

**Tussenstand Project
Draagvlakverbreding
Sociale Veiligheid
Stadsvervoer
Dordrecht**

Evaluatie van de activiteiten
uitgevoerd in de periode
november 1993 - 1994

Amsterdam, juni 1994
Van Dijk, Van Someren en Partners
M. van Lonkhuijsen
B. van Dijk

Inhoudsopgave

	Pagina:
1 Inleiding en verantwoording	1
1.1 Het evaluatie-onderzoek	1
1.2 Leeswijzer	2
2 Het Project Sociale Veiligheid van november 1993 tot juni 1994	3
2.1 Inleiding	3
2.2 Splitsing functie groepschefs	3
2.3 Invoering Centrale Verkeersleiding (CVL)	4
2.4 Voorlichtingsavonden	5
2.5 Overige voorlichtingsactiviteiten	6
2.6 Verbreding project naar OVBOV	7
2.7 Activiteiten gepland in de tweede helft van 1994	7
2.8 Samenvatting	7
3 Evaluatie tweede trainingsdag 'Omgaan met agressie'	8
3.1 Inleiding	8
3.2 Deelname aan en inhoud van de training	8
3.3 Evaluatie verloop training	9
3.4 Beoordeling effecten training	10
3.5 Verschillen tussen groepen	11
3.6 Ontwikkelingen in het draagvlak voor Sociale Veiligheid	11
3.7 Samenvatting	15
4 Conclusies	16
4.1 Ontwikkelingen binnen Stadsvervoer Dordrecht (november 1993 - juni 1994)	16
4.2 Evaluatie trainingsdag	17
4.3 Aanbevelingen	18

Bijlagen:

Bijlage 1: Evaluatieformulier voorlichtingsavond

Bijlage 2: Evaluatieformulier training

Bijlage 3: Evaluatieverslag Trainingsbureau Moova

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 aan vervoersbedrijven subsidie verleend 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 Soomeren 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. Het onderzoek valt uiteen in twee onderdelen.

1 De draagvlakmeting

Gedurende de 3 jaar dat het Project Sociale Veiligheid loopt, worden jaarlijks metingen verricht onder het voltallige personeel, dat wil zeggen in 1993, 1994 en 1995. Deze meting (enquête) wordt verder aangeduid als 'de draagvlakmeting' of 'de draagvlakenquête'. De eerste meting vond plaats in oktober 1993². Aan de hand van de volgende metingen in oktober 1994 en 1995 zal in kaart worden gebracht of inderdaad sprake is van een vergroting van het draagvlak binnen Stadsvervoer Dordrecht.

2 Beschrijving en evaluatie van activiteiten

De uitvoering van het Project Sociale Veiligheid wordt beschreven en geëvalueerd, waarbij de nadruk ligt op de consequenties van activiteiten voor het draagvlak. Hiertoe worden drie soorten onderzoeksactiviteiten verricht.

- a Om inzicht te krijgen en houden in het verloop en de organisatie van het project wordt eenmaal per kwartaal een gesprek gehouden met de projectcoördinator, de heer E. Broersma. Wanneer daartoe aanleiding is, kunnen ook gesprekken met andere sleutelfiguren gevoerd worden.

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 Hierover is uitgebreid gerapporteerd aan Stadsvervoer Dordrecht in het rapport 'Evaluatie Draagvlakverbreding Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht, startmeting', Van Dijk, Van Soomeren en Partners, februari 1994.

- b Daarnaast wordt een aantal activiteiten, uitgevoerd in het kader van het Project Sociale Veiligheid, afzonderlijk geëvalueerd. Het gaat dan steeds om activiteiten die expliciet gericht zijn op het vergroten van het draagvlak onder het personeel (bijvoorbeeld een voorlichtingsavond). Zo'n evaluatie bestaat meestal uit een (schriftelijke) enquête onder degenen die deelnamen aan de activiteit en een mondeling interview met degene(n) die de activiteit uitvoerden.
- c Binnen deze schriftelijke enquêtes onder de deelnemers aan een activiteit worden steeds ook enkele vragen herhaald uit 'de draagvlakenquête' (zie onderzoeksdeel 1). Op deze manier worden korte tussenpeilingen gehouden, die een indicatie vormen voor de ontwikkeling van het draagvlak.

Deze tussenrapportage heeft betrekking op het onderdeel 'beschrijving en evaluatie van activiteiten' en wel op de periode november 1993 - juni 1994.

De gegevens zijn gebaseerd op drie gesprekken die zijn gevoerd met de project-coördinator, de heer E. Broersma. Tijdens deze gesprekken is vooral aandacht besteed aan het verloop van het project en aan de plannen voor de daaropvolgende maanden. Verder is door middel van een schriftelijke enquête het effect van een voorlichtingsavond voor het gehele personeel gemeten. Ook is de tweede dag van de cursus 'Omgaan met agressie' voor het rijdend personeel geëvalueerd door middel van een enquête onder de deelnemers en een interview met de trainer. Deze cursus is in het voorjaar van 1994 gegeven aan alle bestuurders en medewerkers van het Stadsvervoer Dordrecht.

In de twee enquêtes zijn enkele vragen uit 'de draagvlakenquête' herhaald. Aldus is een 'barometerstand' te geven ten aanzien van het draagvlak voor sociale veiligheid.

De trainingsdag 'Omgaan met agressie' is in samenwerking met het trainingsbureau Moova geëvalueerd. In deze tussenrapportage is ook het evaluatieverslag van de trainer als bijlage opgenomen.

1.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van de activiteiten die tussen november 1993 en juni 1994 in het kader van het Project Sociale Veiligheid ondernomen zijn bij Stadsvervoer Dordrecht. In dit hoofdstuk worden ook de resultaten gepresenteerd van de enquête onder personeel dat de voorlichtingsavond bezocht.

Hoofdstuk 3 bevat de uitgebreide evaluatie van de tweede trainingsdag van de cursus 'Omgaan met agressie'.

In hoofdstuk 4 tenslotte worden de conclusies en aanbevelingen gepresenteerd die naar aanleiding van deze tussenmeting geformuleerd kunnen worden.

Bijlagen 1 en 2 bevatten de gebruikte evaluatieformulieren. Bijlage 3 wordt gevormd door het evaluatieverslag van trainingsbureau Moova.

2 Het Project Sociale Veiligheid van november 1993 tot juni 1994

2.1 Inleiding

In de periode november 1993 en juni 1994 zijn in het kader van het Project Sociale Veiligheid meerdere activiteiten ontplooid. De beschrijving is gebaseerd op de drie interviews die zijn gehouden met de projectcoördinator, de heer E. Broersma.

Er kunnen twee typen activiteiten onderscheiden worden.

Enerzijds zijn er de activiteiten die gericht zijn op vergroting van de sociale veiligheid van personeelsleden en passagiers als zodanig. Hieronder vallen de functiesplitsing van de groepschefs en de instelling van een Centrale Verkeersleiding.

Daarnaast zijn er activiteiten die specifiek gericht zijn op het vergroten van het draagvlak voor sociale veiligheid. Hieronder vallen met name de twee voorlichtingsavonden voor het gehele personeel die in deze periode gehouden zijn. De training 'Omgaan met agressie' heeft een dubbel oogmerk: zowel vergroting van de sociale veiligheid als vergroting van het draagvlak.

Er waren in de periode november 1993 - juni 1994 dus twee activiteiten die in aanmerking kwamen voor een afzonderlijke evaluatie, te weten de voorlichtingsavonden en de tweede dag van de cursus omgaan met agressie³, die in deze periode werd gehouden.

De evaluatie van de voorlichtingsavonden is niet volgens de geplande afspraken verlopen.

- slechts een minderheid van de deelnemers (21 %) vulde de schriftelijke enquête op het einde van de eerste voorlichtingsavond in;
- de tweede voorlichtingsavond kon niet geëvalueerd worden omdat de onderzoekers hiervan niet tijdig op de hoogte waren.

De beperkte evaluatiegegevens die beschikbaar kwamen over deze activiteit zijn daarom alleen als aanvulling op de beschrijving van het verloop van de voorlichtingsavonden gepresenteerd in paragraaf 2.3.

De evaluatie van de cursusdag 'Omgaan met agressie' is heel goed verlopen. De beschrijving van het verloop van deze cursusdag en de evaluatie van de dag worden in hoofdstuk 3 gepresenteerd. In dit hoofdstuk wordt tevens de barometerstand draagvlak Sociale Veiligheid gepresenteerd (paragraaf 3.5).

2.2 Splitsing functie groepschefs

Tijdens de eerste dag van de cursus Cultuur en Gedragsverandering voor groepschefs in februari 1993 bleek 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);

3 De eerste dag van de cursus is in het najaar van 1993 gegeven; de derde dag is gepland in het najaar van 1995.

- autodienst (exploitatie-ondersteuning);
- bijbehorende administratieve afwerking van bovenstaande taken.

De belasting van de groepschefs was door de combinatie van bovengeschetste taken dusdanig groot, dat optimale uitvoering niet altijd mogelijk was. Hierdoor kon bijvoorbeeld de controle van plaatsbewijzen niet zo vaak plaatsvinden als wellicht wenselijk zou zijn. Naar aanleiding van de discussie die vervolgens gevoerd is, is besloten tot een opsplitsing van deze taken. Hiermee wordt een verbetering van de personeelsbegeleiding beoogd. De functie-opsplitsing moet leiden tot professionalisering van het middenkader door een gerichtere bundeling van taken en daarmee ook tot een efficiëntere werkwijze.

De functie-opsplitsing houdt in dat met ingang van begin januari 1994 vijf groepschefs zich zijn gaan bezighouden met de Centrale Verkeersleiding (CVL), en vier met personeelsbegeleiding en exploitatie. Eén groepschef is per 1 april gepensioneerd; deze functie wordt niet opgevuld. De keuze voor nieuwe taken is in overleg met de groepschefs gemaakt. Dit besluit is in overleg met de groepschefs genomen. Deze moesten vervolgens kiezen welke functie zij in de nieuwe situatie zouden krijgen.

