incidenten (heeft men het gevoel dat men zelf incidenten kan voorkomen?);
- de derde vraag verwijst naar de verantwoordelijkheid die men voelt en neemt als er ongeregelheden plaatsvinden.

Tabel 18: Houding ten opzichte van agressie/incidenten (n=149)

	mee eens %	tussen- in %	mee oneens %	geen antwoord %	totaal %
Dit soort ervaringen hoort nu eenmaal bij het werk	62	15	14	9	100
Zo'n ervaring overkomt je meestal, je kunt niet zoveel doen om het te voorkomen	58	21	16	5	100

Tabel 19: Reactie als in de bus passagiers zich agressief gedragen

	chauffeurs (n=119) %	CBA's (n=6) %
Ik blijf op mijn plaats en bemoei me er niet mee (zo nodig waarschuw ik de politie)	8	17
Ik blijf op mijn plaats maar zal (zo nodig) trachten via de microfoon de zaak te kalmeren (zo nodig waarschuw ik de politie)	22	-
Ik tracht eerst via de microfoon de zaak te kalmeren, helpt dat niet dan zet ik de bus stil en zal naar de passagiers toegegaan (zo nodig waarschuw ik de politie)	22	-
Ik zet de bus stil en zal (zo nodig) naar de agressieve passagiers toegegaan om ze te kalmeren (zo nodig waarschuw ik de politie)	48	83
Totaal	100	100

Uit tabel 18 blijkt dat een groot deel van het personeel een enigszins gelaten houding heeft ten opzichte van agressieve en andere vervelende incidenten in het stadsvervoer. Veel mensen vinden dat 'het er nu eenmaal bijhoort' en dat men weinig of niets kan doen om het te voorkomen. Uit nadere analyse blijkt dat vooral chauffeurs deze mening zijn toegedaan: de meeste CBA's (80%) zijn van mening dat het personeel wel degelijk iets kan doen om vervelende dingen te voorkomen. De groepschefs zijn sterk verdeeld van mening over dit onderwerp. In het Project Sociale Veiligheid zal zeker aandacht besteed moeten worden aan deze wat gelaten houding bij chauffeurs en een deel van de groepschefs.

Uit het tweede deel van de tabel (het betreft een vraag die alleen is gesteld aan chauffeurs en CBA's) blijkt echter dat een aanzienlijk deel van het uitvoerend personeel wel degelijk actief optreedt op het moment dat het echt mis gaat. Dit geldt met name voor de CBA's. Toch geeft bijna een derde van de chauffeurs (en 1 van de 6 CBA's) te kennen dat men niet van zijn plaats komt als een passagier in de bus agressief gedrag vertoont.

6.5 Houding ten opzichte van sociale veiligheid

Aan een deel van de respondenten (de chauffeurs) is gevraagd om op een aantal algemene uitspraken over sociale veiligheid in de werksituatie te reageren. De antwoorden staan samengevat in tabel 20.

Tabel 20: Houding van chauffeurs ten opzichte van sociale veiligheid (n=119)

	mee eens %	mee oneens %
'Mijn bus is maar een meter lang', ik bemoei me niet met wat er achter me gebeurt	11	89
Het is mij veel te riskant om in te grijpen als passagiers het interieur vernielen of agressief worden.	23	77
Ik beschouw het als mijn taak om in de gaten te houden dat een (onschuldige) passagier niet wordt lastig gevallen	86	14
Als zich ongeregelheden voordoen in de bus, probeer ik zo snel mogelijk in te grijpen om escalatie te voorkomen	91	9

Uit de antwoorden van chauffeurs blijkt dat het gevoel van verantwoordelijkheid voor wat er in de bus gebeurt en de bereidheid tot ingrijpen over het algemeen groot zijn. Er is echter een kleine groep die in dit opzicht negatief scoort.

6.6 De relatie tot passagiers in het algemeen

Aan de respondenten is gevraagd hoe vaak bepaalde (plezierige) contacten met de passagiers voorkomen. In tabel 21 staan de antwoorden van de chauffeurs en CBA's vermeld.

Tabel 21: Houding ten opzichte van passagiers

	chauffeurs (n= 119) %	CBA's (n=6) %
chauffeur groeten		
komt weinig voor	16	-
komt regelmatig voor	43	17
komt vaak voor	41	83
praatje maken met chauffeur		
komt weinig voor	35	17
komt regelmatig voor	49	83
komt vaak voor	18	-
verdraagzaamheid bij ongemakken		
komt weinig voor	45	17
komt regelmatig voor	39	67
komt vaak voor	16	17
beleefdheid tegenover chauffeur		
komt weinig voor	23	-
komt regelmatig voor	46	50
komt vaak voor	31	50
gezelligheid in de bus		
komt weinig voor	33	17
komt regelmatig voor	40	33
komt vaak voor	28	50

De oordelen over de contacten met de passagiers zijn overwegend positief. De CBA's zijn wat positiever in hun oordeel dan de chauffeurs. Het minst positief is men over de verdraagzaamheid van passagiers bij eventuele ongemakken. Ook hier is weer een kleine groep chauffeurs die vrij consequent negatief oordeelt over de contacten met passagiers. Vrouwelijke chauffeurs zijn (significant) positiever over hun contacten met passagiers dan hun mannelijke collega's.

6.7 Samenvatting en conclusies

De bereidheid om, met het oog op sociale veiligheid, de eigen manier van werken te veranderen, is groot bij CBA's en groepschefs, maar minder groot bij de medewerkers van de veren en de chauffeurs.

Dit laatste heeft waarschijnlijk te maken met:

- het feit dat de meeste chauffeurs van mening zijn dat zij al voldoende vaardigheden in huis hebben om met (on)veiligheidsproblemen om te gaan;
- het feit dat er sprake is van een zekere gelatenheid wat betreft de mogelijkheden om agressie van passagiers of andere vervelende incidenten te voorkomen.

Als er eenmaal iets gebeurt in de bus, dan zijn de meeste chauffeurs wel degelijk bereid om handelend op te treden, hoewel er ook een redelijke groep is (ongeveer een kwart van de chauffeurs) die een enigszins passieve houding aanneemt.

Tot slot verdient vermelding dat de meeste chauffeurs en vrijwel alle CBA's een vrij positief oordeel hebben over de contacten met passagiers.

Aandachtspunten voor de toekomst zijn:

- de behoefte aan een training sociale vaardigheden bij een klein deel van de chauffeurs;
- het opvoeren van het probleem-bewustzijn, in die zin dat men gaat inzien dat agressie van passagiers niet 'normaal' is;
- het opvoeren van het preventie-bewustzijn, in die zin dat men gaat inzien dat (en hoe) het mogelijk is om vervelende incidenten te voorkomen door preventieve maatregelen.

