



Kennisplatform  
Verkeer en Vervoer

# Sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer

*Personeelsmonitor 2006*





# **Sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer**

*Personeelsmonitor 2006*

---

## Colofon

### **Uitgave**

Kennisplatform Verkeer en Vervoer  
Postbus 1031  
3000 BA Rotterdam  
Boompjes 200,  
3011 XD Rotterdam

T 010 282 5000  
F 010 282 5023  
E [info@kpvv.nl](mailto:info@kpvv.nl)  
I [www.kpvv.nl](http://www.kpvv.nl)

Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer ondersteunt de decentrale overheden bij het ontwikkelen en realiseren van hun verkeers- en vervoerbeleid. Het KpVV doet dit door het aanbieden van praktijkgerichte kennis en door het organiseren van ontmoetingen en netwerken.

### **Productie**

Opgesteld door: EIM Consult  
Projectleider: Jaap Korpel  
Vormgeving: Ruud Overweg, KpVV

### **Contactpersoon**

Guy Hermans  
T 010 282 5177  
E [guy.hermans@kpvv.nl](mailto:guy.hermans@kpvv.nl)

### **Nabestellen**

Secretariaat KpVV  
T 010 282 5000  
E [secretariaat@kpvv.nl](mailto:secretariaat@kpvv.nl)

© KpVV, 2007

Gebruik van informatie uit dit rapport is toegestaan met bronvermelding

# Inhoudsopgave

Samenvatting	3	
1	Inleiding	9
2	Veiligheid en beleid in het openbaar vervoer	11
2.1	Sociale veiligheid in het openbaar vervoer	11
2.2	Veiligheidsbeleid van de vervoerbedrijven in 2006	13
3	Oordeel van personeel over sociale veiligheid	17
4	Objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten	19
4.1	Percentage slachtoffers in 2006 gestegen	19
4.2	Vooral pesten, lastigvallen en bedreiging toegenomen	20
4.3	Meer incidenten tegen bus- en metropersoneel	24
4.4	Avonduren blijven het minst veilig	25
4.5	Ook percentage ooggetuigen in 2006 gestegen	26
4.6	Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid	27
5	Subjectieve veiligheid: gevoel van onveiligheid	29
5.1	Personeel voelt zich overwegend veilig tijdens het werk	29
5.2	Vooral laat in de avond voelt men zich onveilig	31
5.3	Metropersoneel en toezichthouders voelen zich meest onveilig	32
5.4	Oorzaken van subjectieve onveiligheid: vijf clusters	33
5.5	Veel slachtoffers van incidenten voelen zich onveilig	35
5.6	Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid	36
6	Oordeel van personeel over veiligheidsbeleid	39
6.1	Personeel iets minder tevreden over veiligheidsbeleid	39
6.2	Personeel ziet het meest in meer toezicht en controle	40
6.3	Toezichthouders meest tevreden over opvang na incidenten	41
6.4	Meldingsbereidheid het hoogst voor ernstige incidenten	41
6.5	Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid	42
7	English summary: The personal security of public transport staff	43
Bijlagen		
1	Deelnemende vervoerbedrijven	49
2	Vragenlijst	51
3	Onderzoeksverantwoording	63
4	Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep	67



# Samenvatting

## *Sociale veiligheid personeel in stads- en streekvervoer*

Sinds 1993 wordt jaarlijks<sup>1</sup> de sociale veiligheid van het rijdend en toezichthoudend personeel in het openbaar vervoer in kaart gebracht. De *Monitor Sociale veiligheid personeel* levert landelijke kerncijfers over de objectieve veiligheid (aantal feitelijke incidenten), over de subjectieve veiligheid (gevoel van veiligheid) en over hun oordeel over het veiligheidsbeleid.

Het onderzoek vindt plaats bij alle openbaar vervoerbedrijven met uitzondering van NS<sup>2</sup>. Begin 2007 is hiervoor onder het OV-personeel een schriftelijke enquête gehouden over hun ervaringen in 2006.

Ondermeer om de respons te verbeteren is dit jaar de vragenlijst flink ingekort, door detailvragen te schrappen en enkele vragen te vereenvoudigen. De gevolgen voor de structuur en inhoud van de landelijke rapportage zijn beperkt. Aan de formulering en de volgorde van de gehandhaafde vragen is verder niets veranderd, dus de aanpassing van de vragenlijst heeft waarschijnlijk geen effect op de uitkomsten van het onderzoek. Daarnaast is een groter aantal vragenlijsten uitgezet. Samen heeft dit tot een duidelijke verbetering van de respons geleid: van 22% voor 2005 naar 28% voor 2006. De betrouwbaarheid van de uitkomsten is daardoor verbeterd.

De respons voor het metro- en het treinpersoneel (exclusief NS) (samen 5% van al het personeel) is beter dan in 2005, maar blijft nog net onder de gestelde grens voor de gewenste nauwkeurigheidsmarge.

Voor alle overige functiegroepen en voor de totale populatie wordt de voor representativiteit gewenste respons ruimschoots gehaald. Het is niet geheel uit te sluiten, dat veranderingen in de cijfers ten opzichte van voorgaande jaren voor een deel het gevolg zijn van de verbeterde respons. Naar verwachting is die invloed echter beperkt.

## *Het oordeel van het personeel over de sociale veiligheid*

Het personeel beoordeelt de veiligheid in en rond het openbaar vervoer in het jaar 2006 gemiddeld met een rapportcijfer van 6,3. Het rapportcijfer voor de sociale veiligheid voor 2006 ligt onder dat voor de jaren 2004 en 2005. Het is bijna gelijk aan het gemiddelde over de jaren 2002-2005.

Het oordeel over sociale veiligheid verschilt naar vervoerstechniek/functie: vooral het metropersoneel beoordeelt de sociale veiligheid met een relatief laag rapportcijfer: 5,6. Daarnaast is er een flinke spreiding rond het gemiddelde rapportcijfer: 61% geeft een 6 of een 7, 22% geeft een onvoldoende (5 of lager), terwijl 17% de veiligheid juist met een 8 of hoger waardeert.

<sup>1</sup> Zij het met enkele onderbrekingen: in 1998, 1999 en 2001.

<sup>2</sup> NS rapporteert hierover apart aan het ministerie van V&W. In 2006 hebben SVD en Beuk niet aan het onderzoek deelgenomen. Bij Arriva zijn de medewerkers in het DAV-gebied niet benaderd. TCR, dat vorig jaar ontbrak, heeft dit jaar wél meegedaan.

Het verschil tussen het oordeel van personeel van de stadsvervoerbedrijven in de G4 (6,2) en het personeel in de rest van Nederland (6,4) is klein.

Gemiddeld rapportcijfer voor veiligheid, naar vervoerstechniek/functie

	2002	2003	2004	2005	2006
Bus	6,4	6,1	6,6	6,7	<b>6,4</b>
Tram	5,8	6,1	6,4	6,3	<b>6,2</b>
(Metro)	4,9	6,0	(5,7)	(6,1)	<b>(5,6)</b>
(Trein *)	(5,4)	(6,2)	(6,4)	(6,7)	<b>(6,3)</b>
Toezicht	5,6	6,2	6,3	6,3	<b>6,3</b>
Totaal	6,2	6,1	6,5	6,5	<b>6,3</b>

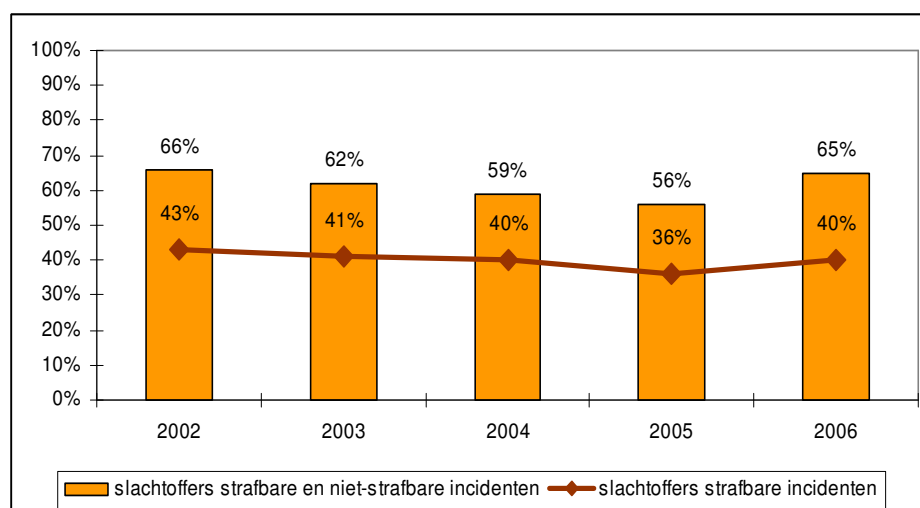
\*) Exclusief NS

### Objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten in 2006

Het percentage medewerkers dat één of meer incidenten heeft meegemaakt is in 2006 voor het eerst sinds een aantal jaren gestegen. In 2006 werd 40% van de medewerkers slachtoffer van één of meer strafbare incidenten (mishandeling, bedreiging, diefstal). Dat is een stijging ten opzichte van 2005 (36%). Het is gelijk aan het gemiddelde over de jaren 2002-2005.

Het percentage medewerkers dat slachtoffer werd van één of meer strafbare en niet-strafbare incidenten<sup>1</sup> steeg nog iets sterker: van 56% in 2005 naar 65% in 2006. Het is daarmee bijna terug op het niveau van het jaar 2002.

Slachtofferschap van strafbare en niet-strafbare incidenten 2002-2006



Van de drie strafbare incidenten komt bedreiging veruit het meeste voor. Dat het percentage slachtoffers van strafbare incidenten in 2006 is gestegen kan ook voor een groot deel toegerekend worden aan de stijging van het aantal medewerkers dat in 2006 werd bedreigd:

<sup>1</sup> Niet-strafbare incidenten: lastigvallen en treiteren/pesten. Deze vallen niet onder het strafrecht, maar de vervoerder kan wel tegen deze overtredingen optreden.



36% (in 2005: 31%). Het ligt nu iets boven het gemiddelde voor de jaren 2002-2005. In 7% van de gevallen van bedreiging werd een wapen of ander voorwerp gebruikt.

