

Evaluatie

Draagvlak
Sociale Veiligheid

Stadsvervoer
Dordrecht

Amsterdam, januari 1996
Van Dijk, Van Soomeren en Partners
Myrte van Lonkhuijsen
Agnes van Burik
Paul Boekhoorn

Evaluatie

Draagvlak
Sociale Veiligheid

Stadsvervoer
Dordrecht

Inhoudsopgave

Deel I: Draagvlak Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht	1
1 Inleiding	2
1.1 Achtergrond van het project	2
1.2 Evaluatie-onderzoek	5
1.3 Voortgangsrapporten	7
2 Project Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht	9
2.1 Inleiding	9
2.2 De deelprojecten van het Project Sociale Veiligheid	9
2.2.1 Het Draagvlakproject	9
2.2.2 Opleiding/training personeel	13
2.2.3 Opsplitsing van de functie 'groepschef	15
2.2.4 Invoering van controle/veiligheidsbeambten (CBA's)	16
2.2.5 Vernieuwing van het mobilifoonsysteem	18
2.3 Overige ontwikkelingen in het kader van het sociale veiligheidsbeleid	18
2.3.1 Samenwerking met ZWN-groep	19
2.3.2 De OV-BOV	19
2.4 Algemene ontwikkelingen binnen Stadsvervoer Dordrecht	19
2.4.1 Privatisering	19
2.4.2 Bezuinigingen	20
2.5 Het veiligheidsbeleid na afloop van het PSV	20
2.6 Conclusies	21
3 Samenvatting en conclusies	22
3.1 Inleiding	22
3.2 Evaluatie van de deelprojecten	22
3.3 Evaluatie van het draagvlak	24
3.4 Aandachtspunten	27

Vervolg Inhoudsopgave

Deel II: De draagvlakenquête	30
4 Inleiding	31
5 Sociale onveiligheid: ernst van het probleem en invloed op het werk	36
5.1 Beoordeelde onveiligheidsgevoelens bij passagiers en personeel	36
5.2 Veranderingen in ervaren (on)veiligheid	39
5.3 Invloed van onveiligheid op werksatisfactie	40
5.4 Opvang na incidenten	42
5.5 Samenvatting en conclusies	44
6 Het draagvlak voor sociale veiligheid	46
6.1 Het belang dat men zelf hecht aan sociale veiligheid	46
6.2 Het belang dat anderen hechten aan sociale onveiligheid	48
6.3 Beoordeling sociaal veiligheidsbeleid	49
6.4 Interne communicatie over sociale veiligheid	51
6.5 Samenvatting en conclusies	53
7 Het project Sociale Veiligheid	56
7.1 Het draagvlak voor het Project Sociale Veiligheid	56
7.2 Leidt het project tot meer interesse in sociale veiligheid?	57
7.3 De deelprojecten	58
7.4 Leiden de deelprojecten tot een toename van de sociale veiligheid?	60
7.5 Samenvatting en conclusies	64
8 Draagvlakverbreding en beroepsuitoefening	66
8.1 Inleiding	66
8.2 Bereidheid om te veranderen	66
8.3 Het oordeel over de eigen vaardigheden	67
8.4 Houding ten opzichte van agressie/incidenten	68
8.5 Houding ten opzichte van sociale veiligheid	69
8.6 De relatie tot passagiers in het algemeen	70
8.7 Samenvatting en conclusies	71
9 Veranderingsbereidheid binnen Stadsvervoer Dordrecht: De DDQ-vragenlijst	73
9.1 Inleiding	73
9.2 Respons	73
9.3 Samenvatting start- en tussenmeting	74
Bijlage 1: Formele kenmerken respondenten bij draagvlakenquête	76

Deel I

Draagvlak
Sociale Veiligheid
Stadsvervoer Dordrecht

1 Inleiding

1.1 Achtergrond van het project

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

Vanuit de doelstelling van het landelijk project Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer heeft Stadsvervoer Dordrecht¹ subsidie gekregen voor het lokale Project Sociale Veiligheid (PSV). Dit project heeft in het algemeen tot doel de sociale veiligheid van het personeel te vergroten.

Het project PSV bij Stadsvervoer Dordrecht omvatte bij de start een viertal hoofdpunten:

- 1 Uitbreiding van het aantal groepschefs (uiteindelijk is hiervan afgezien en is gekozen voor splitsing van de taken van de groepschefs).
- 2 Training van chauffeurs en groepschefs gericht op preventie en hantering van conflicten en verwerking van de emotionele gevolgen van conflicten.
- 3 Het verkrijgen van inzicht in de (on)veiligheidsontwikkeling binnen Stadsvervoer Dordrecht (aan de hand van een veiligheidsmonitor).
- 4 Het vergroten van het interne draagvlak voor het sociale veiligheidsbeleid en voor de interne veranderingen die daaruit volgen.

Het laatstgenoemde project, *de draagvlakverbreding binnen de organisatie van Stadsvervoer Dordrecht*, is door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, in samenwerking met het SEPON², aangewezen als het te evalueren experiment binnen het project Sociale Veiligheid.

Doel van het experiment 'draagvlakverbreding' is het vergroten van het draagvlak bij het rijdend, controlerend en leidinggevend personeel voor een sociaal veiligheidsbeleid en voor de veranderingsprocessen die daaruit voortvloeien.

Onder 'sociaal veiligheidsbeleid' wordt verstaan het geheel van maatregelen dat erop is gericht dat functionarissen (op de verschillende niveau's) bij het uitvoeren van hun werkzaamheden meer rekening gaan houden met sociale veiligheid. Hierbij gaat het om de veiligheid van personeel én van passagiers.

Het experiment draagvlakverbreding neemt binnen het totaal aan projecten een aparte positie in. Draagvlakvergroten activiteiten zouden er toe moeten leiden dat de concrete projecten en de veranderingsprocessen die werden beoogd, door het personeel worden ondersteund. We spreken hier van 'projectgebonden draagvlakverbreding'. De verwachtingen van het experiment zijn echter ruimer gesteld, aangezien volgens de

1 Stadsvervoer Dordrecht vormt een deel van de overkoepelende gemeentelijke organisatie StadsReiniging, Vervoer en Markten (SRVM) in Dordrecht.

2 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.

opzet van het plan bereikt zou moeten worden dat "alle groeperingen van hoog tot laag aan hetzelfde doel werken, dat alle neuzen dezelfde kant uitstaan"³. Dit betekent dat het experiment moet leiden tot c.q. bijdragen aan een vergroting van het draagvlak voor sociale veiligheid in het algemeen binnen Stadsvervoer Dordrecht. In dit kader spreken we van 'algemene draagvlakverbreding'. Dit wilde men bereiken via voorlichtings-activiteiten, thema-avonden, e.d.

Algemene draagvlakverbreding kan als het belangrijkste doel van het experiment worden benoemd. Indien men er in zou slagen het draagvlak voor sociale veiligheid in zijn algemeenheid te vergroten, dan kan dit ook op langere termijn en onafhankelijk van specifieke projecten een positieve invloed hebben op de wijze waarop het sociaal veiligheidsbeleid wordt vormgegeven en uitgevoerd.

Op basis van de eerder genoemde hoofdpunten is een aantal deelprojecten uitgewerkt, waarvoor in het kader van het Landelijke Project Sociale Veiligheid financiële middelen beschikbaar zijn gesteld.

Naast deze deelprojecten was bij de eerste plannen voor het PSV ook sprake van uitbreiding van het aantal groepschefs. Dit plan is echter gewijzigd in opsplitsing van de functie in groepschefs enerzijds en centrale verkeersleiding anderzijds. Aangezien voor deze functiesplitsing geen extra financiële middelen aangevraagd hoefden te worden, is dit onderdeel van het PSV niet in het volgende schema opgenomen. In hoofdstuk 2 wordt wel nader ingegaan op deze functiesplitsing.

3 In onderzoeksbriefing SEPON, juli 1993.

Schema 1.1 Overzicht van deelprojecten bij Stadsvervoer Dordrecht in het kader van het PSV

	Officiële projectomschrijving	Uitwerking in kader PSV
1	Project Draagvlakverbreding	In eerste instantie vorm gegeven d.m.v. een begeleidingscommissie en voorlichtingsavonden voor het personeel; later in het project worden ook andere activiteiten ondernomen.
1a	Evaluatie Draagvlakproject	Uitgevoerd zoals gepland.
2	Project controle/veiligheids-beambten (CBA's)	Aanstelling 7 CBA's.
3	Project Citybus	In uitwerking geen PSV-project ⁴ .
4	Project OVBOV ⁵ -coördinator	Aanstelling van een coördinator per augustus 1993. Deze houdt zich bezig met het PSV binnen Stadsvervoer Dordrecht, het regionale veiligheidsbeleid en de samenwerking tussen de OVBOV-steden
5	Project vernieuwing mobilifoonsysteem	Invoering COMBO-systeem.
6	Project Agressie-trainingen personeel	Deel van de trainingen uitgevoerd zoals gepland; in loop van het project is planning bijgesteld.
7	Veiligheidsmonitor	Uitgevoerd zoals gepland ⁶ ; gedurende looptijd van het PSV ieder jaar een meting onder personeel en passagiers van Stadsvervoer Dordrecht.

Het laatste deelproject, de veiligheidsmonitor, is een apart onderzoek naar de bestaande (on)veiligheid bij passagiers en personeel van het openbaar vervoer. Een goed veiligheidsbeleid dient immers te worden afgestemd op gegevens over objectieve en subjectief ervaren onveiligheid van passagiers en personeel. Door middel van regelmatige rapportages, de zogenaamde veiligheids- of bedrijfsmonitoren, diende een beeld te ontstaan van de (on)veiligheid van het openbaar vervoer in Dordrecht, zodat ook eventuele verschuivingen daarin opgemerkt konden worden.

Voorafgaand aan de bedrijfsmonitoren is in maart 1993 een rapport van een onderzoek onder gebruikers van het Stadsvervoer Dordrecht verschenen⁷.

4 Bij de opzet van het Citybusproject was het de bedoeling expliciet aandacht te besteden aan sociale veiligheid door aan te haken bij het PSV, maar in de praktijk heeft dit niet plaatsgevonden. Het Citybus-project is als zodanig dan ook niet in de evaluatie meegenomen.

5 Overige Beleidsorgaan Openbaar Vervoer-bedrijven in Utrecht, Arnhem, Nijmegen, Maastricht en Groningen.

6 Over dit onderzoek onder personeel en passagiers van Stadsvervoer Dordrecht is apart gerapporteerd:

- Eindrapport Bedrijfsmonitor Veiligheid openbaar vervoer Stadsvervoer Dordrecht, Research voor Beleid, februari 1994;

- Bedrijfsmonitor Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht, Eysink Smeets & Etman, 1995.

7 Veiligheidsmonitor Stadsvervoer Dordrecht 1992; Sociaal Geografisch Bureau van de gemeente Dordrecht maart 1993.

Gedurende de looptijd van het project Sociale Veiligheid is één keer per jaar een vragenlijst naar objectieve onveiligheid en onveiligheidsgevoelens afgenomen bij het personeel van Stadsvervoer Dordrecht. De laatste bedrijfsmonitor is oktober 1995 gelijktijdig met de derde en laatste draagvlakenquête afgenomen⁸.

1.2 Evaluatie-onderzoek

Het evaluatie-onderzoek is uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP). In het onderzoek is nagegaan of expliciete aandacht voor vergroting van het draagvlak voor sociale veiligheid, door middel van zogenaamde draagvlakvergrotende activiteiten, inderdaad heeft geleid tot:

- een groter draagvlak voor sociale veiligheid in het algemeen;
- acceptatie van interne veranderingen, die voortkomen uit het sociaal veiligheidsbeleid.

Hiertoe zijn gedurende de projectperiode verschillende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd:

- jaarlijks zijn metingen gehouden onder het personeel;
- elk kwartaal zijn interviews gehouden met sleutelfiguren binnen de organisatie;
- een aantal draagvlakvergrotende activiteiten, uitgevoerd in het kader van het project Sociale Veiligheid, is apart geëvalueerd (de zogenaamde projectgebonden evaluaties);
- er is een (beperkt) literatuuronderzoek verricht.

Jaarlijkse metingen

In de drie jaar dat het project Sociale Veiligheid heeft gelopen, zijn jaarlijks enquêtes verricht onder het personeel. De eerste meting in 1993 kan worden beschouwd als een start-meting⁹. Aan de hand van de metingen in 1994 en 1995 is in kaart gebracht of inderdaad sprake is geweest van een vergroting van het draagvlak binnen Stadsvervoer Dordrecht.

De schriftelijke vragenlijst die bij deze algemene draagvlakmeting is 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, wordt gehecht 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.

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

8 Ook over de derde bedrijfsmonitor wordt de rapportage verzorgd door onderzoeks- en adviesbureau Eysink Smeets en Etman.

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

waarop het rijdend personeel zijn of haar functie-uitoefening beoordeelt. Het betreft hier de relatie tot passagiers in het algemeen en het omgaan met onveilige situaties in het bijzonder¹⁰.

Naast de draagvlakenquête, die is uitgezet onder het voltallige personeel, is jaarlijks ook een aparte vragenlijst (DDQ¹¹) uitgezet onder het leidinggevend personeel. Deze DDQ beoogt veranderingsbereidheid binnen een organisatie te meten.

Interviews met sleutelfiguren

Om inzicht te krijgen en houden in het verloop en de organisatie van het project zijn regelmatig interviews afgenomen met de projectcoördinator. Bovendien zijn over verschillende projectthema's gesprekken met andere sleutelfiguren gevoerd. Het betreft hier interviews met het Hoofd Vervoer, leden van de medezeggenschapscommissie, leden van de werkgroep PSV en een gemeentelijke voorlichter die bij het samenstellen van de PSV-krant betrokken is geweest.

Projectgebonden evaluaties

Bij de projectgebonden evaluaties gaat het steeds om activiteiten die onderdeel vormden van het Draagvlakproject en dus expliciet gericht waren op het vergroten van het draagvlak onder het personeel (bijvoorbeeld een voorlichtingsavond). Daarnaast zijn ook enkele deelprojecten geëvalueerd waarvan te verwachten was dat de activiteit van invloed zou kunnen zijn op het draagvlak. Dit betrof met name activiteiten in het kader van de training van het personeel.

Een dergelijke evaluatie omvatte veelal een schriftelijke enquête onder degenen die deelnamen aan de activiteit en interviews met degene(n) die de activiteit uitvoerden. In totaal waren 7 projectgebonden evaluaties gepland, maar door het uitstel van de themadag voor de medezeggenschapscommissie najaar 1995 zijn uiteindelijk zes deelprojecten geëvalueerd. Omdat de geplande derde trainingsdag voor het voltallig personeel verviel, is in plaats hiervan het 'Uurtje PSV' tijdens het werkoverleg geëvalueerd. In schema 1.2 is per deelproject aangegeven wanneer deze heeft plaatsgevonden en op welke wijze de evaluatie is uitgevoerd.

10 De onveiligheidsbeleving en het slachtofferschap van het rijdend personeel zijn, zoals gesteld, jaarlijks in kaart gebracht via de bedrijfsmonitor.

11 De 'Decision Determinant Questionair'.

Schema 1.2 Overzicht van geëvalueerde deelprojecten

Project	periode	evaluatie
Twee voorlichtingsavonden over het PSV	februari 1994 mei 1994	- schriftelijke enquête - vragen in draagvlakenquête
Tweede trainingsdag 'Omgaan met agressie'	maart/april 1994	- schriftelijke enquête in samenwerking met trainingsbureau MOOVA - vragen in draagvlakenquête
Themadagen voor medezeggenschapscommissie en werkgroep PSV	september 1994 oktober 1994	- schriftelijke enquête
Voorlichtingsavond over verzelfstandiging van Stadsvervoer Dordrecht	november 1994	- schriftelijke enquête
Uurtje PSV	april/mei 1995	- schriftelijke evaluatie van voorbereidingsdag voor groepschefs - schriftelijke enquête chauffeurs
PSV-krant	oktober 1995	- interview met leden van de werkgroep PSV

Literatuuronderzoek

Binnen het, in omvang beperkte, literatuuronderzoek is gezocht naar een normering voor het begrip 'voldoende draagvlak'. Over dit literatuuronderzoek is gerapporteerd in het derde voortgangsverslag (januari 1995).

1.3 Voortgangsrapporten

Over de voortgang van het project zijn door DSP gedurende het onderzoek verschillende rapporten opgesteld. In schema 1.3 zijn de verschillende rapporten en de daarin opgenomen (project)evaluaties weergegeven.

Schema 1.3 Evaluatierapporten PSV Dordrecht

datum	naam rapportage	beschreven projecten
februari 1994	Evaluatie Draagvlakverbreding Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht; startmeting	- Draagvlakenquête okt.'93 - DDQ okt.'93
juni 1994	Tussenstand Project Draagvlakverbreding Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht	- Korte evaluatie voorlichtings avonden februari en mei 1994. - Tweede trainingsdag 'Omgaan met agressie'
januari 1995	Evaluatie draagvlak voor Sociale Veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht	- Draagvlakenquête okt.'94 - DDQ okt.'94 - Literatuuronderzoek - Themadag Medezeggenschapscommissie en werkgroep PSV - Voorlichtingsavond privatisering
augustus 1995	Tweede tussenstand Project Draagvlakverbreding Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht	- Themamiddag groepschefs - Uurtje PSV
januari 1996	Eindevaluatie	- Draagvlakenquête okt.'95

Het onderhavige rapport is het vijfde en laatste 'overall-rapport' waarin een eind-analyse van het verloop van het project Sociale Veiligheid bij Stadsvervoer Dordrecht over de gehele projectperiode wordt gegeven. Hiertoe zijn de resultaten van de tussentijdse rapporten geanalyseerd en is door aanvullende gegevensverzameling een beeld verkregen van het verloop en resultaten van het project. De aanvullende onderzoeksactiviteiten voor de periode oktober 1994 - oktober 1995 omvatten onder meer gesprekken met de projectcoördinator, met het Hoofd Vervoer, met leden van de werkgroep PSV en van de Medezeggenschapscommissie. Bovendien is in het najaar 1995 afsluitend een derde draagvlakenquête onder het personeel en een DDQ-meting onder de bedrijfsleiding verricht.

Leeswijzer

In deel I van dit eindrapport worden in hoofdstuk 2 met name de verschillende deelprojecten van het PSV beschreven. Daarbij zijn de gegevens uit de verschillende interviews en de draagvlakenquêtes in de beschrijving meegenomen. In hoofdstuk 3 zijn de samenvatting en belangrijkste conclusies over het project sociale veiligheid bij Stadsvervoer Dordrecht verwoord. Tevens is een aantal aandachtspunten geformuleerd die bij het voortzetten, respectievelijk verbeteren van het sociaal veiligheidsbeleid een rol kunnen spelen.

Deel II bevat voor de geïnteresseerde lezer een uitgebreide beschrijving van de resultaten van de drie draagvlakenquêtes die onder het gehele personeel van Stadsvervoer Dordrecht gedurende het project zijn afgenomen. Bovendien wordt in het laatste hoofdstuk een beknopte beschrijving gegeven van de toegepaste DDQ-vragenlijst die een indicatie geeft van de veranderingsbereidheid van de bedrijfsleiding van Stadsvervoer Dordrecht in het kader van het project sociale veiligheid.

2 Project Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht

2.1 Inleiding

Het Project Sociale Veiligheid is binnen Stadsvervoer Dordrecht gedurende de periode voorjaar 1993 - eind 1995 uitgewerkt in aantal activiteiten, respectievelijk 'deelprojecten' die tot doel hadden (het draagvlak voor) de sociale veiligheid te bevorderen. Dit betrof ten eerste het Draagvlakproject, bestaande uit voorlichting aan het personeel over sociale veiligheid en activiteiten in het kader van het PSV. Daarnaast zijn met name in het kader van het deelproject Opleiding c.q. training van het personeel activiteiten uitgevoerd die nauw verband hielden met vergroting van het draagvlak. Deze activiteiten hadden een verdergaande professionalisering van het personeel en het creëren van een zo breed mogelijk draagvlak voor een adequaat veiligheidsbeleid bij het gehele personeel ten doel.

Naast het Draagvlakproject en Opleiding/training van personeel zijn ook activiteiten uitgevoerd die betrekking hebben op het vergroten van de sociale veiligheid als zodanig. Deze activiteiten bestonden uit de invoering van de controle/veiligheidsbeambten (CBA's), de vernieuwing van het mobilifoonsysteem en de opsplitsing van de functie groepschef.

Deze activiteiten zijn mede gericht op het verbeteren van de feitelijke veiligheids-situatie en hebben daarmee mogelijk ook hun weerslag op het draagvlak voor het sociale veiligheidsbeleid onder het personeel.

Om de ontwikkelingen van het draagvlak voor sociale veiligheid te interpreteren is het daarnaast noodzakelijk om ook andere ontwikkelingen binnen het bedrijf in de analyse te betrekken. Het gaat in dit geval om zaken als de doorgevoerde bezuinigingen en mogelijke toekomstige veranderingen in de bedrijfsvoering. Hoewel deze ontwikkelingen op zich los staan van het PSV zijn zij wel als 'omgevingsfactoren' van invloed op het draagvlak, omdat zij de aandacht van zowel personeel als bedrijfsleiding kunnen opeisen.

In 2.2 worden de verschillende deelprojecten van het PSV beschreven. Daarbij is gebruik gemaakt van interviews met verschillende betrokkenen en gegevens uit de draagvlakenquête. In 2.3 wordt ingegaan op de aandacht vanuit Stadsvervoer Dordrecht voor het ontwikkelen van een regionaal veiligheidsbeleid. Paragraaf 2.4 bevat een beschrijving van - voor het draagvlak relevante - algemene ontwikkelingen binnen Stadsvervoer Dordrecht. Paragraaf 2.5 bevat een vooruitblik naar het veiligheidsbeleid na afloop van het PSV. In 2.6 worden de voornaamste conclusies beknopt op een rij gezet.

2.2 De deelprojecten van het Project Sociale Veiligheid

2.2.1 Het Draagvlakproject

Vanuit de doelstelling van het project vormt voorlichting van het personeel over zaken met betrekking tot sociale veiligheid een belangrijk onderdeel van het PSV. Goede informatie bij het personeel is als een voorwaarde beschouwd voor het creëren van een draagvlak voor sociale veiligheid. Bovendien bleek onder andere uit het onderzoek al in het eerste jaar van het PSV dat het personeel van mening was te weinig geïnformeerd te worden over ontwikkelingen binnen het bedrijf. Vandaar dat op

verschillende manieren is getracht de informatievoorziening te verbeteren. Er zijn voorlichtingsavonden gehouden, er is een werkgroep PSV opgericht, deze werkgroep heeft een PSV-krant uitgebracht en er zijn themadagen voor de medezeggenschapscommissie en de CBA's gehouden over (aspecten van) sociale veiligheid. Ook is de frequentie van het werkoverleg verhoogd en is een aanzet gegeven voor structurele aandacht voor sociale veiligheid binnen het werkoverleg.

Werkgroep PSV en PSV-krant

Bij de start van het project in 1993 is een begeleidingscommissie PSV opgericht. Deze begeleidingscommissie had als taak de projectplannen te toetsen en begeleiding geven bij de realisering van deze plannen. Als zodanig heeft men zich vooral beziggehouden met de invoering van de controle/veiligheidsbeambten (CBA's).

In 1994 is deze begeleidingscommissie op initiatief van de projectcoördinator omgezet in de werkgroep PSV. Deze werkgroep heeft specifiek tot doel het personeel te betrekken bij de gang van zaken rond het project. De werkgroep bestaat uit chauffeurs, medewerkers veren, CBA's, groepschefs en (sinds de functiesplitsing) verkeersleiders.

De werkgroep is sinds medio 1994 verantwoordelijk geworden voor het samenstellen en verspreiden van een *informatiekrant* over het Project Sociale Veiligheid. Een voorlichter van de gemeente Dordrecht biedt daarbij ondersteuning. Doel van deze informatiekrant is het verbeteren van de informatie-uitwisseling binnen het bedrijf ten aanzien van het project. Het plan was deze krant vijf keer per jaar te laten verschijnen. De eerste PSV-krant is in juni 1994 uitgekomen. Uiteindelijk bleek dit echter niet haalbaar. Bij het uitbrengen van de krant is soms gewacht op nieuwe ontwikkelingen, zoals nieuws over PSV-projecten of de tussenrapportages van het evaluatieonderzoek. Vanaf juni 1994 zijn vijf edities van de krant verschenen.

Het is voor de leden van de werkgroep zelf niet duidelijk welk effect de PSV-krant bij het personeel heeft gehad. Wel geeft men aan dat er vrijwel geen reacties van collega's zijn gekomen en ook de ingestelde brievenbus (voor kopij of suggesties voor de krant) heeft nauwelijks reacties opgeleverd.

Uit de laatste draagvlakenquête blijkt dat de meeste respondenten de PSV-krant lezen; slechts één op de 10 respondenten geeft aan de krant niet te lezen. Meer dan de helft van de respondenten vindt de krant een nuttig onderdeel van het PSV. Ook geeft meer dan de helft aan dat ze door de krant sociale veiligheid (iets) belangrijker zijn gaan vinden. Een minderheid, vooral chauffeurs, vindt de krant niet nuttig en bij deze groep heeft het lezen ervan dan ook niet geleid tot meer interesse in sociale veiligheid. Groepschefs/CVL en bedrijfsleiding vinden de krant overwegend nuttig, al geven zij aan dat door het lezen ervan hun interesse nauwelijks is toegenomen.