7 Veranderingsbereidheid bij de staf: de DDQ-vragenlijst

Voor de meting van het draagvlak en de veranderingsbereidheid bij de staf van het Stadsvervoer Dordrecht is uitgegaan van een bestaande vragenlijst, de DDQ. Aangezien aanpassingen nodig waren ten behoeve van de specifieke situatie van het Project Sociale Veiligheid, zijn de uitkomsten niet vergelijkbaar met de gestandaardiseerde DDQ.

De vragen in de DDQ-vragenlijst hebben betrekking op acht factoren die een rol spelen bij het al dan niet succesvol invoeren van een vernieuwing binnen een organisatie. Deze acht factoren zijn:

- **Voorwaarden:** de beschikbare bronnen (financiën, overlegstructuur, menskracht en tijd) binnen de organisatie.
- **Waarden:** de overeenkomsten tussen de waarden van de organisatie en de waarden die de in te voeren vernieuwing vraagt.
- **Ideeën:** de informatie die men binnen de organisatie heeft over de vernieuwing en de juistheid van de ideeën die men heeft over de vereiste procedures om de vernieuwing ten uitvoer te kunnen brengen.
- **Omstandigheden:** de min of meer toevallige omstandigheden die van invloed kunnen zijn op een succesvol verloop van de vernieuwing.
- **Tijdstip:** is het tijdstip van invoering, al dan niet juist gekozen.
- **Behoeften:** de behoefte van de organisatie aan actie en verandering.
- **Weerstand:** de structurele en menselijke factoren die verandering binnen een organisatie kunnen remmen.
- **Baten:** de verwachte voordelen van de vernieuwing voor de organisatie.

De vragenlijst zelf bestaat uit een aantal stellingen. De respondenten dienen op een zogenaamde zevenpuntsschaal aan te geven in hoeverre zij het eens zijn met die stelling. De zevenpuntsschaal loopt van 1 (geheel mee eens) tot 7 (geheel mee oneens). De tussenliggende schaalpunten (2 t/m 6) geven tussenliggende oordelen aan.

7.1 Respons

Deze vragenlijst is in overleg met de projectcoördinator uitgezet onder 12 staf-functionarissen en de 10 groepschefs. Ten tijde van de afname was de functie-opsplitsing bij de groepschefs gaande. Van de 22 uitgezette vragenlijsten zijn 13 vragenlijsten ingevuld geretourneerd, een responspercentage van 59 %. Dit percentage is voor beide groepschefs en staffunctionarissen vrijwel gelijk, respectievelijk 60 % (n=6) en 58 % (n=7). Hoewel de respons op de DDQ beduidend lager is dan de respons op de draagvlakenquête (81 %), wordt een respons van circa 60 % over het algemeen gezien als voldoende.

Hieronder worden de uitkomsten op de acht bovengenoemde factoren beschreven.

7.2 Voorwaarden

Globaal gezien is men van mening dat er voldoende voorwaarden zijn om het Project Sociale Veiligheid te laten slagen. Over de beschikbare deskundigheid bij het Stadsvervoer Dordrecht is men zeer positief; 86% van de respondenten geeft aan dat er voldoende deskundigheid is, en een negatieve beoordeling wordt niet gegeven.

Over de kansen die het rijdend personeel geboden worden hun vaardigheden verder te ontwikkelen geeft 70% aan dat dit voldoende is, maar splitst men dit uit naar functie dan blijken hierover de meningen te verschillen¹¹.

In tabel 22 (en de daarop volgende tabellen) wordt weergegeven hoeveel respondenten (absolute aantallen) een bepaalde schaalwaarde scoren. Wanneer de mening van staffunctionarissen en groepschefs over een item duidelijk verschilt, zijn in de tabellen is dit in de tabellen uitgesplitst naar functie. Als de antwoorden van de verschillende groepen overeenkomen, zijn in de tabellen de totalen weergegeven.

Tabel 22: Mening over kansen om vaardigheden te ontwikkelen (absolute aantallen)

		geheel mee eens				geheel mee oneens		
		1	2	3	4	5	6	7
Binnen het Project Sociale Veiligheid wordt het rijdend personeel voldoende kansen geboden om de benodigde vaardigheden (verder) te ontwikkelen								
	staf	1	6					
	groepschefs		2	1	1	2		

Uit de tabel blijkt dat de helft van de groepschefs zijn twijfels heeft over dit punt. Specifiek gevraagd naar het bestaande draagvlak voor het Project Sociale Veiligheid is driekwart van de respondenten (n=10) hierover positief, en geeft 1 respondent een negatief oordeel. Ook hierbij zijn de groepschefs wat negatiever in hun oordeel dan de staffunctionarissen (zie tabel 23).

Tabel 23: Mening over bestaand draagvlak voor het Project Sociale Veiligheid (absolute aantallen)

		geheel mee eens				geheel mee oneens		
		1	2	3	4	5	6	7
Er bestaat bij Stadsvervoer Dordrecht voldoende draagvlak om het Project Sociale Veiligheid te laten slagen.								
	staf	4	3					
	groepschefs	1	2	1	1		1	

¹¹ Gezien de geringe omvang van de groepen zijn de meeste gevonden verschillen niet statistisch significant. Als een verschil wel significant is, wordt dit apart vermeld.

7.3 Waarden

Alle respondenten zijn het eens met de uitspraak dat meer aandacht voor sociale veiligheid past in het dienstverlenend karakter van het Stadsvervoer Dordrecht. Hiermee komt overeen dat 62% het min of meer oneens is met de uitspraak dat deze grotere aandacht een enorme verandering in de manier van werken inhoudt. Ook is het volgens de respondenten de medewerkers duidelijk **waarom** de organisatie meer aandacht wil besteden aan sociale veiligheid.

Tabel 24: Mening over inzicht in redenen voor meer aandacht voor sociale veiligheid voor personeel en passagiers (absolute aantallen)

		geheel mee eens				geheel mee oneens		
		1	2	3	4	5	6	7
Het is voor de medewerkers van onze organisatie duidelijk waarom er bij Stadsvervoer Dordrecht meer aandacht besteed moet worden aan de sociale veiligheid van								
het personeel	staf	3	4					
	groepscheffs		2	2	1	1		
de passagiers	staf	3	4					
	groepscheffs	1	2		2	1		

Volgens de staffunctionarissen zijn de medewerkers beter op de hoogte van de redenen voor het Project Sociale Veiligheid dan volgens de groepscheffs.

7.4 Ideeën

De meeste respondenten zijn van mening dat de medewerkers van het Stadsvervoer Dordrecht voldoende betrokken zijn bij de beslissing om het Project Sociale Veiligheid te starten. Hierbij zijn echter wel (significante) verschillen tussen de mening van staffunctionarissen enerzijds en groepscheffs anderzijds, zoals blijkt uit tabel 25.