Ontwikkeling slachtofferschap van strafbare en niet-strafbare incidenten 2002-2006

<i>Soort incident</i>	2002	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Mishandeling	13 %	9 %	10 %	9 %	<b>8 %</b>
Bedreiging	38 %	37 %	35 %	31 %	<b>36 %</b>
Diefstal	7 %	6 %	6 %	5 %	<b>6 %</b>
Lastig vallen	49 %	44 %	44 %	39 %	<b>51 %</b>
Pesten	36 %	39 %	31 %	28 %	<b>45 %</b>

Het percentage slachtoffers van mishandeling is in 2006 nog iets verder gedaald, tot 8%. In 14% van deze gevallen werd daarbij een wapen of ander voorwerp gebruikt. Diefstal kwam in 2006 juist iets vaker voor dan in 2005 (6%) en is nu gelijk aan het gemiddelde voor de jaren 2002-2005. In 12% van de gevallen van diefstal werd geweld gebruikt of met geweld bedreigd.

Het aantal niet-strafbare incidenten is in 2006 sterk gestegen. In 2006 werd 51% van de medewerkers één of meer keren lastiggevallen. Dat is iets meer dan het percentage in 2002 en een duidelijke breuk met de dalende lijn in de afgelopen jaren. Het percentage medewerkers dat één of meer keren werd getreiterd of gepest nam in 2006 nog sterker toe, van 28% in 2005 tot 45% in 2006. Dat is bovendien ruim boven het percentage voor 2002.

De problematiek is niet in het hele land gelijk. Mishandeling en bedreiging komen in de vier grote steden beduidend meer voor dan in de rest van het land. In 2006 werd 51% van de medewerkers in de G4 slachtoffer van een strafbaar incident, voor de rest van Nederland is dat 35%. Het verschil is echter afgenomen: het percentage slachtoffers van bedreiging steeg in de G4 nauwelijks, maar nam in de rest van het land met eenderde toe. Ook de niet-strafbare incidenten komen in de G4 veel vaker voor: 69% van de G4-medewerkers werd daar slachtoffer van, in de rest van Nederland 54%.

Het toezichthoudend personeel loopt het grootste risico om slachtoffer te worden van een strafbaar incident. De afgelopen jaren overkwam dit tweederde van het toezichthoudend personeel, in 2006 daalde het percentage licht tot 64%. Ook het metropersoneel kent een relatief hoog percentage slachtoffers van een strafbaar incident: 63%. Het laagst is het percentage onder de buschauffeurs: 36%. Dat is echter wel een duidelijke stijging ten opzichte van 2005. Het percentage onder het trampersoneel bleef in 2006 met 47% ongeveer op hetzelfde niveau als in de voorgaande jaren.

De avonduren (na 19.00 uur) blijken ook in 2006 nog steeds het grootste risico in te houden, in de ochtendspits en tijdens de daluren overdag vinden naar verhouding veel minder incidenten plaats.

Ontwikkeling slachtofferschap van strafbare incidenten, naar functie

	2002	2003	2004	2005	2006
Bus	35 %	39 %	32 %	28 %	<b>36 %</b>
Tram	55 %	45 %	49 %	46 %	<b>47 %</b>
(Metro)	58 %	55 %	(54 %)	(48 %)	<b>(63 %)</b>
(Trein *)	(42 %)	(31 %)	(20 %)	(32 %)	<b>(28 %)</b>
Toezicht	63 %	59 %	66 %	66 %	<b>64 %</b>
Totaal	43 %	41 %	40 %	36 %	<b>40 %</b>

\*) Exclusief NS

Behalve zelf slachtoffer zijn, kan het personeel ook ooggetuige zijn van agressie of diefstal gericht tegen een ander (een collega of een reiziger).

In de afgelopen jaren daalde het percentage medewerkers dat ooggetuige was van agressie of diefstal. In 2006 is het echter weer sterk gestegen: van 22% (in 2005) naar 28%. Alleen voor het toezichthoudend personeel bleef het percentage op het, gezien hun functie verklaarbare, relatief hoge niveau van de voorgaande jaren.

**Subjectieve veiligheid: gevoel van (on)veiligheid in 2006**

In de afgelopen jaren nam het aantal medewerkers dat zich tijdens het werk veilig voelt geleidelijk toe. In 2006 is deze verbetering vrijwel gehandhaafd: 52% voelt zich tijdens het werk (zeer) veilig en slechts 7% voelt zich tijdens het werk (zeer) onveilig.

Medewerkers in de vier grote steden voelen zich minder veilig dan in de rest van het land: in 2006 voelt in de G4 11% zich (zeer) onveilig (in de rest van het land: 5%) en 43% voelt zich (zeer) veilig (rest van het land: 52%).

Net als het aantal feitelijke incidenten verschilt ook de mate waarin men zich onveilig voelt per functie. Vooral het metropersoneel voelt zich minder veilig: 18% voelt zich (zeer) onveilig en 59% voelt zich soms (on)veilig.

Gevoel van onveiligheid, naar functie

	Bus	Tram	(Metro)	(Trein *)	Toezicht	Totaal
(zeer) veilig	56 %	46 %	(23 %)	(66 %)	40 %	<b>52 %</b>
soms (on)veilig	39 %	44 %	(59 %)	(30 %)	47 %	<b>41 %</b>
(zeer) onveilig	5 %	10 %	(18 %)	( 4 %)	13 %	<b>7 %</b>

\*) Exclusief NS

Het verschil met andere functiegroepen is het grootst in de avonduren (19.00-24.00 uur) en de nacht. In iets mindere mate voelt ook het toezichthoudend personeel zich minder veilig: 13% voelt zich (zeer) onveilig en 47% voelt zich soms (on)veilig. Ook dit geldt het sterkst voor de avonduren, daarnaast zijn er ook meer toezichthouders voor wie het tijdstip niet uitmaakt. Trampersoneel voelt zich iets minder veilig dan gemiddeld, voor hen is het verschil vroeg in de avond (19.00-21.30 uur) het grootst. Ook onder het trampersoneel is er een groter aantal voor wie het tijdstip niet uitmaakt. Treinpersoneel voelt zich veiliger dan de andere functiegroepen.

Het gevoel van onveiligheid wordt, volgens de medewerkers zelf, het sterkst beïnvloed door enerzijds vormen van onacceptabel en agressief gedrag die relatief vaak voorkomen: verbale agressie en provocatie, verkeersagressie, en hinderlijk gedrag en baldadigheid. En anderzijds door ernstige strafbare incidenten, die weliswaar minder vaak voorkomen maar die dan wel sterke gevoelens van onveiligheid oproepen: bedreiging met fysiek geweld, vechtende passagiers, mishandeling of aanranding, beroving en brandstichting.

Die samenhang blijkt ook uit een nadere analyse: van de medewerkers die in 2006 slachtoffer werden van één of meer strafbare incidenten voelt slechts 24% zich (zeer) veilig. Van de medewerkers daarentegen die in 2006 *geen* strafbaar incident meemaakten (60% van alle medewerkers) voelt 71% zich (zeer) veilig. Van de slachtoffers van mishandeling (8% van alle medewerkers) voelt 31% zich (zeer) onveilig en 57% voelt zich soms (on)veilig. De invloed van de andere incidenten is minder sterk. Omgekeerd bestaat de relatief kleine groep medewerkers (7%), die zich onveilig of zeer onveilig voelt tijdens het werk, vrijwel volledig uit medewerkers die in 2006 één of meer (strafbare of niet-strafbare) incidenten hebben meegemaakt.

### ***Het oordeel van het personeel over het veiligheidsbeleid***

Hoewel nog altijd 48% van de medewerkers vindt dat het bedrijf iets doet aan het verbeteren van de sociale veiligheid en nog eens 12% zelfs vindt dat het bedrijf daar veel aan doet, is het personeel in 2006 gemiddeld iets minder tevreden over het veiligheidsbeleid.

Opvallend is, dat medewerkers van de vervoerbedrijven in de G4 positiever zijn over het veiligheidsbeleid (zij geven daarvoor gemiddeld een 6,1) dan het personeel in de rest van het land (gemiddeld een 5,9). Daar is één uitzondering op: het metro-personeel is het minst tevreden en geeft een 5,5.

Eén van de mogelijke verbeterpunten is de opvang en nazorg na incidenten: slechts 39% vindt die (ruim) voldoende, 18% vindt die (ruim) onvoldoende. De laatsten zijn met name ontevreden over de steun van de chef of leidinggevende, over deskundige opvang en over de nazorg.

Het personeel zelf geeft de voorkeur aan het intensiveren van maatregelen op het vlak van toezicht en controle en gericht op het weren van zwart- en grijsrijders en randfiguren. Slechts weinigen geven prioriteit aan het verbeteren van de vaardigheden, de houding en het gedrag van het personeel.

De meldingsbereidheid is alleen hoog voor de relatief weinig voorkomende incidenten mishandeling (95%) en diefstal (93%) en daarnaast voor het melden van vernielingen (89%). Bedreiging, een incident dat tamelijk vaak voorkomt, wordt nog redelijk veel gemeld (72%). Maar van de veel voorkomende incidenten lastigvallen en pesten komt minder dan de helft in de incidentregistraties terecht.



# 1 Inleiding

In het stads- en streekvervoer in Nederland werkten in 2006 bijna 18.000 buschauffeurs, tram- en metrobestuurders, treinmachinisten, controleurs, conducteurs, toezichthouders en servicemedewerkers. Zij zorgen er voor, dat dagelijks miljoenen reizigers veilig op hun bestemming aankomen.

Deze medewerkers staan vrijwel onafgebroken 'vooraan': zij hebben vele honderden klantcontacten per dag, met reizigers en met andere personen die zich in of rond het openbaar vervoer ophouden. Niet iedereen reageert daar even correct en vriendelijk op, het OV-personeel heeft regelmatig te maken met agressie en geweld. De vervoerbedrijven vinden het belangrijk om de veiligheid van hun medewerkers te waarborgen. De overheid is mede verantwoordelijk voor de veiligheid.

Daarom wordt sinds 1993 ieder jaar (behalve in 1998, 1999 en 2001) een landelijk onderzoek gedaan naar de sociale veiligheid van het OV-personeel. Sinds 2000 rapporteert de NS hierover apart aan het ministerie van V&W en sindsdien valt het NS-personeel dus buiten dit onderzoek.