De splitsing heeft voor de chauffeurs een aantal consequenties. Ten aanzien van de personeelsbegeleiding zijn de chauffeurs herverdeeld over de vier nieuwe groepschefs die zich met personele zorg bezig houden. In plaats van de oorspronkelijke 10 groepen zijn er nu vier grotere groepen. De nieuwe groepschefs zijn de eerste helft van 1994 in hoofdzaak bezig geweest met personele zorg. Dit betrof met name het opbouwen van een personeelsdossier. Begonnen is met het houden van functioneringsgesprekken en zogenaamde nazorggesprekken, om kennis te maken met het personeel. De consequentie hiervan was dat de groepschefs minder tijd beschikbaar hadden om met chauffeurs mee te rijden en personele zorg tijdens de diensten te bieden. De verwachting is dat dit op korte termijn weer kan worden hervat.

Deze veranderingen in de werkzaamheden van de groepschefs gingen noodgedwongen ten koste van de exploitatie van de buitendienst en ondersteuning. Praktisch betekent dit voor de chauffeurs dat er tijdens de dagdiensten buiten de spitsen nagenoeg geen ondersteuning is bij noodgevallen en dat er geen controles plaatsvinden. Op het moment van de tussenevaluatie betekende dit echter wel een verslechtering van de sociale veiligheid van de chauffeurs.

2.3 Invoering Centrale Verkeersleiding (CVL)

De nieuwe CVL heeft de dagelijkse sturing van het rijdend personeel (en materieel) tot taak. Dit houdt in het inzetten van personeel en materieel, de coördinatie van het veiligheidsbeleid en het onderhouden van mobilofooncontact met de chauffeurs. Bij problemen tijdens de diensten (ongevallen, incidenten en dergelijke) is de CVL verantwoordelijk voor de organisatie van de eerste opvang. Afhankelijk van de situatie kan dit inhouden dat een groepschef of CBA (controle/veiligheidsbeambte) uitgestuurd wordt of dat assistentie van bijvoorbeeld politie of brandweer wordt ingeroepen.

De invoering van de Centrale Verkeers Leiding is gepaard gegaan met veranderingen in de behuizing. Een ruimte die door de chauffeurs als informele ontspanningsruimte werd gebruikt, is ten behoeve van de CVL afgesloten. Hierover was geen overleg met chauffeurs geweest, zodat zij zonder voorafgaande kennisgeving geconfronteerd werden met een gesloten deur. De definitieve

behuizing van de CVL in het centrum van Dordrecht zou in mei 1994 in gebruik genomen worden. Dan zou ook voor de chauffeurs een grotere ruistrimte beschikbaar komen. De oplevering van de nieuwe behuizing is echter vertraagd; volgens de nieuwe planning kunnen de ruimtes half augustus in gebruik genomen worden. De chauffeursruimte komt in juli beschikbaar. Tot die tijd is de invoering van de CVL ten koste gegaan van de ruimte die beschikbaar is voor de chauffeurs.

2.4 Voorlichtingsavonden

In het kader van het Project Sociale Veiligheid zijn in februari en mei 1994 voorlichtingsavonden voor het gehele personeel gehouden. Beide keren is de voorlichting op twee verschillende avonden gegeven. Hierdoor konden alle personeelsleden een van beide avonden bijwonen. In totaal zijn dus 4 bijeenkomsten gehouden, waarbij er steeds twee identiek waren wat betreft de inhoud. Het bijwonen van de voorlichtingsavonden wordt beschouwd als werktijd en dus gecompenseerd.

De eerste voorlichtingsavond stond in het teken van de beantwoording van vragen en opmerkingen die door het rijdend personeel geformuleerd waren naar aanleiding van de eerste cursusdag 'Omgaan met agressie'. Tijdens deze eerste cursusdag formuleerde het rijdend personeel een 'top 10' van vragen en wensen, waarop het management concrete antwoorden zou geven. Doel hiervan was de communicatie tussen bedrijfsleiding en personeel te verbeteren, en hierdoor de voorwaarden te scheppen voor de uitvoering van een sociaal veiligheidsbeleid. Ook werd informatie gegeven over de tweede cursusdag. Tijdens de voorlichtingsavonden is gesproken door de projectcoördinator, de heer E. Broersma, en de heer Van der Beek, hoofd Stadsvervoer.

De avonden werden in totaal bezocht door 120 personen, rijdend personeel, groepschefs, centrale verkeersleiding en CBA's. Dit is 66 % van de totale doelgroep (het voltallige personeel, bestaande uit 183 personen).

Na afloop van de eerste twee voorlichtingsavonden is een evaluatieformulier uitgereikt. De vragen hadden zowel betrekking op de beoordeling van de voorlichtingsavond als op het draagvlak voor sociale veiligheid als zodanig. De respons op deze schriftelijke enquête was zeer laag, 21 % van de deelnemers (25 personen) vulde het formulier in. Deze respons is te laag om een echte evaluatie van de voorlichtingsavond op te baseren. De hieronder weergegeven evaluatie geeft dan ook slechts een indicatie.

De avond wordt door de meesten als nuttig beoordeeld. De redenen om de voorlichtingsavond te bezoeken zijn nieuwsgierigheid en het belang dat deelnemers hechten aan sociale veiligheid. 15 respondenten (60 %) geven als effect van de voorlichtingsavond aan dat zij sociale veiligheid belangrijker zijn gaan vinden. De overige 40 % geeft aan dat de voorlichtingsavond wat dat betreft geen effect heeft gehad. De voorlichtingsavond als geheel krijgt een voldoende. Van de respondenten geven de meesten een 6 of hoger. Over het sociale veiligheidsbeleid van Stadsvervoer Dordrecht is het oordeel redelijk positief, 17 respondenten (68 %) geven een 7⁴.

4 Vanwege de beperkte respons kan geen vergelijking gemaakt worden met het oordeel over het sociale veiligheidsbeleid dat in oktober 1993 werd opgegeven in 'de draagvlakmeting'.

Bij de tweede voorlichtingsavond in mei 1994 heeft geen evaluatie plaatsgevonden, omdat de onderzoekers niet tijdig op de hoogte waren gebracht van deze voorlichtingsavond. Doel van deze voorlichtingsavond was het geven van informatie over de CVL en het veiligheidsbeleid als geheel. Tijdens deze avond is echter naar aanleiding van vragen en opmerkingen vanuit het personeel met name gesproken over het veiligheidsbeleid en de inspraakmogelijkheden voor personeel bij Stadsvervoer Dordrecht. De opkomst was lager dan bij de eerdere voorlichtingsavonden, ongeveer 75 personeelsleden (dat is 41 % van het voltallige personeel).

2.5 Overige voorlichtingsactiviteiten

Begin 1994 is de medezeggenschapscommissie bij Stadsvervoer Dordrecht opgestapt vanwege interne onenigheid. Vervolgens is een geheel nieuwe medezeggenschapscommissie opgericht, waarvan de leden geen ervaring hadden met inspraakprocedures en informatievoorziening. Dit betekent voor het personeel dat er minder mogelijkheden gekomen zijn voor informatie-uitwisseling en inspraak met betrekking tot de gang van zaken bij Stadsvervoer Dordrecht. Dit heeft ook consequenties voor het Project Sociale Veiligheid.

Aangezien het gebrek aan goede inspraakmogelijkheden ook de goede voortgang van het Project Sociale Veiligheid belemmerde, is de opdracht van de werkgroep Sociale Veiligheid gewijzigd. De werkgroep, bestaande uit chauffeurs, CBA's en groepschefs, heeft zich in eerste instantie vooral bezig gehouden met de invoering van de CBA's. Door de drukte die de functiesplitsing bij de groepschefs met zich meebracht werden de bijeenkomsten van deze werkgroep steeds uitgesteld. Vervolgens is door de projectcoördinator voorgesteld dat de werkgroep als klankbord gaat functioneren voor het personeel. De nieuwe opzet houdt in dat de werkgroep zorg gaat dragen voor een informatiekrant, die ongeveer 5 keer per jaar zal uitkomen. Doel hiervan is dat de informatie over het Project Sociale Veiligheid meer aansluit bij het informele circuit binnen Stadsvervoer Dordrecht. Een medewerker van de dienst Voorlichting van de gemeente zal de werkgroep hierbij begeleiden. De eindredactie is in handen van de projectcoördinator, die alleen de verantwoordelijkheid voor de betrouwbaarheid van de informatie draagt. De eerste krant komt eind juni 1994 uit.

Verder wordt het personeel uitgenodigd om ideeën en reacties te geven door middel van een ideeënbus. De werkgroep zal deze ideeën en reacties vervolgens uitwerken en waar nodig doorspelen naar de projectcoördinator of het management.

De begeleidingscommissie van het Project Sociale Veiligheid⁵ is in mei opgeheven. In plaats daarvan wordt nu deelgenomen aan de begeleidingscommissie Sociale Veiligheid van de gemeente Dordrecht. Deze gemeentelijke begeleidingscommissie bestaat uit vertegenwoordigers van gemeente en ondersteunende diensten waaronder brandweer, politie en Stadsvervoer Dordrecht. Oogmerk van deze gemeentelijke werkgroep is de opzet van een samenhangend veiligheidsbeleid binnen de gemeente Dordrecht.

⁵ Bestaande uit twee bestuurders, twee leidinggevend, het Hoofd Vervoer, de coördinator Veiligheid, en vertegenwoordigers van de gemeente Dordrecht en het Sapon.

2.6 Verbreding project naar OVBOV⁶

Om het (ontwikkelen van) veiligheidsbeleid in 1995 na afloop van het project voort te kunnen zetten is de coördinator van het Project Sociale Veiligheid ook betrokken bij de ontwikkeling van een sociaal veiligheidsbeleid in Utrecht, Maastricht, Nijmegen en Groningen. Samen met Dordrecht vormen deze vijf steden de OVBOV steden.

In het kader van deze samenwerking wordt gewerkt aan het realiseren van uniforme instructies en opleidingen voor rijdend personeel, een uniform beleid en een zo efficiënt mogelijke samenwerking, ook op financieel gebied.

Hiertoe is een aantal deelprojecten voorgesteld. Aangezien deze projecten nog in de ontwerpfase zijn, wordt er in deze tussenevaluatie niet verder op ingegaan.

2.7 Activiteiten gepland in de tweede helft van 1994

In de maanden mei tot en met september wordt een aantal projecten gestart om de dusver gesignaleerde problemen op te vangen. Eind mei is de onder paragraaf 2.2 al genoemde extra CBA van West-Nederland ingeschakeld voor de ondersteuning tussen de spitsen in.