Tabel 25: Mening over betrokkenheid van medewerkers (absolute aantallen)

		geheel mee eens				geheel mee oneens		
		1	2	3	4	5	6	7
De medewerkers bij Stadsvervoer Dordrecht zijn voldoende betrokken bij de beslissing om een project sociale veiligheid te starten.								
	staf	1	6					
	groepscheffs				4	2		

De staffunctionarissen zijn positiever dan de groepscheffs over de manier waarop de medewerkers betrokken zijn bij de beslissing het Project Sociale Veiligheid in te voeren. Een vergelijkbaar verschil (maar niet significant) tussen beide groepen bestaat ten aanzien van de mate waarin het voor medewerkers duidelijk is wat het project concreet inhoudt, en wat men wil bereiken met het project. Ook hierover zijn alle staffunctionarissen van mening dat dit voor de medewerkers duidelijk is,

terwijl de helft van de groepscheefs aangeeft dat het voor de medewerkers niet duidelijk is wat het project concreet inhoudt en wat men er mee wil bereiken.

7.5 Tijdstip

Over het tijdstip waarop het Project Sociale Veiligheid bij het Stadsvervoer Dordrecht is geïntroduceerd is men desgevraagd overwegend positief. Alle staf-functionarissen en de meeste groepscheefs zijn van mening dat het Project Sociale Veiligheid op het juiste moment geïntroduceerd is binnen de organisatie, zoals blijkt uit tabel 26.

Tabel 26: Mening over tijdstip van invoering van het project (absolute aantallen)

		geheel mee eens				geheel mee oneens		
		1	2	3	4	5	6	7
Het Project Sociale Veiligheid is op het juiste moment binnen Stadsvervoer Dordrecht geïntroduceerd	staf	4	3					
	groepscheefs	4			1			1

7.6 Behoeften

Desgevraagd is 92% (n=12) van de respondenten van mening dat het Project Sociale Veiligheid aansluit bij een behoefte die leeft bij **passagiers** van het stadsvervoer. Zoals blijkt uit tabel 27 is de mening dat deze behoefte ook leeft bij de medewerkers van het Stadsvervoer Dordrecht iets minder uitgesproken.

Tabel 27: Mening over behoefte aan het Project Sociale Veiligheid (absolute aantallen)

		geheel mee eens				geheel mee oneens		
		1	2	3	4	5	6	7
Het Project Sociale Veiligheid sluit aan bij een behoefte die leeft bij passagiers.	staf/groepscheefs	5	6	1			1	
Het Project Sociale Veiligheid sluit aan bij een behoefte die leeft bij de medewerkers van Stadsvervoer Dordrecht.	staf/groepscheefs	4	5	2	1		1	

De behoefte aan een project gericht op het vergroten van de sociale veiligheid wordt bij passagiers hoger ingeschat dan bij de medewerkers binnen de organisatie. De mening dat het project **niet** aansluit bij behoeften van passagiers en medewerkers is afkomstig van een stafflid.

7.7 Weerstanden

Volgens de inschatting van de respondenten bestaan er binnen het Stadsvervoer Dordrecht weinig weerstanden, waardoor het succes van het Project Sociale Veiligheid bemoeilijkt zou kunnen worden (zie tabel 28).

Tabel 28: Mening over het bestaan van weerstanden tegen het project (absolute aantallen)

		geheel mee eens			geheel mee oneens		
		1	2	3	4	5	6 7
Onder de medewerkers bestaat weerstand tegen het Project Sociale Veiligheid.	staf groepschefs			1	2	3	4 3

De staffunctionarissen schatten het bestaan van weerstanden bij de medewerkers duidelijk lager in dan de groepschefs. Verder is men overwegend van mening dat de medewerkers van Stadsvervoer Dordrecht niet wantrouwend staan tegenover de redenen voor het opstarten van het Project Sociale Veiligheid.

Ten aanzien van de werksfeer verwacht met geen verslechtering door het Project Sociale Veiligheid (zie tabel 29). Wel zijn de groepschefs hierover minder uitgesproken dan de staffunctionarissen.

Tabel 29: Mening over invloed van het Project Sociale Veiligheid op werksfeer (absolute aantallen)

		geheel mee eens			geheel mee oneens		
		1	2	3	4	5	6 7
De werksfeer binnen Stadsvervoer Dordrecht zal door het project verslechteren of is reeds verslechterd.	staf groepschefs					1 2	3 3 1 2

7.8 Omstandigheden

Over de invloed van onvoorziene omstandigheden op het Project Sociale Veiligheid zijn de meningen verdeeld, zoals blijkt uit tabel 30.

Tabel 30: Mening over invloed van onvoorziene omstandigheden op het project (absolute aantallen)

		geheel mee eens			geheel mee oneens		
		1	2	3	4	5	6 7
De uitvoering van het Project Sociale Veiligheid wordt negatief beïnvloed door onvoorziene omstandigheden.		3	2		3	4	1

Desgevraagd lijken ook weinig respondenten in te schatten dat de doelstellingen van het project niet gehaald zullen worden doordat men binnen de organisatie vasthoudt aan bestaande manieren van werken (zie tabel 31).

		geheel mee eens				geheel mee oneens		
		1	2	3	4	5	6	7
In onze organisatie houdt men vast aan bestaande manieren van werken, hierdoor zal de doelstelling van het Project Sociale Veiligheid niet worden bereikt.	staf groepschefs			1	1	1	4	3

7.9 Baten

	geheel mee eens				geheel mee oneens		
	1	2	3	4	5	6	7
Ik verwacht dat men binnen alle geledingen van Stadsvervoer Dordrecht meer belang gaat hechten aan de sociale veiligheid van personeel en passagiers	5	8					
Ik verwacht dat het Project Sociale Veiligheid zal leiden tot een betere samenwerking met Politie, Justitie en Gemeente	2	8	1	1	1		
Ik verwacht dat het Project Sociale Veiligheid zal leiden tot een verandering in de manier van werken van het rijdend personeel	2	5	4	1			
Door het Project Sociale Veiligheid zal het rijdend personeel zich veiliger gaan voelen	4	8	1				

Zowel staffunctionarissen als groepschefs verwachten dat het Project Sociale Veiligheid ertoe zal leiden dat men binnen het Stadsvervoer Dordrecht meer belang zal hechten aan de sociale veiligheid van zowel passagiers als personeel, en dat het rijdend personeel zich veiliger zal gaan voelen. Iets minder hoog zijn de verwachtingen over een betere samenwerking met politie, justitie en gemeente, en van een verandering in de manier van werken van het rijdend personeel.