## *Monitor Sociale veiligheid personeel 2006*

Aan het rijdend en controlerend personeel van openbaar vervoerbedrijven is in januari 2007 in een schriftelijke enquête gevraagd welke incidenten zij in het jaar 2006 hebben meemaakt en in hoeverre zij zich in 2006 onveilig hebben gevoeld. Daarnaast is een aantal vragen gesteld over het melden van incidenten en over het veiligheidsbeleid van hun vervoerbedrijf.

Vrijwel alle vervoerbedrijven hebben hieraan hun medewerking verleend. In totaal zijn dit jaar 13.014 vragenlijsten verspreid. Daarvan hebben wij 3707 bruikbare vragenlijsten terugontvangen, bijna de helft meer dan vorig jaar (2524) en goed voor een responspercentage van 28%. De respons is dit jaar over de hele linie hoger, ook voor de meeste bedrijven die in 2005 een lage respons hadden. Ook de respons voor functiegroepen die vorig jaar kampten met een lage respons is verbeterd. In Bijlage 3 is een statistische verantwoording van het onderzoek opgenomen.

## *Leeswijzer*

Alvorens in te gaan op de resultaten van het onderzoek schetsen wij in hoofdstuk 2 de context: de problematiek van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer en de aanpak van deze problematiek door de vervoerbedrijven en de landelijke en lokale overheid. Vervolgens presenteren wij de resultaten van het onderzoek. Allereerst in hoofdstuk 3 het rapportcijfer dat het personeel geeft voor de sociale veiligheid tijdens het werk. Vervolgens in hoofdstuk 4 de objectieve veiligheid: de incidenten die het personeel in 2006 meemaakte. Daarna in hoofdstuk 5 de subjectieve veiligheid: de mate waarin het personeel zich tijdens het werk (on)veilig voelt. Tenslotte komt in hoofdstuk 6 het oordeel van de medewerkers over het veiligheidsbeleid van hun bedrijf aan de orde.



## 2 Veiligheid en beleid in het openbaar vervoer

Alvorens de uitkomsten te presenteren van het onderzoek naar de sociale veiligheid van het personeel in het stads- en streekvervoer in 2006 schetsen wij in dit hoofdstuk de context: de problematiek van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer en de aanpak van deze problematiek door de vervoerbedrijven en de landelijke en lokale overheid.

### 2.1 Sociale veiligheid in het openbaar vervoer

#### *Definities en afbakening*

De landelijke monitor brengt de *sociale veiligheid* van het personeel van de openbaar vervoerbedrijven in kaart:

- sociale veiligheid: het gaat om de problematiek van agressie en geweld, niet om de verkeersveiligheid en evenmin om de technische veiligheid; sociale veiligheid omvat zowel de objectieve als de subjectieve veiligheid;
- objectieve veiligheid: de mate waarin het personeel geconfronteerd wordt met incidenten als bedreiging, diefstal of lastigvallen;
- subjectieve veiligheid: de gevoelens van (on)veiligheid van personeel;
- personeel: voor het onderzoek is (alleen) het rijdend en controlerend personeel van de vervoerbedrijven benaderd;
- vervoerbedrijven: deze rapportage betreft alle stads- en streekvervoerbedrijven; de NS rapporteert (zelf) apart aan het ministerie van V&W over de sociale veiligheid van haar personeel.

#### *Context en problematiek op hoofdlijnen*

Het rijdend en controlerend personeel van openbaar vervoerbedrijven valt onder de 'frontliners', het ministerie van BZK rekent ze tot de 'medewerkers met een publieke taak'. Deze medewerkers kunnen voor de reizigers zowel dienstverlenende taken hebben, zoals kaartverkoop, informatie of service, en als controlerende en toezichhoudende taken, zoals kaartcontrole of het handhaven van orde en van de huisregels van het vervoerbedrijf. Een deel van hen werkt overwegend alleen, zonder andere collega's. Zij moeten goed met mensen kunnen omgaan, zij hebben immers te maken met heel verschillende klanten: groepen scholieren, jongeren die uitgaan, ouderen, mensen uit verschillende culturen en toeristen. En zij worden geconfronteerd met alle uitersten van gedrag: van haast en stress tot een uitgelaten stemming en van desinteresse tot onvoorspelbare vormen van agressie.

Veel voorkomende incidenten betreffen de orde en de huisregels: voeten op de bank, lawaai of rommel maken, hinderlijk gedrag. Daarnaast wordt het personeel regelmatig lastiggevallen (hinderlijk aanraken of aanspreken) en ook treiteren, schelden en provoceren komen zeer regelmatig voor. Hoewel dit allemaal incidenten zijn zonder fysiek geweld en lichamelijk letsel, zijn het daarmee nog geen 'onschuldige' incidenten. Ook angst, frustratie en stress kunnen immers leiden tot ziekteverzuim.

<sup>1</sup> Zie bijvoorbeeld 'Actieprogramma Aanpak agressie en geweld tegen werknemers met publieke taken', BZK, 26 oktober 2006.

Medewerkers van vervoerbedrijven worden ook regelmatig slachtoffer van strafbare incidenten, het meest van bedreiging. Minder frequent zijn diefstal en mishandeling. De aard van de mishandeling loopt uiteen van duwen of trekken tot schoppen of slaan, al dan niet met een wapen of ander voorwerp. Hoewel er dus niet altijd sprake is van ernstig lichamelijk letsel, is een dergelijk incident uiteraard voor het slachtoffer erg ingrijpend.

De veiligheidsproblematiek in het openbaar vervoer verschilt sterk naar plaats en tijd. Er zijn duidelijke 'hot spots': tijdstippen en/of lokaties waar relatief veel incidenten voorkomen. Sommige typen incidenten, bijvoorbeeld diefstal of vandalisme, hebben hun eigen 'hot spots'.

#### *Aanpak van veiligheidsproblemen*

Veiligheidsbeleid heeft verschillende mogelijke aangrijpingspunten. Eén daarvan is: incidenten zoveel mogelijk proberen te voorkomen. Daarvoor zijn uiteenlopende maatregelen mogelijk. Clarke en Eck ontwikkelden het volgende schema voor 'gelegenheidsbeperking' van criminaliteit, aangehaald in een recent rapport van het Sociaal en Cultureel Planbureau<sup>1</sup>:

- maak het zo moeilijk mogelijk:
  - verstevig het doelwit, controleer de toegang, controleer de uitgang, leid de daders af, gebruik controlefaciliteiten
- maak de pakkans zo groot mogelijk:
  - vergroot informeel toezicht, versterk 'natuurlijk' toezicht, verminder de anonimiteit, vergroot het functioneel toezicht, vergroot de formele surveillance
- maak de opbrengst zo klein mogelijk:
  - verberg het doelwit, verwijder het doelwit, merk goederen, verstoor de helingmarkt, verklein de opbrengsten
- voorkom situaties die criminaliteit uitlokken:
  - verminder frustraties en stress, vermijd twistpunten en geschillen, verminder emotionele prikkelingen, neutraliseer de druk van vrienden, voorkom imitatie
- geef geen mogelijkheden tot het aanvoeren van excuses:
  - maak duidelijke regels, maak instructies bekend, speel in op geweten, stimuleer welwillendheid, beperk het gebruik alcohol en drugs

Dit schema biedt verschillende aanknopingspunten voor het terugdringen van het aantal incidenten in het openbaar vervoer. Toch zal het personeel regelmatig met incidenten worden geconfronteerd, het is dus belangrijk om ook aandacht te besteden aan het verloop van incidenten: hoe gaan medewerkers hier mee om, op welke wijze is escalatie te voorkomen, welke rol hebben de omstanders, is er zonodig snel assistentie ter plaatse? En om aandacht te besteden aan de gevolgen van incidenten: zorgen voor een goede opvang en nazorg.

Het veiligheidsbeleid in het openbaar vervoer wordt door de rijksoverheid, de vervoersautoriteiten en de vervoerbedrijven samen vormgegeven. In de afgelopen jaren vormde het *Aanvalsplan Sociale veiligheid openbaar vervoer* hiervoor het landelijk beleidskader.

In de volgende paragraaf gaan wij meer in detail in op het veiligheidsbeleid van de vervoerbedrijven in het afgelopen jaar.

<sup>1</sup> Karin Wittebrood en Matthijs van Beem, *Sociale veiligheid vergroten door gelegenheidsbeperking: wat werkt en wat niet?*, SCP, Den Haag, augustus 2004, p. 19.



## 2.2 Veiligheidsbeleid van de vervoerbedrijven in 2006

Veiligheidsbeleid is voor alle vervoerbedrijven van belang. Maar de situatie in de grote steden verschilt wel enigszins van die in de rest van het land: deels is de problematiek in de grote steden anders en/of groter, daarnaast kennen de vervoerbedrijven in de grote steden grotere aantallen reizigers en (mede daarom) andere vervoerstechnieken (tram, metro) met een ander instapregime. Daarom beschrijven wij eerst het veiligheidsbeleid van de stadsvervoerbedrijven in de vier grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht) en daarna het veiligheidsbeleid van het stads- en streekvervoer in de rest van het land.

### 2.2.1 Stadsvervoer in de G4

Ongeveer de helft van al het openbaar vervoer vindt plaats in de vier grote steden (G4). Voor het vervoeren van deze grote aantallen reizigers worden niet alleen bussen ingezet, maar ook trams en metro. De komende jaren zal daarnaast in toenemende mate ook light rail worden ingezet. De vier grote steden hebben ieder een eigen mix van vervoerstechnieken: in Utrecht rijdt overwegend busvervoer en Den Haag een combinatie van trams en bussen. Amsterdam en Rotterdam hebben beide zowel bus-, tram- als metrovervoer, maar het metrovervoer is in Rotterdam iets belangrijker dan in Amsterdam.

#### *Problematiek*

Ook de veiligheidsproblemen zijn in de G4 van andere orde dan in de rest van het land. Voor een deel omdat de veiligheidssituatie in de grote steden, ook buiten het openbaar vervoer, nu eenmaal anders is. Daarnaast omdat het tram- en metrovervoer andere eisen stelt: veel meer reizigers maar ook meer andere 'bezoekers' (gewenste en minder gewenste), een ander instapregime en systeem voor kaartcontrole en de noodzaak om ook de veiligheid op (bijvoorbeeld) metrostations te waarborgen.