In september wordt door middel van gesprekken de medezeggenschapscommissie betrokken bij het Project Sociale Veiligheid. Doel hiervan is de medezeggenschapscommissie op de hoogte te brengen van het Project Sociale Veiligheid en de inspraakmogelijkheden van chauffeurs te vergroten. Half augustus, als de CVL verhuist naar het centrum van Dordrecht, worden tien 'uitrijchauffeurs' ingesteld. Deze uitrijchauffeurs gaan in nauw (mobilofoon-)contact met de CVL toezicht houden op de uitgifte van bussen tijdens de uitrijspitsen. Door de verhuizing naar het centrum van Dordrecht dreigt de CVL het overzicht kwijt te raken over het materieel. De inzet van de uitrijchauffeurs moet dit voorkomen. Ook wordt hiermee de CVL ontlast, doordat men niet meer persoonlijk het toezicht hoeft te houden op de uitgifte van materieel.

2.8 Samenvatting

De afgelopen periode heeft in het teken gestaan van reorganisaties van het middenkader bij Stadsvervoer Dordrecht. Hieronder valt met name de opsplitsing van de functie groepschef in personeelstaken en -ondersteuning enerzijds, en Centrale Verkeersleiding anderzijds. Deze reorganisaties moeten de voorwaarden scheppen voor een effectief sociaal veiligheidsbeleid.

Om financiële en organisatorische redenen worden de organisatieveranderingen in het kader van het Project Sociale Veiligheid in fasen ingevoerd. Dit heeft in de periode januari tot en met mei geleid tot een afname in de personele zorg en ondersteuning en in minder ru ruimtes voor het rijdend personeel. De sociale veiligheid van het rijdend personeel is hiermee in eerste instantie eerder afgenomen dan toegenomen.

Vanaf juni 1994 worden een aantal maatregelen ingevoerd die het tot dusver ontstane 'gat' in de voorzieningen voor chauffeurs moeten opvullen. Deze maatregelen waren op het moment van de tweede trainingsdag en de evaluatie daarvan echter nog niet ingevoerd.

6 Overige BOV-steden, waarbij BOV staat voor Beleidsorgaan Openbaar Vervoer van gesubsidieerde gemeenten. De OVBOV-steden zijn: Utrecht, Dordrecht, Groningen, Maastricht en Nijmegen.

3 Evaluatie tweede trainingsdag 'Omgaan met agressie'

3.1 Inleiding

De tweede dag van de training 'Omgaan met agressie' is in maart en april 1994 gegeven aan het rijdend personeel bij Stadsvervoer Dordrecht. De training is in opdracht van het Stadsvervoer Dordrecht gegeven door trainingsbureau Moova. In samenwerking met Moova is na afloop van de training door DSP een evaluatie gehouden. Deze evaluatie heeft zowel betrekking op inhoudelijke en kwalitatieve aspecten van de trainingsdag zelf, als op de ervaren sociale (on)veiligheid tijdens het werk en het draagvlak voor sociale veiligheid.

Om de ontwikkelingen van het interne draagvlak in beeld te brengen zijn bij op het evaluatieformulier van de trainingsdag een beperkt aantal vragen herhaald van de algemene draagvlakenquête. Door antwoorden bij de twee metingen te vergelijken, kan beoordeeld worden in hoeverre er inmiddels verschuivingen hebben plaatsgevonden. Op deze wijze is naast de evaluatie van de trainingsdag ook een korte tussenpeiling gehouden van het draagvlak voor sociale veiligheid bij Stadsvervoer Dordrecht.

In deze tussenevaluatie is in overleg met Moova en de projectcoördinator ook de evaluatie van de trainingsdagen door Moova opgenomen (zie bijlage 3).

3.2 Deelname aan en inhoud van de training

De training heeft betrekking op de persoonlijke weerbaarheid van het rijdend (en varend) personeel. Er wordt aandacht besteed aan verschillende vormen van gedrag en de rol die spanning daarin speelt. Door middel van onder andere kennisoverdracht, bespreken van concrete situaties en het naspelen van situaties wordt inzicht gegeven in mogelijkheden om spanning-verhogende mechanismen te doorbreken. Daarbij wordt met name ingegaan op de keuzemogelijkheden die het individu daarin heeft.

Deelname aan de training is verplicht. Tijdens de voorlichtingsavond in februari 1994 is aandacht besteed aan de tweede trainingsdag.

De top 10 van randvoorwaarden die het rijdend personeel tijdens de eerste trainingsdag had opgesteld, is besproken. Het was op dat moment niet mogelijk om op alle geformuleerde wensen en vragen een concreet antwoord te geven. Dit leidde volgens de heer Broersma tot onvrede bij de chauffeurs, onvrede die ook naar voren kwam bij de training (zie ook bijlage 3, evaluatierapport Moova). Tijdens de voorlichtingsavond is verder toegelicht dat de tweede dag van de training geen vervolg was op de eerste dag, die in het kader stond van de bedrijfs-cultuur. Daarbij is een korte uitleg gegeven van de inhoud en doelstelling van de cursusdag. In de uitnodigingsbrief aan de chauffeurs door Moova is een beschrijving gegeven van wat er van de cursus verwacht kon worden.

Aan de training is deelgenomen door 133 chauffeurs en medewerkers van de veerdiensten bij het Stadsvervoer Dordrecht. De training is in 17 groepen gegeven, waarbij de groepsgrootte varieerde van 5 tot 11 deelnemers, met een gemiddelde

van 8 per keer. Deze groepen zijn ingedeeld aan de hand van de dienstroosters. Voorafgaand aan de training is een dag gehouden met een pilot-groep, waarin naast chauffeurs ook vertegenwoordigers van andere functies aanwezig waren. De pilot-groep heeft de voorbeelden voor het oefenen met praktijksituaties aangegeven, die tijdens de volgende trainingsdagen gebruikt zijn. De pilotgroep is niet betrokken in deze evaluatie.

Na afloop van elke trainingsdag is de deelnemers gevraagd een evaluatieformulier in te vullen⁷, wat door vrijwel alle deelnemers is gedaan.

3.3 Evaluatie verloop training

De vragen over de trainingsdag zijn gesteld in de vorm van uitspraken waarbij de deelnemers op een schaal van 1 tot 9 konden aangeven in hoeverre zij het met die uitspraak eens zijn. Hierbij wordt een 1 gegeven wanneer men het helemaal oneens is met de uitspraak, en een 9 wanneer men het helemaal eens is met die uitspraak. Een 5 vormt dus een neutraal antwoord, 1 tot en met 4 een negatief, en 6 tot en met 9 een positieve beoordeling.

Over de kwaliteiten van de trainer is men overwegend positief. Desgevraagd geeft 85% aan dat er voldoende gelegenheid was om 'aan bod te komen'. Driekwart van de deelnemers (75%) gaf aan dat er voldoende gelegenheid was om van elkaars ervaringen te leren en het functioneren van de trainer wordt door tweederde van de deelnemers positief beoordeeld (66% geeft de score 7 of een hoger cijfer).

De training heeft niet zonder meer voldaan aan de verwachtingen van de deelnemers. De helft van de deelnemers (50%) geeft een positief antwoord op de vraag of de training voldeed aan de verwachtingen. Een relatief grote groep (17%) geeft echter aan dat de training in het geheel niet aan de verwachtingen heeft voldaan. Deze groep geeft de scores 1 of 2; in totaal gaat het om 22 personen. Deze negatieve beoordeling is in de meeste groepen gegeven door 1 of 2 deelnemers. Twee groepen vormen een uitzondering, doordat hier meer dan de helft (respectievelijk 60 en 70%) een negatieve beoordeling geeft.

De deelnemers zijn gematigd tevreden over de mate waarop de trainingsdag aansloot bij de praktijk. Hierbij is door 31% een negatieve beoordeling gegeven, terwijl minder dan de helft van de deelnemers (41%) een positief oordeel geeft.

Over de zin van het oefenen met praktijksituaties is één op de vijf deelnemers uitgesproken negatief, 22% geeft een 1 of 2. Dit zijn in totaal 29 deelnemers. Bijna de helft van de deelnemers is hierover echter wél positief (46%). Vergelijkbare antwoorden zijn gegeven op de vraag of men de inhoud van de training interessant vond.

Desgevraagd geeft bijna tweederde van de deelnemers (62%) aan op bevredigende wijze deel te hebben genomen aan de trainingsdag. Ook bij de totale beoordeling van de trainingsdag overheerst een positief oordeel. Meer dan de helft van de deelnemers (60%) beoordeelt de trainingsdag positief, terwijl 21% een negatief oordeel geeft.

⁷ Dit evaluatieformulier is opgesteld in samenwerking tussen MOOVA en Van Dijk, Van Soomeren en Partners.

3.4 Beoordeling effecten training

Het effect dat de deelnemers verwachten op sociale veiligheidsaspecten van het werk is weergegeven in tabel 1.

Tabel 1: Beoordeling van invloed op sociale veiligheid, in procenten (n=126)

	Hele- maal mee eens	Mee eens	Beetje mee eens/ mee on- eens	Mee oneens	Hele- maal mee oneens	Totaal
	%	%	%	%	%	%
Deze dag geeft inzicht in de invloed van spanning en stress op het eigen functioneren	13	40	26	9	12	100
De dag geeft inzicht in de invloed die de chauffeur zelf kan hebben op het verloop van conflictgevoelige situaties	15	38	24	14	9	100
Het volgen van deze cursus bevordert de sociale veiligheid van chauffeurs	6	34	40	11	10	100
Het volgen van deze cursus bevordert de sociale veiligheid van passagiers	4	27	38	19	12	100

Iets meer dan de helft van de deelnemers (53%) vindt dat de training het inzicht in de invloed van spanning en stress op het eigen functioneren heeft vergroot. Ongeveer eenzelfde percentage vindt dat men meer zicht heeft gekregen op de mogelijkheden om conflictgevoelige situaties **zelf** te beïnvloeden.

Er wordt van de cursus meer effect verwacht voor de chauffeurs dan voor passagiers; 40% van deelnemers verwacht dat de sociale veiligheid van de chauffeurs door de cursus zal toenemen, terwijl 31 % vindt dat de cursus bijdraagt aan de bevordering van de sociale veiligheid van de passagier.

Ruim de helft van de deelnemers (58%) zegt desgevraagd sociale veiligheid belangrijker te zijn gaan vinden door de cursus. De overige deelnemers kijken nauwelijks of in het geheel niet anders aan tegen sociale veiligheid.