Het mogelijke effect van de krant is waarschijnlijk beperkt gebleven doordat er naast het PSV nog andere ontwikkelingen gaande waren die meer aandacht van het personeel vroegen (zie ook 2.4). Hierdoor was de interesse in sociale veiligheid slechts één van de aandachtspunten binnen het bedrijf. Bovendien heerst de indruk dat binnen het bedrijf een 'leescultuur' ontbreekt waardoor het de vraag is of een krant in dit kader een geschikt instrument is om informatie over te brengen.

Al met al lijkt de PSV-krant een nuttig onderdeel van het PSV, hoewel de krant op zichzelf geen afdoende oplossing is om voor voldoende informatie over sociale veiligheid binnen het bedrijf te zorgen.

Veranderingen in het werkoverleg

Op verzoek van Stadsvervoer Dordrecht is eind 1993 door een studente een onderzoek uitgevoerd naar de informatie-uitwisseling binnen het hele bedrijf¹². In het algemeen bleek onder het personeel behoefte aan meer informatie, met name over de gang van zaken rond de verzelfstandiging van het vervoersbedrijf. De meeste personeelsleden gaven aan informatie over ontwikkelingen binnen het bedrijf bij voorkeur mondeling tijdens het werkoverleg te krijgen. Dit werkoverleg vond echter volgens het personeel te weinig plaats en beoordeelde men als weinig gestructureerd. Ook uit een 'top 100-lijst' van opmerkingen en wensen van het personeel inzake de organisatie bleek dat er behoefte was aan meer werkoverleg. Hierop aansluitend is vanaf zomer 1994 de frequentie van het werkoverleg verhoogd van twee keer per jaar naar ongeveer vijf keer per jaar.

Uit de interviews blijkt dat deze frequentieverhoging gewaardeerd wordt. Kritiek is er wel op de invulling van het werkoverleg, waar te weinig tijd besteed wordt aan concrete informatie over ontwikkelingen binnen het bedrijf en aan het uitwisselen van ervaringen.

Voorlichtingsavonden

In de afgelopen 2,5 jaar zijn in het kader van het Project Sociale Veiligheid drie voorlichtingsronden voor het gehele personeel gehouden:

- in mei/juni 1993: deelname door circa 120 personeelsleden;
- in februari 1994; deelname door circa 120 personeelsleden (66% van de totale doelgroep, bestaande uit 183 personen)¹³;
- in mei 1994: deelname door circa 75 personeelsleden (40%).

Elke voorlichtingsronde bestond uit 2 avonden, zodat het gehele personeel roostertechisch in staat is gesteld om een avond bij te wonen.

Evaluatie van deze voorlichtingsavonden heeft op twee manieren plaatsgevonden. In de eerste twee draagvlakenquête's zijn vragen opgenomen over de voorlichtingsavonden. Daarnaast is de tweede voorlichtingsavond door middel van een aparte schriftelijke enquête geëvalueerd. De derde voorlichtingsronde is niet apart geëvalueerd, omdat de onderzoekers niet tijdig op de hoogte waren gebracht van deze avonden.

De eerste voorlichtingsronde werd door tweederde van de personeelsleden bijgewoond. Het merendeel (65%) van de respondenten bij de startmeting vond de voorlichtingsavond nuttig, 10% vond de avond in het geheel niet nuttig. De overige respondenten (25%) vonden de voorlichtingsavond een beetje nuttig.

De tweede voorlichtingsronde is ook door tweederde van het personeel bezocht. De respons op de aparte schriftelijke enquête was echter zeer laag, waardoor alleen maar kan worden opgemerkt dat de meeste respondenten de avond nuttig vonden en meer dan de helft sociale veiligheid belangrijker zijn gaan vinden.

In de tweede draagvlakenquête (oktober 1994) zijn ook vragen gesteld over de tweede en derde voorlichtingsronde. Van de bezoekers van deze voorlichtingsavonden vond 60% de voorlichting (zeer) nuttig; 13% vond deze niet nuttig. Deze redelijk positieve beoordeling door het merendeel van de bezoekers komt ongeveer overeen met de waardering voor de eerste voorlichtingsavond.

¹² Het onderzoek betrof het gehele bedrijf Stadsvervoer, Stadsreiniging en Markten.

¹³ De evaluatie van deze voorlichtingsavond wordt uitgebreid beschreven in het rapport 'Evaluatie draagvlak voor Sociale Veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht', januari 1995.

Op de vraag of men door de voorlichtingsavonden meer belang is gaan hechten aan sociale veiligheid antwoordde meer dan de helft van de respondenten bevestigend (56%); 33% gaf aan sociale veiligheid nauwelijks belangrijker te zijn gaan vinden en 11% zelfs in het geheel niet.

Over de georganiseerde voorlichtingsavonden kan globaal beschouwd geconcludeerd worden dat circa 60% van de respondenten een positief oordeel heeft gehad over de voorlichting en meer belang is gaan hechten voor het thema sociale veiligheid.

Themadagen voor groepen personeelsleden

Om de inspraakmogelijkheden van het personeel ten aanzien van het project te vergroten zijn in de loop van het PSV verschillende themadagen gehouden voor delen van het personeel. Zo zijn er themadagen gehouden voor de medezeggenschapscommissie (MZC), de werkgroep PSV, de groepscheefs, de CBA's en het personeel van de veerdiensten.

Deze themadagen hadden tot doel de betrokkenheid en bijdrage van de groepen aan het Project Sociale Veiligheid te vergroten. De themadagen voor de MZC hadden daarnaast tot doel de in de eerste periode van het Project Sociale Veiligheid geheel vernieuwde MZC informatie te geven over de gang van zaken rond het project.

De themadagen die in 1994 en 1995 voor de MZC en de werkgroep PSV zijn gehouden, zijn als draagvlakvergrotenende activiteit apart geëvalueerd¹⁴. Uit de (beperkte) gegevens komt naar voren dat leden van de MZC en de meeste leden van de werkgroep PSV vinden dat het tot de taak van de MZC behoort om mee te denken over het sociale veiligheidsbeleid binnen Stadsvervoer Dordrecht.

Ook op de vraag of het tot de taak van de MZC behoort ervoor te zorgen dat het personeel voldoende inspraak krijgt in het Project Sociale Veiligheid, geven de meeste respondenten een bevestigend antwoord.

Het sociale veiligheidsbeleid van Stadsvervoer Dordrecht is in 1994 door beide groepen na het volgen van de themadag iets positiever gewaardeerd. Men hangt dit echter niet op aan de inzet van de bedrijfsleiding. Het oordeel over de mate waarin de bedrijfsleiding zich inzet voor de sociale veiligheid van het personeel en passagiers is namelijk negatiever geworden.

De meeste leden van beide groepen lijken (op basis van de eerste twee draagvlakmetingen) matig tevreden over de communicatie tussen bedrijfsleiding en personeel over zaken met betrekking tot sociale veiligheid. De themadagen lijken hierop niet van invloed te zijn geweest.

Bij de evaluatie van de themadag voor de MZC in 1995 is voor een andere vorm dan schriftelijke vragenlijsten gekozen. Enerzijds om 'enquête-moeheid' te beperken en anderzijds om een uitgebreider beeld te krijgen van de beoordeling van de themadagen dan op grond van een schriftelijke enquête mogelijk zou zijn. Eind oktober 1995 is een gesprek gevoerd met leden van de MZC, allen chauffeurs (de uitgenodigde CBA was helaas verhinderd).

De laatste themadag wordt door de MZC negatief beoordeeld: het grootste deel van de gegeven informatie was reeds bekend, terwijl voor de 'werkelijke discussie-onderdelen' rond de voortzetting van het project na december 1995 te weinig tijd

¹⁴ De evaluatie van deze themadagen is opgenomen in de bijlage van het tweede draagvlakrapport, januari 1995. De evaluatie van de themadagen in 1994 heeft echter maar beperkte zeggingskracht omdat slechts de helft van de 12 medezeggenschapscommissieleden die op de themadag aanwezig waren de enquête invulden. Bovendien is de themadag voor de werkgroep PSV slechts gedeeltelijk geëvalueerd omdat de onderzoekers niet tijdig op de hoogte waren van het feit dat er ook voor hen een themadag zou worden gehouden.

beschikbaar was. De beleidsstukken die op die dag besproken werden waren bovendien te kort tevoren verspreid, zodat veel MZC-leden deze stukken niet hadden gelezen. Al met al heeft de dag volgens de geïnterviewde MZC-leden niet geleid tot meer tevredenheid over de gang van zaken rond het PSV.

Sociale veiligheid geldt voor de MZC als een belangrijk aandachtspunt binnen de organisatie en het toetsen van het beleid rond dit thema beoordeelt de MZC als een taak van de commissie. In de praktijk komt van dit toetsen echter onvoldoende terecht omdat de informatievoorziening nog altijd niet goed loopt, met name niet rond het PSV. De MZC krijgt stukken te laat om een zinnige discussie te voeren of besluiten blijken al genomen te zijn voordat de MZC er over heeft kunnen praten. De MZC voelt zich in dit gehele proces vaak gepasseerd, waardoor er argwaan heerst over de besluitvorming.

2.2.2 Opleiding/training personeel

Training groepschefs

In februari 1993 is gestart met de cursus Cultuur en Gedragsverandering voor groepschefs¹⁵. Deze cursus is georganiseerd door de RET en bestond uit zes dagdelen. 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 vierkante meter'. Deze cursus is gegeven aan de tien groepschefs, in twee groepen van vijf, en is gebaseerd op de Training Effectief Reageren RET (TERRET).

Aansluitend op deze cursus zijn voorjaar 1993 twee themadagen gehouden waarin de werkdruk van de groepschefs en het vinden van mogelijke oplossingen hiervoor aan de orde zijn gekomen.

Training chauffeurs en medewerkers veren

Bij de start van het PSV is een cursus van drie afzonderlijke dagen rond het thema 'Omgaan met agressie' gepland.

De eerste cursusdag voor chauffeurs en de medewerkers van de veerdiensten is najaar 1993 gegeven. De cursus is, met een deelname in groepjes van 10 chauffeurs, door een extern trainingsbureau (Bureau Moova) gegeven.

Tijdens deze eerste cursusdag stonden de ervaringen 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 is aan de cursusdeelnemers gevraagd een 'top 10' van noodzakelijke veranderingen binnen het bedrijf op te stellen. Hierbij is door de projectcoördinator en het hoofd vervoer de toezegging gedaan dat vóór de tweede cursusdag (voorjaar 1994) op alle in de 'top 10' geformuleerde opmerkingen en vragen een concrete reactie van de kant van de bedrijfsleiding zou volgen. Uiteindelijk leverde dit onderdeel dusdanig veel opmerkingen en vragen op dat ook is gesproken van de 'top 100'.

De tweede cursusdag 'Omgaan met agressie' voor chauffeurs en medewerkers veren is voorjaar 1994 gegeven¹⁶.

De tweede trainingsdag was gericht op een bewustwording van de eigen rol en van de

¹⁵ In februari 1993 zijn ook twee groepschefs opgeleid tot opsporingsbeambte Wet Personenvervoer. Deze opleiding vond plaats vóórdat sprake was van de aanstelling van de CBA's.

¹⁶ Een uitgebreid evaluatieverslag van de training is opgenomen in het rapport 'Tussenstand Project Draagvlakverbreiding Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht', Van Dijk, Van Soomeren en Partners, juni 1994.

keuzemogelijkheden in het omgaan met agressie tijdens het werk. De toezegging dat op alle punten uit de 'top 10' een antwoord zou volgen bleek echter niet te worden waargemaakt.

Deze tweede cursusdag is zeer wisselend beoordeeld. In drie van de tien groepen was het oordeel duidelijk positief, twee groepen waren uitgesproken negatief. De grootste groep deelnemers was meteen na afloop van de training redelijk tevreden over zowel de inhoud van de trainingsdag als over de inbreng van de trainer.

Daarnaast gaf ook een groep deelnemers aan duidelijk ontevreden te zijn met zowel de training als de trainer. Grootste punt van kritiek bij hen was het gebrek aan aansluiting bij de praktijk en de inhoudelijke kennis van de trainer.

Toch viel kort na de training een positief effect op de houding ten aanzien van sociale veiligheid te constateren. Vergeleken met de startmeting in oktober 1993 was er minder sprake van een passieve houding ten opzichte van agressie. Ook leken de deelnemers kritischer te staan tegenover het sociale veiligheidsbeleid van het bedrijf, en werd ook kritischer geoordeeld over de opvang door de directe chef na incidenten.

Uit interviews met personeelsleden komt naar voren dat een negatieve beoordeling van de tweede trainingsdag een gevolg was van het ontbreken van een antwoord van de bedrijfsleiding op de top 10(0). Aangezien dit antwoord bij de vorige trainingsdag wel expliciet was toegezegd, zagen veel chauffeurs en medewerkers veren dit als een tekortschieten van de bedrijfsleiding. De motivatie voor de trainingsdag lijkt hieronder duidelijk te hebben geleden. Volgens het Hoofd Stadsvervoer en de projectcoördinator is er wel degelijk antwoord op de top 100 gekomen in de vorm van een informatiemap waarin alle vragen beantwoord zijn. Volgens ten minste een deel van het personeel waren deze antwoorden echter ontoereikend, met name wat betreft de praktische consequenties en de erkenning dat bepaalde problemen reëel zijn.

Opvallend is de sterke negatieve effect van de trainingsdag op de beoordeling van het PSV als zodanig. In de interviews met personeelsleden blijkt nog steeds veel onvrede te leven over de tweede trainingsdag en wordt de dag als voorbeeld aangehaald de negatieve aspecten van het PSV (samen met het Combo-systeem, zie 2.2.5).

Desalniettemin lijkt het oordeel over het nut ervan iets positiever te worden. Hoewel de meeste mensen nog steeds aangeven dat de training geen effect heeft gehad, geven bij de eindmeting iets meer respondenten aan dat ze na de training beter weten hoe op incidenten te reageren.

Gezien de redelijk negatieve ervaringen met de tweede cursusdag is besloten de geplande derde cursusdag te laten vervallen. De financiën die voor deze dag waren gereserveerd is ten dele teruggestort op de rekening van V&W en ten dele gebruikt voor de aanschaf van een interactief cdi-programma 'Omgaan met agressie' en de apparatuur hiervoor. Dit cdi-programma is bestemd voor het gehele personeel en biedt de mogelijkheid individueel of tijdens het werkoverleg aandacht te besteden aan de manier waarop gereageerd kan worden op agressie in de bus.

Het Uurtje PSV

Naast de negatieve evaluatie van de tweede cursusdag werd bij de tussenmeting geconcludeerd dat er op dat moment bij groepschefs, CVL, Staf vervoer en MT nog geen sprake was van een gedeelde verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling en uitvoering van beleid op het gebied van sociale veiligheid.

Op grond van deze twee ontwikkelingen is gekozen voor een andere opzet om sociale veiligheid onder de aandacht te brengen van het rijdend personeel. De groepschefs

kregen een centrale rol hierin. Tijdens het werkoverleg werd in april - juni 1995 tijdens het 'Uurtje PSV' door de groepschefs aandacht besteed aan sociale veiligheid¹⁷. Ter voorbereiding hierop is een themadag gehouden met de groepschefs, waarin onder andere een draaiboek voor het Uurtje PSV is opgesteld.

Uit de evaluatie direct na afloop van het eerste 'Uurtje PSV' bleek dat er een positief effect vanuit ging. Met name de positieve beoordeling van de door de groepschef gegeven informatie leidde tot een toename van vertrouwen in de bedrijfsleiding. Naar aanleiding van de ervaringen van de groepschefs is de ruimte waarin het werkoverleg gehouden wordt veranderd. Op verzoek van de groepschefs is het meubilair aangepast en is gezorgd voor video-afspeelapparatuur. De aanpassingen maken kwalitatief betere informatie-uitwisseling mogelijk, zodat het Uurtje PSV mogelijk op termijn tot meer effect op de houding ten aanzien van sociale veiligheid kan leiden.

Het effect op de sociale veiligheid als zodanig lijkt minder groot te zijn. De meeste respondenten geven aan dat de sociale veiligheid door het 'Uurtje PSV' onveranderd is gebleven. Punt van zorg is dat de groepschefs in de laatste draagvlakenquête aangeven zelf geen effect of zelfs een negatief effect te verwachten op de sociale veiligheid. Alleen de bedrijfsleiding verwacht wel effect van deze nieuwe taak van de groepschefs.

2.2.3 Opsplitsing van de functie 'groepschef'

Tijdens de eerste dag van de cursus Cultuur en Gedragsverandering voor groepschefs (februari 1993) is gebleken dat de werkdruk bij de tien groepschefs door de combinatie van meerdere taken dusdanig hoog was, dat het uitwerken van een professioneel veiligheidsbeleid niet haalbaar was.

Hierop aansluitend is tot een opsplitsing van de taken van de groepschefs besloten. Hiermee werd een verbetering van de personeelsbegeleiding beoogd, een professionalisering van het middenkader door een gerichtere bundeling van taken en daarmee ook het bereiken van een efficiëntere werkwijze.

Vijf groepschefs zijn zich per januari 1994 gaan bezighouden met de Centrale Verkeersleiding (CVL) en vier groepschefs met personeelsbegeleiding en exploitatie¹⁸. Deze nieuwe functieverdeling betekent onder meer dat de personeelsbegeleiding door een kleiner aantal groepschefs wordt verzorgd, terwijl deze geen taken meer op het gebied van verkeersleiding en veiligheidscoördinatie hebben.

De nieuwe CVL heeft de dagelijkse sturing van het rijdend personeel als 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 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 van het rijdend personeel. In eerste instantie ging de invoering van de CVL ten koste van de ruimte die beschikbaar was voor de chauffeurs. Ook duurde het enige tijd voordat de groepschefs en CVL tot een goede werkverdeling kwamen. Deze problemen zijn inmiddels verholpen.

17 Een uitgebreide evaluatie is opgenomen in het rapport 'Tweede tussenstand Project Draagvlakverbreding Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht, augustus 1995.

18 Eén van de verkeersleiders is inmiddels gepensioneerd en zijn functie is niet meer opgevuld.

De splitsing in taken bij de groepschefs heeft voor de chauffeurs een aantal consequenties gehad. In plaats van de oorspronkelijke 10 groepen zijn er nu vier grotere groepen chauffeurs. De nieuwe groepschefs zijn in eerste instantie in hoofdzaak bezig geweest met personele zorg. Dit betrof met name het opbouwen van personeelsdossiers en het houden van functioneringsgesprekken. 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. Praktisch betekende dit voor de chauffeurs dat er tijdens de dagdiensten buiten de spitsen nagenoeg geen ondersteuning door chefs was bij noodgevallen en dat er geen controles konden plaatsvinden.

Het was de opzet dat de groepschefs op termijn ook weer toe zouden komen aan het werken op straat, maar in de praktijk blijkt dit tegen te vallen. Uit de gesprekken met de werkgroep PSV en de MZC blijkt dat de chefs nu nauwelijks meer op straat zijn. Wel is de personele zorg sterk verbeterd; zeker de opvang na calamiteiten is volgens één van de geïnterviewden '1000 % verbeterd'. De groepschefs worden echter wel op straat gemist. Een van de taken van de groepschefs is de kwaliteitscontrole bij de chauffeurs. Dat wil zeggen de controle op het op-tijd-rijden, correct gedrag en dergelijke. Deze controle wordt nu dus weinig uitgevoerd.

Uit de draagvlakenquête blijkt dat het oordeel over de opvang door de directe chef in de loop van het PSV nauwelijks gewijzigd is. Tweederde van de chauffeurs is hierover tevreden.

Over het effect van de functiesplitsing op de sociale veiligheid lopen de meningen wel duidelijk uiteen. Ruim eenderde van de respondenten geeft bij de eindmeting aan dat de sociale veiligheid door de functiesplitsing is afgenomen. Een vrijwel even grote groep vindt echter dat de sociale veiligheid door de splitsing juist is toegenomen.

De groepschefs zelf en de CBA's zijn duidelijk in hun verwachtingen teleurgesteld. Bij de startmeting verwachtten zij dat de sociale veiligheid door de functiesplitsing zou toenemen, maar bij de eindmeting geeft meer dan de helft van hen aan dat de sociale veiligheid juist is afgenomen door de maatregel.

De groepschefs en de nieuwe CVL blijken teleurgesteld te zijn in het sociale veiligheidsbeleid als zodanig. Hun rapportcijfer voor dit beleid daalde van ruim voldoende naar onvoldoende. Dit is zeker een ontwikkeling die zorg behoeft, aangezien juist deze groep de link tussen leiding en rijdend/varend personeel vormt en het veiligheidsbeleid (mede) vorm moet geven.

Uit de eindmeting van het draagvlak blijkt dat volgens het personeel de centrale verkeersleiding minder belang hecht aan de sociale veiligheid van personeel en passagiers dan de overige beroepsgroepen. Dit is des te meer opvallend, omdat de CVL als taak de coördinatie van het veiligheidsbeleid heeft. Ook in dit kader baart het zorg dat het oordeel van CVL en groepschefs zelf over het sociale veiligheidsbeleid zo is verslechterd.

2.2.4 Invoering van controle/veiligheidsbeambten (CBA's)

Naast de functiesplitsing bij de groepschefs is in hetzelfde kader besloten dat zeven controle/veiligheidsbeambten, kortweg CBA's genoemd, dienden te worden aangesteld. Het gaat hier om een gecombineerde functie buschauffeur/controlebeambte. De inzet van deze CBA's zou tot een veiliger gevoel bij personeel en passagiers moeten leiden, daadwerkelijke vergroting van de veiligheid door optreden bij agressie en vandalisme, betere informatieverstrekking aan passagiers en personeel en, zo mogelijk, een verbetering van het betalingsgedrag van passagiers.

Door de inzet van de CBA's zijn de groepscheefs vrijgesteld van controle- en veiligheidstaken en het rijden van autodienst waardoor tijd vrijkomt voor andere taken.

De CBA's zijn geworven onder de chauffeurs van Stadsvervoer Dordrecht en vallen onder de verantwoordelijkheid van de projectcoördinator. Bij afronding van het project is het de opzet dat zij onder de Centrale Verkeersleiding gaan vallen. Ten tijde van de eindmeting waren zeven CBA's en één assistent werkzaam.

In eerste instantie zijn de CBA's zo ingeroosterd dat zij tijdens dagdiensten meedraaiden als chauffeur en tijdens avonddiensten als veiligheids-/controlebeambte. In een later stadium is dankzij de samenwerking met ZWN-groep¹⁹ de inzet van de CBA's uitgebreid naar de dag waardoor tijdens werkdagen een volledige dekking is gegarandeerd. Dit betekent dat er tijdens elke dienst tenminste twee CBA's oproepbaar zijn. In het weekend zijn tijdens de avonddiensten eveneens twee CBA's beschikbaar.

Uit de interviews blijkt dat de functie CBA sterk het 'gezicht' van het PSV bepaalt. De eerste twee jaar van het project is vrijwel uitsluitend in (zeer) positieve zin over deze nieuwe functie gesproken.

Enige kritiek was er wel op de toegepaste selectieprocedure. Ook werd als nadeel van (onder andere) de komst van de CBA's genoemd dat de eensgezindheid binnen het bedrijf aan het verdwijnen was. Er kwamen steeds meer subgroepen binnen het personeel, met soms tegengestelde belangen. Ook werd aangegeven dat de combinatie van functies (CBA tijdens sommige diensten, chauffeurs tijdens andere) zowel voor de CBA's zelf als voor de chauffeurs tot problemen leidde.

Afgezien van deze kritiekpunten werd met name aangegeven dat met de komst van de CBA's de sociale veiligheid was toegenomen. Aangezien bij de start de CBA's alleen 's avonds ingezet werden was er behoefte aan uitbreiding zowel van het aantal CBA's als ook uitbreiding van de diensten. Opvallend is dat de roep om uitbreiding van de inzet van de CBA's in de loop van het PSV nauwelijks afnam, hoewel de inzet inmiddels flink was uitgebreid. Kennelijk voldeden de CBA's aan een diep gevoelde behoefte aan ondersteuning bij de chauffeurs.

Over de belangrijkste taken van de CBA's bestaat tussen chauffeurs en CBA's zelf enig verschil van mening. Voor de chauffeurs is controle van plaatsbewijzen en daarmee het terugdringen van het zwart/grijsrijden erg belangrijk. Zij vinden dit dan ook de belangrijkste taak voor de CBA's. De CBA's zelf geven aan de assistentie als hoofdtak te beschouwen en controle van plaatsbewijzen te zien als reserve-tak op rustige momenten.

Uit de draagvlakenquête blijkt dat bij de chauffeurs met name de overlast door zwart/grijsrijden en overlast door wangedrag van passagiers duidelijk is afgenomen. De inzet van de CBA's lijkt wat dit betreft dus zeker effect te hebben. Ten aanzien van de overlast door agressieve passagiers is geen verandering merkbaar.

Bij de eindmeting wordt tijdens de interviews beduidend meer kritiek geuit op het functioneren van de CBA's. Dit betrof voor een deel het al genoemde functioneren als aparte groep, wat door een deel van het personeel als bedreigend gezien wordt. Grote bezwaren bleken er met name te zijn tegen controles van de chauffeurs door de CBA's, tot dusver officieel een taak van de groepscheefs. Dit leidt bij de chauffeurs tot veel weerstand omdat men controle door een collega (de CVA is tenslotte ook een chauffeur) niet op prijs stelt.

Tenslotte baart de uitbreiding van het werkgebied van de CBA's het personeel zorg. De snelle oproepbaarheid bij incidenten komt er door in gevaar omdat de afstanden te

¹⁹ Zuid West Nederland-groep; streekvervoerbedrijf.

groot zijn (als de auto met CBA's in Papendrecht is kan men niet binnen enkele minuten in Dordrecht assistentie verlenen).