De veiligheidsproblematiek verandert voortdurend. 'Hot spots' verschuiven, zowel letterlijk (naar plaats) als figuurlijk (bijvoorbeeld naar tijdstip). De overlast verhuist vaak mee met het in gebruik nemen van een nieuw schoolgebouw of een grootschalige uitgaansgelegenheid. Personeel van HTM en RET gaat het light rail vervoer verzorgen op de voormalige Zoetermeer Stadslijn en Hofpleinlijn en krijgt in de toekomst te maken met de specifieke veiligheidsproblematiek op die lijnen. En de introductie van de OV-chipkaart zal weer nieuwe mogelijkheden bieden voor toezicht en controle.

#### *Toezicht en controle*

Het hoeft dan ook niet te verbazen, dat van alle toezichthouders/controleurs in het stads- en streekvervoer 86% werkzaam is bij de stadsvervoerders in de G4. Ter vergelijking: van al het (rijdend en controlerend) personeel is 36% werkzaam in de G4. Een aantal jaren geleden is het aantal toezichthouders in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag sterk uitgebreid. De RET bijvoorbeeld introduceerde de conducteur op de tram (sinds 2003 volledig gerealiseerd). Toezicht en handhaving zijn door de stadsvervoerders in de G4 steeds verder geprofessionaliseerd en kennen inmiddels verschillende niveaus en varianten. De afdeling Service & Veiligheid van het GVB kent bijvoorbeeld de disciplines Handhaving Bedrijfsorde (BOA+)<sup>1</sup>, Kaartcontrole (BOA), Toezicht & Service (BOA-), OCC (Observatie en CameraCentrale) en inhuurmedewerkers.

<sup>1</sup> Per 1 juni 2007 van het GVB overgegaan naar het nieuwe Veiligheidsteam OV Amsterdam.

De werkwijze wordt door de vervoerbedrijven toegesneden op de specifieke situatie en regelmatig bijgesteld. Toezicht en controle moeten bijdragen aan de service en de reiziger liever niet te veel hinderen. Dat vergt in het drukke stadsvervoer creatieve oplossingen. HTM houdt bijvoorbeeld selectieve instapcontroles op haltes, waarbij de halte wordt afgesloten en uitgeroepen tot OV-gebied waar een geldig plaatsbewijs vereist is.

Geleidelijk neemt de bijdrage van technische hulpmiddelen aan toezicht en controle toe: inmiddels zijn voertuigen, (metro)stations en haltes voorzien van in totaal enkele duizenden camera's. Gestart is met het aanbrengen en in gebruik nemen van tourniquets (cq. poortjes) in de metrostations. In de regio Rotterdam en sinds eind 2006 ook in de Amsterdamse metro is gestart met de introductie van de OV-chipkaart. Naar verwachting zal hierdoor in de komende jaren veel veranderen aan toezicht en controle in het openbaar vervoer, zeker in de grote steden zal een vernieuwde werkwijze nodig zijn.

#### *Organisatie en beleid*

Veiligheidsbeleid is meer dan toezicht. De stadsvervoerbedrijven in de G4 hebben hiervoor ieder een professionele organisatie ingericht, die enerzijds het veiligheidsbeleid volgt en verder ontwikkelt en anderzijds de uitvoering daarvan aanstuurt. Het veiligheidsbeleid wordt gebaseerd op informatie uit de (recent vernieuwde) incidentregistraties, onderzoek en andere informatie uit de bedrijfsvoering.

Veiligheid vergt een integrale aanpak, zowel intern als extern. Binnen het eigen bedrijf is er een duidelijke samenhang met het personeelsbeleid en het dagelijks management van het personeel, met het ontwerp en beheer van metrostations en haltes, met de eisen aan en inrichting van voertuigen en met het schoon, heel en veilig houden. Zonder externe samenwerking is veiligheidsbeleid niet goed mogelijk. De vervoerbedrijven hebben met onder andere politie, justitie en gemeente(n) afspraken gemaakt (in convenanten en handavingsarrangementen) en procedures vastgelegd (bijvoorbeeld in een geweldsprotocol). Ook met andere partijen wordt samengewerkt, de RET bijvoorbeeld beperkt de overlast die verslaafden veroorzaakten met zorgmakelaars en het uitzendbureau voor verslaafden Topscore.

#### *Andere elementen van het veiligheidsbeleid*

Het rijdend en controlerend personeel moet voldoen aan de opleidingseisen voor hun specifieke functie. Een aantal eisen heeft vooral te maken met het veiligheidsbeleid, zoals de BOA-opleiding voor controleurs en een deel van de toezichthouders. Alle medewerkers krijgen bovendien training, cursussen en instructies gericht op klantvriendelijkheid, de wijze van optreden, het voorkomen en beheersen van conflicten, de weerbaarheid en het omgaan met agressie en geweld.

Ook bij een goed veiligheidsbeleid zullen zich altijd incidenten voordoen. De vervoerbedrijven hebben daarom protocollen ontwikkeld voor assistentieverlening en voor de opvang en nazorg van medewerkers die slachtoffer van een dergelijk incident zijn geweest. Hierbij spelen zowel leidinggevendenden als collega's een rol.

Preventie is een belangrijk onderdeel van het veiligheidsbeleid en speelt bij verschillende activiteiten een rol. De vervoerbedrijven proberen door middel van voorlichting en communicatie het gedrag van reizigers te beïnvloeden, zie bijvoorbeeld de RET-campagne 'Samen leven, samen reizen' en diverse schoolvoorlichtingsprojecten, ondermeer van HTM. Maar ook bij ontwerp en inrichting van stations en voertuigen is preventie een aandachtspunt.

De aanpak vandalisme en graffiti is structureel, omdat alleen consequent verwijderen van graffiti en zo mogelijk betrappen en bestraffen van daders dit probleem binnen de perken kan houden. Hiervoor is het toezicht in de avonduren en nacht verbeterd, ondermeer met behulp van camera's. En de tags worden vastgelegd, als de dader later een keer wordt betrappt kunnen ook de kosten van eerdere graffiti verhaald worden.

Tenslotte is sinds "9/11" de organisatie bij de vervoerbedrijven voorbereid op eventuele terreurdreiging.

### *2.2.2 Stads- en streekvervoer in de rest van het land*

Het stads- en streekvervoer in de rest van het land is zeer divers en omvat veel meer dan een streekbus rijdend door het landelijk gebied. Busvervoer vormt wel de hoofdmoot, maar de vervoerbedrijven verzorgen ook regionale treinverbindingen en light rail (sneltram). Een deel van hun lijnennet loopt door de vier grote steden en het busvervoer in de (rest van de) Randstad verschilt maar weinig van het stadsvervoer in de G4. Behalve streekvervoer verzorgen zij bovendien het stadsvervoer in verschillende (middel)grote steden. Bij de vervoerbedrijven in de rest van het land werkte in 2006 in totaal ruim 11.000 man/vrouw rijdend en bijna 250 man/vrouw toezichthoudend personeel.

#### *Problematiek*

De veiligheidsproblemen van de vervoerbedrijven in de rest van het land komen voor een deel overeen met de problemen waar de stadsvervoerders in de G4 – met name in het busvervoer – mee te maken hebben. Daarnaast kennen zij specifieke problemen. Een busrit in de avonduren door landelijk gebied is niet met het stadsvervoer te vergelijken: de chauffeur is alleen en in geval van problemen kan assistentie relatief lang op zich laten wachten. Ook het uitgaansvervoer en de regionale treindiensten kennen hun eigen publiek en problematiek. Het aantal incidenten is lager dan in de G4, maar het verschil is beperkt.

#### *Toezicht en controle*

De vervoerbedrijven in de rest van het land zetten minder toezichthoudend en/of controle-rend personeel in. Dit heeft vooral te maken met het grotere aandeel van het busvervoer, waarbij een gesloten instapregime geldt en de chauffeur zelf voor controle en toezicht zorgdraagt.

Een deel van de toezichthouders heeft een combi-functie: zij zijn een deel van de tijd werkzaam als chauffeur en een deel als toezichthouder. Enkele bedrijven combineren controle en toezicht met de rol van mentor (voor het rijdend personeel). De werkwijze van de toezichthouders verschilt en wordt afgestemd op speerpunten van het veiligheidsbeleid: bijvoorbeeld gerichte controle op risicolijnen en -tijdstippen, groepsgewijze inzet op busstations.

Op beperkte schaal worden ook buiten de G4 camera's ingezet, zowel bij busstations als in een deel van de bussen. Arriva bijvoorbeeld voorziet in nieuwe concessies alle nieuwe voertuigen van camera's. Ook alle nieuwe treinen worden standaard met camera's uitgerust. Hermes zet een aantal bussen die voorzien zijn van camera's gericht in op risicolijnen om vooral daar de pakkans te vergroten.

### *Organisatie en beleid*

De vervoerbedrijven in de rest van het land hebben voor hun veiligheids-beleid met veel meer partijen te maken dan de stadsvervoerders in de G4: (veel) meer dan één gemeente, meer dan één politieregio, grote aantallen scholen et cetera. Tegelijkertijd zijn die andere partijen voor hen van groot belang, daarom sluiten zijn handhavings- of veiligheidsarrangementen af. Syntus bijvoorbeeld ontwikkelt een veiligheidsarrangement voor de spoorlijn Arnhem-Winterswijk, samen met onder andere de provincie, alle gemeenten aan de spoorlijn, het KLPD en ProRail. Voor de Merwede-Linge-lijn (Arriva) werd in 2004 een handhavingsarrangement gesloten, maar inmiddels gaat de samenwerking veel verder: de zeven betrokken gemeenten en de zeven andere betrokken partijen steken veel tijd en geld in het veiliger maken en houden van deze spoorverbinding. Over het algemeen wordt door vervoerbedrijven bij de aanbesteding van een concessie ook een sociale veiligheids-plan opgesteld, waarin alle maatregelen en de kosten worden omschreven. In het uitvoeringsplan sociale veiligheid voor 2006 van Hermes bijvoorbeeld voor de provincie Limburg waren hiervoor tevens verschillende prestatie-indicatoren opgenomen.

### *Andere elementen van het veiligheidsbeleid*

Ook het personeel in de rest van het land moet aan opleidingseisen voldoen en krijgt training en instructies in het kader van het veiligheidsbeleid. En ook de vervoerbedrijven buiten de G4 hebben protocollen voor assistentieverlening en voor de opvang en nazorg van medewerkers.