3.5 Verschillen tussen groepen

Als men de evaluaties van de groepen onderling vergelijkt, valt op dat er ten aanzien de beoordeling van de trainingsdag en de effecten daarvan duidelijke verschillen optreden.

Wat betreft de training oordelen 3 groepen uitgesproken positief en 2 groepen juist zeer negatief. Deze groepen onderscheiden zich echter niet van elkaar en van de overige groepen wat betreft samenstelling; er zijn geen grote verschillen ten aanzien van leeftijd, sekse of dienstjaren.

De positieve beoordeling heeft betrekking op vrijwel alle aspecten van de training. De deelnemers aan deze 3 groepen geven als beoordeling van de gehele dag dan ook een duidelijk hogere waardering dan de overige groepen.

De negatieve beoordeling lijkt vooral samen te hangen met de praktische toepasbaarheid van hetgeen aan de orde is gekomen tijdens de training. Ten aanzien van de aansluiting bij de praktijk, de zin van het oefenen met praktijksituaties en ook ten aanzien van de mogelijkheid om op bevredigende wijze deel te kunnen nemen aan de training vallen deze twee groepen op. Voor de meeste deelnemers aan deze twee groepen voldeed de training dan ook duidelijk niet aan de verwachtingen, en het oordeel over de training als geheel is negatief: 14 van de 18 deelnemers van deze twee groepen geven een negatief oordeel over de training als geheel.

Daarmee samenhangend is ook de beoordeling van het effect van de training op sociale veiligheidsaspecten negatief. Meer dan driekwart van de deelnemers van deze groepen geeft aan sociale veiligheid niet belangrijker te zijn gaan vinden door de training.

3.6 Ontwikkelingen in het draagvlak voor Sociale Veiligheid

Op het evaluatieformulier is een beperkt aantal vragen herhaald van de algemene draagvlakenquête. Deze vragen hebben betrekking op de persoonlijke houding ten aanzien van sociale veiligheid. De vergelijking tussen de twee metingen is alleen gemaakt voor de chauffeurs en medewerkers veren, aangezien alleen deze twee groepen medewerkers de training hebben gevolgd. Omdat bij beide metingen de vragenlijsten door vrijwel alle chauffeurs en medewerkers veren zijn ingevuld, komen de groepen qua leeftijd, sekse en lengte van het dienstverband goed overeen.

Aan de respondenten is een concrete beschrijving voorgelegd van een situatie waarin een passagier begint te schelden en te dreigen nadat hij betrapt is op zwart rijden. Vervolgens is gevraagd om aan te geven in hoeverre de respondenten het eens zijn met een aantal uitspraken over die situatie (tabel 2).

Tabel 2: Mening over (de invloed van) conflictsituaties met passagiers op het werk, in procenten*

	(Helemaal) mee eens	Beetje mee eens/beetje mee oneens	(Helemaal) mee oneens
Dit soort ervaringen hoort nu eenmaal bij het werk.	68 (68)	21 (17)	11 (15)
Dit soort agressie wordt mede veroorzaakt door het gebrek aan vaardigheden bij het vervoerspersoneel.	15 (19)	30 (26)	55 (55)
Zo'n ervaring overkomt je meestal, je kunt niet veel doen om dat te voorkomen.**	40 (61)	35 (22)	25 (17)
Na deze training weet ik beter hoe ik op zo'n situatie kan reageren***	26	46	29
Als mij zoiets overkomt dan kan ik daar goed over praten met mijn directe chef.**	54 (75)	21 (15)	25 (10)
Door dit soort ervaringen begin ik soms al gespannen aan de dienst met het idee 'wat voor moeilijkheden zullen we vandaag weer krijgen?'	6 (10)	12 (10)	82 (80)

* Tussen haakjes zijn de percentages van oktober 1993 weergegeven.

** Zie ook diagram 1 en 2.

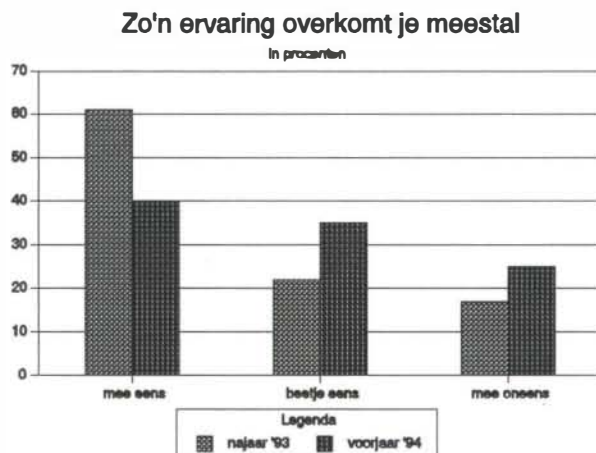
*** Alleen gevraagd bij de tussenpeiling

Tweederde van de respondenten vindt en vond dat agressie-ervaringen nu eenmaal bij het werk horen. Slechts een minderheid van respectievelijk 6 en 10% begint hierdoor echter soms al gespannen aan de dienst.

Opmerkelijk is dat het gebrek aan vaardigheden bij het vervoerspersoneel nog steeds door respectievelijk 15 en 19% mede als oorzaak van incidenten wordt gezien. De training heeft aan dit oordeel dus maar weinig veranderd. Dit sluit aan bij het feit dat slechts een kwart van de deelnemers aangeeft na de training beter op een dergelijke conflictsituatie te kunnen reageren.

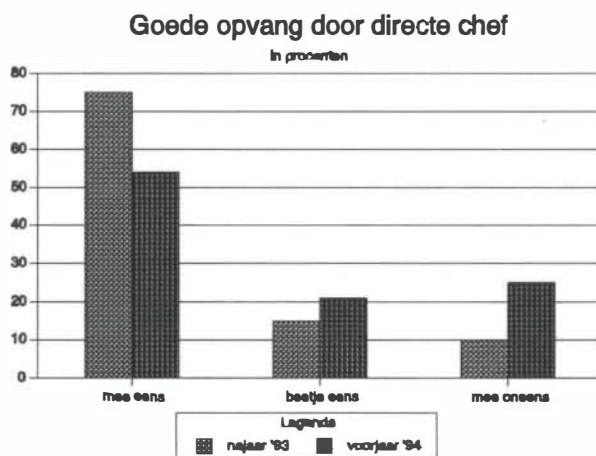
Op basis van tabel 2 zijn twee opmerkelijke verschillen aan te geven tussen de situatie in november 1993 en de situatie in april/mei 1994. In diagram 1 zijn de veranderingen ten aanzien van de invloed van conflictsituaties weergegeven.

Diagram 1 Verschillen tussen draagvlakenquête en tussenevaluatie in invloed van conflictsituaties met passagiers op plezier in het werk



Er is een duidelijk effect van de training te constateren op mogelijkheden die men ziet om **zelf** conflictsituaties te voorkomen. Dit is een gunstige ontwikkeling. Weliswaar vinden nog steeds veel mensen dat agressie nu eenmaal bij het werk hoort, doch het percentage dat vindt dat men weinig of niets kan doen om agressie te voorkomen is gedaald van 61 % (bij de meting in oktober 1993) naar 40%. Dit betekent dat er minder sprake is van een gelaten, passieve houding ten opzichte van agressie. Een minder gunstige ontwikkeling komt tot uiting in het veranderde oordeel over de opvang door de directe chef na een agressie-ervaring (zie diagram 2).

Diagram 2 Verschillen tussen draagvlakenquête en tussenevaluatie in beoordeling van opvang door chef na incidenten

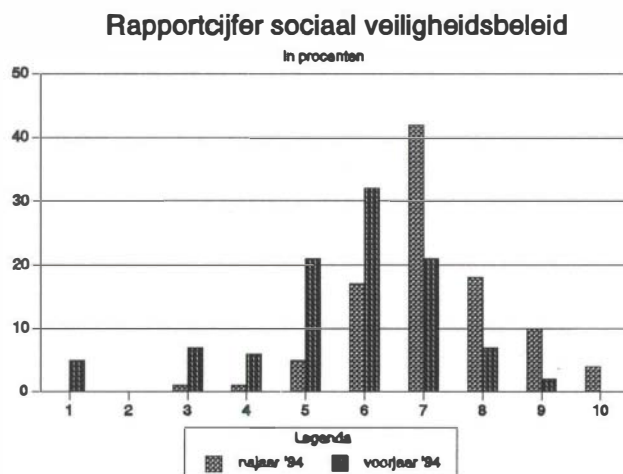


Bij de eerste meting gaf driekwart (75%) van de respondenten aan tevreden te zijn over de opvang door hun chef. Bij de tweede meting is dit nog maar de helft (54%). Het percentage chauffeurs dat aangeeft niet goed te kunnen praten met hun directe chef is sterk gestegen, van 10% naar 25%. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat het takenpakket van de groepschefs is

opgesplitst. Zoals in hoofdstuk 2 is beschreven, heeft dit er in de praktijk toe geleid dat de groepen groter zijn geworden en er minder tijd is voor opvang van het rijdend personeel door de chefs.

Ook het oordeel over het totale sociale veiligheidsbeleid van Stadsvervoer Dordrecht is verslechterd, zoals blijkt uit diagram 3.

Diagram 3: Rapportcijfer sociaal veiligheidbeleid bij draagvlakenquête en tussenmeting



In oktober 1993 gaf slechts een kleine minderheid van 8% een onvoldoende voor het sociale veiligheidsbeleid van Stadsvervoer Dordrecht. In maart/april 1994 is het aantal ontevreden mensen behoorlijk toegenomen. Een derde van de chauffeurs en medewerkers veren (38%) geeft dan een onvoldoende voor het sociale veiligheidsbeleid. Ook het aantal mensen dat bijzonder tevreden is over het sociale veiligheidsbeleid is flink gedaald. In oktober 1993 gaf 33% het rapportcijfer 8 of hoger, in maart/april 1994 is dit percentage gedaald naar 9%. In oktober 1993 gaf men gemiddeld een 7,1 voor het sociale veiligheidsbeleid; in maart/april 1994 ligt dit gemiddelde op 5,6.

Een mogelijke verklaring voor deze ontwikkeling is dat de activiteiten die de afgelopen periode in het kader van het Project Sociale Veiligheid zijn ondernomen voor het rijdend personeel met name negatieve consequenties hebben gehad. Zij hebben minder rustruimtes, de ondersteuning tijdens dagdiensten is afgenomen en de mogelijkheden voor opvang door de directe chef waren beperkt. Ook uit de evaluatie van trainingsbureau Moova (zie bijlage 3) komt naar voren dat er bij het rijdend personeel veel kritiek leeft.