Van de komst van de CBA's werd een verhoging van de sociale veiligheid verwacht en die verwachting is duidelijk uitgekomen. Van alle, in het kader van het PSV, ingevoerde maatregelen is het oordeel van het personeel dat de CBA's het sterkst bijdragen aan een vergroting van de sociale veiligheid. Deze mening geldt voor alle beroepsgroepen. Dit blijkt ook uit het grote aantal suggesties voor verbetering van de sociale veiligheid; er wordt met name gevraagd om uitbreiding van het aantal CBA's en verbetering van de inroostering.

2.2.5 Vernieuwing van het mobilifoonsysteem

Het mobilifoonsysteem van Stadsvervoer Dordrecht bleek in voorgaande jaren niet voldoende toegerust voor een efficiënt veiligheidsbeleid. De communicatie met de verkeersleiding verliep niet altijd optimaal en bovendien maakte de Stadsreiniging gebruik van hetzelfde mobilifoonsysteem, hetgeen regelmatig tot storingen in de communicatie heeft geleid.

Oorspronkelijk was de installatie van een nieuw mobilifoonsysteem najaar 1993 voorzien, maar als gevolg van de begrotingstekorten bij Stadsvervoer Dordrecht bleek dit niet haalbaar. Uiteindelijk is gekozen voor een samenwerking met de ZWN-groep en is overgegaan tot de installatie van het COMBO-systeem. Men heeft mede voor dit systeem gekozen vanwege de standaardisering en (toekomstig) gebruik onder meerdere openbaar vervoerbedrijven.

Het Combo-systeem is in september 1994 geïnstalleerd, maar bleek in de praktijk (nog) niet te voldoen aan de gestelde eisen en vaak minder goed te werken dan het oude mobilifoonsysteem. Chauffeurs konden hierdoor de centrale verkeersleiding niet altijd bereiken, ook niet in noodgevallen. Ruim een jaar na installatie van het Combo-systeem bleek het nog steeds niet goed te werken wat onder chauffeurs tot grote frustraties heeft geleid.

Een deel van die frustratie lijkt voort te komen uit de positieve houding van de bedrijfsleiding ten opzichte van het systeem. De chauffeurs voelen zich hierdoor niet serieus genomen in hun kritiek en hebben het idee dat er te weinig actie wordt ondernomen om de problemen op te lossen. Zeker omdat het systeem ook bij andere openbaar vervoerbedrijven niet goed schijnt te werken, roept de positieve houding van de bedrijfsleiding verbazing en achterdocht op.

Ook uit de draagvlakenquête komt naar voren dat het Combo slecht functioneert. Bij de startmeting was de verwachting nog dat het systeem bij zou dragen aan de sociale veiligheid, maar bij de eindmeting geeft de helft van het personeel aan dat de sociale veiligheid juist is afgenomen door het combo. Wel is het zo dat vlak na de invoering van het nieuwe systeem de waardering nog lager lag. Kennelijk functioneert het systeem ten tijde van de eindmeting al beter dan bij de start.

2.3 Overige ontwikkelingen in het kader van het sociale veiligheidsbeleid

Binnen Stadsvervoer Dordrecht zijn tijdens het Project Sociale Veiligheid naast de deelprojecten nog twee ontwikkelingen in gang gezet die betrekking hebben op uitbreiding van het sociale veiligheidsbeleid. Het gaat hierbij om regionale samenwerking en ontwikkelingen in het kader van de OVBOV.

2.3.1 Samenwerking met ZWN-groep

Tijdens de looptijd van het Project Sociale Veiligheid is ook gewerkt aan een nauwere regionale samenwerking met andere openbaar vervoerbedrijven. Door een samenwerking met de ZWN-groep is bijvoorbeeld de uitbreiding van de CBA's mogelijk geworden; bovendien is het werkgebied van de CBA's niet meer beperkt tot de stad Dordrecht. De CBA's bestrijken nu de drie Drechtsteden (Dordrecht, Zwijndrecht en Papendrecht). Met ingang van 1 januari 1996 kan dankzij de samenwerking met de ZWN de inzet van de CBA's en de CVL worden voortgezet. Ook de centrale verkeersleiding wordt zowel door Stadsvervoer Dordrecht als door de ZWN-groep gefinancierd.

2.3.2 De OV-BOV

In het kader van het Landelijke PSV is de projectcoördinator ook betrokken bij het opzetten van het veiligheidsbeleid bij een aantal andere openbaar vervoerregio's (de OV-BOV).

In dit kader is gewerkt aan het opzetten van een uniform veiligheidsbeleid. Zo is in januari 1995 een handboek Toezichthoudende Taak Buschauffeurs uitgebracht, dat vanaf september 1995 in fasen wordt ingevoerd bij Stadsvervoer Dordrecht. De groepschefs hebben de taak gekregen dit handboek bij het personeel te introduceren.

2.4 Algemene ontwikkelingen binnen Stadsvervoer Dordrecht

Het Project Sociale Veiligheid is niet de enige ontwikkeling binnen Stadsvervoer Dordrecht geweest. Ook de mogelijke privatisering van het bedrijf, bezuinigingen en samenwerking met andere vervoerbedrijven in de regio hebben de aandacht van de bedrijfsleiding en van het personeel gevraagd. Deze ontwikkelingen kunnen invloed hebben op het draagvlak binnen het bedrijf voor het Project Sociale Veiligheid. Om zicht te krijgen op de mogelijke effecten van deze ontwikkelingen zijn interviews gehouden met de projectcoördinator, het hoofd Stadsvervoer en leden van de MZC. Uit interviews in voorgaande fasen van het PSV²⁰ bleek bijvoorbeeld dat het voor het personeel niet altijd duidelijk was dat het PSV apart gefinancierd werd. Hierdoor werd het PSV (en bijvoorbeeld de aanstelling van een projectcoördinator) gezien als een extra belasting voor het bedrijf.

2.4.1 Privatisering

Naar aanleiding van de voorstellen van de commissie Brokx zijn in de afgelopen jaren voorbereidingen getroffen voor de privatisering van openbare stadsvervoerbedrijven in Nederland. Er vanuit gaande dat de Tweede Kamer akkoord zou gaan met de voorstellen tot privatisering, c.q. verzelfstandiging, is ook bij het Stadsvervoer Dordrecht gestreefd naar een verzelfstandiging per 1 januari 1996. Aan de voorbereidingen voor die privatisering is de laatste jaren hard gewerkt. Ook bij de MZC heeft de privatisering de laatste twee jaar hoog op de agenda gestaan. In het kader van de informatieverstrekking aan het personeel is een voorlichtingsronde gehouden over de privatisering. Duidelijk is dat deze sterk in de aandacht staat

²⁰ Zie hiervoor het rapport Evaluatie draagvlak voor Sociale Veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht, januari 1995.

aangezien het om ingrijpende zaken als werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden gaat. Wat betreft sociale veiligheid was met name het behoud of zelfs een uitbreiding van de CBA's punt van aandacht onder het personeel.

In de zomer van 1995 is echter gebleken dat het parlement niet onverdeeld positief tegenover de voorstellen van de commissie Brokx stond. De onduidelijkheid over de toekomst heeft onder meer tot gevolg gehad dat onderhandelingen tussen Stadsvervoer Dordrecht en de vakbonden over CAO-regelingen zijn vertraagd. Uitspraken over de invulling van de privatisering van Stadsvervoer Dordrecht kunnen hiermee op het moment van verschijnen van dit rapport niet of nauwelijks het niveau van 'koffiedik kijken' overstijgen.

2.4.2 Bezuinigingen

Bij Stadsvervoer Dordrecht zijn sinds 1993 bezuinigingen doorgevoerd van in totaal 2,2 miljoen gulden. Dit betekent op een totaal bedrag aan jaarlasten van rond de 17,5 miljoen gulden een inkrimping van 16%.

Concreet zijn deze bezuinigingen uitgevoerd door het opheffen van twee buslijnen (per december 1994) en het inkrimpen van lijnen op zondag en in de late avonduren. Ook zijn intern maatregelen genomen om het technisch onderhoud efficiënter te laten verlopen. De werkdruk van de chauffeurs is door de bezuinigingen hoger geworden; er is met name minder rusttijd tussen de ritten.

Al vanaf ongeveer 1990 geldt een personeelsstop en de afgelopen jaren zijn 25 medewerkers natuurlijk afgevloeid. Het extra personeel dat voor projecten als de city- en servicebussen nodig is wordt op uitzendbasis ingehuurd. Het is wel de opzet dat deze uitzendkrachten in vaste dienst komen als de city- en/of servicebussen een vervolg krijgen.

2.5 Het veiligheidsbeleid na afloop van het PSV

Een van de doelen van het PSV was het opzetten van een structureel veiligheidsbeleid bij Stadsvervoer Dordrecht. In dit kader is toegewerkt naar het invoeren van concrete voorwaarden voor een veiligheidsbeleid. In de praktijk betekent dit dat in samenwerking met ZWN een aparte afdeling 'verkeersleiding en veiligheid' wordt gecreëerd. Deze afdeling wordt gevormd door de CBA's en de centrale verkeersleiding.

De projectcoördinator zal worden aangesteld als Chef Verkeersleiding en Veiligheid Regio Zuid Holland Zuid. Deze functie wordt gefinancierd door het streekvervoer (ZWN), Stadsvervoer Dordrecht en de OV-BOV steden. De verdeling zowel in financiering als in werktijd wordt 40% ZWN-groep, 40% Stadsvervoer Dordrecht en 20% OV-BOV. Samenhangend met deze verdeling zal ook in het takenpakket aandacht aan activiteiten voor deze drie organisaties besteed worden.

De CBA's blijven functioneren in een samenwerking met de ZWN-groep. Hun werkgebied blijft voorlopig binnen de Drechtsteden (Dordrecht, Zwijndrecht en Papendrecht). Een deel van de CBA's is in dienst van de ZWN-groep, een deel in dienst van Stadsvervoer Dordrecht. De regionale samenwerking lijkt hiermee vorm te krijgen.

2.6 Conclusies

In de loop van het Project Sociale Veiligheid bij Stadsvervoer Dordrecht is een aantal deelprojecten uitgevoerd. Deze hebben deels direct betrekking op het vergroten van het draagvlak voor sociale veiligheid binnen het bedrijf, en deels op het vergroten van de sociale veiligheid als zodanig.

Van al deze deelprojecten is het personeel het meest positief over de invoering van de CBA's. Het 'gezicht' van het Project Sociale Veiligheid wordt voor een groot deel bepaald door deze nieuwe functie, die in een duidelijke behoefte bij het personeel voorziet.

De minst geslaagde deelprojecten zijn de tweede dag van de training Omgaan met Agressie en de invoering van het Combo-systeem. Beide deelprojecten blijken een negatief stempel te drukken op de waardering van het hele project.

Knelpunt was en is de informatie-uitwisseling binnen het bedrijf. Van alle inspanningen gedurende het Project Sociale Veiligheid om hierin verbetering te brengen, blijkt dat de voorlichtingsavonden door het personeel het meest gewaardeerd worden. Schriftelijke informatie blijkt bij een groot deel van het personeel onvoldoende over te komen. Het Uurtje PSV is dan ook een veelbelovende aanvulling op de voorlichtingsavonden.

3 Samenvatting en conclusies

3.1 Inleiding

Bij Stadsvervoer Dordrecht is in de periode 1993-1995 gewerkt aan de ontwikkeling van een sociaal veiligheidsbeleid. Daarbij is expliciet gestreefd naar de ontwikkeling van een breed intern **draagvlak** voor sociale veiligheidszaken. Dit impliceert ook dat er extra aandacht diende te worden besteed aan de acceptatie door het personeel van interne organisatieveranderingen die voortkomen uit het nieuw ontwikkelde beleid op het gebied van sociale veiligheid.

Via het evaluatie-onderzoek is nagegaan:

- of het draagvlak voor sociale veiligheid inderdaad is vergroot;
- in hoeverre een aantal draagvlakactiviteiten bijgedragen heeft aan de beoogde draagvlakverbreding.

In dit eindrapport is de ontwikkeling van het draagvlak weergegeven over de gehele projectperiode. Dit heeft onder meer plaatsgevonden door een analyse van de maatregelen die zijn uitgevoerd in het kader van het Project Sociale Veiligheid. Bovendien zijn beknopt de resultaten van de drie draagvlakenquête's onder het personeel beschreven.

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van de resultaten van de verschillende thema's in het project, die zowel in de onderscheiden deelprojecten en de evaluaties daarvan en (voor een deel) in de draagvlakenquête's aan de orde zijn gekomen. In 3.2 wordt ingegaan op de deelprojecten binnen het Project Sociale Veiligheid en 3.3 gaat in op de ontwikkelingen in het draagvlak binnen het bedrijf. In 3.4 zijn tenslotte algemene aandachtspunten geformuleerd voor de voortzetting dan wel verbetering van het sociale veiligheidsbeleid bij Stadsvervoer Dordrecht.

3.2 Evaluatie van de deelprojecten

In het kader van het Project Sociale Veiligheid is een aantal projecten uitgevoerd, waarvan enkele direct betrekking hadden op het vergroten van het draagvlak voor sociale veiligheid, en andere meer gericht waren op het vergroten van de sociale veiligheid als zodanig. De draagvlakvergroten activiteiten omvatten globaal beschouwd voorlichting en training c.q. opleiding van het personeel.

In het kader van het draagvlakproject is gedurende de loop van het project veel aandacht besteed aan **voorlichting van het personeel**. Zo is een PSV-krant uitgebracht, is de frequentie van het werkoverleg opgevoerd, zijn voorlichtingsavonden gehouden en zijn themadagen over sociale veiligheid voor onder andere medezeggenschapscommissie en werkgroep PSV gehouden.

Het meest positief wordt door het personeel geoordeeld over de voorlichtingsavonden. Men waardeert de persoonlijke toelichting op de ontwikkelingen door de bedrijfsleiding.

Ook de PSV-krant wordt als nuttig beoordeeld, maar door het ontbreken van een 'leescultuur' binnen het bedrijf lijkt een krant geen afdoende middel om de informatie-uitwisseling te verzorgen.

Een positieve waardering van de inhoud van het Uurtje PSV leidt tot meer vertrouwen in de bedrijfsleiding. Op termijn kan het Uurtje PSV mogelijk een positieve invloed hebben op de sociale veiligheid en de communicatie binnen Stadsvervoer Dordrecht.

Het effect van de voorlichtingsactiviteiten lijkt echter beperkt. Bij de start van het project was een groot deel van het personeel van mening onvoldoende geïnformeerd te worden. Ondanks de voornoemde projecten is deze mening na drie jaar nauwelijks gewijzigd.

Training en opleiding van het personeel had met name betrekking op training van de groepschefs, de training 'Omgaan met Agressie' voor het rijdend en varend personeel en opleiding van de CBA's. Daarvan is alleen de tweede dag van de training Omgaan met Agressie geëvalueerd.

Het effect van deze training is wat betreft het draagvlak in eerste instantie negatief. Met name doordat volgens het personeel de beantwoording van de Top 100 door de bedrijfsleiding niet voldeed aan de beloftes. Op basis hiervan wordt de trainingsdag gezien als exemplarisch voor het tekortschieten van de bedrijfsleiding in de communicatie. Anderzijds heeft de trainingsdag op langere termijn wel geleid tot een minder passieve houding ten opzichte van incidenten. Het effect op langere termijn lijkt dus positiever dan kort na de training.

Al met al hebben de activiteiten gericht op draagvlakverbreding geleid tot een grotere belangstelling voor zaken die te maken hebben met sociale veiligheid. Blijkbaar gaat er van de georganiseerde activiteiten een stimulerende impuls uit die de belangstelling in stand houdt of zelfs voedt. De betrokkenheid bij de organisatie nam echter slechts langzaam toe. In het laatste jaar van het Project Sociale Veiligheid is dan ook aandacht besteed aan het spreiden van de verantwoordelijkheden, met name door de groepschefs explicieter in te schakelen bij de informatievoorziening aan het personeel.

Van de projecten die direct op vergroting van de sociale veiligheid gericht zijn heeft vooral de invoering van de **CBA's** een positief effect gehad. De **opsplitsing van de functie groepschefs** heeft volgens een deel van het personeel juist geleid tot een afname van de sociale veiligheid. Het oordeel over de opvang door de chef lijkt in de draagvlakenquête niet gewijzigd, maar in de interviews wordt wel een verbetering van de opvang aangegeven. Punt van zorg is dat de houding van de centrale verkeersleiding wat betreft de sociale veiligheid aan het eind van het PSV door het personeel relatief negatief wordt ingeschat. Het ingevoerde **Combo-systeem** heeft gezorgd voor veel frustratie onder het personeel. Volgens velen is de sociale veiligheid door het nieuwe mobilifoonsysteem juist afgenomen. De positieve houding van de bedrijfsleiding over het systeem vergroot hierbij de frustratie.

Naast bovengenoemde projecten is in het kader van een uitbreiding van het veiligheidsbeleid aandacht besteed aan **regionale samenwerking**. In dit kader zijn binnen de OVBOV projecten uitgevoerd en wordt in toenemende mate samengewerkt met de ZWN-groep. Zo wordt de centrale verkeersleiding gezamenlijk gefinancierd en heeft de samenwerking met de ZWN-groep uitbreiding van de CBA's naar de dag-diensten mogelijk gemaakt. Na afloop van het Project Sociale Veiligheid zal deze samenwerking worden voortgezet.

Tenslotte heeft de afgelopen drie jaar naast het Project Sociale Veiligheid ook een aantal **andere ontwikkelingen** binnen Stadsvervoer Dordrecht de aandacht van het personeel en de bedrijfsleiding opgeëist.

Voor voortdurende onrust zorgde de mogelijke privatisering van het bedrijf (door een vertraagde besluitvorming in de Tweede Kamer is hierover overigens nog geen duidelijkheid).

Naast de privatiseringsperikelen hebben ook de doorgevoerde bezuinigingen een negatieve uitstraling op de werksfeer binnen de organisatie gehad en tot een toegenomen werkdruk bij de chauffeurs geleid. Ook leek het voor het personeel niet altijd duidelijk dat de financiering van het project (waaronder de aanstelling van de project-coördinator) niet nog extra op de bedrijfskosten heeft gedrukt, maar dat deze middelen extern waren toebedeeld, bovenop het bestaande budget.

3.3 Evaluatie van het draagvlak

In de beschrijving van het draagvlak²¹ gaat het om de volgende thema's:

- de ernst van het probleem en de invloed ervan op het werk;
- de ontwikkeling van het draagvlak voor sociale veiligheid en de interesse in sociale veiligheidszaken;
- de bereidheid om zelf iets op dit gebied te doen;
- de informatie-uitwisseling binnen het bedrijf en de informatievoorziening vanuit de bedrijfsleiding naar de basis;
- het algemene oordeel over het gevoerde beleid.

Bij de ernst van het probleem en de invloed op het werk gaat het om kennis over onveiligheidsgevoelens, beoordeelde onveiligheid, werkplezier en opvang bij incidenten.

De feitelijke kennis onder het personeel over de omvang van het sociale veiligheidsprobleem is niet toegenomen. Wel lijkt de betrokkenheid bij het probleem toegenomen, omdat men hierover aan het eind van het Project Sociale Veiligheid vaker een mening heeft dan bij de start ervan.

Bij de tussenrapportage is al aangegeven dat de onderschatting van de omvang van de sociale onveiligheidsgevoelens onder collega's een punt van aandacht was. In deze onderschatting is nauwelijks verbetering gekomen. Gevoelens van onveiligheid onder het personeel blijken nog steeds niet te passen binnen de bedrijfscultuur.

Tenslotte zijn de rapportcijfers voor veiligheid, met name op de bussen, gedaald; dit kan inhouden dat men meer eisen is gaan stellen aan de sociale veiligheid. In de drie jaar van het Project Sociale Veiligheid is het percentage dat zich onveilig is gaan voelen namelijk maar circa 5%. Voor 20% van het personeel is het gevoel van veiligheid juist toegenomen en voor circa 75% is niets veranderd.

Sociale (on)veiligheid lijkt binnen Stadsvervoer Dordrecht nauwelijks van invloed te zijn op het plezier in het werk. Al bij de startmeting gaven de meeste chauffeurs en medewerkers veren aan het werk prettig te vinden; hierin is tijdens het project geen verandering gekomen.

De belangrijkste 'bedervers van het werkplezier', te weten het verkeersgedrag van andere weggebruikers en onbeleefd gedrag van passagiers, hebben geen invloed op sociale veiligheid. Daarnaast geeft een vrij grote groep echter aan ook last te onderkennen van ('potentieel') agressieve passagiers. Bij de eindmeting is de ervaren overlast hierdoor zelfs hoger dan bij de start van het project.

Over de opvang door collega's en directe chef is en was men in de loop van het Project Sociale Veiligheid redelijk tevreden. Volgens de uitkomsten van de draagvlakenquête zijn alleen de medewerkers van de veren het laatste jaar duidelijk positiever gaan oordelen, met name over de opvang door collega's.

De ontwikkeling van het draagvlak voor sociale veiligheid betreft met name het belang dat men hecht aan een sociaal veiligheidsbeleid, interesse in sociale veiligheid en de beoordeling van het sociaal veiligheidsbeleid.

De interesse van het personeel in kwesties die de sociale veiligheid betreffen is vanaf de start van het Project Sociale Veiligheid vrij groot. Tweederde van de chauffeurs is geïnteresseerd, terwijl van de overige beroepsgroepen zelfs alle respondenten geïnteresseerd zijn.

Men heeft bij de eindmeting vaker dan een jaar geleden een mening over zaken die

21 Zie voor een uitgebreide analyse aan de hand van de draagvlakenquête deel II van dit rapport.

sociale veiligheid betreffen. Alle inspanningen gericht op draagvlakverbreding (voorlichtingsavonden, themadagen en cursusdagen) ten spijt, heeft echter slechts 20% van het personeel het laatste jaar van het project meer interesse gekregen in sociale veiligheidszaken. Bij circa 10% is de interesse afgenomen in plaats van toegenomen. De beperkte groep die niet geïnteresseerd was is ook niet geïnspireerd geraakt door de activiteiten die in het kader van draagvlakverbreding zijn uitgevoerd. De interesse van de CVL voor sociale veiligheid wordt door de andere beroepsgroepen in de loop van het project duidelijk lager ingeschat. Dit is zeker een punt van aandacht, aangezien de CVL het veiligheidsbeleid moet coördineren en er een centrale rol in speelt.

De beoordeling van de inzet van de bedrijfsleiding heeft zich, na een duidelijke daling bij de tussenmeting, deels hersteld. Alleen de CBA's zijn wat dit betreft negatiever in hun oordeel geworden.

Er is over het algemeen een kloof tussen de inschatting van de bedrijfsleiding en van het overige personeel. Dit betreft zeker de beoordeling van de inzet van de leiding en de waardering van het sociaal veiligheidsbeleid.

Uit de DDQ (een extra vragenlijst over veranderingsbereidheid die alleen bij de leiding is afgenomen) bleek bij de tussenmeting overigens dat de inschatting van de bedrijfsleiding na anderhalf jaar Project Sociale Veiligheid meer aansloot bij de mening van het middenkader. Men is onder andere minder positief gaan oordelen over dezelfde zaken die de overige beroepsgroepen soms zeer kritisch beoordeelden (dit betrof met name de betrokkenheid en motivatie van het personeel, de communicatie binnen het bedrijf over het project en de kwaliteit van de activiteiten). Opvallend is dat de bedrijfsleiding bij de eindmeting niet bereid bleek deze korte DDQ-vragenlijst in te vullen. Kennelijk is de bereidheid bij de bedrijfsleiding om zelf tijd te investeren in (de evaluatie van) het project gering.

De **bereidheid om actie te ondernemen** ter bevordering van de sociale veiligheid in het kader van het Project Sociale Veiligheid was bij de startmeting zeer hoog (92%). In de loop van het project is deze bereidheid iets afgenomen (78%). Op grond van deze afname kan geconcludeerd worden dat het draagvlak voor het Project Sociale Veiligheid, in de vorm van bereidheid tot deelname aan activiteiten, in de loop van het project licht is gedaald.

Zowel de afname van interesse als van de bereidheid tot deelname aan activiteiten moet waarschijnlijk toegeschreven worden aan ontevredenheid over maatregelen en consequenties van maatregelen die in het kader van het Project Sociale Veiligheid zelf zijn uitgevoerd.

Het gevoel van verantwoordelijkheid voor wat er in de bus gebeurt is over het algemeen groot bij de chauffeurs. Een minderheid van 10% scoort in dit opzicht negatief. Deze groep, die aangeeft ingrijpen bij ongeregelde heden te riskant te vinden, is in de loop van het Project Sociale Veiligheid niet in omvang veranderd.

Uitgangspunt bij het project Draagvlakverbreding was dat een toename van het draagvlak voor sociale veiligheid op den duur ook zou leiden tot een veranderde beroepsuitoefening. De bereidheid om de manier van werken te veranderen staat hierbij centraal. Deze veranderingsbereidheid is bij het rijdend en varende personeel niet aanwezig, ofschoon men sociale veiligheid wel belangrijk vindt. Uit de interviews komt naar voren dat veel personeelsleden ook de noodzaak daarvan niet echt inzien. Dit komt overeen met de te lage inschatting van het vóórkomen van onveiligheidsgevoelens bij collega's. Concrete incidenten met agressieve passagiers hebben hierop nauwelijks invloed, wellicht omdat deze toch relatief weinig plaatsvinden. Het praten over onveiligheidsgevoelens blijkt ook aan het eind van het Project Sociale Veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht nog steeds als afwijkend ervaren te worden.