Verschillende vervoerbedrijven buiten de G4 hebben schoolvoorlichtings-projecten: preventieve voorlichting en beïnvloeding van het gedrag van de 'klanten van de toekomst'. Enkele bedrijven hebben een eigen aanpak van vandalisme en graffiti ontwikkeld. Want ook buiten de G4 is dit, zij het op iets beperktere schaal, een structureel probleem.

### 3 Oordeel van personeel over sociale veiligheid

Ondermeer om de respons te vergroten is dit jaar de vragenlijst met bijna de helft ingekort, door detailvragen te schrappen en door enkele vragen te vereenvoudigen. Bovendien werd een groter aantal vragenlijsten uitgezet. Samen heeft dit tot een duidelijke verbetering van de respons geleid. De betrouwbaarheid van de uitkomsten is daardoor verbeterd. Het is niet geheel uit te sluiten, dat veranderingen in de cijfers ten opzichte van voorgaande jaren voor een deel het gevolg zijn van de verbeterde respons. Naar verwachting is die invloed echter beperkt.

#### *Gemiddelde rapportcijfer voor de sociale veiligheid*

Het personeel beoordeelt de veiligheid in en rond het openbaar vervoer in het jaar 2006 gemiddeld met een rapportcijfer van 6,3 (zie tabel 1).

Daarmee ligt het oordeel van het personeel over de sociale veiligheid voor 2006 onder dat voor de jaren 2004 en 2005. Het oordeel in 2006 is bijna gelijk aan het gemiddelde over de jaren 2002-2005.

Tabel 1 Gemiddeld rapportcijfer voor veiligheid, naar vervoerstechniek/functie

	2002	2003	2004	2005	2006
Bus	6,4	6,1	6,6	6,7	<b>6,4</b>
Tram	5,8	6,1	6,4	6,3	<b>6,2</b>
(Metro)	4,9	6,0	(5,7)	(6,1)	<b>(5,6)</b>
(Trein *)	(5,4)	(6,2)	(6,4)	(6,7)	<b>(6,3)</b>
Toezicht	5,6	6,2	6,3	6,3	<b>6,3</b>
Totaal	6,2	6,1	6,5	6,5	<b>6,3</b>

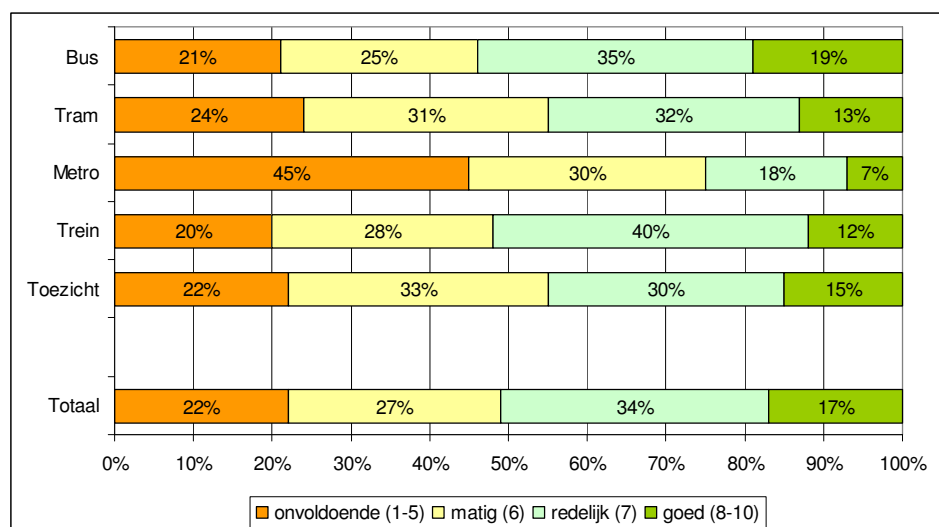
\*) Exclusief NS

Het oordeel over de sociale veiligheid verschilt in 2006, net als in de voorgaande jaren, naar vervoerstechniek en functie. Vooral het metropersoneel beoordeelt de sociale veiligheid met een relatief laag rapportcijfer: 5,6. In de loop der jaren is het toezichthoudend personeel positiever gaan oordelen over de sociale veiligheid, in 2006 geven zij hiervoor opnieuw een 6,3. Buschauffeurs geven een iets hoger rapportcijfer dan het landelijk gemiddelde, tram-personeel juist iets lager.

#### *Spreiding rond het gemiddelde*

Er is ook in 2006 een flinke spreiding rond het gemiddelde rapportcijfer: de grootste groepen zitten rond het gemiddelde: 27% geeft als rapportcijfer een 6 en 34% geeft een 7. Daarnaast beoordeelt echter 22% de veiligheid met een onvoldoende (5 of lager), terwijl anderzijds 17% de veiligheid juist met een 8 of hoger waardeert.

Figuur 1 Spreiding van de rapportcijfers voor veiligheid



#### Verschillen tussen G4 en rest NL

Het oordeel van het personeel van de stadsvervoerbedrijven in de vier grote steden (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht) is met gemiddeld een 6,2 iets minder positief dan het oordeel van het personeel in de rest van Nederland (6,4), maar het verschil is klein. De (kleine) groep tram-personeel bij de andere vervoerbedrijven geeft een lager rapportcijfer voor de veiligheid (5,8) dan hun collega's van de stadsvervoerbedrijven in de G4.

Tabel 2 Gemiddeld rapportcijfer voor veiligheid, naar functie, voor G4 en rest NL

	2006 totaal	2006 G4	2006 Rest NL
Bus	<b>6,4</b>	6,2	6,4
Tram	<b>6,2</b>	6,2	5,8
(Metro)	<b>(5,6)</b>	(5,6)	n.v.t.
(Trein *)	<b>(6,3)</b>	n.v.t.	(6,3)
Toezicht	<b>6,3</b>	6,3	6,4
Totaal	<b>6,3</b>	6,2	6,4

G4: GVB, HTM, RET, GVV

Rest NL: Arriva, BBA, Connexion, Hermes, Novio, SBM/Limex, SVN, Syntus, TCR

\*) Exclusief NS

## 4 Objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten

Chauffeurs, tram- en metrobestuurders, treinpersoneel en toezichhoudend personeel zijn 'frontliners', zij hebben vaak vele honderden klantcontacten per dag. Niet iedere klant is even vriendelijk, soms gedragen reizigers zich agressief of zelfs gewelddadig.

De vervoerbedrijven nemen maatregelen om dergelijke incidenten zoveel mogelijk te voorkomen, ze niet te laten escaleren en om de gevolgen ervan te beperken. Daarvoor is het van belang om te weten wat de medewerkers meemaken, welke incidenten het meest voorkomen, waar en wanneer ze plaatsvinden en welke veranderingen daarin optreden. Voor de operationele aansturing kennen de vervoerbedrijven een, veelal gedetailleerde, incidentregistratie. Ook de *Monitor sociale veiligheid* levert cijfers over het aantal incidenten, op basis van een enquête onder het personeel. Deze cijfers hebben als voordeel dat ze niet, zoals gegevens uit incidentregistraties, beïnvloed zijn door verschillen in de meldingsbereidheid (zie paragraaf 6.4).

Dit hoofdstuk is gewijd aan de objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten waarvan het personeel in het jaar 2006 slachtoffer werd. Daarbij maken wij een onderscheid tussen strafbare incidenten (mishandeling, bedreiging en diefstal) en niet-strafbare incidenten (lastigvallen en treiteren/pesten), naar functie en naar tijdstip van de dag. Daarnaast komt aan de orde in hoeverre het personeel in 2006 ooggetuige was van agressie of diefstal waarvan een ander (personeel of reiziger) slachtoffer werd.

### 4.1 Percentage slachtoffers in 2006 gestegen

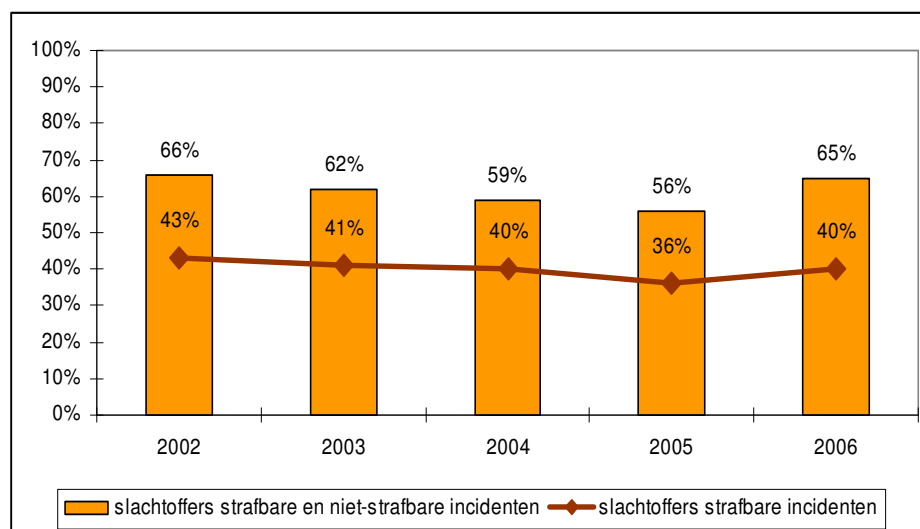
In 2006 is het percentage medewerkers dat één of meer incidenten heeft meegemaakt voor het eerst sinds een aantal jaren gestegen, dat geldt zowel voor de strafbare als voor de niet-strafbare incidenten.

In 2006 werd 40% van de medewerkers slachtoffer van één of meer strafbare incidenten (mishandeling, bedreiging, diefstal). Dat is een stijging ten opzichte van 2005 (36%). Het is gelijk aan het gemiddelde over de jaren 2002-2005.

Het percentage medewerkers dat slachtoffer werd van één of meer strafbare en niet-strafbare<sup>1</sup> incidenten steeg nog iets sterker: van 56% in 2005 naar 65% in 2006. Het is daarmee bijna terug op het niveau van het jaar 2002.

<sup>1</sup> Niet-strafbare incidenten: lastigvallen en treiteren/pesten. Deze vallen niet onder het strafrecht, maar de vervoerder kan wel tegen deze overtredingen optreden.