Doelstelling van het Project Sociale Veiligheid en daarmee ook van het Project Draagvlakvergroting is dat een grotere aandacht voor de sociale veiligheid ook zal blijven bestaan na afloop van het project. De meningen van de respondenten over de haalbaarheid daarvan zijn verdeeld, zoals blijkt uit tabel 33.

Tabel 33: Verwachting van blijvend effect van het project (absolute aantallen)

		geheel mee eens				geheel mee oneens		
		1	2	3	4	5	6	7
Als het Project Sociale Veiligheid is afgelopen, zal de aandacht voor sociale veiligheid weer verdwijnen.	staf		2	1		2	2	
	groepschefs		1		1	1	1	2

De meeste respondenten verwachten dat het effect van het Project Sociale Veiligheid niet beperkt zal blijven tot de duur van het project. Drie respondenten geven aan te verwachten dat de effecten van het project **niet** blijvend zullen zijn. Opvallend genoeg schatten de groepschefs de invloed van het project op langere termijn iets hoger in dan de staffunctionarissen.

7.10 Samenvatting en conclusies

De mening van de staf en de groepschefs over de invoering van het Project Sociale Veiligheid is gemeten met behulp van een vragenlijst, waarin items zijn opgenomen over acht factoren die een rol spelen bij het invoeren van vernieuwingen binnen organisaties.

Hieruit blijkt dat de respondenten redelijk positief zijn over de uitvoerbaarheid van het Project Sociale Veiligheid, zowel wat betreft de aanwezigheid van motivatie, veranderingsbereidheid en dergelijke, als wat betreft de afwezigheid van negatieve omstandigheden en weerstanden bij de medewerkers.

Uitgesplitst naar functie blijkt dat de staffunctionarissen positiever oordelen over de verschillende aspecten van het Project Sociale Veiligheid dan de groepschefs. De verschil treedt vooral naar voren wanneer het gaat om de positie en houding van de medewerkers. De staffunctionarissen zijn over de meeste onderwerpen eensgezind in hun mening dat de medewerkers goed geïnformeerd en gemotiveerd zijn voor het Project Sociale Veiligheid, en dat het draagvlak voor het Project voldoende is. Bij de groepschefs lopen de meningen meer uiteen, en wordt vaker aangegeven dat de informatievoorziening naar de medewerkers en de motivatie van de medewerkers niet optimaal zijn. Men verwacht ook vaker weerstanden bij het (rijdend) personeel.

Opvallende uitzondering hierbij is dat over de effecten van het project op langere termijn de groepschefs iets positiever oordelen dan de staffunctionarissen. Kennelijk verwachten de groepschefs dat wanneer het project eenmaal is aangeslagen, de effecten ervan blijvend zullen zijn.

Conclusie is dat de omstandigheden voor het invoeren van het Project Sociale Veiligheid positief zijn, maar dat aandacht besteed zal moeten worden aan de communicatie tussen staf en medewerkers.

8 Conclusies en aanbevelingen

De draagvlakenquête onder personeel vormt de startmeting van een serie van drie metingen, aan de hand waarvan de ontwikkeling van het draagvlak voor sociale veiligheid(sbeleving) binnen Stadsvervoer Dordrecht gevolgd kan worden. Tevens kunnen de effecten van het gevoerde beleid op de beroepsuitoefening van het (rijdende) personeel worden geïnventariseerd.

Uitspraken over deze ontwikkelingen sinds de start van het project kunnen uiteraard pas gedaan worden als de later in tijd gelegen metingen (1994 en 1995) beschikbaar komen.

Toch kunnen uit de startmeting al diverse conclusies worden getrokken die gebruikt kunnen worden voor de verdere ontwikkeling van het Project Sociale Veiligheid en in het bijzonder de verdere invulling van de draagvlakverbredende activiteiten.

Hieronder worden de voornaamste conclusie en aanbevelingen, die te vinden zijn aan het eind van de hoofdstukken 3 tot en met 7, nog eens op een rij gezet. In de volgende tekst wordt zoveel mogelijk tussen haakjes vermeld aan welke paragraaf van dit rapport de betreffende conclusie ontleend.

8.1 Aspecten van het draagvlak (algemeen)

Uit hoofdstuk 3 bleek dat sociale onveiligheid in het stadsvervoer in Dordrecht een probleem is dat zowel in subjectieve zin (beleving, 3.1 - 3.3) als in objectieve zin (feitelijke incidenten, 3.4) zeker aanwezig is, zonder dat echter sprake is van een extreme of uit de hand gelopen problematiek.

Dat het desalniettemin zinvol is dat Stadsvervoer Dordrecht besloten heeft meer aandacht te besteden aan sociale veiligheid blijkt ondermeer uit:

- het feit dat er bij het personeel een neiging bestaat om de sterkte van de onveiligheidsbeleving bij collega's en passagiers te onderschatten (3.1 - 3.2);
- het feit dat de overgrote meerderheid van het personeel (95%) deze toegenomen aandacht ondersteunt (4.1);
- het feit dat de (momenteel grote) werksatisfactie van het personeel negatief beïnvloed wordt door sociale veiligheid (3.5).

Uit de draagvlakmeting blijkt voorts dat het thema 'sociale veiligheid' zeker wel leeft binnen Stadsvervoer Dordrecht, en wel op alle niveaus van de organisatie (4.2).

Daarbij moet wel aangetekend worden dat het vooral gaat om het belang dat ('met de mond') gehecht wordt aan het onderwerp. Over de feitelijke doorwerking hiervan naar gedrag en inzet van alle betrokkenen is men (nog) minder positief. Uiteraard kan dit laatste niet los gezien worden van het feit dat het project nog in de startfase verkeert.

Men is tevens tevreden over de inzet van de bedrijfsleiding voor de sociale veiligheid, met name die van het personeel¹². Een punt dat zeker extra aandacht verdient is de communicatie tussen bedrijfsleiding en de 'werkvloer' (rijdend per-

¹² Allen de CBA's zijn hier kritischer over.

soneel). Vrij veel personeelsleden zijn hierover niet (geheel) tevreden. Men vindt met name dat de bedrijfsleiding onvoldoende luistert naar de wensen, ideeën en behoeften van het uitvoerend personeel (4.4).

Deze conclusie, die uit de draagvlakenquête naar voren komt, wordt bevestigd door de antwoorden van de groepschefs op de DDQ-vragenlijst. Tevens blijkt daaruit dat de staf dit communicatieprobleem neigt te onderschatten (7.10).

8.2 Draagvlak voor het Project Sociale Veiligheid

Het Project Sociale Veiligheid is, 3 maanden na het in dienst treden van de projectcoördinator, vrij goed bekend onder het personeel. Hetzelfde geldt voor de aanwezigheid en persoon van de projectcoördinator (de heer Broersma). Alleen bij de medewerkers van de veerdienst is het project (nog) niet erg bekend (5.1).