Een andere verklaring is dat het personeel zich door de cursus en door de andere activiteiten in het kader van het Project Sociale Veiligheid meer bewust wordt van de veiligheidsproblematiek. Mogelijk leidt dit tot een kritischer houding ten opzichte van het veiligheidsbeleid van de organisatie.

3.7 Samenvatting

In april en mei 1993 is de tweede dag van de cursus 'Omgaan met agressie' gegeven aan het rijdend personeel bij Stadsvervoer Dordrecht. Aan deze cursusdag is door 133 werknemers, verdeeld over 17 groepen, deelgenomen.

De meeste vragen met betrekking tot de evaluatie van het verloop van de trainingsdag worden door de deelnemers beoordeeld met een 6 (op een schaal van 1 tot 9, waarbij 1 staat voor mee oneens/onvoldoende en 9 voor mee eens/voldoende).

De beoordeling van de kwaliteiten van de trainer is hoger, ongeveer een 7,5. De beoordeling van de trainingsdag als totaal levert gemiddeld het cijfer 6 op.

Drie groepen vallen op door een uitgesproken positieve beoordeling van de trainingsdag, en twee groepen juist door een uitgesproken negatieve beoordeling.

Ongeveer 40 tot 50% van de deelnemers maakt melding van effecten van de training op aspecten van sociale veiligheid. Er is een sterke samenhang tussen het signaleren van effecten van de training en de beoordeling van de training. Bij een negatief oordeel zien we dat men ook weinig effect ziet van de training op de eigen sociale veiligheid en die van de passagiers. Men is in dat geval sociale veiligheid dan ook meestal niet belangrijker gaan vinden. Een positief oordeel over de training hangt samen met een toegenomen belang dat gehecht wordt aan sociale veiligheid. Ook wordt meer melding gemaakt van effecten van de training.

Vergeleken met de draagvlakenquête van oktober 1993 is er een verschuiving zichtbaar ten aanzien van de invloed die de deelnemers denken te hebben op incidenten met agressieve passagiers. Duidelijk meer deelnemers zijn het oneens met de uitspraak dat je er weinig aan kunt doen om incidenten te voorkomen. Dit impliceert dat men een actievere rol ziet voor de chauffeur als het gaat om voorkoming van incidenten.

Vergeleken met de draagvlakenquête is duidelijk sprake van een verslechtering van de beoordeling van de opvang door de directe chef. Ook het oordeel over het veiligheidsbeleid van Stadsvervoer Dordrecht is duidelijk negatiever geworden.

4 Conclusies

Deze tussenevaluatie vormt onderdeel van het evaluatieonderzoek dat wordt uitgevoerd in het kader van het Project Sociale Veiligheid bij Stadsvervoer Dordrecht. Bij de evaluatie ligt de nadruk op de ontwikkelingen in het draagvlak voor sociale veiligheid onder het personeel. Tijdens de 3 jaar dat het project loopt, worden jaarlijks metingen verricht onder het gehele personeel ('de draagvlak-enquête'). Tussen deze metingen in wordt een aantal activiteiten in het kader van het Project Sociale Veiligheid apart geëvalueerd. Het gaat dan met name om activiteiten die expliciet gericht zijn op draagvlakvergroting.

Deze tussenevaluatie bevat een beschrijving van de ontwikkelingen binnen Stadsvervoer Dordrecht ten aanzien van sociale veiligheid in de periode november 1993 tot juni 1994. Ook is de evaluatie van een voorlichtingsavond voor het personeel opgenomen, en de evaluatie van de tweede dag van de cursus 'Omgaan met agressie'. Op het evaluatieformulier werd zowel aandacht besteed aan de evaluatie van de training als zodanig, als aan het draagvlak voor sociale veiligheid in het algemeen. Bij de evaluatie van deze cursusdag is ook het verslag van trainingsbureau Moova gebruikt. Dit verslag is opgenomen in bijlage 3.

In dit hoofdstuk worden de voornaamste conclusies op een rij gezet. In de tekst wordt zoveel mogelijk tussen haakjes verwezen naar de paragrafen in dit rapport waaraan de conclusies ontleend zijn.

4.1 Ontwikkelingen binnen Stadsvervoer Dordrecht (november 1993 - juni 1994)

De afgelopen periode zijn bij Stadsvervoer Dordrecht een aantal reorganisaties ingevoerd die op termijn moeten leiden tot een verbetering in de opvang en begeleiding van personeel in het kader van SV. Deze reorganisaties hebben vooral betrekking gehad op het middenkader.

De ingevoerde veranderingen betreffen met name de opsplitsing van de functie groepschef in personeelstaken en -ondersteuning enerzijds (2.2), en Centrale Verkeersleiding (CVL) anderzijds (2.3). Daarmee samenhangend zijn veranderingen ingevoerd in de behuizing van zowel het middenkader als het rijdend personeel.

Om financiële en organisatorische redenen worden de veranderingen in het kader van het Project Sociale Veiligheid in fasen ingevoerd. Als gevolg hiervan is in de periode januari tot en met mei als het ware een 'gat' gevallen in de opvang van en zorg voor het rijdend personeel. Praktisch gesproken waren de consequenties voor het rijdend personeel een afname in de personele zorg en ondersteuning en minder rustruimtes. De sociale veiligheid van het rijdend personeel nam hiermee in de afgelopen periode eerder af dan toe.

Vanaf juni 1994 wordt een aantal maatregelen ingevoerd die het ontstane 'gat' in de voorzieningen voor chauffeurs moeten opvullen. Deze maatregelen waren op het moment van de trainingsdag en de evaluatie daarvan echter nog niet ingevoerd (2.7).

In combinatie met beperkte inspraakmogelijkheden en soms onvoldoende informatie over achtergrond en consequenties van maatregelen (2.3, 2.5) leidde dit tot een belasting van het draagvlak voor het sociaal veiligheidsbeleid bij het rijdend

personeel.

Dat bovengenoemde maatregelen een belasting voor het draagvlak vormen bleek bij de evaluatie van de tweede trainingsdag. Deze trainingsdag werd in opdracht van Stadsvervoer Dordrecht door het externe trainingsbureau Moova gegeven aan het voltallige rijdend personeel.

4.2 Evaluatie trainingsdag

De tweede dag van de cursus 'Omgaan met agressie' is in april en mei 1993 gegeven aan 133 personeelsleden, verdeeld over 17 groepen, deelgenomen. Bij de evaluatie van de trainingsdag blijken de meningen verdeeld te zijn. De grootste groep deelnemers is redelijk tevreden over de trainingsdag als zodanig en over de trainer. Negatiever wordt geoordeeld over de aansluiting bij de praktijk en de mate waarin de training aan de verwachtingen voldeed (3.3). Als effect van de cursus wordt door de meeste deelnemers een toename van de sociale veiligheid van de chauffeurs genoemd, meer dan voor de passagiers. Ongeveer de helft van de deelnemers geeft verder aan sociale veiligheid belangrijker te zijn gaan vinden, en meer inzicht te hebben gekregen in de invloed van stress in sociale interacties (3.4).

In sommige groepen zijn de meningen zeer uitgesproken. In twee groepen oordelen de meeste deelnemers uitgesproken negatief, in drie andere groepen juist uitgesproken positief (3.5). Deze uitgesproken mening heeft zowel betrekking op de inhoud van de training als op het verwachte effect.

Ten aanzien van het draagvlak voor sociale veiligheid valt een gunstige ontwikkeling te constateren in de mogelijkheden die men ziet om zelf conflict-situaties te voorkomen (3.6). Vergeleken met de draagvlakenquête in het najaar van 1993 is minder sprake van een gelaten, passieve houding ten opzichte van agressie. De opvang door de directe chef na incidenten wordt echter duidelijk negatiever beoordeeld. Ook de beoordeling van het sociale veiligheidsbeleid bij Stadsvervoer Dordrecht als geheel is negatiever (3.6).

Deze beoordeling is begrijpelijk in het licht van de al genoemde consequenties van de ingevoerde reorganisaties. Deze hebben zoals gezegd tot dusver wat het rijdend personeel betreft met name geleid tot een afname van de sociale veiligheid en personele zorg.

Ook uit de evaluatie van het trainingsbureau (bijlage 3) blijkt dat er sprake is van onvrede onder het rijdend personeel. Bij sommige groepen was deze onvrede dusdanig sterk dat de voortgang van de trainingsdag erdoor in gevaar kwam. Een deel van de onvrede wordt gevormd door de naar de mening van het personeel gebrekkige informatie die door de bedrijfsleiding en het middenkader wordt gegeven. Dat betreft dan zowel informatie over actuele ontwikkelingen binnen het bedrijf als de beantwoording van de vragen en wensen die het personeel tijdens de eerste trainingsdag geformuleerd had (de zg. 'top-10')⁸. Ook het eerder door de onderzoekers gesignaleerde 'gat' in de voorzieningen voor het rijdend personeel is voor hen duidelijk een probleem. Dit lijkt opgevat te worden als gebrek aan zorg en belangstelling voor chauffeurs, en hiermee aanleiding te geven tot gevoelens van onvrede en onveiligheid.

⁸ Zie rapport 'Evaluatie Draagvlakverbreding Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht, startmeting', Van Dijk, Van Soomeren en Partners, februari 1994

Hiermee samenhangend lijkt het probleem te spelen dat er onduidelijkheid bestaat over de eisen die aan het rijdend personeel gesteld (kunnen) worden. Veel deelnemers gaven aan niet aan de training deel te nemen vanuit de eigen leerbehoefte, maar omdat deze 'van boven af' was opgelegd. Het is voor het rijdend personeel kennelijk niet geheel duidelijk welke handelingen ten aanzien van (incidenten met) passagiers van hen verwacht worden, en welke niet. Ook deze onduidelijkheid over de functie is een mogelijke bron van onveiligheidsgevoelens.

4.3 Aanbevelingen

Aandachtspunten voor Stadsvervoer Dordrecht zijn de opvang na incidenten door de groepschefs en de invulling van het sociale veiligheidsbeleid van Stadsvervoer Dordrecht in het algemeen. Op deze twee aspecten is een negatieve ontwikkeling waar te nemen. Uit de gesprekken met de projectcoördinator blijkt dat deze problemen signaleerd zijn en dat gewerkt wordt aan oplossingen.