Figuur 2 Slachtofferschap van strafbare en niet-strafbare incidenten 2002-2006



#### 4.2 Vooral pesten, lastigvallen en bedreiging toegenomen

##### *Strafbare incidenten: mishandeling, bedreiging en diefstal*

Onder mishandeling wordt in het kader van dit onderzoek verstaan: elke vorm van fysiek geweld tegen personeel, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht wordt. Van bedreiging is sprake wanneer bedreigd wordt om een medewerker aan te vallen of te mishandelen, zonder dat dit werkelijk plaatsvindt. Diefstal kan betrekking hebben op werkmateriaal (zoals geld of strippenkaarten) of op persoonlijke bezittingen.

Van de drie strafbare incidenten komt bedreiging veruit het meeste voor. Dat het percentage slachtoffers van strafbare incidenten in 2006 is gestegen kan ook voor een groot deel toegerekend worden aan de stijging van het aantal medewerkers dat in 2006 werd bedreigd: 36% (in 2005: 31%). Het ligt nu iets boven het gemiddelde voor de jaren 2002-2005. In 7% van de gevallen van bedreiging werd een wapen of ander voorwerp gebruikt.

Tabel 3 Ontwikkeling slachtofferschap van strafbare incidenten 2002-2006

Soort incident	2002	2003	2004	2005	2006
Mishandeling	13 %	9 %	10 %	9 %	8 %
Bedreiging	38 %	37 %	35 %	31 %	36 %
Diefstal	7 %	6 %	6 %	5 %	6 %

Het percentage slachtoffers van mishandeling is in 2006 nog iets verder gedaald, tot 8%. In 14% van deze gevallen werd daarbij een wapen of ander voorwerp gebruikt. Diefstal kwam in 2006 juist iets vaker voor dan in 2005 (6%) en is nu gelijk aan het gemiddelde voor de jaren 2002-2005. In 12% van de gevallen van diefstal werd geweld gebruikt of met geweld bedreigd.



Het personeel van de vervoerbedrijven maakt meer incidenten mee dan de gemiddelde Nederlander: volgens de *Veiligheidsmonitor Rijk 2007* (CBS, 2007) werd bijvoorbeeld 2% van de bevolking van 15 jaar en ouder slachtoffer van mishandeling en 3% van bedreiging. Net als voor 'frontliners' in andere sectoren hangt dit samen met hun takenpakket en functie. Volgens het onderzoek *Confrontaties met agressie* (BZK, 2007) werd bijvoorbeeld in het voortgezet onderwijs ('middelbare school') 10% van de medewerkers geconfronteerd met lichamelijk geweld, 38% met intimidatie en 66% met verbale agressie. Hoewel de definities niet goed vergelijkbaar zijn, lijkt het er sterk op dat onderwijzers op middelbare scholen (iets) meer met agressie en geweld geconfronteerd worden dan het personeel van vervoerbedrijven. Politie mensen krijgen nog veel meer agressie en geweld voor hun kiezen: 41% werd geconfronteerd met lichamelijk geweld, 49% met intimidatie en 68% met verbale agressie.

#### *Niet-straftbare incidenten: lastigvallen en treiteren/pesten*

Onder lastigvallen wordt in het kader van dit onderzoek verstaan: hinderlijk aanraken, aanspreken of kijken, zonder dat daarbij sprake is van (dreiging met) geweld. Treiteren en pesten is omschreven als: verbale agressie tegen het personeel, inclusief schelden, provocatie en spugen.

Het aantal niet-straftbare incidenten is in 2006 sterk gestegen. In 2006 werd 51% van de medewerkers één of meer keren lastiggevallen. Dat is iets meer dan het percentage in 2002 en een duidelijke breuk met de dalende lijn in de afgelopen jaren. Het percentage medewerkers dat één of meer keren werd getreiterd of gepest nam in 2006 nog sterker toe, van 28% in 2005 tot 45% in 2006. Dat is bovendien ruim boven het percentage voor 2002.

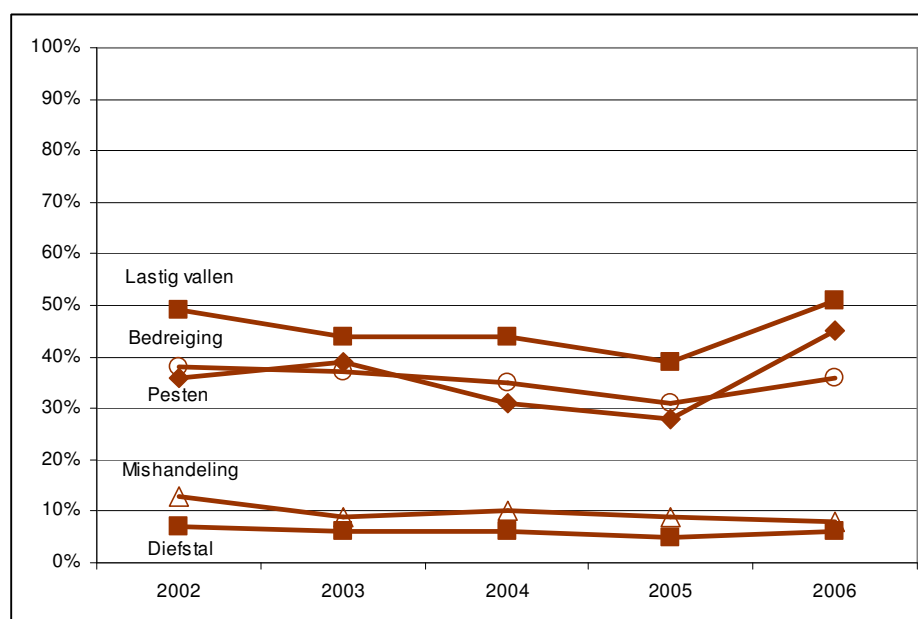
Tabel 4 Ontwikkeling slachtofferschap van niet-straftbare incidenten 2002-2006

<i>Soort incident</i>	2002	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Lastig vallen	49 %	44 %	44 %	39 %	<b>51 %</b>
Pesten	36 %	39 %	31 %	28 %	<b>45 %</b>

#### *Ontwikkeling strafbare en niet-straftbare incidenten*

In figuur 3 is de ontwikkeling van de strafbare en niet-straftbare incidenten sinds 2002 grafisch weergegeven.

Figuur 3 Ontwikkeling slachtofferschap 2002-2006, naar soort incident



#### Verschillen tussen G4 en rest NL

De problematiek is niet in het hele land gelijk. Enerzijds zijn er verschillen in de situatie (voor de G4 bijvoorbeeld: grote-stadsproblematiek, grotere reizigers aantallen), anderzijds zijn er verschillen in vervoerstechniek (alleen bus, of ook tram en metro) en daarmee samenhangend in instapregime en in de praktische mogelijkheden voor toezicht en controle.

Tabel 5 Slachtofferschap van incidenten, naar soort incident, voor G4 en rest NL

Soort incident	2006 totaal	2006 G4	2006 Rest NL
Mishandeling	8 %	13 %	6 %
Bedreiging	36 %	47 %	31 %
Diefstal	6 %	8 %	6 %
Strafbare incidenten	40 %	51 %	35 %
Lastig vallen	51 %	60 %	47 %
Pesten	45 %	56 %	39 %
Niet-strafbare incidenten	59 %	69 %	54 %
Strafbare en niet-strafbare incidenten	65 %	75 %	59 %

G4: GVB, HTM, RET, GVV

Rest NL: Arriva, BBA, Connexion, Hermes, Novio, SBM/Limex, SVN, Syntus, TCR

Mishandeling en bedreiging komen in de vier grote steden beduidend meer voor dan in de rest van het land. Het verschil is in 2006 echter afgenomen: het percentage slachtoffers van bedreiging steeg in de G4 nauwelijks, maar nam in de rest van het land met ongeveer een derde toe. In 2006 werd 51% van de medewerkers in de G4 slachtoffer van een strafbaar incident, voor de rest van Nederland is dat 35%. Ook de niet-strafbare incidenten komen in de

G4 veel vaker voor: 69% van de G4-medewerkers werd in 2006 slachtoffer van een niet-strafbaar incident, in de rest van Nederland 54%.

*Gemiddeld aantal incidenten (per slachtoffer)*

Het percentage medewerkers dat slachtoffer werd van een bepaald incident zegt nog niet alles over de omvang van de problematiek: ruim de helft van de medewerkers die werden bedreigd bijvoorbeeld overkwam dat in 2006 vaker dan één keer. Het totale aantal incidenten is daardoor met name voor de incidenten bedreiging, lastigvallen en pesten groter dan het percentage slachtoffers doet vermoeden.

Tabel 6 Gemiddelde frequentie slachtofferschap, naar soort incident

Soort incident	2002	2003	2004	2005	2006
Mishandeling	1,6	1,9	2,0	2,2	<b>1,8</b>
Bedreiging	4,7	4,1	5,2	4,7	<b>4,2</b>
Diefstal	1,1	1,2	1,1	1,1	<b>1,2</b>
Lastig vallen	7,9	7,4	8,8	9,5	<b>12,0</b>
Pesten	6,4	5,7	10,3	10,7	<b>8,8</b>

Het gemiddelde aantal incidenten is het hoogst voor de niet-strafbare incidenten: de respondenten die werden lastiggevallen overkwam dat in 2006 gemiddeld 12,0 maal, voor treiteren/pesten is het gemiddelde aantal 8,8. Voor de strafbare incidenten is de gemiddelde frequentie lager: 1,2 maal voor diefstal, 1,8 maal voor mishandeling en 4,2 maal voor bedreiging.

Bij de veel voorkomende incidenten lastigvallen en pesten noemen enkele tientallen respondenten grote aantallen, van 100 keer of meer per jaar. Ook bij bedreiging noemen enkele respondenten grote aantallen. Deze uitersten beïnvloeden het gemiddelde aantal incidenten sterk: zouden wij ze weglaten dan wordt het gemiddelde aantal incidenten voor bedreiging 3,0 keer, voor lastig vallen 6,4 keer en voor treiteren/pesten 5,4 keer. Het is echter niet terecht om deze antwoorden (geheel) buiten de berekening te houden: bij het exacte aantal kunnen wellicht vraagtekens worden geplaatst, maar de gegeven antwoorden zijn niet onmogelijk (één keer per werkdag gepest worden komt voor een fulltimer neer op ongeveer 200 keer per jaar) en zijn op zijn minst een signaal dat deze incidenten 'zeer vaak' voorkomen.