Tweederde van de respondenten heeft deelgenomen aan één van de voorlichtingsavonden over het Project Sociale Veiligheid.

Van deze groep vond tweederde de avonden nuttig. Onder de chauffeurs bevindt zich echter een vrij grote groep (39 %) die de avond niet of weinig nuttig vond. Met het oog op toekomstige voorlichtingsactiviteiten in het kader van het project, is het verstandig dat wordt nagegaan hoe men de voorlichting aan chauffeurs aantrekkelijker (aansprekender) zou kunnen maken (5.2).

De cursus 'Cultuur en Gedragsverandering' voor groepschefs, en de 2 daaruit voortkomende themadagen zijn goed bezocht en werd positief gewaardeerd (5.2). Ondanks de wat gemengde reacties op de voorlichtingsavonden blijkt de overgrote meerderheid van het personeel bereid om deel te nemen aan verdere activiteiten in het kader van het project. Een kleine groep (voornamelijk oudere chauffeurs) is niet of minder bereid tot verdere deelname.

Verder blijkt dat de meeste personeelsleden verwachten dat zij sociale veiligheid belangrijker zullen gaan vinden door deelname aan het project. Wat betreft het effect van projectonderdelen op de feitelijke sociale veiligheid verwacht men vooral veel van de komst van de CBA's.

Aandachtspunt is de (beperkte) groep - veelal wat oudere - chauffeurs die toch een wat negatieve basishouding jegens het project hebben.

8.3 Draagvlak en beroepsuitoefening

Hoewel de bereidheid om aan het project mee te werken groot is, laat de bereidheid tot het veranderen van de eigen taakuitoefening (met het oog op sociale veiligheid) bij bepaalde groepen (nog) te wensen over. Het betreft met name de medewerkers van de veren en de chauffeurs. De geringe veranderingsbereidheid van chauffeurs is terug te voeren op een zekere gelatenheid wat betreft de mogelijkheid om agressie en andere vervelende incidenten te voorkomen in combinatie met een positieve inschatting van de eigen aanwezige vaardigheden om dergelijke situaties het hoofd te bieden. Bovendien kan een rol spelen dat men nog niet duidelijk voor ogen heeft welke consequenties het beleid zou kunnen hebben voor het dagelijkse werk (6.2-6.4).

De veranderingsbereidheid bij de overige groepen (groepschefs en CBA's) is overigens (zeer) groot. Verder blijkt dat het gevoel van verantwoordelijkheid voor wat er in de bus gebeurt over het algemeen groot is, de bereidheid om in te grijpen bij calamiteiten is dienovereenkomstig hoog. Toch is ook hier een redelijke groep chauffeurs die een enigszins passieve houding aanneemt bij calamiteiten in de bus (ongeveer een kwart) (6.5).

De verstandhouding tot de passagiers tenslotte, is over het algemeen goed. Met name vrouwelijke chauffeurs beoordelen de contacten met passagiers positief. Aandachtspunten wat betreft de taakuitoefening van de groep chauffeurs zijn:

- versterking van het probleembewustzijn, in die zin dat men leert inzien dat agressie en ander wangedrag van passagiers niet 'normaal' zijn;
- versterking van het preventiebewustzijn: leren inzien dat agressie/calamiteiten vaak voorkomen kunnen worden door aanreiken/aanleren van concrete middelen-/vaardigheden daartoe.

Dit laatste kan het best bereikt worden door het aanreiken van concrete hulpmiddelen en het aanleren van concrete (sociale) vaardigheden ter vergroting van de eigen veiligheid en die van passagiers in het stadsvervoer.

8.4 Draagvlak en veranderingsbereidheid bij staf en middenkader

Ook het beeld dat uit de DDQ naar voren komt is overwegend positief. Volgens de geënquêteerde staffunctionarissen en groepschefs zijn de voorwaarden voor het project gunstig. Overigens zijn de groepschefs wat voorzichtiger in hun oordeel, met name daar waar het de informatievoorziening aan en de bestaande weerstanden bij het personeel betreft. Aangezien deze functionarissen dicht bij de 'werkvloer' staan moet dit signaal zeker serieus worden genomen: het gevaar bestaat dat de visie van de staf hier en daar wat te optimistisch is, waardoor knelpunten over het hoofd worden gezien.

Tot slot moet wel vermeld worden dat de uitkomsten van de DDQ met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd moeten worden, aangezien slechts 59% van de respondenten de lijst heeft ingevuld.

Bijlage 1:

Vragenlijst

Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht

Algemene vragen

- 1 Op welke datum vult u deze vragenlijst in?
Datum invullen: - - 1993.
- 2 Wat is uw functie?
 - 1 bestuurder bij Stadsvervoer Dordrecht
 - 2 bestuurder bij West Nederland
 - 3 CBA
 - 4 chef verkeersleiding
 - 5 groepschef
 - 6 personeelsconsulent
 - 7 chef exploitatie bus
 - 8 hoofd Stadsvervoer
 - 9 anders, namelijk
 -
- 3 Hoe lang bent u werkzaam binnen Stadsvervoer Dordrecht?
 - 1 korter dan een half jaar
 - 2 6 - 12 maanden
 - 3 1 - 3 jaar
 - 4 3 - 5 jaar
 - 5 5 - 10 jaar
 - 6 meer dan 10 jaar
- 4 Hoe lang bent u werkzaam in uw **huidige** functie?
 - 1 korter dan een half jaar
 - 2 6 - 12 maanden
 - 3 1 - 3 jaar
 - 4 3 - 5 jaar
 - 5 5 - 10 jaar
 - 6 meer dan 10 jaar
- 5 Bent u:
 - 1 man
 - 2 vrouw
- 6 Wat is uw leeftijd?
 - 1 20 jaar of jonger
 - 2 21 - 25 jaar
 - 3 26 - 30 jaar
 - 4 31 - 40 jaar
 - 5 41 - 50 jaar
 - 6 51 - 60 jaar
 - 7 61 jaar of ouder