Om het gebrek aan ondersteuning gedurende de dagdiensten enigszins te onder-
vangen is met ingang van eind mei een CBA van West-Nederland ingezet in de regio van Stadsvervoer Dordrecht. Deze CBA is tussen de ochtend- en avondspits van maandag tot en met vrijdag beschikbaar voor assistentie aan chauffeurs. Als een verkeersleider of groepschef beschikbaar is, voert deze samen met de extra CBA van West-Nederland ook controles uit in de bussen. Tijdens de avonddiensten blijven de eigen CBA's van Stadsvervoer Dordrecht zorgen voor ondersteuning en controle.

Verwacht wordt dat binnen enkele maanden de groepschefs de personele zorg tijdens de diensten weer op zullen pakken.

Met de behuizing van de chauffeurs wordt haast gemaakt. De rustruimte voor chauffeurs zal half juli gereed komen.

Om de informatievoorziening te verbeteren wordt in september de medezeggenschapscommissie betrokken bij het Project Sociale Veiligheid. Hiermee moeten ook de inspraakmogelijkheden van het personeel beter worden. In dit kader is ook de werkgroep Project Sociale Veiligheid ingezet om te zorgen voor een betere informatievoorziening door middel van de informatiekraan PSV (Project Sociale Veiligheid).

Verder valt te denken aan het scheppen van duidelijkheid over de taken en verantwoordelijkheden van chauffeurs op het gebied van sociale veiligheid. Hierbij moet wel worden gewaakt voor een top-down benadering, gezien de al bestaande informatie-problemen.

In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat het project sociale veiligheid ook tot gevolg heeft dat het personeel zich kritischer gaat opstellen ten opzichte van het sociale veiligheidsbeleid van de organisatie. Dit vereist dat het management van de organisatie duidelijk zal moeten laten blijken de kritiek serieus te nemen en er, zoveel mogelijk in overleg met het personeel, naar te streven de knelpunten in het sociale veiligheidsbeleid op te lossen.

Bijlage 1
Evaluatieformulier
voorlichtingsavond

Enquêtes Stadsvervoer Dordrecht

Februari 1994

Geachte medewerk(st)er,

Ten eerste alvast hartelijk bedankt voor het invullen van deze vragenlijst. Deze lijst maakt deel uit van de evaluatie van het Project Sociale Veiligheid. De resultaten zullen mede gebruikt worden voor maatregelen die de veiligheid van personeel en passagiers van Stadsvervoer Dordrecht bevorderen.

Voor het invullen van de vragenlijst gelden de volgende aanwijzingen.

- Tenzij anders staat aangegeven omcirkelt u per vraag één antwoord, plaatst u één kruisje of vult u één cijfer in.
- In sommige gevallen wordt u na het beantwoorden van een vraag doorverwezen naar een andere vraag. Dit is door middel van een pijl achter het antwoord aangegeven: → door naar vraag... U hoeft dan de tussenliggende vragen **niet** te beantwoorden.

Als u niet wordt doorverwezen, beantwoord u gewoon de volgende vraag.

- Bij één vraag wordt u gevraagd uw mening op te schrijven; hiervoor is ruimte open gelaten in de vragenlijst. Als u ruimte tekort komt, gaat u dan alstublieft verder op de achterkant van de pagina, en geeft u het nummer van de vraag nog even aan.

Wilt u na het invullen de vragenlijst weer in de envelop doen en deze gesloten inleveren aan het eind van de avond?

Nogmaals hartelijk bedankt voor het invullen, en veel succes!

Myrte van Lonkhuijsen

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 medewerker veren
- 4 CBA
- 5 chef verkeersleiding
- 6 groepschef
- 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 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

Inhoud voorlichtingsavond

5 Wat was voor u reden om naar deze voorlichtingsavond te komen? (u kunt meer dan een antwoord aankruisen)

- 1 omdat ik sociale veiligheid belangrijk vind
- 2 omdat ik nieuwsgierig was
- 3 omdat het moet
- 4 omdat iedereen dat doet
- 5 anders, nl.

6 Vond u deze voorlichtingsavond nuttig?

- 1 zeer nuttig
- 2 nuttig
- 3 een beetje nuttig
- 4 niet nuttig

7 Kunt u hieronder kort beschrijven waarom u de avond wel of niet nuttig vond?

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

8 Bent u door de deelname aan deze voorlichtingsavond sociale veiligheid belangrijker gaan vinden?

- 1 ja, zonder meer
- 2 ja, wel een beetje
- 3 nee, nauwelijks
- 4 nee, helemaal niet

9 Kunt u door middel van een rapportcijfer een oordeel geven over deze voorlichtingsavond?

Rapportcijfer invullen

Draagvlakmeting

10 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

11 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

12 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

- 13 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
- 14 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
- 15 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).

Bijlage 2
Evaluatieformulier
training

- | | | | | |
|---|---|--------------------|---------------------------|------------------|
| 8 | De inhoud van deze trainingsdag sloot voldoende aan op de praktijk. | zeer mee
oneens | 1..2..3..4..5..6..7..8..9 | zeer mee
eens |
| 9 | Ik vond de inhoud van de trainingsdag interessant. | zeer mee
oneens | 1..2..3..4..5..6..7..8..9 | zeer mee
eens |

Kwaliteit van de trainer

- | | | | | |
|----|--|--------------------|---------------------------|------------------|
| 10 | Er was voldoende gelegenheid om van elkaars ervaringen te leren. | zeer mee
oneens | 1..2..3..4..5..6..7..8..9 | zeer mee
eens |
| 11 | Binnen de groep kon iedereen voldoende aan bod komen. | zeer mee
oneens | 1..2..3..4..5..6..7..8..9 | zeer mee
eens |
| 12 | De trainer functioneerde alles bij elkaar goed in haar rol als begeleider. | zeer mee
oneens | 1..2..3..4..5..6..7..8..9 | zeer mee
eens |

Kursusopzet/eigen deelname

- | | | | | |
|----|---|--------------------|---------------------------|------------------|
| 13 | Deze trainingsdag heeft aan mijn verwachting beantwoord. | zeer mee
oneens | 1..2..3..4..5..6..7..8..9 | zeer mee
eens |
| 14 | Ik heb op voor mij bevredigende wijze deel kunnen nemen aan deze dag. | zeer mee
oneens | 1..2..3..4..5..6..7..8..9 | zeer mee
eens |
| 15 | Het oefenen met praktijksituaties vond ik zinvol. | zeer mee
oneens | 1..2..3..4..5..6..7..8..9 | zeer mee
eens |
| 16 | Totaal beoordeling van deze dag: | zeer
slecht | 1..2..3..4..5..6..7..8..9 | zeer
goed |

Sociale veiligheid

- 17 Bent u door de deelname aan deze training sociale veiligheid belangrijker gaan vinden?
- 1 ja, zonder meer
 - 2 ja, wel een beetje
 - 3 nee, nauwelijks
 - 4 nee, helemaal niet

18 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	Hele- maal mee eens	Mee eens	Beetje mee eens/ /beetje mee on- eens	Mee oneens	Hele- maal mee on- eens
1 Het volgen van deze cursus bevordert de sociale veiligheid van chauffeurs					
2 Het volgen van deze cursus bevordert de sociale veiligheid van passagiers					

19 Kunt u aangeven hoeveel collega's zich tijdens hun werk wel eens 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

20 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 betrapt is op zwartrijden. 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 on- eens
1 Dit soort ervaringen hoort nu eenmaal bij het werk.					
2 Dit soort agressie wordt mede veroorzaakt door het gebrek aan vaardigheden bij het vervoerspersoneel.					
3 Zo'n ervaring overkomt je meestal, je kunt niet veel doen om dat te voorkomen.					
4 Als mij zoiets overkomt dan kan ik daar goed over praten met mijn directe chef.					
5 Na deze training weet ik beter hoe ik op zo'n situatie kan reageren.					

	Hele- maal mee eens	Mee eens	Beetje mee eens/ /beetje mee on- eens	Mee oneens	Hele- maal mee on- eens
6 Door dit soort ervaringen begin ik soms al gespannen aan de dienst met het idee 'wat voor moeilijkheden zullen we vandaag weer krijgen?'					

- 21 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).

Bijlage 3
Evaluatieverslag
Trainingsbureau
Moova

OMGAAN MET AGRESSIE

*Training voor chauffeurs en personeel van de veren van
Stadsvervoer Dordrecht in het kader van het PSV project.*

*verslag trainingsdag 2
voorjaar 1994*

TRAINING "OMGAAN MET AGRESSIE" VOOR CHAUFFEURS EN PERSONEEL VAN DE VEREN VAN STADSVVERVOER DORDRECHT.

EVALUATIE TRAININGSDAG 2 VOORJAAR 1994

In de maanden maart tot en met mei werden in totaal 18 trainingsdagen verzorgd voor de chauffeurs en het personeel van de veren van stadsvervoer Dordrecht. Deze dag was de tweede in een serie van drie. Dag 1 vond plaats in het najaar van 1993. Deze was bedoeld om een draagvlak te creëren voor de volgende twee dagen. Beïnvloedbare conflictgevoelige situaties waren het thema van dag 2. Dag 3, oorspronkelijk gepland in het najaar van 1994, maar inmiddels verschoven naar 1995 is bedoeld voor het behandelen van situaties waarin ernstige bedreiging aan de orde is.

De groepsgrootte in dag 2 varieerde van 5 tot 11 deelnemers. In totaal namen 115 chauffeurs en 19 bemanningsleden van de veren deel.

VOORBEREIDING

Om de trainingdag zo naadloos mogelijk te laten aansluiten op de dagelijkse praktijk van de deelnemers werd er een groep samengesteld van chauffeurs en bemanningsleden veren voor het verzamelen van praktijksituaties die als casus zouden kunnen dienen tijdens de training. Deze groep werd samengesteld door het, in willekeurige volgorde, benaderen van mensen die tijdens de eerste trainingdag hadden laten weten bereid te zijn mee te werken aan het verzamelen van praktijksituaties. "Toeval" (wel of niet thuis toen werd opgebeld) en rooster bepaalden verder welke 8 chauffeurs uiteindelijk deel uitmaakten van de groep. Tevens werd rekening gehouden met de wenselijkheid om verschillende leeftijden, mannen als vrouwen en de MC vertegenwoordigd te zien. De 2 deelnemers van de veren werden uitgezocht door de chef exploitatie veren. Op voorstel van de MC-vertegenwoordiger werd de groep verder nog aangevuld met 1 CBA, de chef exploitatie veren en 1 groepschef chauffeurs.