Als de ontwikkeling van deze gemiddelden van jaar op jaar gecombineerd wordt met de ontwikkeling in de slachtofferpercentages, dan kan er bij de ontwikkeling in de omvang van de problematiek een kanttekening worden geplaatst. In 2006 werden bijvoorbeeld meer medewerkers slachtoffer van bedreiging, maar elk van hen gemiddeld iets minder vaak dan in 2005. Het totaal aantal incidenten werd in 2006 als het ware over meer medewerkers gespreid dan in 2005 en de omvang van de problematiek is (afgemeten aan het totaal aantal incidenten) slechts beperkt toegenomen. Ook voor treiteren/pesten werd de stijging van het percentage slachtoffers deels 'gecompenseerd' door een lager aantal incidenten per slachtoffer. Voor lastigvallen geldt daarentegen, dat zowel het percentage slachtoffers als het gemiddeld aantal incidenten per slachtoffer gestegen is – de omvang van dit probleem is dus nog sterker gestegen dan het slachtofferpercentage doet vermoeden. Omgekeerd is voor

mishandeling zowel het percentage slachtoffers als het aantal incidenten per slachtoffer gedaald.

### 4.3 Meer incidenten tegen bus- en metropersoneel

Er is een duidelijk verband tussen de functie en het risico om slachtoffer te worden van een bepaalde incident.

Het toezichthoudend personeel loopt het grootste risico om slachtoffer te worden van een strafbaar incident. De afgelopen jaren overkwam dit tweederde van het toezichthoudend personeel, in 2006 daalde het percentage licht tot 64%. Ook het metropersoneel kent een relatief hoog percentage slachtoffers van een strafbaar incident, na een daling in 2005 is dat in 2006 flink gestegen tot 63%. Hierbij moet worden aangetekend dat de cijfers voor het metro- en het treinpersoneel, vanwege beperkte respons, minder betrouwbaar zijn. Het laagst is het percentage onder de buschauffeurs: 36% in 2006. Dat is echter wel een duidelijke stijging ten opzichte van 2005. Het percentage onder het trampersoneel bleef in 2006 met 47% ongeveer op hetzelfde niveau als in de voorgaande jaren.

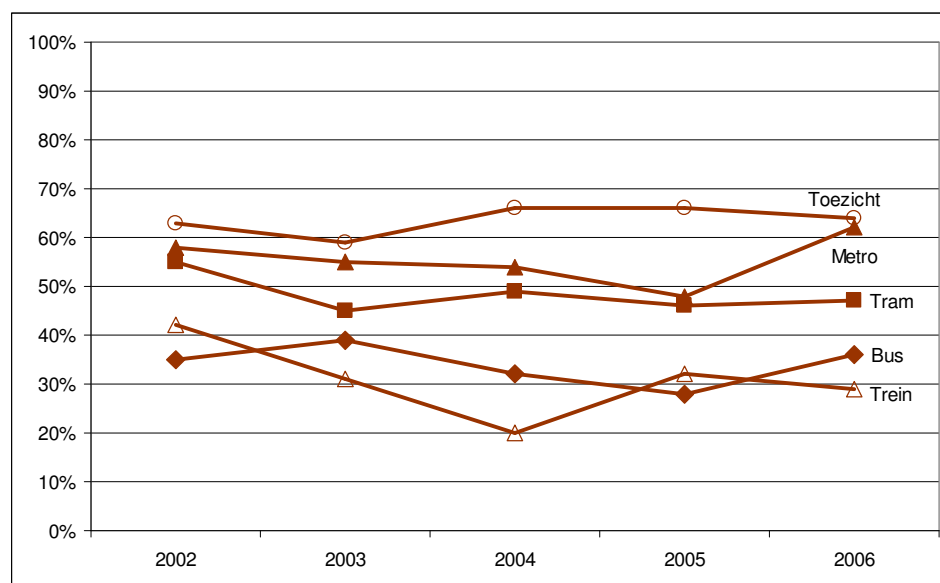
Tabel 7 Ontwikkeling slachtofferschap van strafbare incidenten, naar functie

	2002	2003	2004	2005	2006
Bus	35 %	39 %	32 %	28 %	<b>36 %</b>
Tram	55 %	45 %	49 %	46 %	<b>47 %</b>
(Metro)	58 %	55 %	(54 %)	(48 %)	<b>(63 %)</b>
(Trein *)	(42 %)	(31 %)	(20 %)	(32 %)	<b>(28 %)</b>
Toezicht	63 %	59 %	66 %	66 %	<b>64 %</b>
Totaal	43 %	41 %	40 %	36 %	<b>40 %</b>

\*) Exclusief NS

In figuur 4 is de ontwikkeling van het percentage slachtoffers van strafbare incidenten naar functie sinds 2002 grafisch weergegeven.

Figuur 4 Ontwikkeling slachtofferschap van strafbare incidenten, naar functie



De geschetste ontwikkelingen per functie ten opzichte van 2005 blijken vooral voor rekening te komen van het incident bedreiging: gestegen van 24% (2005) naar 32% voor buschauffeurs en van 45% (2005) naar 60% voor metropersoneel.

Tabel 8 Slachtofferschap van strafbare incidenten, naar functie

	2005			2006		
	Mishandeling	Bedreiging	Diefstal	Mishandeling	Bedreiging	Diefstal
Bus	6 %	24 %	4 %	<b>6 %</b>	<b>32 %</b>	<b>6 %</b>
Tram	12 %	41 %	5 %	<b>10 %</b>	<b>44 %</b>	<b>7 %</b>
(Metro)	(12 %)	(45 %)	(4 %)	<b>( 7 %)</b>	<b>(60 %)</b>	<b>(8 %)</b>
(Trein *)	( 5 %)	(20 %)	(8 %)	<b>( 4 %)</b>	<b>(26 %)</b>	<b>(4 %)</b>
Toezicht	27 %	63 %	8 %	<b>25 %</b>	<b>59 %</b>	<b>8 %</b>
Totaal	9 %	31 %	5 %	<b>8 %</b>	<b>36 %</b>	<b>6 %</b>

\*) Exclusief NS

#### 4.4 Avonduren blijven het minst veilig

Aan elke respondent die een bepaald strafbaar incident heeft meegemaakt is gevraagd op welk tijdstip dit (de laatste keer) plaatsvond. De verdeling over tijdvakken is vervolgens gecorrigeerd, door het percentage te delen door de duur van het tijdvak. Dat levert een indicator op voor het risico per tijdvak: het percentage incidenten per uur.

De avonduren (na 19.00 uur) blijken ook in 2006 nog steeds het grootste risico in te houden: gemiddeld (per uur) ruim 8% van alle incidenten. In de ochtendspits en tijdens de daluren overdag vinden naar verhouding veel minder incidenten plaats. De avondspits (16.00-19.00 uur) zit daar tussenin: gemiddeld (per uur) ongeveer 6% van alle incidenten.

Tabel 9 Verdeling strafbare incidenten, naar tijdstip van de dag

		<i>incidenten</i>	<i>tijdvak</i>	2002	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Ochtend- spits	06.30 – 09.00u	9,4 %	2,5 uur	2,8 %	3,2 %	2,8 %	2,7 %	<b>3,8 %</b>
Daluren	09.00 – 16.00u	26,2 %	7,0 uur	4,6 %	4,2 %	4,4 %	4,2 %	<b>3,7 %</b>
Avondspits	16.00 – 19.00u	18,4 %	3,0 uur	6,7 %	7,6 %	6,3 %	6,5 %	<b>6,1 %</b>
Vroeg in de avond	19.00 – 21.30u	21,3 %	2,5 uur	9,2 %	7,8 %	8,4 %	8,3 %	<b>8,5 %</b>
Laat in de avond	21.30 – 24.00u	20,9 %	2,5 uur	6,0 %	7,0 %	6,8 %	7,9 %	<b>8,3 %</b>
's Nachts	24.00 – 06.30u	3,9 %	6,5 uur	0,6 %	0,5 %	0,8 %	0,6 %	<b>0,6 %</b>

#### 4.5 Ook percentage ooggetuigen in 2006 gestegen

Behalve zelf slachtoffer zijn, kan het personeel ook ooggetuige zijn van agressie of diefstal gericht tegen een ander (een collega of een reiziger).

In de afgelopen jaren daalde het percentage medewerkers dat ooggetuige was van agressie of diefstal. In 2006 is het echter weer sterk gestegen: van 22% (in 2005) naar 28%. Alleen voor het toezichthoudend personeel bleef het percentage op het, gezien hun functie verklaarbare, relatief hoge niveau van de voorgaande jaren.

Tabel 10 Ooggetuige geweest van agressie of diefstal, naar functie

Bus	23 %	22 %	18 %	14 %	<b>22 %</b>
Tram	52 %	45 %	41 %	33 %	<b>46 %</b>
(Metro)	60 %	44 %	(40 %)	(38 %)	<b>(52 %)</b>
(Trein *)	(47 %)	(26 %)	(18 %)	(20 %)	<b>(31 %)</b>
Toezicht	68 %	52 %	61 %	57 %	<b>58 %</b>
Totaal	25 %	25 %	27 %	22 %	<b>28 %</b>

\*) Exclusief NS

· Van personeel en reizigers

Daarnaast is gevraagd of men in het afgelopen jaar met eigen ogen heeft gezien dat iemand bezig was om iets in of rond het openbaar vervoer te vernielen, bekladden of beschadigen. In 2006 is 36% van de medewerkers daar ooggetuige van geweest, gemiddeld 3,4 keer.

Medewerkers in de G4 zijn in 2006 vaker ooggetuige geweest van agressie en diefstal dan medewerkers in de rest van het land. Voor het met eigen ogen zien dat iemand bezig was om iets te vernielen of te bekladden geldt hetzelfde, maar het verschil is minder groot.