- 7 Hoeveel uur per week bent u gemiddeld werkzaam in uw huidige functie?
- 1 0 - 8 uren
 - 2 9 - 16 uren
 - 3 17 - 24 uren
 - 4 25 - 32 uren
 - 5 33 - 40 uren
- 8 Binnen Stadsvervoer Dordrecht bestaat een Project Sociale Veiligheid. Dit betekent dat er aandacht besteed wordt aan de (on)veiligheid van personeel en passagiers. Was het u reeds bekend dat dit Project bestaat?
- 1 ja
 - 2 nee
- 9 Kunt u aangeven welke van de volgende vier personen belast is met het Project Sociale Veiligheid?
(Slechts 1 naam aankruisen.)
- 1 de heer Den Hartog
 - 2 de heer Van der Beek
 - 3 de heer Broersma
 - 4 de heer Slieker
 - 5 weet niet
- Het Project Sociale Veiligheid bestaat uit verschillende onderdelen. De volgende vragen hebben betrekking op deelname aan en waardering van deze onderdelen.
- 10 Heeft u deelgenomen aan de cursus 'Cultuur en Gedragsverandering', georganiseerd voor Groepschefs (in het voorjaar van 1993)?
- 1 ja
 - 2 nee --> door naar vraag 12
 - 3 n.v.t. (was niet voor mij bedoeld) --> door naar vraag 12
- 11 Vond u deze cursus een nuttige voorbereiding op het Project Sociale Veiligheid?
- 1 zeer nuttig
 - 2 nuttig
 - 3 een beetje nuttig
 - 4 niet nuttig
- 12 Heeft u deelgenomen aan de twee themadagen georganiseerd voor leidend-gevend personeel (in het voorjaar van 1993)?
- 1 ja
 - 2 nee
 - 3 n.v.t. (was niet voor mij bedoeld)
- 13 Vond u deze themadagen een nuttige voorbereiding op het Project Sociale Veiligheid?
- 1 zeer nuttig
 - 2 nuttig
 - 3 een beetje nuttig
 - 4 niet nuttig

- 14 In het voorjaar van 1993 zijn twee voorlichtingsavonden gehouden voor het gehele personeel. Heeft u hieraan deelgenomen?
- 1 ja
 - 2 nee --> door naar vraag 16
- 15 Vond u deze voorlichtingsavond een nuttig onderdeel van het Project Sociale Veiligheid?
- 1 zeer nuttig --> door naar vraag 17
 - 2 nuttig --> door naar vraag 17
 - 3 een beetje nuttig --> door naar vraag 17
 - 4 niet nuttig --> door naar vraag 17
- 16 Waarom bent u niet aanwezig geweest?
- 1 wegens ziekte
 - 2 ik had die dag vrij/was op vakantie
 - 3 ik wist niet dat deze avonden georganiseerd werden
 - 4 anders, namelijk
- 17 Bent u bereid om deel te nemen aan toekomstige activiteiten bedoeld om de sociale veiligheid van personeel en passagiers te verhogen?
- 1 ja
 - 2 nee
- 18 Verwacht u dat u sociale veiligheid belangrijker gaat vinden door de deelname aan zulke activiteiten?
- 1 ja, zonder meer
 - 2 waarschijnlijk wel
 - 3 waarschijnlijk niet
 - 4 nee, ik doe alleen mee omdat het moet
 - 5 nee, ik doe alleen mee omdat iedereen dat doet
 - 6 absoluut niet
- 19 Kunt u aangeven welke van de onderstaande uitspraken het meest overeenkomt met uw persoonlijke standpunt?
(S.v.p. slechts één antwoord aankruisen.)
- 1 meer aandacht voor de sociale veiligheid van personeel en passagiers vind ik belangrijk genoeg om mijn huidige manier van werken te veranderen
 - 2 meer aandacht voor de sociale veiligheid van personeel en passagiers vind ik wel belangrijk, maar ik wil niet dat dit consequenties heeft voor de manier waarop ik nu werk
 - 3 al die aandacht voor de sociale veiligheid van passagiers en personeel is sterk overdreven; ik zie dan ook absoluut niet in waarom ik anders zou moeten gaan werken
 - 4 ik begrijp niet waarom juist bij Stadsvervoer Dordrecht meer aandacht voor de sociale veiligheid van passagiers en personeel moet komen; laat ze eerst het openbaar vervoer in de vier grote steden maar eens veiliger maken

- 20 In het kader van het Project Sociale Veiligheid is een aantal concrete maatregelen ingevoerd (of zal worden ingevoerd). Kunt u per maatregel aangeven of deze volgens u bijdraagt aan de bevordering van de sociale veiligheid van bestuurders en passagiers?

Maatregel	Hierdoor zal sociale veiligheid		
	toenemen	niet veranderen	afnemen
De splitsing van functies bij de groepschefs (in groepschefs en chefs CVL)			
De aanstelling van zeven CBA's			
De instelling van een centraal mobilifoonsysteem			
De aanstaande training conflict-hantering voor rijdend personeel en groepschefs			

- 21 Verder wordt jaarlijks een onderzoek gehouden onder passagiers en personeel. Hiermee wordt in kaart gebracht waar en waarom men zich onveilig voelt in de bus en op de haltes. Vindt u dit een nuttig onderdeel van het Project Sociale Veiligheid?
- 1 zeer nuttig
 - 2 nuttig
 - 3 een beetje nuttig
 - 4 niet nuttig
- 22 Voelt u zich de afgelopen 12 maanden veiliger of juist onveiliger tijdens het werk?
(Wij bedoelen hier niet de verkeersveiligheid.)
- 1 veiliger dan een jaar geleden
 - 2 onveiliger dan een jaar geleden
 - 3 mijn gevoel van veiligheid is niet veranderd
 - 4 n.v.t. (mijn functie brengt geen risico's ten aanzien van onveiligheid met zich mee)
- > door naar vraag 24
--> door naar vraag 24
- 23 Heeft deze verandering in uw gevoel van veiligheid te maken met activiteiten voortkomend uit het Project Sociale Veiligheid?
- 1 ja, in sterke mate
 - 2 ja, gedeeltelijk
 - 3 nee, niet of nauwelijks
 - 4 nee, absoluut niet

- 24 Heeft u enig idee hoeveel passagiers zich regelmatig onveilig voelen in de bussen van Stadsvervoer Dordrecht?
- 1 minder dan 5 %
 - 2 6 - 10 %
 - 3 11 - 20 %
 - 4 21 - 30 %
 - 5 31 - 40 %
 - 6 41 - 50 %
 - 7 meer dan 50 %
 - 8 geen idee
- 25 Heeft u enig idee hoeveel passagiers zich op de haltes van Stadsvervoer Dordrecht regelmatig onveilig voelen?
- 1 minder dan 5 %
 - 2 6 - 10 %
 - 3 11 - 20 %
 - 4 21 - 30 %
 - 5 31 - 40 %
 - 6 41 - 50 %
 - 7 meer dan 50 %
 - 8 geen idee
- 26 En kunt u ook aangeven hoeveel collega's zich regelmatig tijdens hun werk onveilig voelen?
- 1 minder dan 5 %
 - 1 6 - 10 %
 - 2 11 - 20 %
 - 3 21 - 30 %
 - 4 31 - 40 %
 - 5 41 - 50 %
 - 6 meer dan 50 %
 - 7 geen idee
- 27 Hoe belangrijk vindt u het dat Stadsvervoer Dordrecht meer aandacht wil besteden aan de bevordering van de veiligheid van het personeel?
- 1 zeer belangrijk
 - 2 belangrijk
 - 3 maakt me niet uit
 - 4 niet belangrijk
 - 5 helemaal niet belangrijk
- 28 Wilt u ook aangeven hoe belangrijk u het vindt dat Stadsvervoer Dordrecht meer aandacht wil besteden aan de bevordering van de veiligheid van passagiers?
- 1 zeer belangrijk
 - 2 belangrijk
 - 3 maakt me niet uit
 - 4 niet belangrijk
 - 5 helemaal niet belangrijk