Bij de overige beroepsgroepen vindt men sociale veiligheid wel zo belangrijk dat men

in principe bereid is de manier van werken te veranderen. Dit geldt zowel voor het middenkader als voor de bedrijfsleiding.

Ook de inschatting van de eigen vaardigheden om met agressieve passagiers om te gaan verandert nauwelijks, terwijl er bij de eindmeting zelfs sterker het gevoel lijkt te heersen 'dat je toch niets kunt doen om incidenten te voorkomen'. Bij de eindmeting zijn ook de CBA's beduidend gematigder in hun optimisme hierover. Aangezien de CBA's met zeer hoog gespannen verwachtingen aan hun nieuwe baan begonnen, zal deze verandering bij hen samenhangen met de confrontatie met de realiteit. Desalniettemin lijkt op langere termijn specifieke aandacht voor de eigen houding ten opzichte van sociale veiligheid te kunnen leiden tot een actievere opstelling. Zo was het oordeel over de training Omgaan met Agressie in eerste instantie overwegend negatief, terwijl bij de eindmeting anderhalf jaar later weer meer effect aan deze training wordt toegeschreven. Eenzelfde ontwikkeling is te verwachten van het Uurtje PSV, als de kwaliteit van de informatie tijdens dit deel van het werkoverleg goed blijft.

Informatie-uitwisseling binnen het bedrijf is een voorwaarde voor het bereiken en behouden van een draagvlak voor veranderingen. Vanaf de startmeting is dit een punt van zorg geweest. Ondanks de verschillende activiteiten die zijn ondernomen om tot een betere communicatie te komen, lijkt het effect ervan gering. Het personeel is het meest positief over de voorlichtingsavonden. Ook de PSV-krant wordt als nuttig beschouwd, al is het effect ervan op de kennis over en interesse in sociale veiligheid niet groot. Aan het eind van het Project Sociale Veiligheid geeft nog één op de vijf chauffeurs aan onvoldoende geïnformeerd te worden. Over de mate waarin de bedrijfsleiding luistert naar het personeel als het gaat om sociale veiligheid zijn en blijven de meningen met name bij de chauffeurs verdeeld. Aan het eind van het Project Sociale Veiligheid geeft eenderde van de chauffeurs aan dat er onvoldoende naar hen geluisterd wordt. Een even grote groep vindt echter dat dit wel voldoende gebeurt.

Het algemene **oordeel van het personeel over het sociale veiligheidsbeleid** van Stadsvervoer Dordrecht is sinds de startmeting iets negatiever geworden. Zeker bij de groepschefs/verkeersleiding is dit een opvallende ontwikkeling. Zij geven als enige beroepsgroep aan het eind van het project een onvoldoende voor het sociale veiligheidsbeleid.

Een dergelijk beleid wordt wel belangrijk gevonden. Dit blijkt uit het hoge percentage respondenten dat aangeeft het belangrijk te vinden dat ook na afloop van het project aandacht besteed wordt aan sociale veiligheid.

Tot slot

Een aspect van draagvlakverbreding is dat door een groot draagvlak de motivatie bij het personeel voldoende zou moeten zijn om eventuele 'kinderziektes' bij startende deelprojecten op te vangen. Dit blijkt niet gelukt te zijn. Integendeel. Uit het onderzoek blijkt dat het slecht functioneren van deelprojecten als het Combo-systeem en de training Omgaan met Agressie juist leiden tot een daling van het draagvlak. Men oordeelt op basis van het slecht functioneren van deze deelprojecten negatief over het Project Sociale Veiligheid als geheel. Deze tendens blijkt heel moeilijk omkeerbaar. Slechte ervaringen blijven lang in het geheugen hangen en informatie of nieuwe deelprojecten hebben nauwelijks invloed op de waardering. Uit het onderzoek blijkt dat een deel van de frustratie over problematisch verlopende onderdelen van het Project Sociale Veiligheid versterkt wordt door de naar de mening van het personeel onverminderd positieve houding van de bedrijfsleiding. Dit leidt ertoe dat het personeel zich niet erkend voelt en dat men juist vast blijft houden aan de kritiek. Het blijkt inderdaad dat de bedrijfsleiding beduidend positiever is over alle ontwikkelingen binnen het bedrijf dan de overige beroepsgroepen. In de loop van het Project Sociale

Veiligheid is dit optimisme echter wel gematigder geworden.

Hierbij speelt mee dat met name de mogelijke privatisering van het bedrijf een zware druk op het project heeft gelegd. Voor het personeel was en bleef het onduidelijk in hoeverre deze privatisering van invloed zou zijn op de werkgelegenheid en de werk-omstandigheden. De onrust die ontstond door de wazige toekomst heeft de bereidheid om te investeren in nieuwe manieren van werken en nieuwe projecten zeker doen afnemen.

Dit onderzoek had specifiek betrekking op de ontwikkelingen in het draagvlak voor (het project) sociale veiligheid. Het effect van de afzonderlijke maatregelen op de sociale veiligheid als zodanig valt hiermee buiten het onderzoek. Dat wil zeggen dat de effecten van het Project Sociale Veiligheid mogelijk groter zijn dan op basis van het draagvlakonderzoek naar voren komt.

3.4 Aandachtspunten

Naar aanleiding van het voorgaande is een aantal aandachtspunten te formuleren ten aanzien van het voortzetten respectievelijk verbeteren van het sociaal veiligheidsbeleid binnen Stadsvervoer Dordrecht. De aandachtspunten zijn afgeleid van tien factoren die van belang zijn voor de ontwikkeling van een structureel draagvlak binnen een veranderende organisatie.

1 De leiding moet de verandering steunen

Verbreding van de zorg voor sociale veiligheid blijft een punt van aandacht. Nu ligt te veel verantwoordelijkheid en initiatief bij de projectcoördinator. Om aandacht voor sociale veiligheid te integreren binnen de bedrijfscultuur is het belangrijk dat ook de bedrijfsleiding en het middenkader een actieve rol krijgen. Met name het middenkader moet daarbij wel goed begeleid worden, zodat de extra verantwoordelijkheid niet als een van boven opgelegde belasting wordt ervaren.

De bedrijfsleiding moet de komende periode zeker aandacht besteden aan de positie en motivatie van groepschefs en CVL, om steun voor het beleid (terug) te krijgen.

2 De interne communicatie en de informatievoorziening moet goed verlopen

Voorlichting van het personeel verdient blijvende aandacht. Bij Stadsvervoer Dordrecht zal de nadruk sterk moeten liggen bij persoonlijke, mondelinge informatievoorziening door het leidinggevend personeel. Met name de inzet van de groepschefs en van de bedrijfsleiding is van belang.

Bij eventuele volgende projecten is aan te bevelen bij de start een inschatting te (laten) maken van de voor het personeel meest toegankelijke manier van informatievoorziening.

Het is belangrijk dat de bedrijfsleiding onvrede onder het personeel serieus neemt en problemen openlijk erkent.

3 Het veranderingsproces moet bijgestuurd kunnen worden

Evaluatie-onderzoek kan er toe bijdragen dat tijdig duidelijk wordt waar bijsturing nodig is. Ook een goede informatie-uitwisseling tussen de verschillende beroepsgroepen binnen het bedrijf blijft hiervoor essentieel.

4 De verandering levert een duidelijk voordeel op (materieel en/of immaterieel)

Het is van belang dat alle betrokkenen op de hoogte zijn van de doelstellingen van het project. Er moet rekening mee gehouden worden dat wat voor sommige groepen binnen het bedrijf een voordeel is, voor anderen een nadeel of een bedreiging kan zijn.

5 De verandering vormt geen bedreiging (bijvoorbeeld wat betreft werkgelegenheid)

Bij Stadsvervoer Dordrecht speelt de financiering van het Project Sociale Veiligheid een belangrijke rol. Zeker in tijden van bezuinigingen is het voor het draagvlak voor een project of voor extra activiteiten noodzakelijk dat aan alle betrokkenen duidelijk is hoe de financiering geregeld is. Heldere informatie en inzicht in de beslissingslijnen hierover blijft ook na afloop van het Project Sociale Veiligheid van belang bij het invoeren van veranderingen binnen de organisatie.

6 De verandering is niet te complex (slechts een verandering tegelijk)

Het verdient aanbeveling voorlopig geen nieuwe ontwikkelingen (afplitsing nieuwe functies, herverdeling van taken e.d.) in gang te zetten. Gezien de recente invoering van een aantal ingrijpende veranderingen en de voortdurende onzekerheid over de toekomst zullen nieuwe ontwikkelingen een zware druk op het personeel leggen. De bereidheid om mee te werken aan die veranderingen zal daardoor niet optimaal zijn.

7 Er moet een zekere gewenningstijd zijn

Met name wat betreft gedragsveranderingen en veranderingen in de bedrijfscultuur moet rekening gehouden worden met het gegeven dat de in gang gezette ontwikkelingen bij de afloop van het project nog niet uitgekristalliseerd zijn. Om de veranderingen te bestendigen zal ook na het project specifieke aandacht voor sociale veiligheid noodzakelijk blijven.

8 De verandering moet overeenkomen met de waarden en normen van de organisatie

Controlerende taken van de groepschefs kunnen niet zonder meer overgedragen worden aan de CBA's. Wanneer toch besloten wordt om de CBA's deze controlerende taken te laten overnemen, is het van belang dat de CBA's niet meer in een gecombineerde functie werken. Ook zal men naar de chauffeurs toe een dergelijke verandering goed moeten begeleiden en hier ook de groepschefs zelf bij moeten betrekken. Hun steun voor een dergelijke verandering kan doorslaggevend zijn. Er zijn in de loop van het Project Sociale Veiligheid in korte tijd aparte groepen binnen het personeel ontstaan. Doorgaan met deze ontwikkeling wordt door tenminste een deel van het personeel als bedreigend ervaren en is in elk geval op korte termijn af te raden. Het lijkt beter om het omgaan met agressie tot een geïntegreerd onderdeel van het werkoverleg en de personele zorg te maken en bij de opvang na incidenten aandacht te besteden aan het eigen gedrag van de chauffeur. Hierdoor kan reflectie op het eigen handelen onderdeel worden van de bedrijfscultuur en kan bovendien duidelijk worden gemaakt welk gedrag verwacht wordt van het rijdend en varend personeel.

9 De verandering moet kwalitatief goed zijn.

Waar mogelijk moeten nieuwe projecten goed uitgetest en begeleid worden. Het gaat daarbij zowel om materiele voorzieningen (als het Combo-systeem) als om de inhoud en presentatie van informatie over projecten en/of voorzieningen.

Ook de kwaliteit van informatie-uitwisseling is van groot belang. De groepschefs moeten hiertoe begeleiding krijgen bij het geven van het Uurtje PSV. Met name de kwaliteit van de informatie en het aanbrengen van structuur in het werkoverleg kunnen een positief effect hebben op de waardering van de informatie-uitwisseling binnen het bedrijf en van het beleid als zodanig.

10 Er moet voorzien zijn in goede randvoorwaarden

Voor een dergelijk project dienen voldoende financiën, tijd en capaciteit beschikbaar te zijn. Een projectcoördinator heeft hierin een katalyserende functie als 'change agent'. Aangezien een project per definitie een beperkte looptijd heeft, dient gedurende het

traject een aanzet te worden gemaakt voor inbedding van de maatregelen binnen de bedrijfscultuur. Spreiding van verantwoordelijkheden en van taken naar het middenkader (i.c. groepschefs) gedurende het project geeft hiervoor een goede basis. Bovendien dient deze verbreding van het draagvlak, respectievelijk toename van menskracht voor specifieke sociale veiligheidsactiviteiten, ondersteund te worden door een heldere overlegstructuur waarin de activiteiten van de verschillende beroepsgroepen op elkaar worden afgestemd.

Zo kan bijvoorbeeld ook de MZC in een vroeg stadium actief betrokken worden bij ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid. Belangrijk is daarbij dat inzicht en inspraak wordt gegeven in het besluitvormingsproces.

Deel II

Uitvoering draagvlakenquête

4 Inleiding

Organisatie en respons

Vanaf de start van het Project Sociale Veiligheid zijn jaarlijks metingen gehouden onder het gehele personeel, de draagvlakenquête. In totaal zijn dus 3 metingen gehouden. De derde algemene draagvlakmeting (de eindmeting) vond plaats in oktober 1995. De twee laatste draagvlakenquête (de tussen- en eindmeting) zijn afgenomen onder alle medewerkers van Stadsvervoer Dordrecht, zowel rijdend personeel als staf-functionarissen. Hiermee wijken deze metingen iets af van de eerste draagvlakmeting; in oktober 1993 is de enquête alleen afgenomen onder rijdend (en varende) personeel, controlebeambten en groepschefs.

De organisatie van de afname van de schriftelijke enquête was steeds in handen van de projectcoördinator. Bij de startmeting in 1993 was de respons op de draagvlakenquête 81%. Bij de tussenmeting in 1994 was het responspercentage 75%. Bij de eindmeting in 1995 was de respons beduidend lager, namelijk 46%.

Er is een aantal mogelijke redenen voor de daling in de respons op de enquêtes aan te geven. Ten eerste 'enquête-' of 'onderzoeksmoeheid'. Vanaf de start van het Project Sociale Veiligheid zijn door het personeel meerdere schriftelijke enquêtes ingevuld. Bovendien bevatten de draagvlakenquête in het kader van de vergelijkbaarheid bij de drie metingen vrijwel dezelfde variabelen, hetgeen het invullen ervan niet interessanter maakt.

Ten tweede is bij de tussenmeting het invullen van de draagvlakenquête vergoed met een cadeaubon. Bij de eindmeting is dit teruggedraaid, het personeel kreeg nu net als bij de startmeting voor het invullen van bedrijfsmonitor en draagvlakenquête een uur werktijd vergoed. Kennelijk werkte dit aan het eind van het onderzoek onvoldoende als stimulans.

Tenslotte is in de interviews aangegeven dat men de enquête niet had ingevuld omdat 'er toch nooit resultaten bekend werden van al die enquêtes'. Dit is opvallend, omdat alle rapporten openbaar waren en er van de draagvlakrapportages samenvattingen verspreid zijn onder het gehele personeel. Bij doorvragen bleek men deze samenvattingen wel gezien te hebben, maar ze onvoldoende in verband te hebben gebracht met de eraan ten grondslag liggende enquêtes. Op zich sprak men zich wel zeer positief uit over de inhoud van de samenvattingen; de herkenbaarheid van de inhoud was groot. Kennelijk zijn schriftelijk verslagen onvoldoende toegankelijk voor een groot deel van het personeel; hierdoor leidt de verstrekte informatie niet tot een toename aan kennis of tot het gevoel dat er met de enquêtes 'iets' gedaan is.

Bij de tussen- en eind-meting zijn op een aantal enquêteformulieren de vragen over de persoonlijke kenmerken (leeftijd, dienstjaren en dergelijke) niet ingevuld. Aangezien de analyses in het onderzoek hoofdzakelijk per functiegroep zijn uitgevoerd, konden deze zes enquêteformulieren niet meegenomen worden in het onderzoek.

Tabel 1 geeft de verdeling over de verschillende beroepsgroepen weer. De controlebeambten (CBA's) zijn in het onderzoek als aparte groep beschouwd; in feite gaat het hier om een gecombineerde functie chauffeur/controlebeambte. De verkeersleiders waren bij de eerste draagvlakenquête nog geen aparte groep; deze functie is voortgekomen uit de opsplitsing van de functie bij de groepschefs.

De medewerkers van de veerdiensten worden als aparte groep beschouwd, gezien de specifieke positie die door de veren wordt ingenomen binnen Stadsvervoer Dordrecht. Het project Sociale Veiligheid heeft het zwaartepunt bij de sociale veiligheid in en rond de bussen.

Tabel 1: Deelname enquête per beroepsgroep

	Aantal medewerkers			Aantal respondenten			Respons %		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Chaufeurs*	146	142	147	118	100	56	81	70	38
Medewerkers veren	20	20	20	15	17	11	75	85	55
CBA's	7	8	8	6	5	5	86	63	63
Groepschefs**	10	4	4	9	3	2	90	75	50
Verkeersleiders**		5	4		2	2		40	50
Staf vervoer		10	5		5	4		50	80
Managementteam		7	9		4	4		57	44
Totaal	183	196	197	148	136	84	81	75	46

* Inclusief in 1994: 5 uitrijchauffeurs;

Inclusief in 1995: 2 uitrijchauffeurs, 11 citybus-chauffeurs en 5 servicebus-chauffeurs.

** De eerste draagvlakenquête is alleen door rijdend personeel en groepschefs ingevuld. De functie groepschef is bij de metingen daarna opgesplitst in groepschefs en verkeersleiders.

De grootste groep respondenten wordt gevormd door de chauffeurs. Opvallend is de sterke daling van het responspercentage onder deze groep bij de laatste meting. Bij de eerste twee metingen was de respons nog zeer hoog (resp. 81 en 70%). Bij de laatste meting is het responspercentage bij de chauffeurs gedaald tot 38%.

Ook bij de medewerkers van de veren is de respons bij de laatste meting sterk gedaald. De responspercentages voor de overige beroepsgroepen zijn wel iets gedaald (op de CBA's na), maar toch min of meer vergelijkbaar gebleven. Alleen het responspercentage van de Staf Vervoer is duidelijk gestegen en is bij de eindmeting 80%.

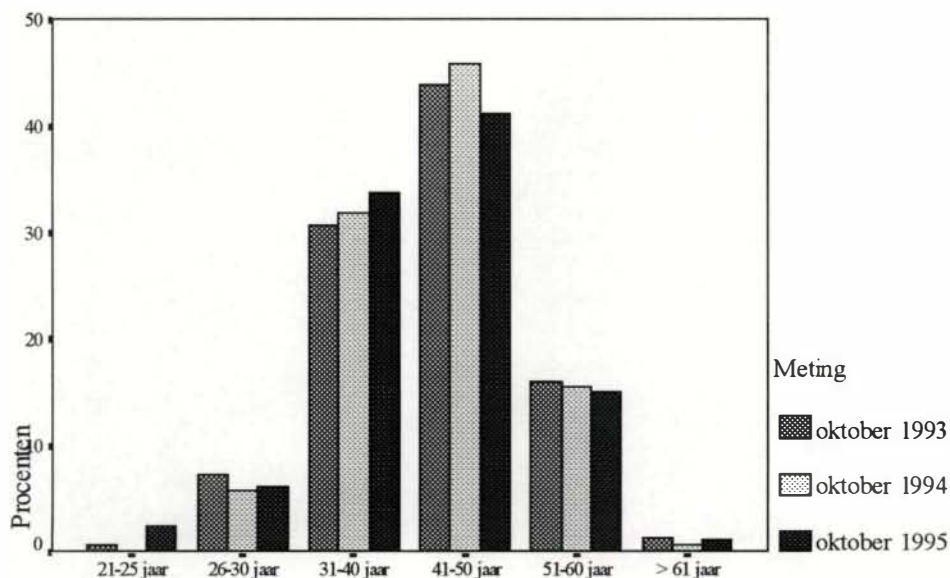
Representativiteit laatste draagvlakenquête

Gezien het veel lagere responspercentage bij de enquête in oktober 1995 is het de vraag in hoeverre de uitkomsten van deze enquête vergeleken kunnen worden met de eerdere twee draagvlakenchêtes. Om hier iets over te kunnen zeggen is gekeken in hoeverre de respondenten bij de drie metingen op formele kenmerken (leeftijd, dienstjaren, geslacht) vergelijkbaar zijn.

Met name de leeftijd is belangrijk voor de vergelijkbaarheid van de metingen, omdat bij de eerste draagvlakrapportage werd geconcludeerd dat vooral de oudere chauffeurs een wat negatieve basishouding ten opzichte van het Project Sociale

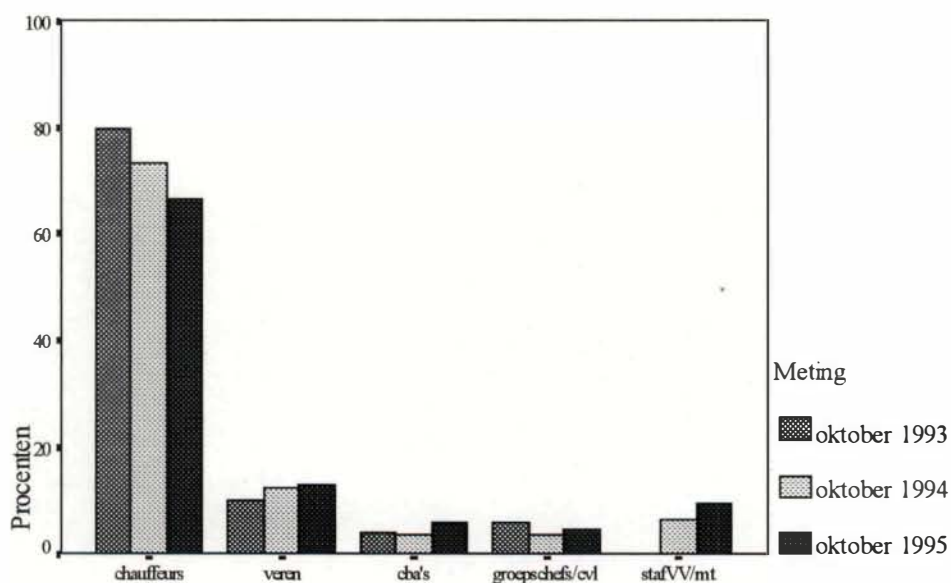
Veiligheid hadden. Deze groep is bij de laatste meting in vergelijkbare mate vertegenwoordigd als bij de eerste meting, zoals ook blijkt uit grafiek 4.1.

Grafiek 4.1 Leeftijd respondenten per meting, in procenten



De verdeling van de respondenten over de functies verschilt wel bij de drie metingen, maar de onderlinge verhoudingen blijven vergelijkbaar (zie grafiek 4.2).

Grafiek 4.2 Responspercentage per functie bij draagvlakenquête, in procenten

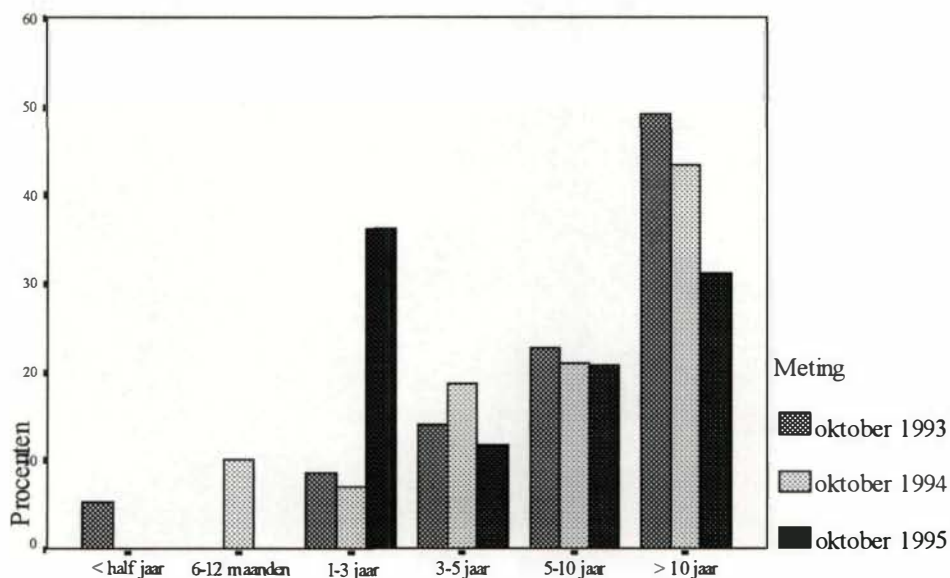


Het aandeel van de chauffeurs in de totale respons bij de eindmeting daalde licht. Bij de startmeting was 80% van de respondenten chauffeur, bij de eindmeting is dit gedaald naar 67%. Het relatieve aandeel van de veren steeg licht, van 10% naar 13%.

Tenslotte was de eerste draagvlakenquête niet uitgezet onder de Staf Vervoer en het Management, wat bij de tweede en derde meting wel het geval was.

Ook wat betreft het aantal jaren dat men werkzaam is in de *huidige* functie verschilt de laatste meting van de eerdere, al zijn ook deze verschillen niet groot (grafiek 4.3).

Grafiek 4.3 Aantal jaren in huidige functie bij draagvlakenchêtes, in procenten



Wat betreft de groep medewerkers die korter dan 3 jaar in hun huidige functie werken is dit een voor de hand liggende verschuiving. Sinds de start van het project zijn drie jaren verstreken en degenen die bij de eerste metingen korter dan een jaar in hun functie werkten doen dat nu dus langer dan 1 jaar. De afname van de respons onder de groep medewerkers die langer dan 10 jaar in dezelfde functie werkt is moeilijker te verklaren. Logischerwijze zou deze groep juist groter geworden moeten zijn. Deze groep lijkt echter geen significant andere mening te hebben over (aspecten van) sociale veiligheid, zodat de vergelijkbaarheid van de metingen niet in gevaar lijkt te komen.

Wat betreft het aantal uur dat per week gewerkt wordt, geslacht en leeftijd treden geen grote verschillen op tussen de drie metingen. Een overzicht van de overige formele kenmerken van de respondenten is opgenomen in bijlage 1.

Conclusies

Hoewel de respons bij de eindmeting beduidend lager is dan bij de eerdere metingen, zijn de uitkomsten toch onderling vergelijkbaar. De verschillen zijn voor de meeste achtergrondvariabelen niet significant (het aantal uur dat per week gewerkt wordt, geslacht en leeftijd) of tenminste ten dele verklaarbaar (het aantal jaar in functie). Significante verschillen treden wel op bij het aantal jaren dat men in functie is en de verdeling over de functies. Deze verschillen zijn echter niet zo sterk dat de eindmeting geheel los gezien moet worden van de eerdere metingen.