Op de daarvoor geplande dag werden door de groep in samenwerking met de heer Broersma en de trainer 10 praktijksituaties beschreven voor de bus en 3 voor de veren. Als basis dienden de tijdens de eerste trainingdag verzamelde gegevens m.b.t. wat de deelnemers als lastig ervoeren in het contact met klanten.

Aan het eind van de dag werd de groep gevraagd of allen bereid waren ook te functioneren als pilot-groep. Met uitzondering van 1 deelnemer, die op de geplande datum verhinderd was, stemde iedereen toe.

Met de pilot-groep werd het programma gedraaid zoals dat ook met de andere deelnemers zou worden gedaan. Aan hen werd gevraagd kritiek te leveren en te toetsen of het geheel voldoende aansloot op de praktijk. Er waren enkele opmerkingen over de volgorde van de onderdelen. Overigens meende de groep als geheel dat het programma ongewijzigd kon blijven en leerzaam was voor de collega's.

HET PROGRAMMA

Het programma bevatte de volgende onderdelen:

- * De relatie tussen spanning en prestatie. Bronnen van spanning. Het belang van het reduceren van spanning voor de eigen veiligheid.
- * De relatie tussen de keuze van gedrag en beleavingswereld (eigen achtergronden en die van de klant)
- * De mogelijkheid van het bewust kiezen van gedrag vanuit een tevoren gesteld doel. Het doel was in dit geval de eigen veiligheid en die van de klant.
- * Bewust kiezen van gedrag is niet een kwestie van jezelf geweld aandoen, maar en behoort bij het verwerven van gereedschap voor een professionele dienstverlener.
- * Methode voor aanpak van klachten en voor het corrigeren van non-coöperatief gedrag.

HET PROGRAMMA IN DE PRAKTIJK

De theorie in het programma werd gebracht aan de hand van duidelijke en herkenbare voorbeelden uit de eigen werk- of privé-situatie. Deze voorbeelden werden verwerkt in eenvoudige visuele modellen. In gesprekken die er op volgden werd steeds naar deze modellen teruggegrepen evenals bij het bespreken van videofragmenten uit TERRET die voor deze trainingsdag ter beschikking waren.

Het oefenen met praktijksituaties, waarbij men zelf de tot dan toe behandelde theorie kon toepassen en ervaren is veel minder intensief aan de orde geweest dan de bedoeling was. In een aantal groepen is het noodgedwongen volledig achterwege gebleven. Tijdnood of te grote weerstand waren hiervan de oorzaak.

Daar de trainer zelf wilde weten of het programma, dan wel de wijze waarop het gebracht werd, oorzaak waren van weerstanden is op 2 momenten voor eigen rekening onafhankelijke deskundigheid van buiten ingehuurd om het programma mee te maken en deze vraag te toetsen. Dit leverde noch noemenswaardige bijstellingen, noch andere conclusies op dan in dit verslag zijn verwoord. Beide deskundigen waren van mening dat het gezien het ontbreken van de noodzakelijke randvoorwaarden, d.w.z. het nakomen van afspraken zoals gemaakt tijdens de eerste cursusdag in het kader van de top-10, niet mogelijk was om meer van de doelstelling te bereiken.

DE DOELSTELLING

Doel was de deelnemers inzicht te geven in de oorzaak en het effect van de verschillende vormen van gedrag en de bewuste keuze die daarin kan worden gemaakt om een optimaal veilig resultaat te bereiken, zowel voor zichzelf als voor de klant.

WERD DE DOELSTELLING GEHAALD?

Op een enkele uitzondering na hebben alle deelnemers kennis kunnen nemen van de theorie van bovenstaand programma en is er gesproken over agressie, het ontstaan ervan etc. De kennisaspecten zijn ook nog verwoord in het achteraf uitgereikte naslagwerk. Al bij de eerste groepen bleek dat de weerstand bij veel deelnemers groot was en daarmee de motivatie erg laag. Veel weerstand bleek voort te komen uit het toegenomen kritiek op de organisatie. In de eerste groepen is hier nauwelijks op in gegaan, omdat de afspraak was om deze dag niet te besteden aan knelpunten in de organisatie. Wel is hiervan direct na de eerste 2 groepen melding gemaakt aan de organisatie. De spanning die de situatie in de organisatie veroorzaakt bij veel deelnemers, heeft er toe geleid dat toch al in een vroeg stadium is besloten om aan het begin van de dag tijd in te ruimen voor het uiten van opmerkingen en deze te noteren. Hiermee werd beoogd dat de weerstanden enigszins konden worden gekanaliseerd, zodat er zoveel mogelijk openheid kon ontstaan voor het werken aan de doelstellingen van het programma. In een aantal gevallen is dat redelijk tot goed gelukt. Een percentage of aantal is moeilijk aan te geven. Het noteren van de opmerkingen is bedoeld als signaal naar de organisatie zodat zij geïnformeerd wordt over hetgeen er leeft en welke de consequenties daarvan geweest zijn t.a.v. het (niet volledig) behalen van de met deze dag beoogde doelstelling. De gemaakte opmerkingen staan vermeld in een aparte bijlage.

Nog een factor die ten grondslag bleek te liggen aan de weerstand was het ontbreken van leerbereidheid bij veel deelnemers. Men volgt de opleiding niet vanuit een eigen behoefte en voelt geen noodzaak om de eigen werkwijze te veranderen. Argumenten die hiervoor werden aangevoerd zijn:

- * Ieder heeft zo zijn eigen oplossingen al gevonden in de loop van zijn dikwijls jarenlange ervaring en is tevreden met die oplossingen. Zolang deze nog niet tot onveilige situaties hebben geleid handhaaft men deze. Ook het beleid en de richtlijnen van de organisatie geven geen aanleiding om hier verandering in te brengen daar hier geen eenduidigheid in wordt ervaren.
- * Men heeft de ervaring, dat men op de momenten dat het er op aan komt, niet altijd kan vertrouwen op ruggesteun van de organisatie. Dat maakt dat men kiest voor een solistische, soms rigoureuze oplossing als "reiziger er uit zetten" of "reiziger met kracht overbluffen" (fysiek dan wel met woorden).
- * De oorzaak van een eventuele escalatie ligt bij de klant. Deze moet leren zich behoorlijk te gedragen. Het zich inleven in de klant bleek zeer moeilijk voor de deelnemers. Begrip tonen voor de klant wordt dikwijls ervaren als zich verlagen tot een onderdanige houding. Dat ook begrip getoond kan worden vanuit een gelijkwaardige positie en dat dat verwacht mag worden van een professionele dienstverlener werd door de meeste deelnemers niet herkend.
- * Veel reizigers zijn vaste klanten en diegenen die lastig kunnen zijn, zijn bekend. Hiervoor zijn in de loop der tijd, soms goede en creatieve, maar ook niet altijd klantgerichte, oplossingen bedacht.

- * Een klein aantal deelnemers liet weten de gelijkenis met het eerder gevolgde SOVA programma zodanig groot te vinden dat het hen niets nieuws bracht. Anderen ontkenden dit weer.

Concluderend kan worden gezegd dat de weerstanden, het ontbreken van de benodigde leerbereidheid bij een groot aantal en de tijd die ermee gemoeid was om een en ander te kanaliseren er toe hebben geleid dat er minder aandacht is geweest voor praktijksituaties en het oefenen daarmee.

Aan het ontbreken van de benodigde leerbereidheid ligt vermoedelijk ten grondslag dat het waarom van de training niet duidelijk was voor de deelnemers: men heeft geen duidelijk beeld van wat de toezichhoudende taak inhoudt en wat dat betekent in termen van functiaspecten en -eisen. Het enige waarom dat men kent is de eigen ervaring dat het gedrag van het publiek verandert en dat dat iets kan betekenen voor de eigen veiligheid. In vergelijking met de grote steden merkt echter (gelukkig) nog slechts een klein percentage dit werkelijk "aan den lijve".

WAT VONDEN WIJ VAN DE CURSISTEN

Veel deelnemers hadden merkbaar last van de spanning die de situatie in het bedrijf met zich meebrengt. Bij een aantal uit zich dat in emoties als machteloosheid of boosheid, bij anderen in een apathische of overdreven stoere houding. Het aantal deelnemers met een positieve loyale houding t.o.v. de organisatie was aanzienlijk minder dan de eerste dag. Toch mag gezegd worden dat het merendeel, nadat men zich had kunnen uiten over zaken die hen dwars zaten, oprucht heeft geprobeerd, zich open op te stellen voor hetgeen het programma te bieden had. In wezen is de grote meerderheid best bereidwillig mits het juiste klimaat aanwezig is.

Ook willen wij niet onvermeld laten dat er een groep mensen is die het lukt om ondanks alle omstandigheden positief te blijven, verantwoordelijkheid nemen en bereid is om te leren. Het kost hen moeite om overeind te blijven. Een positieve opstelling wordt dikwijls als lastig of niet loyaal beschouwd. De verleiding om zich dan maar terug te trekken en onopvallend aanwezig te zijn of maar "gewoon" het werk te doen is erg groot. Toch slaagt een aantal er in om een positieve houding te laten doorklinken en niet ten onder te laten gaan in een neerwaartse spiraal van negatieve gevoelens jegens de organisatie. Hetgeen overigens niet wil zeggen dat deze groep geen kritiek heeft, maar wel dat de kritiek die er is opbouwend werkt.

Het aantal deelnemers dat grote moeite heeft met allochtonen is reden tot zorg. Hetzelfde geldt voor de moeite met groepen jongeren. Hieraan is nauwelijks tot geen aandacht besteed tijdens deze dag, behalve in algemene zin.

Een klein percentage deelnemers stelde zich zodanig negatief op dat optreden noodzakelijk was om voor de rest van de groep een goed leerklimaat te creëren. Zij werden voor de keus gesteld om weg te gaan of mee te doen. Allen kozen er voor te blijven. Meestal veroorzaakten zij dan verder geen last meer voor de rest van de groep en soms veranderde de negatieve houding zelfs in een positieve.