- 29 Hieronder worden enige zaken opgesomd die te maken hebben met **de kwaliteit van het openbaar vervoer**. Wilt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe belangrijk u elk van deze zaken vindt. Een 10 staat voor 'uitermate belangrijk' en een 1 staat voor 'volstrekt onbelangrijk'.

	Rapportcijfer
1 Het op tijd rijden van de bus	
2 Het direct ingrijpen van vervoerspersoneel bij ongeregelheden in de bus	
3 Een schoon interieur van de bus	
4 De aanwezigheid van een (bruikbare) dienstregeling en een routebeschrijving op de bushalte	
5 De passagier moet zich op zijn gemak kunnen voelen in de bus	
6 Een goede controle van plaatsbewijzen	
7 Een goede serviceverlening aan passagiers	
8 De bestuurder moet zich veilig kunnen voelen	
9 Het imago van het vervoerbedrijf	

- 30 Hoe belangrijk vinden onderstaande collega's naar uw mening de sociale veiligheid van het **personeel**? Wilt u in de onderste regel tevens aankruisen hoe belangrijk u dat zelf vindt?

	Ze er belangrijk	Belangrijk	Beetje belangrijk	Niet belangrijk
1 De bedrijfsleiding				
2 De groepschefs				
3 De chefs verkeersleiding				
4 De controleurs				
5 De bestuurders				
6 Uzelf				

- 31 Heeft u de indruk dat uw collega's bij het uitvoeren van hun werkzaamheden voldoende rekening houden met **hun eigen** sociale veiligheid c.q. de sociale veiligheid van het **personeel**? En in hoeverre houdt u er zelf rekening mee?

	Teveel	Voldoende	Wisselend	Onvoldoende	Weet niet
1 De bedrijfsleiding					
2 De groepschefs					
3 De chefs verkeersleiding					
4 De controleurs					
5 De bestuurders					
6 Uzelf					

- 32 Hoe belangrijk vinden onderstaande collega's naar uw mening de sociale veiligheid van de passagiers? Wilt u in de laatste regel weer aankruisen hoe belangrijk u dat zelf vindt?

	Ze er belangrijk	Belangrijk	Beetje belangrijk	Niet belangrijk
1 De bedrijfsleiding				
2 De groepschefs				
3 De chefs verkeers- leiding				
4 De controleurs				
5 De bestuurders				
6 Uzelf				

- 33 Heeft u de indruk dat uw collega's bij het uitvoeren van hun werkzaamheden voldoende rekening houden met de sociale veiligheid van de **passagiers**? En in hoeverre houdt u er zelf rekening mee?

	Te veel	Voldoende	Wisselend	Onvoldoende	Weet niet
1 De bedrijfs-leiding					
2 De groepschefs					
3 De chefs verkeersleiding					
4 De controleurs					
5 De bestuurders					
6 Uzelf					

- 34 Vindt u dat de bedrijfsleiding voldoende doet om de (sociale) veiligheid van **personeel** te bevorderen?
- 1 ruim voldoende
 - 2 voldoende
 - 3 onvoldoende
 - 4 volstrekt onvoldoende
- 35 Vindt u dat het leidinggevend personeel voldoende doet om de (sociale) veiligheid van **passagiers** te bevorderen?
- 1 ruim voldoende
 - 2 voldoende
 - 3 wisselend
 - 4 onvoldoende
 - 5 volstrekt onvoldoende
- 36 Luistert het leidinggevend personeel/de bedrijfsleiding voldoende naar de wensen, klachten en ervaringen van bestuurders die te maken hebben met sociale onveiligheid?
- 1 ruim voldoende
 - 2 voldoende
 - 3 wisselend
 - 4 onvoldoende
 - 5 volstrekt onvoldoende
- 37 Luistert het leidinggevend personeel/de bedrijfsleiding voldoende naar de wensen, klachten en ervaringen van controleurs die te maken hebben met sociale onveiligheid?
- 1 ruim voldoende
 - 2 voldoende
 - 3 wisselend
 - 4 onvoldoende
 - 5 volstrekt onvoldoende
 - 6 weet niet

- 38 Vindt u dat u voldoende geïnformeerd wordt over zaken (activiteiten, nieuwe maatregelen) die de sociale veiligheid bij Stadsvervoer Dordrecht betreffen?
- 1 ruim voldoende
 - 2 voldoende
 - 3 wisselend
 - 4 onvoldoende
 - 5 volstrekt onvoldoende
- 39 Kunt u door middel van een rapportcijfer een oordeel geven over het huidige sociale veiligheidsbeleid¹ van Stadsvervoer Dordrecht?
Rapportcijfer invullen

¹ Onder **sociaal** veiligheidsbeleid verstaan we alle activiteiten die erop gericht zijn dat leidinggevend, controlerend en rijdend personeel bij de uitvoering van hun werk meer rekening houdt met sociale veiligheid (van personeel en passagiers).

- 40 Stel in de bus doet zich de volgende situatie voor: een passagier begint te schelden en te dreigen met woorden en gebaren nadat hij door u betrappt is op zwart rijden.

In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

	Hele- maal mee eens	Mee eens	Beetje mee eens/ beetje mee on- eens	Mee oneens	Hele- maal mee oneens	N.v.t.
1 Dit soort ervaringen hoort nu eenmaal bij het werk						
2 Als ik zoiets meemaak dan lukt het mij niet om zelf rustig te blijven						
3 Als ik zoiets meemaak kan ik daar goed over praten met collega's						
4 Dit soort agressie wordt mede veroorzaakt door het gebrek aan vaardigheden bij het vervoerspersoneel						
5 Er wordt binnen ons bedrijf heel verschillend gedacht over de vraag wat de juiste reactie is op zo'n situatie						
6 Als mij zoiets gebeurt weet ik meestal heel goed hoe ik daarop moet reageren						
7 Als de bedrijfsleiding bepaalde maatregelen zou nemen dan zouden dit soort situaties minder kunnen voorkomen						
8 Zo'n ervaring overkomt je meestal, je kunt niet veel doen om dat te voorkomen						
9 Als ik zoiets meemaak kan ik daar goed over praten met mijn directe chef						
10 Door dit soort ervaringen begin ik soms al gespannen aan de dienst met het idee 'wat voor moeilijkheden zullen we vandaag weer krijgen?'						