Wel betekent de lagere respons dat de resultaten van de eindmeting voorzichtiger geïnterpreteerd moeten worden, omdat onbekend is welke mening de groep heeft die

de enquête niet heeft ingevuld.

Leeswijzer

In de hoofdstukken 5 tot en met 8 worden de resultaten van de draagvlakenchêtes weergegeven.

In de tabellen in deze hoofdstukken worden over het algemeen alleen de antwoorden van de chauffeurs en medewerkers veren opgenomen. De aantallen respondenten in de overige beroepsgroepen (CBA's, groepschefs/CVL en bedrijfsleiding) zijn vaak zo klein dat percentages vertekenend werken: een klein verschil in absolute aantallen geeft dan namelijk een groot verschil in percentages. Gekozen is voor zo goed mogelijk leesbare tabellen. Waar nodig zijn de gegevens over de overige beroepsgroepen in de tekst opgenomen.

5 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. De nadruk ligt daarbij op de (subjectieve) **beoordeling** daarvan door het geënquêteerde personeel van Stadsvervoer Dordrecht²². Daarbij gaat het om de volgende vragen.

- In hoeverre heeft men een realistisch beeld van de onveiligheidsbeleving van passagiers en personeel?
- In hoeverre heeft het project Sociale Veiligheid reeds geleid tot een afname van onveiligheidsgevoelens bij het personeel?
- In hoeverre wordt het werkplezier beperkt door aspecten van sociale onveiligheid?
- Hoe wordt de opvang na incidenten beoordeeld?

5.1 Beoordeelde onveiligheidsgevoelens bij passagiers en personeel

Bij de drie draagvlakenquête is gevraagd om een schatting te geven van het percentage passagiers en collega's dat zich onveilig zou voelen in de bus en op de haltes.

In tabel 2 staat weergegeven hoe men de onveiligheidsgevoelens bij passagiers in de bussen van Stadsvervoer Dordrecht inschat; daarbij zijn alleen de gegevens over 1994 en 1995 weergegeven²³.

Tabel 2: Geschat percentage passagiers dat zich regelmatig onveilig voelt in de bussen van Stadsvervoer Dordrecht

	Chauffeurs		Veren	
	'94	'95	'94	'95
Lager	19	22	12	11
Goed (6 - 10 %)	21	13	12	11
Hoger	18	30	24	33
Geen idee/missing	42	35	52	45
Totaal	100	100	100	100

Uit de veiligheidsmonitor, in 1992²⁴ afgenomen onder passagiers van het Stadsvervoer Dordrecht, blijkt dat 7 % zich toen wel eens onveilig voelde. Dit wordt bij alle metingen door

22 De feitelijke onveiligheid en de beleving daarvan door publiek en personeel zijn apart onderzocht in een drie 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.

23 Bij de vergelijking tussen 1993 en 1994 werd het beeld mogelijk vertekend doordat de vraagstelling aangepast werd aan die van de veiligheidsmonitor. Bij de eerste draagvlakenquête werd gevraagd het percentage passagiers en collega's te schatten dat zich *regelmatig* onveilig voelt. Bij de meting in 1994 is besloten de vraagstelling aan te laten sluiten bij de veiligheidsmonitoren, waarin wordt gevraagd hoe groot het percentage is dat zich *wel eens* onveilig voelt.

24 Veiligheidsmonitor Stadsvervoer Dordrecht, SGD gemeente Dordrecht (1993)

één op de 5 respondenten goed ingeschat. De groepscheefs en de medewerkers veren geven het minst vaak een goede inschatting. De staf vervoer/het managementteam geven naar verhouding iets vaker een goed antwoord.

Bij de eindmeting is het percentage dat te laag schat (20 %) kleiner dan het percentage dat te hoog schat (30 %). Het probleem van onveiligheidsgevoelens bij passagiers op de bussen lijkt meer erkend te worden. Deze verschuiving kan echter ook het gevolg zijn geweest van de bij de startmeting gehanteerde vraagstelling.

Bij de startmeting gaf nog bijna de helft van de chauffeurs aan geen idee te hebben van het percentage passagiers dat zich onveilig voelt in de bussen. Bij de eindmeting is dit percentage gedaald tot 35%. Over het gehele personeel is bij de eindmeting het percentage dat geen mening heeft iets lager, 30%.

Vergeleken met de tussenmeting schatten vooral de chauffeurs het voorkomen van onveiligheidsgevoelens bij passagiers in de bussen hoger in.

De gevraagde schatting van de onveiligheidsgevoelens van passagiers op bushaltes geeft een vergelijkbaar beeld, zoals blijkt uit tabel 3.

Tabel 3: Geschat percentage passagiers dat zich regelmatig onveilig voelt op de bushaltes

	Chauffeurs		Veren	
	'94	'95	'94	'95
Lager	23	24	18	11
Goed (11 - 20 %)	14	15	12	11
Hoger	26	24	19	22
Geen idee/missing	37	37	51	56
Totaal	100	100	100	100

Onder het rijdend personeel is het percentage dat geen mening heeft bij de tweede meting gedaald. Door de chauffeurs wordt bovendien het voorkomen van onveiligheidsgevoelens op haltes hoger ingeschat dan bij de meting in 1993. Deze inschatting is bij de eindmeting vrijwel gelijk gebleven.

Uit de veiligheidsmonitor onder passagiers bleek dat 13% zich wel eens onveilig voelde op bushaltes. Bij de startmeting werd door 15% van alle respondenten een goede inschatting gegeven en bij de tussenmeting is dat percentage nagenoeg gelijk gebleven (14%). Bij de eindmeting is bij alle beroepsgroepen samen het percentage dat een goede inschatting geeft toegenomen tot 20%.

Beoordeelde onveiligheidsgevoelens bij personeel

Uit de veiligheidsmonitor onder personeel van Stadsvervoer Dordrecht afgenomen in 1993, blijkt dat 28% van het rijdend personeel zich wel eens onveilig voelt en dat 1% zich vaak onveilig voelt.

In 1994 ligt het percentage dat zich wel eens onveilig voelt op 26% en is dus nagenoeg gelijk gebleven. Het percentage dat zich vaak onveilig zegt te voelen blijft 1%. In 1995 geeft een vrijwel even grote groep respondenten aan zich wel eens onveilig te voelen (27%). De groep die aangeeft zich vaak onveilig te voelen is echter groter geworden; in 1995 is dit 5%.

Aan de respondenten is gevraagd een schatting te geven van het percentage collega's dat zich

onveilig voelt tijdens het werk. In tabel 4 staat de uitkomst van deze schatting.

Tabel 4: Geschat percentage collega's dat zich onveilig voelt tijdens het werk

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Lager	50	41	37	50	47	70
Goed (21 - 30%)	4	8	9	-	6	-
Hoger	4	5	7	21	18	10
Geen idee/missing	42	46	46	29	29	20
Totaal	100	100	100	100	100	100

Het percentage dat geen mening heeft blijft redelijk stabiel. Wel wordt in de loop van de drie jaar van het Project Sociale Veiligheid het percentage collega's dat zich onveilig voelt steeds iets hoger geschat; dit verschil is echter niet significant. Nog steeds is het percentage goede inschattingen laag, namelijk 9% (van alle respondenten). Bij de startmeting was dit 5% en dus nog lager. In totaal schat bij alle metingen ongeveer de helft van de respondenten het voorkomen van onveiligheidsgevoelens te laag in (resp. 53%, 46% en 47%). Dit geldt voor alle beroepsgroepen.

Al met al wordt het bestaan van onveiligheidsgevoelens onder het personeel dus nog steeds duidelijk onderschat.

De veiligheid in de bussen wordt bij de eindmeting minder positief gewaardeerd. De mening over de veiligheid op de veren is minder veranderd, zoals blijkt uit de rapportcijfers voor de veiligheid in de bus en op de veren (tabel 5).

Tabel 5: Gemiddeld rapportcijfer voor veiligheid in de bus en op het veer

	Gemiddeld rapportcijfer veiligheid bus			Gemiddeld rapportcijfer veiligheid veer		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Alle respondenten	7,1	6,5	5,2	7,2	7,3	6,7
Chauffeurs	7,1	6,6	5,4	7,3	7,2	7,1
Medewerkers veren	7	5,3	6,8	7,8	7,5	6,8

Duidelijk is dat de rapportcijfers voor de veiligheid de afgelopen drie jaar zijn gedaald. Voor de veiligheid op de bus werd bij de startmeting nog een 7 gegeven, bij de eindmeting is het cijfer gedaald naar een onvoldoende.

De veerdiensten worden bij beide metingen als veiliger ingeschat dan de bussen. De chauffeurs geven bij de laatste meting een onvoldoende voor de veiligheid op de bussen, terwijl zij bij de meting in 1994 nog een kleine voldoende gaven. Het oordeel van de medewerkers van de veren is in tegengestelde richting veranderd; van een onvoldoende naar een voldoende voor de veiligheid op de bussen.

De veren worden door alle beroepsgroepen veiliger ingeschat worden dan de bussen. Wel valt op dat de medewerkers van de veren zelf minder positief zijn gaan oordelen over de veiligheid; het gemiddelde rapportcijfer is gedaald van een 7,5 naar een 6,8.

5.2 Veranderingen in ervaren (on)veiligheid

In alle draagvlakenquête is gevraagd in hoeverre de ervaring van onveiligheid de laatste 12 maanden is veranderd. Ten tijde van de startmeting was overigens slechts een gedeelte van die 12 maanden sprake van expliciete aandacht voor sociale veiligheid in het kader van het onderhavige project.

Tabel 6: Verandering in ervaren (on)veiligheid in de afgelopen 12 maanden in procenten bij chauffeurs (n=56) en medewerkers veren (n=11)

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Veiliger	8	10	7	20	-	-
Onveiliger	9	13	13	13	12	-
Onveranderd	74	71	78	60	59	100
Onbekend	9	6	2	7	29	-
Totaal	100	100	100	100	100	100

Bij de chauffeurs is het percentage dat zich veiliger is gaan voelen na de eerste meting redelijk stabiel gebleven. Het percentage chauffeurs dat zich bij de tweede meting juist onveiliger was gaan voelen is bij de eindmeting weer op het startniveau. Van de medewerkers op de veren gaf alleen bij de startmeting een groep aan zich veiliger te zijn gaan voelen (20%). De verschuivingen bij de veren zijn significant. Bij de laatste meting geven alle respondenten in deze groep aan dat hun gevoel van veiligheid de laatste twaalf maanden niet is veranderd. De CBA's geven vanaf de meting in 1994 juist minder vaak aan dat hun gevoel van veiligheid is veranderd.

Aan degenen die aangaven dat hun gevoel van veiligheid veranderd is, is gevraagd of deze verandering samenhangt met het Project Sociale Veiligheid. Bij zowel de startmeting als de eindmeting gaven allen die zich veiliger waren gaan voelen aan dat deze verandering samenhang met het Project Sociale Veiligheid. Respondenten die zich onveiliger waren gaan voelen, gaven daarentegen in meerderheid aan dat dit **niet** te maken had met het Project Sociale Veiligheid.

Bij de meting in 1994 is er wat betreft de chauffeurs een opvallende verschuiving te zien (zie tabel 7). Deze tabel heeft alleen betrekking op de groep respondenten die aangaf dat het gevoel van veiligheid veranderd was.

Tabel 7: Samenhang tussen veranderd gevoel van veiligheid en het project Sociale Veiligheid bij chauffeurs, in absolute aantallen

	Veiliger			Onveiliger		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Ja, in sterke mate/gedeeltelijk	5	11	11	1	10	1
Nee, niet of nauwelijks/absoluut niet	-	-	-	4	3	4
Totaal	5	11	11	5	13	5

Bij de drie metingen geven alle chauffeurs die zich veiliger voelen aan dat dit samenhangt met het Project Sociale Veiligheid. Van de chauffeurs die zich onveiliger zijn gaan voelen geeft bij de tweede meting óók de meerderheid aan dat er een samenhang is met het project Sociale Veiligheid. Bij de eindmeting geven de meeste respondenten in deze groep weer aan dat hun toegenomen gevoel van onveiligheid niet of nauwelijks samenhangt met het Project Sociale Veiligheid.

Bij de eindmeting is ook gevraagd of men zich in de loop van het Project Sociale Veiligheid veiliger is gaan voelen. Zoals uit tabel 8 blijkt, is het gevoel van veiligheid voor bijna tweederde van de respondenten onveranderd gebleven.

Tabel 8: Wijziging gevoel van veiligheid in procenten

Veiliger	18
Onveiliger	6
Onveranderd	62
Missing	14
Totaal	100

De groep respondenten die aangeeft zich in de loop van het Project Sociale Veiligheid veiliger te zijn gaan voelen is groter dan de groep die aangeeft zich het afgelopen jaar onveiliger te zijn gaan voelen. Omgekeerd is de groep die over het gehele Project Sociale Veiligheid zich onveiliger is gaan voelen kleiner (6 %) dan de groep die zich het afgelopen jaar onveiliger is gaan voelen (11 %).

Al met al is het gevoel van veiligheid bij bijna tweederde van de respondenten in de loop van het Project Sociale Veiligheid onveranderd gebleven en is bij bijna één op de vijf respondenten het gevoel van veiligheid toegenomen.

5.3 Invloed van onveiligheid op werksatisfactie

De meeste vragen over de invloed van (sociale) onveiligheid of het plezier in het werk zijn alleen voorgelegd aan het rijdend en varende personeel en de CBA's.

Bij alle metingen geven verreweg de meeste chauffeurs en CBA's aan het werk prettig tot zeer prettig te vinden. Bij de startmeting gaf geen van de respondenten aan het werk onprettig te vinden, bij de tussenmeting werd dit eenmaal aangegeven en bij de eindmeting tweemaal. Het percentage respondenten dat aangeeft het werk niet uitgesproken prettig of onprettig te vinden blijft stabiel, rond de 10%. Aan de respondenten die het werk niet (altijd even) prettig vinden is gevraagd:

- in hoeverre een matige of negatieve waardering van het werk bepaald wordt door de (sociale) veiligheidsrisico's die het werk met zich meebrengt;
- in hoeverre een matige of negatieve waardering van het werk bepaald wordt door het wangedrag van passagiers.

Bij de startmeting werd voor de matige waardering met name het wangedrag van passagiers aangewezen, meer dan de veiligheidsrisico's. Bij de vervolgmeting spelen de veiligheidsrisico's en het wangedrag een even grote rol.

Tevens is aan alle respondenten gevraagd naar factoren waardoor het plezier in het werk de afgelopen periode (mogelijk) is verminderd. Bij de metingen wordt het gedrag van andere verkeersdeelnemers het meest genoemd: voor 25% van de respondenten leidt deze factor tot een (sterke) vermindering van het werkplezier en voor nog eens 25% tot enige vermindering. Op de tweede plaats komt bij de twee eerste metingen 'het onbeleefde gedrag van passagiers'; dit leidt voor respectievelijk 22% en 16% van de respondenten tot een (sterke) vermindering van het werkplezier. Geen van deze meest genoemde factoren heeft overigens betrekking op sociale (on)veiligheid. Bij de eindmeting worden de vertragingen als tweede factor genoemd. Voor 27% leiden de vertragingen tot een (sterke) vermindering van het werkplezier.

In hoeverre het werkplezier beïnvloed wordt door sociale veiligheidsfactoren is weergegeven in tabel 9.

Tabel 9: Invloed van sociale onveiligheid op plezier in het werk bij chauffeurs en medewerkers veren in procenten (startmeting n = 114, eindmeting n = 54)

	(Sterk) verminderd		Beetje verminderd		Niet verminderd		Totaal	
	'93	'95	'93	'95	'93	'95	'93	'95
- Omgaan met agressieve passagiers	17	18	26	18	57	64	100	100
- Risico agressieve passagiers	11	13	27	19	62	69	100	100
- Zwart/grijs rijden	16	9	20	19	64	72	100	100
- Wangedrag passagiers	17	5	21	24	69	71	100	100

Over de gehele linie leek bij de tussenmeting de invloed van sociale onveiligheid op het werkplezier in vergelijking met de startmeting iets af te nemen. Bij de eindmeting komen de percentages voor overlast door agressieve passagiers en het risico dat passagiers agressief worden weer op het startniveau. Opvallend is dat de overlast door het omgaan met agressieve passagiers en het risico dat passagiers agressief gaan worden onveranderd is gebleven. Daar staat tegenover dat het zwart/grijs rijden en wangedrag door passagiers minder vaak worden aangegeven. De inzet van de CBA's heeft met name betrekking op deze twee terreinen. In deze verschuiving kan dus het effect van het werk van de CBA's te zien zijn. Dat sociale onveiligheid wel een rol blijft spelen in verminderd werkplezier blijkt uit het feit dat zowel het risico dat passagiers agressief zullen worden, als het omgaan met agressieve passagiers toch nog steeds voor ongeveer éénderde van het rijdend personeel leidt tot ten minste enige vermindering van het werkplezier.

Opvallend is dat van de CBA's bij de eerste metingen niemand aangaf dat het omgaan met agressieve passagiers leidde tot een vermindering van hun plezier in het werk, terwijl bij de

eindmeting twee CBA's aangaven dat dit wel zo was. Zowel het omgaan met agressieve passagiers als het risico dat passagiers agressief worden leidt dus bij in ieder geval 2 van de (in totaal) acht CBA's tot vermindering van het plezier in het werk.

In tegenstelling tot de eerdere metingen worden onbeleefd gedrag en wangedrag van passagiers nu door de CBA's niet meer genoemd als een negatieve invloed op hun werkplezier.

Evenals bij de startmeting geeft de meerderheid van de respondenten aan niet gespannen aan diensten te beginnen uit angst voor mogelijke confrontaties met passagiers (tabel 10).

**Tabel 10: Oordeel in procenten over de uitspraak:
Door incidenten met passagiers begin ik soms al gespannen aan de dienst met het idee "wat voor moeilijkheden zullen we vandaag weer krijgen?"**

	Chauffeurs		Veren	
	'93	'95	'93	'95
(Helemaal) mee eens	10	9	-	-
Beetje mee eens/beetje mee oneens	7	7	20	11
(Helemaal) mee oneens	72	76	50	78
Onbekend	11	8	30	11
Totaal	100	100	100	100

Ten opzichte van de startmeting nam het percentage chauffeurs dat aangeeft last te hebben van spanning door mogelijke confrontaties met passagiers bij de tussenmeting af. Bij de laatste meting is dit percentage weer terug op het oude niveau. Het percentage dat juist aangeeft geen spanningen te ondervinden is daarentegen gestegen van 67 % naar 78 % en daarna vrijwel gelijk gebleven (76%).

Bij de veren is een verschuiving in dezelfde richting zichtbaar. Bij de eindmeting geeft meer dan driekwart van de respondenten van de veren aan geen last van spanningen te ondervinden naar aanleiding van incidenten met passagiers.

5.4 Opvang na incidenten

Aan de respondenten zijn twee stellingen voorgelegd.

- 1 'Als ik een incident met een agressieve passagier heb meegemaakt dan kan ik daar goed over praten met mijn directe chef'.
- 2 'Als ik een incident met een agressieve passagier heb meegemaakt dan kan ik daar goed over praten met mijn collega's'.

De reacties zijn weergegeven in tabel 11.

Tabel 11: Oordeel over de mogelijkheid tot praten na incidenten, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Praten met collega's						
- (helemaal) mee eens	68	70	60	27	47	67
- beetje eens/beetje mee oneens	13	9	21	7	-	33
- (helemaal) mee oneens	6	6	11	13	-	-
- onbekend/n.v.t.	13	15	8	53	53	-
Totaal	100	100	100	100	100	100
Praten met directe chef						
- (helemaal) mee eens	61	69	67	33	47	78
- beetje eens/beetje mee oneens	13	12	13	13	-	11
- (helemaal) mee oneens	9	10	11	-	-	11
- onbekend/n.v.t.	17	9	9	54	53	-
Totaal	100	100	100	100	100	100

Bij de chauffeurs is globaal beschouwd een lichte verandering opgetreden in het oordeel over de opvang door collega's en door de directe chef. Meer dan de helft is het eens met de uitspraak dat men na incidenten goed kan praten met collega's en chef, en een kleine groep van ongeveer 10% is het hiermee oneens. Bij de veren is een significant verschil opgetreden ten aanzien van de mogelijkheid tot praten met collega's na incidenten. Bij de tussen- en eindmeting geeft meer dan de helft aan dat men goed kan praten met collega's na incidenten, tegen 27% bij de startmeting. Het percentage dat de vraag onbeantwoord heeft gelaten of niet van toepassing heeft aangegeven is bij de eindmeting van 53% gedaald naar 0%. Bij de veren is ook de tevredenheid over de opvang door de directe chef iets gestegen, maar dit verschil is niet significant. Wel is ook hier het percentage onbekend/n.v.t. tot nul gedaald.

De collegiale opvang bij de CBA's lijkt verbeterd te zijn; bij de eindmeting geven allen aan het min of meer eens te zijn met de uitspraak dat men na incidenten goed kan praten met collega's. Bij de start- en tussenmeting gaf steeds een respondent van de CBA's aan het oneens te zijn met deze uitspraak.

Ook bij de groepschefs/verkeersleiders lijkt de collegiale opvang beter te werken dan bij de startmeting. Gaf bij de startmeting nog éénderde van hen aan praten met collega's wisselend tot onvoldoende te vinden, bij de vervolgmeting geven alle respondenten uit deze groep aan dat zij voldoende kunnen praten met hun collega's.

Ook over de opvang door de directe chefs is meer tevredenheid bij de groepschefs/CVL. Bij de startmeting gaf éénderde van deze respondenten aan ontevreden te zijn, bij de eindmeting zijn de meeste respondenten het helemaal eens met de uitspraak dat men na incidenten goed kan praten met de directe chef.

De meerderheid van de bedrijfsleiding geeft aan dat opvang door collega's of chefs "niet van toepassing" is. De overigen zijn tevreden, zowel over hun collega's als over hun chefs.

De vraag over opvang door de directe chef is ook gesteld bij de evaluatie van de tweede trainingsdag 'omgaan met agressie' (maart 1994)²⁵. Bij deze evaluatie was het oordeel over de opvang door de chefs veel negatiever dan bij de startmeting. Bij de vervolgmeting is het oorspronkelijk oordeel weer hersteld.

Het tijdelijke negatieve oordeel is waarschijnlijk veroorzaakt door de aanvankelijke problemen na

²⁵ Zie ook de Tussenstand (juni 1994).

de opsplitsing van de functie groepscheffs. De groepscheffs hadden hierdoor in eerste instantie minder tijd te besteden aan directe opvang van het rijdend personeel. Deze situatie blijkt dus weer hersteld te zijn. De functiesplitsing moet leiden tot een verbetering van de personeelszorg; het oordeel van de chauffeurs over de opvang na incidenten in de draagvlakenquête is echter nog niet positiever geworden (in vergelijking met de startmeting).

5.5 Samenvatting en conclusies

In de voorgaande paragrafen is weergegeven:

- in hoeverre men een (juist) beeld heeft van de omvang van het sociale veiligheidsprobleem bij passagiers en personeel van Stadsvervoer Dordrecht;
- of het gevoel van onveiligheid het afgelopen jaar is veranderd;
- wat de invloed is van sociale veiligheid op het werkplezier;
- hoe de opvang na incidenten wordt beoordeeld.

De beantwoording van deze vragen geeft met name informatie over het effect van het sociale veiligheidsbeleid dat de afgelopen drie jaar is uitgevoerd. De eerste vraag verwijst bovendien naar het draagvlak voor sociale veiligheid: kennis van de problematiek kan beschouwd worden als een van de indicatoren voor het draagvlak voor sociale veiligheid.

De gepresenteerde onderzoeksresultaten in dit hoofdstuk kunnen als volgt worden samengevat.

- In vergelijking met 1993 hebben meer respondenten een mening gekregen over de omvang van de onveiligheidsgevoelens van passagiers in bussen en op haltes.
- De feitelijke kennis is echter niet toegenomen: slechts een minderheid van 15 tot 20% geeft een goede inschatting.
- In de schatting van het vóórkomen van onveiligheidsgevoelens onder collega's is weinig veranderd. Nog steeds worden onveiligheidsgevoelens sterk onderschat; in alle metingen geeft bovendien minder dan 10% hiervan een juiste inschatting. Wel is het percentage dat een juist inschatting maakt licht gestegen, van 5% bij de startmeting naar 10% in bij de eindmeting.
- Het rapportcijfer voor de veiligheid in de bussen is de laatste jaren gedaald en bij de eindmeting net onvoldoende. De bussen worden bovendien duidelijk als minder veilig ervaren dan de veren.
- Voor het merendeel van het (rijdend) personeel is het gevoel van veiligheid het afgelopen jaar niet veranderd. In vergelijking met de startmeting voelen echter meer chauffeurs zich onveiliger. Het percentage chauffeurs dat zich veiliger is gaan voelen lag bij de tussenmeting iets hoger, maar daalde bij de eindmeting weer naar het niveau van de startmeting.
- Over het gehele Project Sociale Veiligheid is een groep respondenten zich veiliger gaan voelen (circa 20%) en is een kleinere groep (6%) zich onveiliger gaan voelen: bij bijna tweederde van de respondenten is het gevoel van veiligheid onveranderd gebleven.
- De reden voor een toename van onveiligheidsgevoelens wordt door een kleine groep respondenten toegeschreven aan het Project Sociale Veiligheid.
- De meeste chauffeurs en medewerkers veren ervaren hun werk als prettig. Dit was bij de startmeting ook al het geval. Enkele CBA's geven aan het werk minder prettig te vinden.
- Wanneer men het werk als matig of negatief ervaart dan heeft dat slechts in beperkte mate te maken met het wangedrag van passagiers en met sociale veiligheidsrisico's.
- In het algemeen gesproken vormen het verkeersgedrag en het onbeleefde gedrag van passagiers de belangrijkste 'bedervers' van het werkplezier. Wat betreft sociale veiligheidsfactoren bederven met name het omgaan met agressieve passagiers en het risico dat passagiers agressief worden het werkplezier. Bij de tussenmeting was een daling in de belasting door agressieve passagiers zichtbaar, maar bij de eindmeting ligt het percentage dat hiervan last heeft hoger dan bij de startmeting. Een daling is te zien in de overlast door zwart/grijsrijden en wangedrag van passagiers.
- Het rijdend personeel heeft bij de eindmeting niet meer of minder last van spanning als gevolg

van mogelijke moeilijke situaties.