In een enkel geval heeft de trainer de negatieve invloed van een aantal deelnemers op het verloop van de dag te laat onderkend. Toen deze duidelijk begon te worden was het niet meer mogelijk om nog een gunstig leerklimaat te creëren. De trainingsdag is vroegtijdig beëindigd op initiatief van de trainer.

Veel deelnemers hadden een onjuiste verwachting m.b.t. wat een training kan bieden. Zij verwachtten recepten en pasklare oplossingen. Toen deze niet bleken te komen was dat wederom een reden tot teleurstelling m.b.t. een "niet waargemaakte belofte" door de organisatie.

SAMENVATTING EN CONCLUSIES.

De tevoren gestelde doelen zijn maar ten dele behaald. Voor een groot deel is dit toe te schrijven aan het niet vervullen van de randvoorwaarden. Voor een ander deel aan de spanningen in de organisatie waar veel deelnemers last van bleken te hebben, waardoor men niet met een open leerhouding aan het programma kon deelnemen. In hoeverre het openlijker uiten van kritiek dan voorheen als een vooruitgang moet worden beschouwd kunnen wij niet beoordelen. Feit is wel dat men niet ervaart dat de kritiek serieus wordt genomen. Het effect is dat men nog meer gehoor zoekt bij elkaar en dat de kritiek zodoende een eigen leven gaat leiden. Het wordt een cultuuraspect en blijkbaar is daar de ruimte voor.

Met betrekking tot het programma kan worden gezegd dat er meer diepgang en een betere benadering van de praktijk mogelijk zouden zijn geweest als er professionele acteurs en een tweede trainer zouden hebben meegewerkt.

Voor de derde trainingsdag geldt dan ook het nadrukkelijke advies om daarbij wel acteurs en een tweede trainer te betrekken. Om meer draagvlak te creëren is het overigens noodzakelijk om, alvorens deze dag te starten, nadrukkelijk te werken aan de randvoorwaarden zoals verwoord in de tijdens de eerste dag opgestelde top 10, alsmede de veranderingen m.b.t. de toezichthoudende taak helder te maken en te implementeren.

BIJLAGE

Bij dit verslag is een bijlage gevoegd. In deze bijlage staan, afzonderlijk voor de afdeling busvervoer en voor de afdeling veren, de tijdens de training gemaakte opmerkingen m.b.t. de organisatie.

TOT SLOT

Een aantal punten uit dit verslag kunnen wellicht hard overkomen bij de organisatie. De intentie is echter een bijdrage te leveren aan een gezonde organisatie. De trainer is graag bereid een en ander toe te lichten en mee te werken aan een positief vervolg.

Juli 1994

P.D.M. Moerkens

Bijlage bij evaluatie training "omgaan met agressie" voor chauffeurs en personeel van de veren van stadsvervoer Dordrecht.

OPMERKINGEN VAN DEELNEMERS m.b.t. RESULTATEN DAG 1 (TOP-10)

Hierin is onderscheid gemaakt tussen busvervoer en veren:

Busvervoer:

- * Er komt geen of weinig informatie naar het personeel. M.n. voor wat betreft ontwikkelingen die zich afspelen:

Hoe staat het met de ontwikkelingen rond de verzelfstandiging

Ontwikkelingen rond top-10

City-bus

Banenpoolers

Nieuwe verbinding Zwijndrecht industriegebied-station.

- * Er is weinig tot niets te merken van acties m.b.t. top-10. Denken dat er weinig of niets van terecht komt. We zijn er in geluisd. het heeft alleen een averechts effect:

Indruk dat aantal chefs wraak nemen n.a.v. kritiek in top-10. (In werkoverleg na dag 1: "Zo, dus jullie vinden dat wij niet goed functioneren")

Uit CVL-ruimte gezet. Werd gebracht alsof wij er om gevraagd hadden. Of: MC krijgt de schuld.

Geen fatsoenlijke ruimte meer om met elkaar te praten of te verblijven. Er is niets waar je eens even "thuis" komt.

Ook niets gemerkt van acties m.b.t. zaken die eenvoudig zijn te realiseren.

(genoemd in dit kader: automatenwand, stratenboekje)

Chauffeurshok zou prioriteit moeten hebben. Alles wordt geëxcuseerd met de vertraging van de Spuiboulevard.

Spuiboulevard: wel apart hok voor chef, terwijl daar nog nooit iemand gezien is.

Er komt ook een apart hok voor coördinator PSV, maar die heeft toch al een hok, dat kon wèl apart gebouwd worden en voor chauffeurs kan er niets.

- * We worden nog minder serieus genomen dan vóór dag 1. Conclusie: deze training verbetert dus niets. Het wordt alleen maar erger.

Sfeer is slechter geworden. Sommige chefs nemen wraak.

Er wordt niet toegegeven wat er aan de hand is.

Er worden geen echte antwoorden gegeven. Ook tijdens info-avonden alleen maar vage antwoorden. (We zijn er mee bezig, maar.....en dan volgen er alleen maar smoezen)

* In werkoverleg :

Durven we niets te zeggen uit angst voor represailles
Inbreng wordt niet serieus genomen
Horen nooit iets terug van punten die zijn aangekaart, hoogstens vage antwoorden

* Organisatie functioneert niet als thuisfront:

waar je
even stoom af kunt blazen
wat signaleert als er iets met je aan de hand is
dat je opvangt als er moeilijkheden zijn

* Ruggesteun voor het werk ontbreekt:

Men voelt zich in een eenzame positie omdat:
Regels en richtlijnen niet helder zijn. Het ene moment word je op het matje geroepen omdat je een regel hebt overtreden, terwijl je het volgende moment op het matje geroepen kunt worden omdat je dezelfde regel niet soepel genoeg hanteert.
Klanten die klagen krijgen dikwijls gelijk terwijl er geen duidelijke richtlijn is.
Er in een aantal gevallen niet onmiddellijk iemand is komen opdagen op het moment dat er werd opgeroepen
CVL niet altijd bemand. Men moet soms 5 tot 6 keer oproepen voordat er antwoord komt (en dat terwijl wij de CVL-ruimte uit moesten omwille van de veiligheid)
Na 8 minuten wachten na indrukken alarmknop kwam als enige antwoord het verzoek of chauffeur de alarmknop wilde uitzetten.
Leiding onderkent niet als er iemand spanningsgedrag vertoont.
Soms komt chef die buitendienst heeft niet terwijl het nodig is, omdat hij binnen dingen te doen heeft.
Te gek dat we bij agressie-geval aangifte moeten doen in eigen tijd.
Er wordt veel gecontroleerd in de avonduren bij dikwijls dezelfde reizigers, terwijl er overdag behoefte is.
CBA's worden soms ingezet voor zaken die men niet begrijpt zoals verkeer regelen bij een aanrijding waar geen bus bij betrokken is.
Chefs die worden vertrouwd zien we nooit meer. Die zijn alleen nog bezig met probleemgevallen die bij maatschappelijk werk thuis horen.
Chefs komen nooit belangstellend de lijn op. Gewoon eens informeren hou het met je gaat.
Minder contact met chefs waar men contact mee wil hebben doordat diensten niet meer gelijk lopen.

- * Bedrijf komt zijn verantwoordelijkheid niet na, waarom zouden wij ons dan inspannen.
- * Het is niet meer duidelijk wie wat waarover te zeggen heeft.
- * Personen waar wij met klachten terecht moeten zijn dikwijls oorzaak probleem.
- * Arbeidsvoorwaarden:

Flexibiliteit ontbreekt bij ingaan vakantieperiode: huisje huren vanaf vrijdag, vakantie kan niet vanaf vrijdag. 2 dagen voor niks huisje betalen.
Afspraken worden niet nagekomen bij sollicitatie: in brief niveautest toegezegd, niet gekregen, alleen afwijzingsbrief
Bij vacature tevoren duidelijk wie het wordt.

Tot zover de belangrijkste kritiek van chauffeurs in de richting van de organisatie. In hoeverre de kritiek terecht is, is buiten het waarnemingsveld van de trainer. De opmerkingen zijn zoveel als mogelijk letterlijk weergegeven. Een aantal groepen chauffeurs heeft gevraagd om de organisatie te verzoeken alle opmerkingen door te sturen naar de MC.

Opmerkingen personeel veren:

- * Zoals wel was toegezegd hebben de veren geen terugkoppeling gehad over wat er gebeurd is met hun top-10. De verwachting leefde daarom dat er bij de tweede dag iemand van de organisatie aanwezig zou zijn om deze terugkoppeling te geven.
- * Voor het enige echte en tevens voor sommigen zeer schrijnende probleem is nog steeds geen oplossing. Dit betreft een junk die als zeer bedreigend wordt ervaren. Elke dag dat dit nog duurt kan er één te veel zijn. Voor een aantal kaartverkopers levert dit probleem zeer grote spanningen op.
- * Bij de werkgroep PSV staan de veren wel op de agenda, maar worden niet behandeld.
- * Waar blijven de bevoegdheden die de chef exploitatie veren zou krijgen. We merken er niets van. Of de rasterscan er komt en wanneer is blijkbaar nog steeds afhankelijk van of de chef Technische Dienst tijd en zin heeft om de opdracht te ondertekenen.
- * Er komt nog steeds geen informatie door naar de veren.

- * Afschaffing Vrij Vervoer Rijkswaterstaat etc. is wel gerealiseerd, maar dreigt weer te worden teruggedraaid door protest van belanghebbenden: "Dan staan wij voor aap".
- * Samenspel tussen schipper en kaartverkoper op ponten Papendrecht en Zwijndrecht niet mogelijk omdat schipper vanuit stuurhut geen zicht heeft op dek. Nog niets gehoord over maatregelen, bijvoorbeeld camera zoals genoemd in top-10. Moet toch eenvoudig zijn.

Tot zover de opmerkingen van het personeel van de veren over de organisatie. Evenals bij de opmerkingen van de chauffeurs geldt ook voor de veren dat de trainer niet kan beoordelen in hoeverre de geuite kritiek juist is omdat dat buiten haar waarnemingsveld valt.

Over hun deelname aan deze training merkten de deelnemers op het belang ervan niet te onderkennen. Behalve bovengenoemde junk zeggen zij nauwelijks situaties mee te maken die tot conflicten aanleiding geven. Een aantal gaf wel toe dat zij zich gepasseerd zouden hebben gevoeld als er alleen voor chauffeurs iets zou zijn georganiseerd.