Deel II Enquête Sociale Veiligheid

alleen voor bestuurders en controleurs

- 41 Hieronder noemen we een aantal zaken waar alle bestuurders en conducteurs mee te maken hebben tijdens het werk. We willen graag weten in welke mate deze zaken het afgelopen half jaar van invloed zijn geweest op het plezier dat u in uw werk beleeft.

	Heeft het plezier in mijn werk het afgelopen jaar			
	sterk verminderd	verminderd	een beetje verminderd	niet verminderd
1 De vertragingen waar- door u niet op tijd kunt rijden				
2 Het omgaan met zeuren- de passagiers				
3 Het zwart-/grijs rijden van passagiers				
4 Het gedrag van andere verkeersdeelnemers				
5 Het onbeleefde gedrag van passagiers				
6 De combinatie van taken (kaartverkoop, controle en informatievoorziening)				
7 Het risico dat passagiers daadwerkelijk agressief kunnen worden				
8 Het wangedrag van passagiers tegenover andere passagiers				
9 De drukte in de bus tijdens spitsuren				
10 Het omgaan met agres- sieve passagiers				

- 42 Kunt u aangeven in welke mate de passagiers van Stadsvervoer het onderstaande gedrag vertonen?

	Komt heel weinig voor	Komt weinig voor	Komt regelmatig voor	Komt vaak voor	Komt heel vaak voor
1 De chauffeur groeten					
2 Een praatje maken met de chauffeur					
3 Verdraagzaamheid bij ongemakken (bv. vertragingen, warmte, tocht)					
4 Beleefdheid tegenover de chauffeur					
5 Gezelligheid/een prettige sfeer in de bus					

43 In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee oneens	Helemaal mee on- eens
1 'Mijn bus is maar een meter lang', ik bemoei me niet met wat er achter me gebeurt				
2 Als passagiers in de buurt van de bestuurder gaan zitten, hoeven ze zich niet onveilig te voelen				
3 Ik doe regelmatig of ik niet zie wat er zich allemaal achter mij afspeelt. Dan hoef ik ook niet in te grijpen.				
4 Ik beschouw het als mijn taak om in de gaten te houden dat een (onschuldige) passagier niet wordt lastig gevallen				
5 Het is mij veel te riskant om in te grijpen als passagiers het interieur vernielen of agressief worden				
6 Ik probeer agressie en vernielingen in de bus zoveel mogelijk te voorkomen door potentiële daders zoveel mogelijk in de gaten te houden. En dat laat ik merken ook				
7 Als zich ongeregeldeheden voordoen in de bus, probeer ik zo snel mogelijk in te grijpen om escalatie te voorkomen				
8 Het behoort zonder meer tot de taak van een bestuurder om in te grijpen als zich ongeregeldeheden op de bus voordoen				

44 Hoe reageert u **over het algemeen** als in de bus passagiers zich agressief gedragen (één cijfer omcirkelen).

- 1 ik blijf op mijn plaats en bemoei me er niet mee (zo nodig waarschuw ik de politie)
- 2 ik blijf op mijn plaats maar zal (zo nodig) trachten via de microfoon de zaak te kalmeren (zo nodig waarschuw ik de politie)
- 3 ik tracht eerst via de microfoon de zaak te kalmeren, helpt dat niet dan zet ik de bus stil en zal naar de passagiers toegaan (zo nodig waarschuw ik de politie)
- 4 Ik zet de bus stil en zal (zo nodig) naar de agressieve passagiers toegaan om ze te kalmeren (zo nodig waarschuw ik de politie)

- 45 Kunt u aangeven of u uw werk over het algemeen prettig of onprettig vindt?
- 1 zeer prettig --> **einde vragenlijst**
 - 2 prettig --> **einde vragenlijst**
 - 3 niet prettig en niet onprettig
 - 4 onprettig
 - 5 zeer onprettig
- 46 In hoeverre wordt uw matige of negatieve waardering van het werk bepaald door het 'wangedrag' van passagiers?
- 1 helemaal niet
 - 2 ja, een beetje
 - 3 ja, in beperkte mate
 - 4 ja, in grote mate
- 47 In hoeverre wordt uw matige of negatieve waardering bepaald door de (sociale) veiligheidsrisico's die het werk met zich meebrengt.
- 1 helemaal niet
 - 2 ja, een beetje
 - 3 ja, in beperkte mate
 - 4 ja, in grote mate

Bijlage 2: Formele kenmerken respondenten

Functie

	n	%
chauffeurs	118	80
cba's	6	4
groepschefs	9	6
medewerkers veren	15	10
Totaal	148	100

Leeftijd

	21-30 jaar		31-40 jaar		41-50 jaar		51-60 jaar		ouder dan 61 jaar	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
chauffeurs	11	9	38	32	55	46	15	13		
cba's			3	50	3	50				
groepschefs			3	33	2	22	4	44		
overig veren	1	7	1	7	6	40	5	33	2	13
Totaal	12	8	45	30	66	44	24	16	2	1

Sexe

	man		vrouw	
	n	%	n	%
chauffeurs	107	91	11	9
cba's	6	100		
groepschefs	9	100		
medewerkers veren	15	100		
Totaal	136	93	11	7

Werkzaam bij Stadsvervoer Dordrecht

	korter dan 3 jaar		3-5 jaar		5-10 jaar		meer dan 10 jaar	
	n	%	n	%	n	%	n	%
chauffeurs	11	9	20	17	20	17	67	57
cba's					2	33	4	67
groepscheffs							9	100
medewerkers veren	1	1	1	7	6	40	7	47
Totaal	12	8	21	14	28	19	87	59

Werkzaam in huidige functie

	korter dan ½ jaar		1-3 jaar		3-5 jaar		5-10 jaar		meer dan 10 jaar	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
chauffeurs	1	1	10	8	19	16	24	20	65	55
cba's	6	100								
groepscheffs					1	11	4	44	4	44
medewerkers veren	1	7	3	20	1	7	6	40	4	27
Totaal	8	5	13	9	21	14	34	23	73	49

Aantal uren per week werkzaam

	korter dan 8 uur		9-16 uur		17-24 uur		25-32 uur		33-40 uur	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
chauffeurs	3	3			16	13	1	1	99	83
cba's			1	17					5	83
groepscheffs									9	100
medewerkers veren	1	7							14	93
Totaal	4	3	1	1	16	11	1	1	127	85