- Groepschefs/CVL's zijn iets meer tevreden over de mogelijkheid om na incidenten te praten met collega's. Bij de chauffeurs is weinig veranderd in de beoordeling van de opvang door collega's en directe chef; de meerderheid is hierover tevreden. Bij de medewerkers veren is de tevredenheid over de opvang door collega's sterk toegenomen.

Conclusies

Er is gedurende de looptijd van het Project Sociale Veiligheid betrekkelijk weinig veranderd op het gebied van de ernst van sociale (on)veiligheid en de invloed daarvan op het werk.

Ten tijde van de tussenevaluatie leken een aantal factoren een verandering aan te geven; bij de eindmeting blijkt echter dat de meeste resultaten weer op het niveau van de startmeting zijn.

Positieve ontwikkelingen zijn:

- men heeft vaker een mening over de omvang van het sociale veiligheidsprobleem;
- er is sprake van een bepaalde bewustwording van sociale onveiligheid: men geeft iets vaker aan zich onveilig te voelen in vergelijking met de startmeting;
- bij de medewerkers van de veren is de tevredenheid over de mogelijkheid om met collega's te praten na calamiteiten duidelijk toegenomen;
- het vóórkomen van onveiligheidsgevoelens onder passagiers wordt meer erkend, men geeft vaker een inschatting van de omvang van die onveiligheidsgevoelens;
- de overlast door zwart/grijs rijden en wangedrag van passagiers is afgenomen.

Er is ook een aantal negatieve of ontbrekende ontwikkelingen te zien:

- het vóórkomen van onveiligheidsgevoelens bij collega's wordt nog steeds onderschat, al is het percentage dat goed schat iets hoger;
- de rapportcijfers voor de veiligheid op bussen en veren zijn licht gedaald.

Wat betreft de ontwikkeling van het draagvlak voor sociale veiligheid kan geconcludeerd worden dat de feitelijke kennis van de omvang van het sociale veiligheidsprobleem niet is toegenomen; wel lijkt de betrokkenheid met het probleem toegenomen omdat men hierover vaker een mening heeft. Bij de tussenrapportage werd al aangegeven dat de onderschatting van de omvang van de sociale onveiligheidsgevoelens onder collega's een punt van aandacht is. In deze onderschatting is nauwelijks verbetering gekomen. Dit duidt erop dat het nog steeds niet gewoon wordt gevonden dat een chauffeur zich wel eens onveilig kan voelen tijdens het werk. Ook uit de interviews blijkt dat het (nog steeds) nauwelijks voorkomt dat tussen chauffeurs onderling gesproken wordt over onveiligheidsgevoelens.

Tenslotte zijn de rapportcijfers voor de veiligheid met name op de bussen licht afgenomen; het Project Sociale Veiligheid heeft kennelijk niet of nauwelijks geleid tot een toegenomen gevoel van veiligheid.

6 Het draagvlak voor sociale veiligheid

In dit hoofdstuk komt de ontwikkeling van het interne draagvlak voor sociale veiligheid aan de orde. 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: de mate waarin de leiding over het beleid communiceert en luistert naar de wensen en klachten die op uitvoerend niveau leven.

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

6.1 Het belang dat men zelf 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 12: Belang dat men zelf hecht aan een sociaal veiligheidsbeleid voor personeel, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Zeer belangrijk	47	43	46	47	29	27
Belangrijk	46	46	41	53	65	73
Maakt niet uit	5	7	9	-	6	-
Niet belangrijk	2	-	2	-	-	-
Missing	-	4	2	-	-	-
Totaal	100	100	100	100	100	100

De mening over het belang van een beleid met betrekking tot sociale veiligheid voor het personeel verandert in de loop van het Project Sociale Veiligheid nauwelijks. Ruim 90% van de respondenten vindt een sociaal veiligheidsbeleid voor het personeel belangrijk of zelfs zeer belangrijk.

Bij de chauffeurs neemt dit percentage bij de eindmeting iets af, maar het verschil is niet significant. Ook bij de veren is het percentage respondenten dat een sociaal veiligheidsbeleid zeer belangrijk vindt iets gedaald, hoewel een dergelijk beleid nog wel door het merendeel als

'belangrijk' beschouwd wordt. Bij de andere beroepsgroepen treden geen veranderingen op. De meerderheid van de CBA's en de leidinggevendenden vindt een dergelijk beleid zelfs overwegend zeer belangrijk.

Wat betreft een beleid voor de sociale veiligheid van passagiers komt vrijwel hetzelfde beeld naar voren. Alleen valt hierbij op dat het percentage chauffeurs dat neutraal staat ten opzichte van het belang van een dergelijk beleid enigszins is gestegen, van 4% bij de startmeting naar 9% bij de latere twee metingen. Bij zowel de start- als de eindmeting geeft slechts 2% van de respondenten aan beleid met betrekking tot de sociale veiligheid van passagiers niet belangrijk te vinden.

Ook is bij de vervolgmetingen aan de respondenten gevraagd hoe groot hun interesse is in zaken die de sociale veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht betreffen en of die interesse het afgelopen jaar is veranderd. Zoals uit tabel 13 blijkt is slechts een kleine groep niet geïnteresseerd in sociale veiligheid.

Tabel 13: Interesse in zaken rondom sociale veiligheid bij chauffeurs en medewerkers veren in procenten (tweede en derde meting)

	Chauffeurs		Veren	
	'94	'95	'94	'95
Zeër geïnteresseerd	14	24	12	30
Geïnteresseerd	54	46	35	40
Beetje geïnteresseerd	27	24	41	30
Niet geïnteresseerd	5	6	12	-
Totaal	100	100	100	100

In totaal blijft bij het grootste deel van het voltallige personeel de interesse voor sociale veiligheid onveranderd. Het percentage dat aangeeft dat de interesse is afgenomen blijft ongeveer 8% en één op de vijf respondenten geeft aan dat de interesse voor sociale veiligheid juist is toegenomen.

Bij de tussenmeting waren bij zowel de veren als de buschauffeurs een aantal respondenten die aangaven niet of maar een beetje geïnteresseerd te zijn in sociale veiligheid. De medewerkers van de veerdiensten hadden minder interesse dan de chauffeurs: tweederde van de chauffeurs (68%) gaf aan (zeer) geïnteresseerd te zijn, tegenover de helft (47%) van de veren. Bij de eindmeting is de interesse bij de medewerkers van de veerdiensten iets toegenomen en geeft geen van hen weer aan niet geïnteresseerd te zijn.

De overige beroepsgroepen zijn alle (zeer) geïnteresseerd. Bij deze beroepsgroepen gaf bij de tussenmeting ongeveer de helft van de respondenten aan dat de interesse was toegenomen, de andere helft dat deze gelijk was gebleven. Bij de eindmeting geeft de meerderheid hier aan dat de interesse gelijk is gebleven.

Opvallend is dat bij degenen die aangeven dat zij niet of maar een beetje geïnteresseerd zijn, de interesse alleen maar is afgenomen of hoogstens gelijk gebleven. Deze groep lijkt door het project Sociale Veiligheid dus niet of slechts in negatieve zin bereikt te zijn.

In de eindmeting is tevens aan het personeel gevraagd naar het belang dat men hecht aan (een verhoging van) de sociale veiligheid van het personeel en de passagiers bij de komende privatisering van Stadsvervoer Dordrecht. Aandacht voor sociale veiligheid van het personeel wordt door het overgrote deel van de respondenten (zeer) belangrijk geacht (91%), 9% vindt dit een beetje belangrijk.

Blijvende aandacht voor de sociale veiligheid van passagiers vindt 32% van de respondenten heel belangrijk en 62% vindt dit belangrijk; circa 6% hecht hier minder belang aan.

6.2 Het belang dat anderen hechten aan sociale onveiligheid

Een ander aspect van het draagvlak is in hoeverre het personeel de indruk heeft dat relevante anderen binnen de organisatie sociale veiligheid belangrijk vinden. In de draagvlakenquête werd de respondenten gevraagd de verschillende groepen collega's te beoordelen op het belang dat zij hechten aan sociale veiligheid. Daarnaast is gevraagd ook de eigen houding op dat punt te beoordelen. In tabel 14 zijn de uitkomsten opgenomen van de start- en eindmeting.

Tabel 14: Beoordeelde belang dat collega's hechten aan sociale veiligheid bij start- en eindmeting in procenten

Belang van veiligheid in procenten									
	(Zeer) belangrijk		Beetje belangrijk		Niet belangrijk		Geen mening		Totaal
	'93	'95	'93	'95	'93	'95	'93	'95	
Belang veiligheid personeel									
- bedrijfsleiding	77	67	11	19	1	4	11	11	100
- groepschefs	82	79	7	8	-	4	11	10	100
- chefs verkeersleiding*	73	71	8	16	1	2	18	11	100
- controleurs	77	81	7	7	1	-	15	10	100
- chauffeurs	86	87	4	4	-	-	10	10	100
- (eigen houding)	92	94	3	1	-	-	5	5	100
Belang veiligheid passagiers									
- bedrijfsleiding	79	70	8	16	1	1	12	13	100
- groepschefs	81	76	9	10	-	2	10	12	100
- chefs verkeersleiding*	74	67	7	18	1	4	18	12	100
- controleurs	81	81	5	5	1	2	13	12	100
- chauffeurs	79	82	9	5	1	1	11	12	100
- (eigen houding)	92	93	2	-	-	1	6	76	100

* Significante verschillen

Bij alle metingen wordt overwegend (zeer) positief geoordeeld over het belang dat binnen de organisatie aan sociale veiligheid wordt gehecht. Opvallend is wel dat zeker wat betreft het belang dat gehecht wordt aan de veiligheid van het personeel de houding van de bedrijfsleiding relatief lager wordt ingeschat.

Bij de laatste meting zijn de meeste respondenten van mening dat met name de CVL minder belang is gaan hechten aan de sociale veiligheid van zowel personeel als passagiers. Dit verschil is significant. Duidelijk is dat de eigen houding ten opzichte van sociale veiligheid vrij consequent positiever beoordeeld wordt dan die van

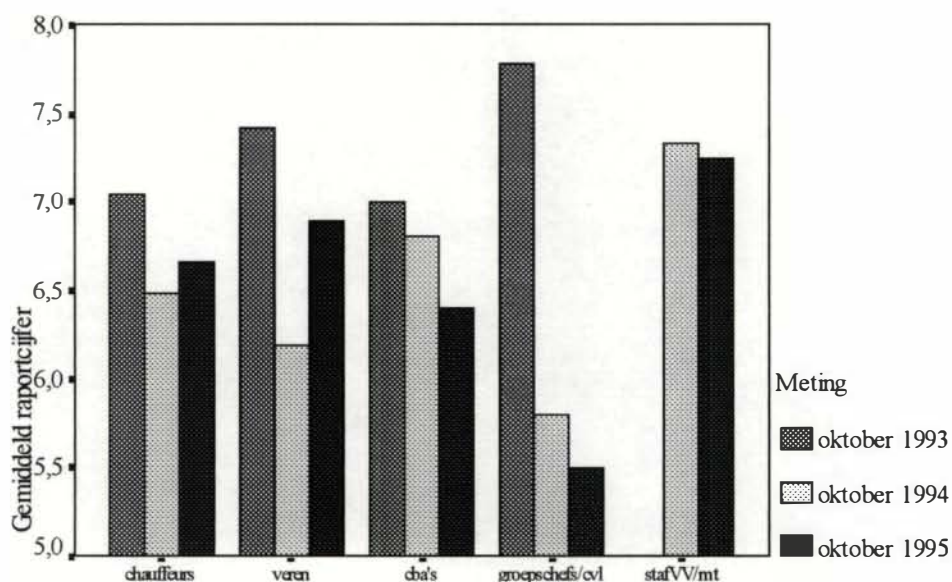
collega's. Dit geldt voor alle metingen.

6.3 Beoordeling sociaal veiligheidsbeleid

Gevraagd een rapportcijfer te geven voor het huidige sociale veiligheidsbeleid van Stadsvervoer Dordrecht geeft het merendeel van de respondenten een voldoende. Wel daalt het gemiddelde licht, bij de eerste meting werd gemiddeld een 7 gegeven, bij de vervolgmetingen een 6,5.

In grafiek 6.1 zijn de gemiddelde rapportcijfers per beroepsgroep weergegeven.

Grafiek 6.1 Gemiddelde rapportcijfers voor sociaal veiligheidsbeleid per beroepsgroep per meting



Duidelijk is dat het oordeel over het sociale veiligheidsbeleid bij Stadsvervoer Dordrecht bij alle beroepsgroepen in de afgelopen drie jaar is verslechterd. De bedrijfsleiding is nog het meest positief in hun oordeel, zij geven gemiddeld iets meer dan een 7. Opvallend is de sterke daling van het oordeel van de groepschefs/CVL. Bij de startmeting waren zij zeer positief over het beleid, en gaven gemiddeld bijna een 8. Bij de laatste meting geven zij het sociaal veiligheidsbeleid als enige groep een onvoldoende, een 5,5. Ook bij de CBA's is een dergelijke daling te zien, zij het minder sterk dan bij de groepschefs/CVL. Het oordeel van de chauffeurs en medewerkers veren is wel gedaald, maar na de duidelijke daling bij de tussenmeting is hun oordeel over het beleid bij de laatste meting toch weer iets positiever.

Ondanks de negatievere beoordeling van het beleid als zodanig is het aantal respondenten dat bij de vervolgmeting aangeeft het eens te zijn met de stelling dat agressieve incidenten voorkomen zouden kunnen worden als de bedrijfsleiding maatregelen zou nemen, niet toegenomen. Zowel bij de startmeting als de vervolgmeting is ongeveer 40% van de respondenten het hiermee eens. Bij de vervolgmeting is het percentage respondenten dat het oneens is met de stelling zelfs gestegen van 30% naar 39%.

Over de stelling dat er binnen het bedrijf heel verschillend gedacht wordt over de vraag

wat de juiste reactie is op agressieve incidenten tijdens het werk blijven de meningen bij de meeste respondenten vergelijkbaar. Over de drie metingen is meer dan de helft (57%) het met deze stelling eens, en 12% oneens. Dit oordeel geldt voor alle beroepsgroepen, maar zeker voor de CBA's. Van de CBA's geeft zelfs 62% aan dat er binnen het bedrijf heel verschillend wordt gedacht over de juiste handelwijze bij incidenten.

Dit geeft aan dat het beleid ten aanzien van de handelwijze rondom incidenten nog steeds niet eenduidig is.

De beoordeling van de inzet van de leiding voor sociale veiligheid is tussen start- en vervolgmeting in negatieve zin veranderd (zie tabel 15).

Tabel 15: Doet bedrijfsleiding voldoende voor sociale veiligheid personeel, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Ruim voldoende	10	6	4	7	-	9
Voldoende	70	37	44	60	29	73
Wisselend ²⁶	-	41	38	-	53	18
Onvoldoende	14	10	5	7	12	-
Volstrekt onvoldoende	1	5	4	7	6	-
Missing	5	1	5	19	-	-
Totaal	100	100	100	100	100	100

Na de startmeting zijn op de medewerkers veren na alle beroepsgroepen negatiever gaan oordelen over de inspanning van de bedrijfsleiding om de sociale veiligheid van het personeel te bevorderen. Duidelijk is dat de medewerkers van de veren na de tussenmeting (die duidelijk negatiever uitviel) juist veel positiever zijn gaan oordelen over de inzet van de bedrijfsleiding. Toch geven ook de overige beroepsgroepen aan de inzet van de bedrijfsleiding voldoende tot wisselend te vinden. Alleen bij de bedrijfsleiding zelf geeft een respondent aan de inzet van de bedrijfsleiding onvoldoende te vinden.

Ten aanzien van de beoordeling van de inspanning van de bedrijfsleiding om de sociale veiligheid van passagiers te bevorderen is het oordeel in de afgelopen drie jaar nauwelijks veranderd (tabel 16).

²⁶ De categorie 'wisselend' was weggefallen in de startmeting; hierdoor is een vergelijkbaar tussen de startmeting en de overige metingen niet zonder meer te maken.

Tabel 16: Doet bedrijfsleiding voldoende voor sociale veiligheid passagiers, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Ruim voldoende	6	3	4	7	-	-
Voldoende	55	49	43	47	29	64
Wisselend	27	39	41	20	59	27
Onvoldoende	8	4	2	-	6	-
Volstrekt onvoldoende	1	3	5	7	6	-
Missing	3	1	5	19	-	9
Totaal	100	100	100	100	100	100

Ook nu wordt over gehele linie bij de tussenmeting iets minder positief geoordeeld dan bij de startmeting. Deze tendens zet zich door bij de eindmeting.

Bij de chauffeurs daalde het percentage dat voldoende of ruim voldoende gaf van de 61 % bij de startmeting naar 47% bij de eindmeting. Bij de veren was een duidelijke daling zichtbaar tussen de startmeting en de tussenmeting. Bij de eindmeting is het oordeel bij de veren echter weer duidelijk positiever geworden, bij deze laatste meting gaf geen van de medewerkers veren als oordeel 'onvoldoende'.

Bij de overige beroepsgroepen is het oordeel iets minder positief geworden of gelijk gebleven. De CBA's zijn het minst positief over de inzet van de bedrijfsleiding voor de sociale veiligheid van de passagiers. Bij de twee laatste metingen geven zij aan deze inzet hoogstens wisselend te vinden en bij iedere meting geeft een respondent aan de inzet zelfs onvoldoende te vinden. De bedrijfsleiding zelf is van mening voldoende (50%) tot wisselend (50%) aandacht te besteden aan de sociale veiligheid van passagiers.

6.4 Interne communicatie over sociale veiligheid

Het verbeteren van de communicatie tussen personeel en bedrijfsleiding vormt een van de speerpunten van de draagvlakverbreding binnen Stadsvervoer Dordrecht.

Bij de interne communicatie gaat het om de communicatie tussen leidinggevenden enerzijds en uitvoerenden anderzijds, waarbij het van belang is dat het personeel goed geïnformeerd wordt over (consequenties van) het gevoerde beleid. Ook is van belang dat de leiding goed luistert naar ideeën, suggesties en wensen die op uitvoerend niveau leven.

Aan de respondenten is de vraag voorgelegd of zij naar hun mening voldoende worden geïnformeerd over zaken die de sociale veiligheid bij Stadsvervoer Dordrecht betreffen (zie tabel 17).

Tabel 17: Wordt u voldoende geïnformeerd over zaken met betrekking tot sociale veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht?, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
(Ruim) voldoende	45	38	39	47	6	46
Wisselend	29	38	36	33	59	27
Onvoldoende	24	23	21	7	24	18
Missing	2	1	4	13	11	9
Totaal	100	100	100	100	100	100

Bij de chauffeurs is nauwelijks iets veranderd in het oordeel. Alleen de medewerkers van de veren zijn na een negatief oordeel bij de tussenmeting bij de eindmeting weer iets positiever over de mate waarin zij geïnformeerd worden over sociale veiligheid (niet significant). Het oordeel van de CBA's is minder positief, zij geven overwegend aan wisselend geïnformeerd te worden. Groepschefs/CVL en de bedrijfsleiding zijn positief. Deze laatste groep geeft zelfs in hoofdzaak aan dat zij (ruim) voldoende geïnformeerd worden over sociale veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht.

Daarnaast is aan de respondenten gevraagd in hoeverre de bedrijfsleiding voldoende luistert naar wensen, klachten en ervaringen van **chauffeurs** die te maken hebben met sociale veiligheid. In tabel 18 zijn de meningen weergegeven.

Tabel 18: Luistert bedrijfsleiding voldoende naar chauffeurs ten aanzien van sociale veiligheid van het personeel, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
(Ruim) voldoende	35	23	32	41	47	47
Wisselend	44	41	30	40	29	36
(Volstrekt) onvoldoende	20	34	32	-	-	9
Missing	1	2	6	19	24	8
Totaal	100	100	100	100	100	100

Chauffeurs, CBA's en groepschefs/CVL oordeelden bij de tussenmeting iets negatiever over de bedrijfsleiding als het gaat om luisteren naar de chauffeurs. Bij de laatste meting herstelde dit oordeel zich enigszins. Van de chauffeurs is bij de eindmeting bijna eenderde van de respondenten van mening dat de bedrijfsleiding onvoldoende naar hen luistert. Bij de groepschefs/CVL verslechterde het oordeel bij de tussenmeting duidelijk, maar ook hier is een licht herstel te zien. Ditzelfde geldt voor de CBA's. Opvallend is dat het oordeel van de bedrijfsleiding zelf (staf vervoer en managementteam) bij de eindmeting duidelijk negatiever is geworden. Bij de eerste twee metingen gaf deze groep respondenten als laagste waardering 'wisselend' aan, bij de eindmeting is er ook een respondent die aangeeft dat de bedrijfsleiding onvoldoende naar chauffeurs luistert als het gaat om sociale veiligheid. Maar nog altijd is meer

dan de helft van de bedrijfsleiding van mening dat er voldoende naar de chauffeurs geluisterd wordt.

Het oordeel over de mate waarin door de bedrijfsleiding geluisterd wordt naar de meningen van de CBA's als het gaat om sociale veiligheid is minder veranderd.

Tabel 19: Luistert bedrijfsleiding voldoende naar CBA's ten aanzien van sociale veiligheid van het personeel, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
(Ruim) voldoende	31	24	25	28	24	30
Wisselend	15	16	12	13	29	10
(Volstrekt) onvoldoende	5	7	12	7	-	-
Missing	49	53	51	52	47	60
Totaal	100	100	100	100	100	100

Opvallend hierbij is dat ongeveer de helft van de chauffeurs en medewerkers veren aangeven geen mening te hebben. Het oordeel van de chauffeurs die wel een mening hebben is significant negatiever geworden over de mate waarin de bedrijfsleiding naar de CBA's luistert.

Ook de CBA's en groepscheefs/verkeersleiders zijn op dit gebied iets negatiever gaan oordelen. Alleen de bedrijfsleiding is in meerderheid positief, tweederde geeft als oordeel dat (ruim) voldoende geluisterd wordt naar de CBA's.

6.5 Samenvatting en conclusies

In de voorafgaande paragrafen is de ontwikkeling van het draagvlak voor sociale veiligheid in kaart gebracht.

Het draagvlak voor sociale veiligheid is binnen het onderzoek als volgt geoperationaliseerd:

- het belang dat men hecht aan een sociaal veiligheidsbeleid binnen Stadsvervoer Dordrecht;
- de interesse die men heeft in zaken die de sociale veiligheid betreffen;
- hoe belangrijk denkt men dat anderen sociale veiligheid vinden;
- de beoordeling van het sociaal veiligheidsbeleid;
- de beoordeling van de inzet van de leiding;
- de informatie-uitwisseling tussen leiding en uitvoerenden.

Al deze aspecten tezamen bepalen of er perspectief is voor een structureel veiligheidsbeleid binnen Stadsvervoer Dordrecht.

De ontwikkeling van het draagvlak is middels onderstaand schema beknopt weergegeven.

Schema 1: Ontwikkeling en omvang draagvlak

Aspect	Stand van zaken 1995	Ontwikkeling '93-'95																								
Hoe belangrijk vindt men sociale veiligheid van het personeel	Ruim 90% zegt (zeer) belangrijk.	Algemeen: geen verandering. Veren iets minder positief geworden.																								
Interesse in sociale veiligheid	- Meerderheid is geïnteresseerd. - Kleine groep niet geïnteresseerd.	Algemeen: geen verandering. Interesse veren na tussenmeting toegenomen. Groep niet-geïnteresseerden lijkt niet bereikt te zijn door PSV.																								
Hoe belangrijk vinden anderen sociale veiligheid van het personeel	- Circa 80% (zeer) belangrijk. - Slechts kleine groep niet belangrijk (1-4%). - eigen houding positiever ingeschat	Algemeen: geen verandering. Belang dat CVL aan sociale veiligheid hecht wordt lager ingeschat.																								
Hoe belangrijk vinden andere sociale veiligheid van passagiers	- Circa 80% (zeer) belangrijk. - Over het algemeen minder belangrijk dan sociale veiligheid personeel. - Eigen houding positiever ingeschat.	Algemeen: geen verandering. Belang dat CVL hecht aan sociale veiligheid wordt lager ingeschat.																								
Beoordeling sociaal veiligheidsbeleid	Gemiddeld rapportcijfer: chauffeurs veren CBA's Groepschefs/CVL stafvv/man. team	<table><tr><th></th><th>'93</th><th>'94</th><th>'95</th></tr><tr><td>chauffeurs</td><td>7,5</td><td>6,5</td><td>6,6</td></tr><tr><td>veren</td><td>7,4</td><td>6,6</td><td>6,9</td></tr><tr><td>CBA's</td><td>7,0</td><td>6,8</td><td>6,4</td></tr><tr><td>Groepschefs/CVL</td><td>7,8</td><td>5,8</td><td>5,5</td></tr><tr><td>stafvv/man. team</td><td>-</td><td>7,3</td><td>7,3</td></tr></table>		'93	'94	'95	chauffeurs	7,5	6,5	6,6	veren	7,4	6,6	6,9	CBA's	7,0	6,8	6,4	Groepschefs/CVL	7,8	5,8	5,5	stafvv/man. team	-	7,3	7,3
	'93	'94	'95																							
chauffeurs	7,5	6,5	6,6																							
veren	7,4	6,6	6,9																							
CBA's	7,0	6,8	6,4																							
Groepschefs/CVL	7,8	5,8	5,5																							
stafvv/man. team	-	7,3	7,3																							
Beoordeling inzet leiding	- Tussen 20 en 50% geeft (ruim) voldoende. - CBA's minder positief, veren juist positief.	Bij tussenmeting was oordeel over de hele linie minder positief, met name bij de veren. Vertrouwen lijkt zeker bij veren hersteld. CBA's negatiever. Leiding meest positief.																								
Informatievoorziening	Bijna de helft zegt (ruim) voldoende geïnformeerd te worden.	Medewerkers veren zijn bij eindmeting duidelijk positiever dan bij tussenmeting. CBA's minder positief geworden																								
Luisteren naar de basis	Ruim een kwart zegt (ruim) voldoende.	Negatiever oordeel bij tussenmeting iets hersteld. Van chauffeurs vindt eenderde dat onvoldoende naar hen geluisterd wordt. Bedrijfsleiding zelf negatiever.																								

Conclusie

Bij de tussenmeting is een verslechtering in het draagvlak opgetreden. Bij de eindmeting lijkt het draagvlak weer enigszins hersteld.

- De interesse in sociale veiligheid was al groot en is op een vergelijkbaar niveau gebleven. Het Project Sociale Veiligheid lijkt geen invloed gehad te hebben op de groep respondenten die aangeeft sowieso geen interesse in het onderwerp te hebben.
- De interesse van de CVL voor sociale veiligheid wordt significant lager ingeschat. Dit is zeker een punt van aandacht, aangezien de CVL het veiligheidsbeleid moet coördineren en er een centrale rol in speelt.
- Het oordeel over het sociale veiligheidsbeleid van Stadsvervoer Dordrecht is sinds de startmeting duidelijk negatiever geworden. Zeker bij de groepschefs/CVL baart deze ontwikkeling zorg.
- De beoordeling van de inzet van de bedrijfsleiding heeft zich, na de daling bij de tussenmeting, redelijk hersteld. Alleen de CBA's zijn duidelijk negatiever in hun oordeel over de bedrijfsleiding, terwijl de medewerkers verenigbaar positiever zijn gaan oordelen.
- Er lijkt een kloof te zijn tussen de inschatting van de bedrijfsleiding en de rest van het personeel. Dit betreft zeker de beoordeling van de inzet van de leiding en de waardering van het sociaal veiligheidsbeleid.

7 Het Project Sociale Veiligheid

In hoofdstuk 6 is in algemene zin ingegaan op de ontwikkeling van het draagvlak voor een sociaal veiligheidsbeleid binnen Stadsvervoer Dordrecht. In dit hoofdstuk worden drie vragen beantwoord.

- 1 Welk draagvlak was en is er voor het Project Sociale Veiligheid?
- 2 In hoeverre leidt het project tot meer interesse in sociale veiligheid, dus tot een vergroting van het draagvlak voor een sociaal veiligheidsbeleid binnen Stadsvervoer Dordrecht?
- 3 In hoeverre hebben maatregelen die uitgevoerd zijn in het kader van het Project Sociale Veiligheid geleid tot een toename van de sociale veiligheid?

In de algemene draagvlakenquête zijn de deelprojecten van het project Sociale Veiligheid of onderdelen daarvan niet uitgebreid geëvalueerd. Wel is expliciet aandacht besteed aan de voorlichtingsavonden omdat deze vanaf het begin af aan zijn georganiseerd en regelmatig terugkeren.

7.1 Het draagvlak voor het Project Sociale Veiligheid

Bekendheid Project Sociale Veiligheid

Het Project Sociale Veiligheid is begin 1993 van start gegaan. Bij de afname van de vragenlijsten in 1993 en 1994 is gevraagd naar de bekendheid met het Project Sociale Veiligheid en de bekendheid van de projectcoördinator. Bij de laatste meting zijn deze vragen niet herhaald, aangezien bij de tussenmeting de bekendheid van zowel project als coördinator zeer hoog waren en getracht is de vragenlijsten steeds zo kort mogelijk te houden.

Bij de startmeting kende 86% van alle respondenten het project; bij de tussenmeting was dit 99%.

Bij de startmeting lag bij de medewerkers veerdienst dit percentage op 40%, hetgeen verklaard kan worden uit het feit dat het project tot dan toe vooral gericht was op de veiligheid in de bus.

Op het moment van de startmeting was de projectcoördinator ongeveer drie maanden in dienst. Dit blijkt bij de startmeting bij driekwart van de respondenten (75%) bekend te zijn. Bij de tussenmeting een jaar later was de bekendheid gestegen naar 95%.

Slechts enkele respondenten verkeerden toen nog in de veronderstelling dat het Hoofd Vervoer projectcoördinator van het Project Sociale Veiligheid was.

Bereidheid tot deelname aan verdere activiteiten

Bij de startmeting zei 92% van de respondenten bereid te zijn tot deelname aan toekomstige activiteiten georganiseerd in het kader van het Project Sociale Veiligheid. In de loop van het Project Sociale Veiligheid is deze bereidheid significant wisselend geweest, zoals blijkt uit tabel 20.

Tabel 20: Bereidheid tot deelname aan verdere projecten, in procenten

	1993	1994	1995
Wel bereid tot verdere activiteiten	92	73	78
Niet bereid tot verdere activiteiten	8	27	22

Bij de tussenmeting was de bereidheid tot verdere activiteiten duidelijk gedaald. Deze daling heeft zich bij de eindmeting wel enigszins hersteld, maar nog steeds is nu een op de vijf respondenten niet bereid tot verdere activiteiten in het kader van het Project Sociale Veiligheid. Dit geldt met name voor de chauffeurs en de groepschefs/CVL. De staf Vervoer en het managementteam blijven allen bereid tot verdere activiteiten.

7.2 Leidt het project tot meer interesse in sociale veiligheid?

In alle draagvlakenquête is gevraagd of men verwachtte dat men sociale veiligheid belangrijker zou gaan vinden door deelname aan projectactiviteiten (zie tabel 21).

Tabel 21: Wordt sociale veiligheid belangrijker door deelname aan (deel)-projecten (bij chauffeurs en veren, in procenten)

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Ja, zonder meer	22	16	20	13	6	18
Waarschijnlijk wel	52	46	50	60	52	55
Waarschijnlijk niet	15	25	17	-	18	9
Nee	11	13	13	27	24	18
Totaal	100	100	100	100	100	100

Bij de startmeting verwachtte driekwart van de chauffeurs en van de medewerkers veren in meer of mindere mate dat men sociale veiligheid belangrijker zou gaan vinden door deelname aan het Project Sociale Veiligheid. Een jaar later was dat percentage gedaald naar ongeveer 60%. Bij de eindmeting zijn de verwachtingen van deelname aan het Project Sociale Veiligheid weer iets toegenomen en liggen rond het niveau van de startmeting.

Bij de CBA's zijn de verwachtingen verder uiteen komen te liggen. Bij de startmeting verwachtten alle CBA's zonder meer sociale veiligheid belangrijker te zullen gaan vinden door deelname aan de activiteiten. Bij de tweede meting waren de verwachtingen iets lager, en verwachtte een CBA zelfs 'waarschijnlijk geen effect'. Bij de eindmeting geven 3 van de 5 CBA's weer aan dat deelname zonder meer of waarschijnlijk zal leiden tot een toename van het belang dat aan sociale veiligheid gehecht wordt. Daarentegen geven de overige twee CBA's nu zelfs aan geen enkel effect te verwachten. De meerderheid van de staf vervoer en het managementteam verwacht wel effect; tussen de 2 laatste metingen treden geen duidelijke verschuivingen op.

7.3 De deelprojecten

In de **tussenmeting** is ook gevraagd of men sociale veiligheid belangrijker is gaan vinden door deelname aan de **voorlichtingsavonden**. Uit de beantwoording bleek dat:

- 20% van de respondenten deze vraag bevestigend beantwoordt, terwijl nog eens 30% sociale veiligheid een beetje belangrijker is gaan vinden;
- de overigen sociale veiligheid niet of nauwelijks belangrijker zijn gaan vinden (40%) of nooit aanwezig zijn geweest (10%).

De CBA's hebben een iets afwijkende mening: 3 van de 5 CBA's zijn sociale veiligheid zonder meer belangrijker gaan vinden.

Deelname en waardering voorlichtingsavonden

Tijdens het Project Sociale Veiligheid zijn meerdere voorlichtingsavonden²⁷ gehouden voor het voltallig personeel:

- in mei/juni 1993: deelname door circa 120 personeelsleden (circa 66%);
- in februari 1994: deelname door circa 120 personeelsleden (circa 66%);
- in mei 1994: deelname door circa 75 personeelsleden (circa 40%).

De voorlichtingsavonden in februari en mei 1994 zijn apart geëvalueerd door middel van een kort vragenformulier dat op de avond zelf werd uitgereikt²⁸. Daarnaast zijn in de draagvlakenquête's in 1993 en 1994 vragen opgenomen over deelname aan en effect van de voorlichtingsavonden. Omdat in de periode oktober 1994 - oktober 1995 geen voorlichtingsavonden zijn gehouden, zijn in de laatste draagvlakenquête geen vragen naar voorlichtingsavonden gesteld.

Bij de tussenevaluatie bleek dat:

- de groepschefs/CVL's en de leiding de voorlichtingsavonden het nuttigst vinden: alle 14 respondenten uit deze 2 groepen vinden deze avonden (zeer) nuttig;
- de medewerkers veren deze avonden het minst nuttig hebben gevonden: 65% geeft als oordeel 'een beetje' of 'helemaal niet' nuttig;
- van de chauffeurs ruim de helft (58%) de voorlichtingsavonden (zeer) nuttig vindt. Ruim een op de 10 chauffeurs (14%) vond de avonden niet nuttig.

In hoofdstuk 6 is reeds aangegeven dat 1 op de 5 respondenten (20%) zegt het afgelopen jaar meer interesse te hebben gekregen in zaken die betrekking hebben op sociale veiligheid binnen het bedrijf, terwijl bij 8% de interesse juist is afgenomen.

Deze percentages blijven bij tussen- en eindmeting vrijwel gelijk.

De onderdelen van het project Draagvlakverbreding blijken een wisselende invloed op de interesse voor sociale veiligheid te hebben gehad (zie tabel 22).

27 Per keer werden twee avonden georganiseerd om te zorgen dat elk personeelslid aanwezig kon zijn.

28 Over deze evaluaties is gerapporteerd in het rapport 'Tussenstand Project Draagvlakverbreding Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht' juni 1994.

Tabel 22: Invloed van verschillende projecten op interesse in sociale veiligheid (in absolute aantallen)

	Chauffeurs				Veren			
	toename		afname		toename		afname	
	'94	'95	'94	'95	'94	'95	'94	'95
Cursus omgaan met agressie	5	9	4	5	1	1	1	2
Voorlichtingsavonden	5	6	1	1	-	-	1	1
PSV-krant	1	2	2	2	-	1	-	-
CBA's	4	7	-	1	-	-	1	-
Anders	1	4	1	3	-	-	-	1

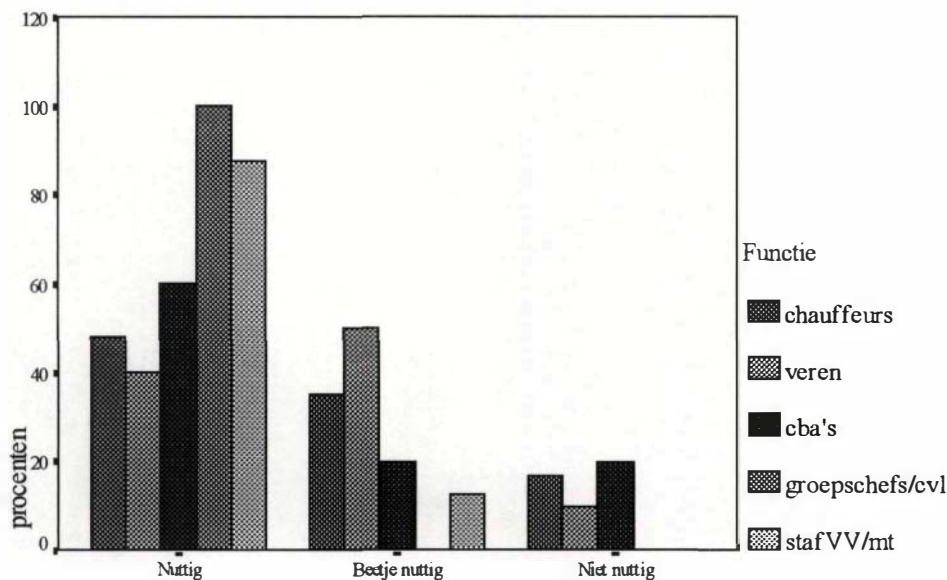
Opvallend is dat er bij de eindmeting een groter aantal chauffeurs aangeeft dat de cursus 'Omgaan met Agressie' geleid heeft tot meer interesse voor sociale veiligheid dan bij de tussenmeting vlak na de training. Bij de eindmeting wordt de cursus door 10 chauffeurs en medewerkers veren beschouwd als reden van toename van interesse, en door 7 als reden voor afname van de interesse²⁹.

De PSV-krant

In de laatste draagvlakenquête is gevraagd of men de themakrant PSV een nuttig onderdeel van het Project Sociale Veiligheid vindt. De beantwoording is weergegeven in de volgende grafiek.

²⁹ Aangezien de cursus 'Omgaan met agressie' alleen gevolgd is door chauffeurs, is het opvallend dat bij de tussenmeting 3 en bij de eindmeting ook 4 groepscheffs/verkeersleiders aangeven dat door de cursus hun interesse in zaken rondom sociale veiligheid is toegenomen. Het is overigens mogelijk dat de groepscheffs hiermee de cursusdag bedoelen die speciaal voor de groepscheffs gegeven werd voorafgaand aan de cursus voor het rijdend en varend personeel. Deze cursus voor groepscheffs is niet geëvalueerd, omdat deze dag gegeven is vóórdat het onderzoek gestart was.

Grafiek 7.1. Beoordeling van de PSV-krant per beroepsgroep bij eindmeting in procenten



Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) heeft deze vraag bevestigend beantwoord, terwijl bijna eenderde (32%) de themakrant 'een beetje nuttig' vindt. Een minderheid (14%) vindt de krant geen nuttig onderdeel van het Project Sociale Veiligheid. Deze minderheid bestaat overwegend uit chauffeurs.

Desgevraagd geeft ook meer dan de helft van de respondenten aan dat men door de themakrant sociale veiligheid een beetje belangrijker is gaan vinden. Meer dan een derde geeft aan dat de krant nauwelijks tot een groter belang heeft geleid. Een op de 10 respondenten zegt de krant niet te lezen.

Niet verbazend geeft de meerderheid van de groep die de krant niet nuttig vindt, aan dat men sociale veiligheid niet belangrijker is gaan vinden door de PSV-krant. Wel verbazend is van dat de groep die aangeeft de krant niet gelezen te hebben, allen zeggen de krant een beetje nuttig (33%) of nuttig (67%) te vinden. Alleen de groepschefs/CVL vinden de PSV-krant unaniem een nuttig onderdeel van het Project Sociale Veiligheid, al zegt ook hiervan de helft dat men sociale veiligheid nauwelijks belangrijker is gaan vinden door de krant. Ook de meeste respondenten van de bedrijfsleiding vinden de PSV-krant nuttig, slechts een respondent uit deze groep vindt dit 'een beetje nuttig'.

7.4 Leiden de deelprojecten van het Project Sociale Veiligheid tot een toename van sociale veiligheid?

In beide metingen is gevraagd of men voor enkele maatregelen - die in het kader van het Project Sociale Veiligheid werden ingevoerd - kan aangeven of deze bijdragen aan de bevordering van de sociale veiligheid van chauffeurs en passagiers.

Tabel 23: Effect van de maatregelen op sociale veiligheid, in procenten

	Toename			Gelijk gebleven			Afname		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Komst CBA's	68	59	72	15	27	26	7	4	1
Training Omgaan met agressie	52	17	28	30	65	67	5	8	4
Combo-systeem	39	5	25	24	19	19	6	65	54
Splitsing functie groepschefs	23	10	30	54	43	32	6	32	36

Voor de invoering van het Combo-systeem en de splitsing van de functie groepschefs hebben volgens relatief veel respondenten tot een afname van de sociale veiligheid geleid. Over het Combo-systeem heeft zelfs meer dan de helft van de respondenten als oordeel dat hierdoor de sociale veiligheid is afgenomen. Voor de splitsing van de functie groepschef geldt dit voor ongeveer een op de drie respondenten. De komst van de CBA's leidt daarentegen voor bijna driekwart van de respondenten tot een toename van de sociale veiligheid.

De komst van de CBA's

Het percentage respondenten dat vindt dat de sociale veiligheid door de komst van de CBA's is toegenomen, is in 1994 iets gedaald (van 68% naar 59%). Bij de eindmeting vindt echter bijna driekwart van de respondenten dat door de CBA's de sociale veiligheid is toegenomen.

De beoordeling per beroepsgroep bij de drie metingen ziet er als volgt uit. De CBA's zelf en de groepschefs/CVL en de bedrijfsleiding zijn (bijna) unaniem van mening dat de veiligheid door deze maatregel is toegenomen. Slechts een enkele respondent is van mening dat de veiligheid niet is veranderd. Onder de chauffeurs zijn er in 1994 in vergelijking met 1993 iets minder mensen die vinden dat de veiligheid is toegenomen, maar dit percentage herstelt zich bij de eindmeting. Bij de startmeting was 8% van de chauffeurs van mening dat de sociale veiligheid door de komst van de CBA's zou afnemen. Bij de eindmeting is dit nog maar 2%.

Onder de medewerkers veren is de beoordeling na de startmeting sterk gewijzigd: 73% van de veer-medewerkers verwachtte in 1993 dat de veiligheid door de CBA's zou toenemen; in 1994 gaf 23% en in 1995 33% aan dat dit ook was gebeurd.

Deze ontwikkeling is wel verklaarbaar, omdat de CBA's niet op de veren mogen werken. De veren vallen namelijk wettelijk niet onder het openbaar vervoer en de CBA's hebben op de veren dus geen bevoegdheden.

Cursus 'Omgaan met agressie'

Chauffeurs, medewerkers veren en CBA's verwachtten bij de startmeting een toename van de sociale veiligheid door de training. Bij de tussen- en eindmeting is deze verwachting (significant) sterk afgenomen. Driekwart van de chauffeurs en ongeveer 60% van de medewerkers veren en CBA's geven dan aan dat de training geen invloed heeft gehad op de sociale veiligheid.

Bij de groepschefs/CVL is daarentegen een toename van de verwachting van de cursus te zien. Bij de startmeting verwachtte 66% van de groepschefs een toename van de sociale veiligheid; bij de tussenmeting gaf 50% aan dat de sociale veiligheid was toegenomen en bij de eindmeting is dit zelfs 75%. Ook bij de bedrijfsleiding is bijna driekwart van de respondenten van mening dat de sociale veiligheid door de training is toegenomen.

Instelling centraal mobilfoonsysteem (COMBO)

De verwachtingen die men had van het Combo zijn in ieder geval gedurende het Project Sociale Veiligheid niet uitgekomen. Verwachtte bij de startmeting nog 39% van de respondenten dat de sociale veiligheid zou toenemen door deze maatregel, bij de tussenmeting vindt tweederde van de respondenten dat de sociale veiligheid is afgenomen. In 1995 is dit nog steeds 54%.

Dit negatieve oordeel overheerst bij bijna alle beroepsgroepen, met uitzondering van de bedrijfsleiding en de medewerkers van de veren. Van deze laatste groep gaf 54% bij de tussenmeting aan dat de sociale veiligheid niet veranderd was door het Combo en 36% gaf aan dat de sociale veiligheid was afgenomen. Bij de eindmeting is driekwart van het medewerkers van de veren weer van mening dat door het Combo de sociale veiligheid is toegenomen. Bij de bedrijfsleiding zijn zowel bij de tussen- als bij de eindmeting de meningen over het Combo verdeeld. De meeste respondenten zijn bij de eindmeting van mening dat de sociale veiligheid door het Combo is toegenomen, maar er zijn ook 2 respondenten in deze groep die vinden dat de sociale veiligheid juist is afgenomen.

Splitsing functie groepschef

Bij de tussenmeting is nog maar 10% van alle respondenten van mening dat de sociale veiligheid door de functiesplitsing is toegenomen (tegenover 23% in 1993). Bij de eindmeting is dit percentage duidelijk hoger (30%).

Ruim de helft van de chauffeurs gaf bij de tussenmeting aan dat de sociale veiligheid onveranderd was door de functiesplitsing; volgens 39% was de sociale veiligheid zelfs afgenomen. Bij de eindmeting is dit percentage vrijwel gelijk gebleven (39%) maar is de groep die vindt dat de sociale veiligheid is toegenomen veel groter geworden (van 6% in 1994 naar 24% in 1995).

De meeste medewerkers van de veren vinden dat de functiesplitsing geen effect gehad heeft op de sociale veiligheid.

Voorals de CBA's en de groepschefs/CVL's zijn teleurgesteld in hun verwachtingen van de functiesplitsing. Bij de startmeting verwachtten deze groepen een toename van de sociale veiligheid. Bij de eindmeting geven 3 van de 5 CBA's en 3 van de 4 groepschefs/CVL een afname aan.

Ook nu wijkt het oordeel van bedrijfsleiding aanzienlijk af van de rest van het personeel: bij beide metingen geven de respondenten uit deze groep aan dat de sociale veiligheid door de functiesplitsing is toegenomen.

Het 'Uurtje PSV'

Het 'Uurtje PSV' heeft volgens driekwart van de respondenten geen invloed op de sociale veiligheid (zie tabel 24).

Tabel 24: Effect van het Uurtje PSV op de sociale veiligheid per beroepsgroep, in absolute aantallen

	Chauffeurs	Veren	CBA's	Groeps- chefs/ CVL	Staf VV/ management- team
Toegenomen	6	1	-	-	5
Gelijk gebleven	37	4	4	3	2
Afgenomen	--	-	-	1	-
Missing	13	6	1	-	1
Totaal	56	11	5	4	8

De groepschefs verwachten geen effect of zelfs een negatief effect van dit uurtje PSV, dat zij zelf gegeven hebben. Alleen de bedrijfsleiding verwacht wel effect van deze nieuwe taak van de groepschefs.

Tenslotte is gevraagd of men de veiligheidsmonitor (onder passagiers en personeel) een nuttig onderdeel vindt van het Project Sociale Veiligheid.

Bij de startmeting vond ruim 80% van alle beroepsgroepen de veiligheidsmonitor (zeer) nuttig. In 1994 is dit oordeel gelijk gebleven en dus opnieuw positief; alleen de medewerkers veren zijn nu minder positief: 48% (in plaats van 93%) vindt de veiligheidsmonitor (zeer) nuttig. Bij de eindmeting vindt nog steeds 65% van de respondenten een dergelijk onderzoek nuttig.

Bij de vervolgmeting konden in de vragenlijst suggesties gedaan worden om in het kader van het Project Sociale Veiligheid de sociale veiligheid van passagiers en personeel te verbeteren. In totaal 86 respondenten doen een of meer suggesties (zie tabel 25).

Tabel 25: Selectie uit gedane suggesties voor verbetering sociale veiligheid van passagiers en personeel bij twee laatste metingen, in absolute aantallen

	Chauffeurs	Veren	CBA's	Groeps- chefs / CVL	Staf VV / management- team
Goed mobilfoon- systeem	39	-	2	3	3
CBA's ook overdag	23	-	5	2	2
Meer CBA's	16	9	1	3	3
Betere leiding	11	1	-	1	-
Meer informatie	4	-	1	-	2
CBA's ook in de spits	5	-	-	1	-
Betere verlichting	4	-	-	1	1
PSV voortzetten	-	-	-	-	2
Training chauffeurs	2	-	-	-	-
Aantal respondenten	63	10	4	4	5

Verreweg de meeste suggesties hebben betrekking op verbetering van het mobilfoonstelsel en op de CBA's. Training van de chauffeurs wordt slechts door twee respondenten genoemd. Door een aantal respondenten werden bij de tussenmeting opmerkingen gemaakt over het tegengaan van vriendjespolitiek. Deze opmerkingen maken deel uit van de suggesties die gegroepeerd zijn onder 'mentaliteitsverandering' en 'betere leiding'. 'Vriendjespolitiek' is kennelijk een regelmatig terugkerende klacht, die ook bij de top-10 en de training voor chauffeurs genoemd werd. Bij de eindmeting kwam dit onderwerp niet meer voor.

De suggesties van de leidinggevenden wijken niet sterk af van de rest van het personeel; ook de leiding ziet vooral heil in uitbreiding van de CBA-diensten. Voortzetting van het Project Sociale Veiligheid wordt wel alleen door de bedrijfsleiding genoemd.

7.5 Samenvatting en conclusie

Het draagvlak van het Project Sociale Veiligheid is gemeten aan de hand van de bekendheid ervan, de beoordeling van het nut van deel-activiteiten waaronder de voorlichtingsavonden en bereidheid tot deelname aan verdere activiteiten.

Het Project Sociale Veiligheid was bij de tussenmeting al vrijwel bij het gehele personeel bekend. De bereidheid tot deelname aan activiteiten in het kader van het project was bij de startmeting hoog (92%) en is bij de eindmeting gedaald naar 78%. Op grond van deze afname kan geconcludeerd worden dat het draagvlak voor het Project Sociale Veiligheid (dat bij de startmeting erg hoog was) in de loop van het project iets gedaald is.

De verwachtingen van het effect van activiteiten in het kader van het Project Sociale Veiligheid liepen bij de tussenmeting iets terug, maar zijn bij de eindmeting weer op het niveau van de startmeting. Driekwart van de chauffeurs en medewerkers veren

verwacht sociale veiligheid ten minste enigszins belangrijker te zullen gaan vinden door deelname aan de activiteiten. Bij de CBA's zijn de meningen verdeeld geraakt; een deel geeft aan zeker effect te verwachten, maar bij de eindmeting is ook een aantal CBA's die helemaal niet verwachten sociale veiligheid belangrijker te zullen gaan vinden door de activiteiten.

De activiteiten gericht op het vergroten van het draagvlak voor sociale veiligheid waren met name de voorlichtingsavonden, de cursus Omgaan met agressie en de PSV-krant. Geen van deze activiteiten wordt uitgesproken positief beoordeeld.

De deelprojecten die het duidelijkst hun stempel op het Project Sociale Veiligheid drukken zijn de CBA's en het Combo-systeem. Aan de invoering van de CBA's wordt duidelijk een positieve invloed toegekend. Van het Combo-systeem wordt aangegeven dat de sociale veiligheid door deze maatregel afgenomen is. Ook voor de invoering van de gesplitste functie groepschef/CVL geldt dit. Bij de startmeting herstelt dit oordeel zich enigszins, maar nog altijd geeft meer dan de helft van de respondenten aan dat het Combo heeft geleid tot een afname van de sociale veiligheid; 36% vindt dit van de splitsing van de functie groepschef. Het 'uurtje PSV' heeft volgens de meeste respondenten nauwelijks effect op de sociale veiligheid.

Uit de suggesties die gedaan zijn voor verbetering van het Project Sociale Veiligheid en sociale veiligheid in het algemeen komt de centrale rol van de CBA's en het Combo-systeem naar voren: de meeste opmerkingen hebben betrekking op deze twee onderdelen van het Project Sociale Veiligheid.

8 Draagvlakverbreding en beroepsuitoefening

8.1 Inleiding

Verbreding en vergroting van het draagvlak voor sociale veiligheid binnen de organisatie van Stadsvervoer Dordrecht zou op termijn ook effect moeten 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.

8.2 Bereidheid om te veranderen

Uit de vraag naar de bereidheid tot verandering van het eigen handelen blijkt dat ruim éénderde van alle respondenten daar op het moment van de eindmeting toe bereid is. In vergelijking met de startmeting is er weinig veranderd (tabel 26).

Tabel 26: Bereidheid tot verandering van manier van werken bij chauffeurs en medewerkers veren, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Meer aandacht voor de sociale veiligheid vind ik belangrijk genoeg om manier van werken te veranderen	26	30	32	29	29	18
Meer aandacht voor sociale veiligheid is wel belangrijk, maar ik wil geen consequenties voor mijn manier van werken	58	51	51	42	53	55
Alle aandacht voor sociale veiligheid is sterk overdreven; ik zie niet in waarom ik anders zou moeten gaan werken	9	9	11	29	12	27
Laat ze eerst het openbaar vervoer in de grote steden maar eens veiliger maken	7	4	6	-	6	-
Onbekend	-	6	-	-	-	-
Totaal	100	100	100	100	100	100

Bij alle metingen blijkt er een duidelijk verschil te zijn tussen CBA's en leidinggevend en enerzijds en chauffeurs en medewerkers van veren anderzijds. Van de twee laatstgenoemde groepen is de meerderheid niet bereid om de eigen manier van werken te veranderen, hoewel men sociale veiligheid wel belangrijk vindt. Bijna alle respondenten uit de overige beroepsgroepen zijn hiertoe wel bereid.

8.3 Het oordeel over de eigen vaardigheden

Bij alle metingen is ongeveer 25% van mening dat het 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. Twee van deze uitspraken hebben betrekking op de eigen toerusting om adequaat met lastige/bedreigende situaties om te gaan (tabel 27 en 28).

Tabel 27: Toerusting voor agressie van passagiers³⁰, in procenten

	Mee eens			Mee eens/ oneens			Mee oneens		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Als mij zoiets gebeurt weet ik meestal heel goed hoe ik daarop moet reageren	71	79	65	24	18	28	5	3	7
Als ik zoiets meemaak dan lukt het mij niet om zelf rustig te blijven	18	10	12	23	27	25	59	63	63

Men voelt zich bij de eindmeting iets minder toegerust om met agressie van passagiers om te gaan dan bij de start van het Project Sociale Veiligheid. Globaal verandert er echter weinig. Alleen bij de startmeting was er een significant verschil tussen de beroepsgroepen. De medewerkers van de veren gaven toen vaker aan niet goed te weten hoe te reageren. Bij de latere meting zijn geen significante verschillen meer.

Er is ook gevraagd of men na de training 'Omgaan met agressie' beter in staat is om in zo'n situatie goed te reageren. Bij de eindmeting is daarnaast gevraagd naar het effect van het 'Uurtje PSV' op een dergelijke situatie.

³⁰ Alleen de antwoorden van chauffeurs, medewerkers veren en CBA's zijn verwerkt.

Tabel 28: Effect deskundigheidsbevordering²⁶, in procenten

	Mee eens		Mee eens/ oneens		Mee oneens	
	'94	'95	'94	'95	'94	'95
Na de training 'Omgaan met agressie' weet ik beter hoe ik in zo'n situatie moet reageren	12	22	27	32	61	47
Na het 'Uurtje PSV' weet ik beter hoe ik in zo'n situatie moet reageren ³¹		22		27		51

Het effect van zowel de training als het uurtje PSV is beperkt. Bij de eindmeting geeft ongeveer de helft van de respondenten aan dat deze activiteiten geen effect hebben gehad. Het oordeel van de chauffeurs over de training is significant veranderd. Gaf bij de tussenmeting nog 8% effect aan, bij de eindmeting is dit gestegen naar 25%. Kennelijk heeft de cursus op langere termijn meer effect.

8.4 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?; tabel 29);
- de derde vraag verwijst naar de verantwoordelijkheid die men voelt en neemt als er onregeldheden plaatsvinden (tabel 30).

Over het algemeen lijkt er bij de eindmeting minder 'greep' te zijn op het voorkomen van incidenten met passagiers. Bij de eindmeting geeft (ruim) driekwart (76%) van alle respondenten aan het eens te zijn met de uitspraken dat dergelijke ervaringen bij het werk horen en dat je weinig kunt doen om ze te voorkomen. Bij de startmeting was dit nog tweederde (65%).

Tabel 29: Houding ten opzichte van agressie/incidenten³², in procenten

	Mee eens			Tussen in			Mee oneens		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Dit soort ervaringen hoort nu eenmaal bij het werk	67	74	82	18	14	7	15	12	10
Zo'n ervaring overkomt je meestal, je kunt niet zoveel doen om het te voorkomen	63	5	72	21	28	15	16	19	13

31 Alleen bij de eindmeting gevraagd.

32 Alleen de antwoorden van chauffeurs/medewerkers veren en CBA's zijn verwerkt.

Tabel 30: Reactie als in de bus passagiers zich agressief gedragen bij chauffeurs, in procenten

	Chauffeurs		
	'93	'94	'95
Ik blijf op mijn plaats en bemoei me er niet mee (zo nodig waarschuw ik de politie)	8	9	10
Ik blijf op mijn plaats maar zal (zo nodig) trachten via de microfoon de zaak te kalmeren (zo nodig waarschuw ik de politie)	22	24	19
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)	22	27	22
Ik zet de bus stil en zal (zo nodig) naar de agressieve passagiers toegaan om ze te kalmeren (zo nodig waarschuw ik de politie)	48	40	49
Totaal	100	100	100

Bij de chauffeurs wijzigt de houding in de loop van het Project Sociale Veiligheid nauwelijks. Bij de CBA's doet wel zich een opmerkelijke verandering voor: in 1993 was slechts 1 van de 6 CBA's het eens met de stelling 'zo'n ervaring overkomt je meestal ...'; in 1994 en 1995 zijn 4 van de 5 CBA's deze mening toegedaan. Wellicht heeft men functionerend als CBA inmiddels het idee gekregen dat je weinig kunt doen om een scheldpartij van en bedreiging door reizigers te voorkomen.

Uit tabel 30 blijkt opnieuw dat bijna een kwart van het uitvoerend personeel wel degelijk actief optreedt op het moment dat het echt mis gaat en dit geldt ook en zelfs met name voor de CBA's. Toch geeft bijna eenderde van de chauffeurs te kennen dat men niet van zijn plaats komt als een passagier in de bus agressief gedrag vertoont. In vergelijking met de startmeting is de houding van de chauffeurs in dit opzicht nauwelijks veranderd.

8.5 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 31.

Tabel 31: Houding van chauffeurs ten opzichte van sociale veiligheid, in procenten

	Mee eens			Mee oneens		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
'Mijn bus is maar een meter lang', ik bemoei me niet met wat er achter me gebeurt	11	11	6	89	89	94
Het is mij veel te riskant om in te grijpen als passagiers het interieur vernielen of agressief worden	23	28	23	77	77	72
Ik beschouw het als mijn taak om in de gaten te houden dat een (onschuldige) passagier niet wordt lastig gevallen	85	86	91	15	14	9
Als zich ongeregelde dingen voordoen in de bus, probeer ik zo snel mogelijk in te grijpen om escalatie te voorkomen	91	89	89	9	11	11

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 een kleine groep van circa 10% die in dit opzicht negatief scoort. Ongeveer een kwart van de chauffeurs voelt zich vermoedelijk wel verantwoordelijk, maar vindt het te riskant om zelf (actief) in te grijpen. Bij de eindmeting is er in vergelijking met de startmeting een (zeer) lichte positieve verandering in de houding van de chauffeurs op te merken.

8.6 De relatie tot passagiers in het algemeen

Aan de respondenten is gevraagd hoe vaak bepaalde (plezierige) contacten met de passagiers voorkomen. In tabel 32 staan de antwoorden van de chauffeurs vermeld.

Tabel 32: Beoordeling houding passagiers door chauffeurs, in procenten

	Chauffeurs		
	'93	'94	'95
Chauffeur groeten komt			
- weinig voor	16	16	17
- regelmatig voor	43	39	41
- vaak voor	41	45	41
Praatje maken met chauffeur komt			
- weinig voor	35	26	33
- regelmatig voor	47	50	51
- vaak voor	18	24	16
Verdraagzaamheid bij ongemakken komt			
- weinig voor	45	36	44
- regelmatig voor	39	39	40
- vaak voor	16	25	16
Beleefdheid tegenover chauffeur komt			
- weinig voor	23	22	24
- regelmatig voor	46	42	38
- vaak voor	31	36	38
Gezelligheid in de bus komt			
- weinig voor	32	26	22
- regelmatig voor	40	44	44
- vaak voor	28	30	33

De oordelen van de chauffeurs over de houding van de passagiers zijn overwegend positief. Het minst positief is men over de verdraagzaamheid van passagiers bij eventuele ongemakken. Vooral bij de startmeting zijn vrouwelijke chauffeurs (significant) positiever over hun contacten met passagiers dan hun mannelijke collega's. Bij de tussenmeting is de beoordeling nog iets gunstiger geworden. Het percentage dat 'vaak' aankruiste bij deze tussenmeting is op alle aspecten gestegen.

Bij de CBA's daarentegen is de beoordeling over de gehele linie echter iets minder positief geworden: het groeten van de chauffeur, beleefdheid tegenover de chauffeur en gezelligheid in de bus komt volgens de CBA's minder vaak voor.

Verdraagzaamheid bij ongemakken komt daarentegen volgens de CBA's weer iets vaker voor.

8.7 Samenvatting en conclusies

Uitgangspunt bij het project Draagvlakverbreding was dat een toename van het draagvlak voor sociale veiligheid op den duur zou leiden tot een veranderde beroepsuitoefening.

De bereidheid om de manier van werken te veranderen is hierbij een uitgangspunt. Deze bereidheid is in de loop van het Project Sociale Veiligheid niet veranderd. Het rijdend (en varend) personeel is overwegend niet bereid de manier van werken te veranderen, hoewel men sociale veiligheid wel belangrijk vindt. Van de overige beroepsgroepen geven vrijwel alle respondenten aan sociale veiligheid zo belangrijk te vinden dat men de manier van werken wil veranderen.

De inschatting van de eigen vaardigheden om om te gaan met agressieve passagiers verandert nauwelijks, terwijl er bij de eindmeting zelfs sterker het gevoel lijkt te heersen 'dat je toch niets kunt doen om incidenten te voorkomen'. De training Omgaan met Agressie en het Uurtje PSV zijn hierop nauwelijks van invloed (al lijkt in ieder geval de training op termijn meer effect te krijgen).

Opvallend is dat ook de CBA's bij de eindmeting beduidend vaker van mening zijn weinig invloed te kunnen uit oefenen op het al dan niet voorkomen van incidenten.

Het gevoel van verantwoordelijkheid voor wat er in de bus gebeurt is over het algemeen groot bij de chauffeurs. Een minderheid van 10% scoort in dit opzicht negatief. De groep die aangeeft ingrijpen bij ongeregelde situaties te riskant te vinden is in de loop van het Project Sociale Veiligheid niet veranderd.

De beoordeling van de houding van passagiers is overwegend positief gebleven. Alleen de CBA's zijn wat dit betreft iets negatiever gaan oordelen.

Wat betreft de invloed van het draagvlak op de beroepsuitoefening is van belang dat het draagvlak tot nog toe eerder kleiner dan groter lijkt te zijn geworden. Op basis hiervan kan feitelijk geen sprake zijn van een verandering in beroepsuitoefening door draagvlakverbreding. Dit blijkt ook uit de toename van het gevoel van machteloosheid ten opzichte van het voorkomen van incidenten met agressieve passagiers.

Het is eerder zo dat bepaalde maatregelen, zoals de komst van de CBA's, de deelname aan de cursus 'omgaan met agressie' en het 'uurtje PSV' tot een andere beroepsuitoefening kunnen hebben geleid. Daarnaast blijkt uit de interviews met sleutelpersonen dat het effect van de ingevoerde maatregelen van invloed is op het draagvlak voor sociale veiligheid als zodanig. Het effect van de specifieke draagvlakgerichte activiteiten, waaronder de training en het Uurtje PSV, lijkt echter gering.

9 Veranderingsbereidheid binnen Stadsvervoer Dordrecht: de DDQ-vragenlijst

9.1 Inleiding

Om de opvattingen van de **bedrijfsleiding** over de veranderingsbereidheid binnen Stadsvervoer Dordrecht te meten is een al bestaande vragenlijst gebruikt, de DDQ. Deze vragenlijst is gelijktijdig met de draagvlakenquête³³ uitgezet onder de staf vervoer en het managementteam (samen verder aangeduid als 'leidinggevend' van Stadsvervoer Dordrecht).

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.
- **Weerstanden:** 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).

9.2 Respons

De groep leidinggevend bij wie de DDQ is uitgezet wijkt bij de startmeting af van de overige metingen. Bij de startmeting is de vragenlijst uitgezet onder 12 staf-functionarissen en de 10 groepschefs. Het responspercentage was toen 59 %.

Bij de tussenmeting is de DDQ uitgedeeld onder 17 leidinggevend, bestaande uit staf vervoer en managementteam. De respons bij de tussenmeting ligt op 65 %.

Bij de eindmeting is de DDQ eveneens uitgezet onder de leidinggevend, nu in totaal 14 personen. Bij deze meting was de respons echter bijzonder laag. Slechts 3 DDQ-vragenlijsten zijn ingevuld³³. De respons bleef laag, ook nadat door de onderzoekers een rappelbrief verstuurd was met het verzoek de vragenlijsten alsnog in te vullen.

Deze respons is zo laag, dat op basis hiervan geen conclusies kunnen worden getrokken over de mening van de leidinggevend bij Stadsvervoer Dordrecht aan het eind van het Project Sociale Veiligheid.

De hoge non-respons lijkt er op te duiden dat het draagvlak voor sociale veiligheid

33 Een respondent gaf aan nog te kort in functie te zijn om de DDQ in te kunnen vullen.

onder de leidinggeevenden bij Stadsvervoer Dordrecht niet erg hoog is. In ieder geval niet hoog genoeg om een daadwerkelijke bijdrage te (willen) leveren aan de (eind-)evaluatie van het Project Sociale Veiligheid.

Aangezien geen nieuwe informatie over de veranderingsbereidheid beschikbaar is, kan alleen teruggegrepen worden op de eerdere DDQ-metingen.

9.3 Samenvatting start- en tussenmeting

Op basis van de startmeting is geconcludeerd dat de omstandigheden voor het welslagen van het Project Sociale Veiligheid over de gehele linie gunstig waren, maar dat wel aandacht besteed moest worden aan de communicatie tussen leiding en medewerkers. Bij de startmeting waren de groepscheefs slechts matig tevreden over de mate waarin het personeel betrokken is en wordt bij het project.

Bij de tussenmeting zijn de respondenten, nu dus allen leidinggeevenden, nog steeds redelijk positief maar hun oordeel is over de gehele linie gematigder geworden. Op een aantal aspecten sluit hun oordeel nu meer aan bij de opvattingen die tijdens afname van de startmeting leefden bij de groepscheefs.

De leidinggeevenden waren met name minder positief in hun oordeel over onderstaande aspecten (die daarom punten van aandacht vormden):

- de aanwezigheid van de juiste voorwaarden (voorwaarden);
- de beschikbare financiële middelen (voorwaarden);
- het bestaande draagvlak (voorwaarden);
- de betrokkenheid van de medewerkers bij de beslissing om het project te starten (ideeën);
- de aanwezige informatie bij de medewerkers over achterliggende redenen, inhoud, en doelstellingen van het project (ideeën);
- de tevredenheid over activiteiten die waren uitgevoerd (behoeften);
- de aanwezigheid van weerstanden bij medewerkers (omstandigheden);
- de bereidheid binnen de organisatie om de eigen manier van werken te veranderen (omstandigheden).

In het algemeen zijn de voorwaarden voor het welslagen van het project dus iets minder positief geworden. De verwachtingen ten aanzien van het project zijn veranderd.

Bij de startmeting werd vaker verwacht dat het belang dat binnen de organisatie gehecht wordt aan sociale veiligheid zou toenemen en dat het project zou leiden tot een toename van het gevoel van veiligheid bij het rijdend personeel. Bij de tussenmeting verwachtte men echter vaker dat het Project Sociale Veiligheid zou leiden tot een betere externe samenwerking met Politie, Justitie en Gemeente. Dit komt waarschijnlijk voort uit de toetreding van Stadsvervoer Dordrecht tot de gemeentelijke begeleidingscommissie³⁴.

De verwachting dat het Project Sociale Veiligheid tot een verandering in de manier van werken bij het rijdend personeel zal leiden is overwegend positief gebleven.

34 Vanaf mei 1994 wordt door Stadsvervoer Dordrecht deelgenomen aan een gemeentelijke commissie Sociale Veiligheid met als doel het opzetten van een samenhangend veiligheidsbeleid binnen de gemeente Dordrecht.

Conclusie

Uit de analyse van de draagvlakenquête blijkt dat leidinggevenden binnen Stadsvervoer Dordrecht vaak veel positiever oordelen over het draagvlak voor sociale veiligheid en over het verloop van het project dan de overige beroepsgroepen. Uit de analyse van de twee DDQ-metingen blijkt echter dat bij de tussenmeting ook de bedrijfsleiding twijfels had over het goed verlopen van de draagvlakverbreding en de uitvoering van het Project Sociale Veiligheid.

De voorwaarden voor het welslagen van het project waren volgens de leidinggevenden nog steeds wel gematigd positief te noemen. Aandachtspunten waren met name:

- de beschikbare financiële middelen voor het project;
- de betrokkenheid en motivatie van de medewerkers;
- de communicatie binnen het bedrijf over het project;
- de kwaliteit van de (resultaten van) activiteiten die uitgevoerd zijn in het kader van het project;
- de bestaande manier van werken binnen het bedrijf.

Daarnaast werd in het rapport over de tussenmeting³⁵ ten aanzien van de positie van de leidinggevenden binnen het Project Sociale Veiligheid geconcludeerd dat er op dat moment bij de leidinggevenden (groepschefs, CVL, Staf vervoer en MT) nog geen sprake was van een gedeelde verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling en uitvoering van beleid op het gebied van sociale veiligheid. Ook was de conclusie dat de daadwerkelijke inzet van de bedrijfsleiding door het personeel als onvoldoende beoordeeld werden. Dit negatieve oordeel is bij de eindmeting niet gewijzigd. Dat de bedrijfsleiding, ook na herhaalde oproep, niet bereid is een relatief korte vragenlijst in te vullen lijkt dit oordeel te bevestigen.

35 Evaluatie Draagvlak voor Sociale Veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht, januari 1995

Bijlage 1

Formele kenmerken respondenten bij draagvlakenquête

Tabel 1a: Leeftijdverdeling bij chauffeurs en veren, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
21 - 30 jaar	9	6	9	7	6	9
31 - 40 jaar	32	35	34	12	12	9
41 - 50 jaar	46	47	40	38	47	64
51 - 60 jaar	13	12	12	31	29	9
ouder	-	-	-	12	6	9
Totaal	100	100	100	100	100	100

Tabel 1b: Leeftijdverdeling bij overige beroepsgroepen, in absolute aantallen³⁶

	CBA			Groepschefs/ CVL			StafVervoer/ managementteam	
	'93	'94	'95	'93	'94	'95	'94	'95
21 - 30 jaar	-	-	-	-	-	-	1	1
31 - 40 jaar	3	4	4	3	1	2	1	2
41 - 50 jaar	3	1	1	2	2	1	5	3
51 - 60 jaar	-	-	-	4	2	1	2	1
ouder	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	6	5	5	9	5	4	9	7

³⁶ Bij de eindmeting was van een respondent alleen bekend dat deze behoorde bij de StafVervoer of het managementteam. De gegevens van deze respondent ontbreken in de tabellen in deze bijlage.

Tabel 2a: Sekseverdeling bij chauffeurs en veren, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Man	91	91	83	100	100	100
Vrouw	9	9	18	-	-	-
Totaal	100	100	100	100	100	100

Tabel 2b: Sekseverdeling bij overige beroepsgroepen, in absolute aantallen

	CBA			Groepschefs/ CVL			StafVervoer/ managementteam	
	'93	'94	'95	'93	'94	'95	'94	'95
Man	6	5	5	9	5	4	8	5
Vrouw	-	-	-	-	-	-	1	2
Totaal	6	5	5	9	5	4	9	7

Tabel 3a: Aantal jaren werkzaam bij Stadsvervoer Dordrecht bij chauffeurs en veren, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Korter dan 3 jaar	9	6	27	7	6	18
3-5 jaar	17	11	8	7	6	-
6-10 jaar	17	21	19	40	50	36
Meer dan 10 jaar	57	62	46	46	38	46
Totaal	100	100	100	100	100	100

Tabel 3b: Aantal jaren werkzaam bij Stadsvervoer Dordrecht bij overige beroepsgroepen, in absolute aantallen

	CBA			Groepschefs/ CVL			StafVervoer/ managementteam	
	'93	'94	'95	'93	'94	'95	'94	'95
Korter dan 3 jaar	-	-	1	-	-	-	2	3
3-5 jaar	-	-	-	-	-	-	1	2
6-10 jaar	2	3	2	-	-	1	2	1
Meer dan 10 jaar	4	2	2	9	5	3	4	1
Totaal	6	5	5	9	5	4	9	7

Tabel 4a: Aantal jaren werkzaam in huidige functie bij chauffeurs en veren, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Korter dan 3 jaar	9	10	32	27	18	27
3-5 jaar	16	18	8	7	24	18
6-10 jaar	21	19	16	40	41	46
Meer dan 10 jaar	54	53	44	26	17	9
Totaal	100	100	100	100	100	100

Tabel 4b: Aantal jaren werkzaam in huidige functie bij overige beroepsgroepen, in absolute aantallen

	CBA			Groepschefs/ CVL			StafVervoer/ managementteam	
	'93	'94	'95	'93	'94	'95	'94	'95
Korter dan 3 jaar	6	4	-	-	1	2	4	2
3-5 jaar	-	-	5	1	1	-	2	3
6-10 jaar	-	-	-	4	-	1	2	2
Meer dan 10 jaar	-	-	-	4	2	1	1	-
Totaal	6	5	5	9	4	4	9	7

Tabel 5a: Aantal uren per week werkzaam bij chauffeurs en veren, in procenten

	Chauffeurs			Veren		
	'93	'94	'95	'93	'94	'95
Korter dan 16 uur	3	1	2	7	-	-
17 - 24 uur	15	9	20	-	-	-
25 - 32 uur	1	-	9	-	-	9
33 - 40 uur	81	90	70	93	100	100
Totaal	100	100	100	100	100	100

Tabel 5b: Aantal uren per week werkzaam bij overige beroepsgroepen, in absolute aantallen

	CBA			Groepschefs/ CVL			StafVervoer/ managementteam	
	'93	'94	'95	'93	'94	'95	'94	'95
Korter dan 16 uur	1	-	-	-	-	-	-	-
17 - 24 uur	-	-	-	-	-	-	-	-
25 - 32 uur	-	-	2	-	-	-	-	-
33 - 40 uur	5	5	3	9	5	4	9	7
Totaal	6	5	5	9	5	4	9	7