Tabel 11 Ooggetuige van agressie/diefstal en vandalisme, voor G4 en rest NL

Ooggetuige geweest van ...	2006 totaal	2006 G4	2006 Rest NL
Agressie en diefstal	<b>28 %</b>	42 %	22 %
Vandalisme	<b>36 %</b>	42 %	34 %

Van personeel en reizigers · Op heterdaad, niet (alleen) van de schade

G4: GVB, HTM, RET, GVV

Rest NL: Arriva, BBA, Connexion, Hermes, Novio, SBM/Limex, SVN, Syntus, TCR

#### 4.6 Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid

Het meest ernstige incident, mishandeling, komt gelukkig relatief weinig voor en nam in 2006 bovendien af: 8% van de medewerkers werd hiermee gemiddeld 1,8 keer geconfronteerd (in 2005: 9% resp. 2,2 keer). Het blijft echter een niet onbelangrijk risico: een gemiddelde fulltime medewerker kan eens in de zeven jaar worden geconfronteerd met een meer of minder ernstige vorm van mishandeling. Zeldzame incidenten zoals mishandeling laten zich niet altijd voorkomen. Het is dus evenzeer van belang, dat medewerkers zo goed mogelijk met geweld en agressie leren omgaan en dat het bedrijf zorgt voor een goede opvang en nazorg. Ook voor de veel voorkomende vormen van (overwegend: verbale) agressie is dat zeker nuttig.

Ook diefstal komt relatief weinig voor: in 2006 maakte 6% van de medewerkers dit gemiddeld 1,2 keer mee. De gevolgen zijn bovendien meestal minder ingrijpend dan bij mishandeling. Behalve wanneer geweld gebruikt wordt of met geweld bedreigd wordt: dat overkwam slechts 0,7% van de medewerkers (12% van 6%). Het (verder) terugdringen van dit probleem vraagt voor een deel een ander soort maatregelen dan de geweldsdelicten. Een analyse van de plaats, het tijdstip en de toedracht (modus operandi: hoe ging de dief te werk?), bijvoorbeeld samen met enkele medewerkers, kan bijvoorbeeld aanknopingspunten opleveren om het aantal gevallen van diefstal verder terug te dringen.

Bedreiging, lastigvallen en pesten komen veel vaker voor. Na een daling in (vooral) 2005 nam in 2006 het aantal medewerkers dat hiermee werd geconfronteerd weer toe. Zij maakten deze incidenten bovendien meer dan eens mee: bedreiging gemiddeld 4,2 keer, lastigvallen 12,0 keer en pesten 8,8 keer. Dat een deel van de klanten zich dergelijk gedrag tegenover het personeel permitteert is een maatschappelijke ontwikkeling waaronder niet alleen het openbaar vervoer lijdt. Het is ook een probleem dat niet door de vervoerbedrijven alleen kan worden opgelost. Belangrijk voor de aanpak van dit soort problemen zijn het optimaliseren van het gedrag van het personeel, het vergroten van de weerbaarheid en het voorkomen van escalatie (bijvoorbeeld training in het omgaan met agressie). Daarnaast is het verminderen van het aantal aanleidingen voor agressie (onduidelijke zonering, kaartcontrole, aanspreken op gedrag, vertragingen) wellicht nog mogelijk. Tenslotte kan een daderanalyse voor de belangrijkste probleemgroep(en) mogelijk concrete aanknopingspunten opleveren voor gericht beleid.

Het aantal incidenten bij de stadsvervoerders in de G4 is structureel hoger dan in de rest van het land. Dit hangt, behalve met de problematiek in de grote steden, ook samen met grotere vervoersaantallen, andere vervoerstechnieken en daarmee samenhangend ook een

ander instap- en controleregime. Het vraagt dus structureel een grotere inspanning van de vervoerbedrijven in de G4. Opvallend is overigens, dat in 2006 het aantal gevallen van bedreiging buiten de G4 het sterkst is toegenomen.

Er is een duidelijke samenhang tussen het aantal incidenten en de functie respectievelijk vervoerstechniek: vooral toezichthouders en metropersoneel worden het slachtoffer van strafbare incidenten. In mindere mate geldt dat ook voor het trampersoneel. In feite komt dat op hetzelfde neer als de voorgaande constatering: er zijn meer incidenten in het stadsvervoer in de G4.

Het risico om slachtoffer te worden van een strafbaar incident is het grootst in de avonden. Als de inzet van toezichthouders en controleurs (mede) op basis van de incidentregistratie wordt gepland, dan wordt daar in het beleid al rekening mee gehouden.

De meest voorkomende incidenten, bedreiging, lastigvallen en pesten, zijn incidenten zonder fysiek geweld en lichamelijk letsel. Maar daarmee zijn het nog geen 'onschuldige' incidenten: zij kunnen leiden tot frustratie, angst en stress. Dat maakt de vraag in hoeverre het personeel zich tijdens het werk onveilig voelt, waaraan hoofdstuk 5 gewijd is, des te belangrijker.



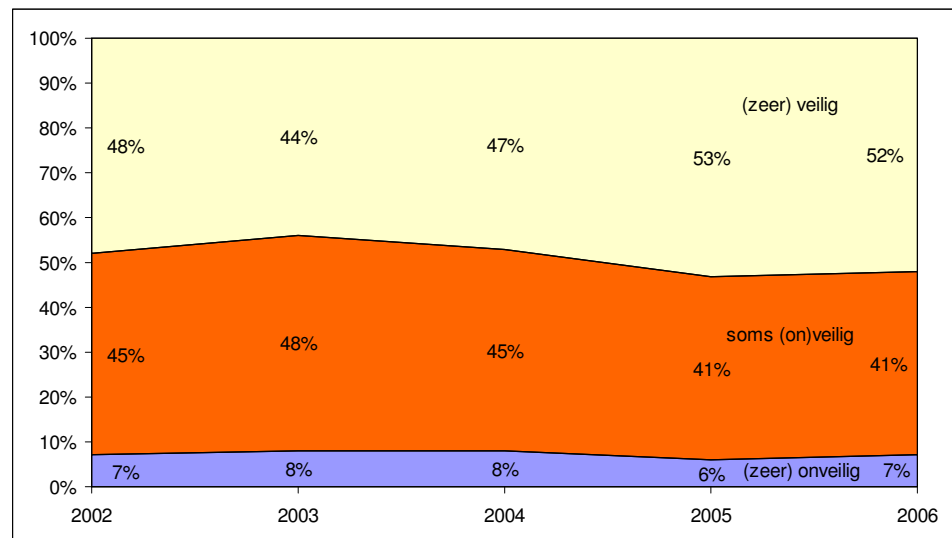
## 5 Subjectieve veiligheid: gevoel van onveiligheid

Voor gezonde arbeidsomstandigheden is niet alleen het aantal incidenten dat men feitelijk heeft meegemaakt van belang. Ook angst, frustratie en stress zijn ongezond en kunnen leiden tot ziekteverzuim en verloop onder het personeel. Daarom wordt ook onderzocht in hoeverre de medewerkers zich tijdens het werk onveilig voelen, op welke tijdstippen vooral en wat de voornaamste aanleidingen daarvoor zijn.

### 5.1 Personeel voelt zich overwegend veilig tijdens het werk

In de afgelopen jaren nam het aantal medewerkers dat zich tijdens het werk veilig voelt geleidelijk toe. In 2006 is deze verbetering vrijwel gehandhaafd: 52% voelt zich (zeer) veilig (in 2005: 53%) en slechts 7% voelt zich tijdens het werk (zeer) onveilig (in 2005: 6%).

Figuur 5 Ontwikkeling subjectieve veiligheid 2002-2006



Meer medewerkers voelen zich vooral onveilig in het voertuig (42% van de medewerkers die zich wel eens onveilig voelen) dan vooral bij de halte of op het (bus)station (21%). Voor de overige 37% maakt het geen verschil.

#### *Verschillen tussen G4 en rest NL*

De subjectieve onveiligheid is in de vier grote steden groter dan in de rest van het land: in 2006 voelt in de G4 46% zich soms (on)veilig en 11% voelt zich (zeer) onveilig, 43% voelt zich (zeer) veilig. In de rest van het land voelt 52% van de medewerkers zich (zeer) veilig.

Tabel 12 Subjectieve veiligheid, voor G4 en rest NL

	2006 totaal	2006 G4	2006 Rest NL
(zeer) veilig	52 %	43 %	58 %
soms (on)veilig	41 %	46 %	37 %
(zeer) onveilig	7 %	11 %	5 %

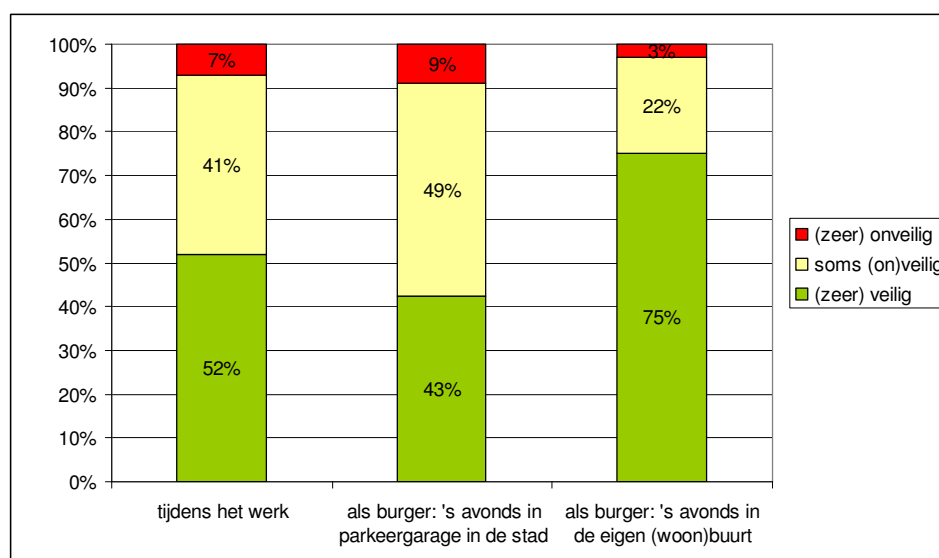
G4: GVB, HTM, RET, GVV

Rest NL: Arriva, BBA, Connexion, Hermes, Novio, SBM/Limex, SVN, Syntus, TCR

### Hoe onveilig is onveilig?

Om de mate waarin men zich (on)veilig voelt tijdens het werk enigszins in perspectief te kunnen plaatsen, hebben wij ook gevraagd in hoeverre men zich *als burger* onveilig voelt: enerzijds 's avonds in een parkeergarage in de stad en anderzijds 's avonds in de eigen (woon)buurt.

Figuur 6 Vergelijking gevoel van (on)veiligheid



Tijdens het werk voelt men zich minder veilig dan 's avonds in de eigen (woon)buurt: daar voelt 75% zich veilig en tijdens het werk is dat 52%. Maar het gevoel van onveiligheid tijdens het werk is beperkt: 's avonds in een parkeergarage voelen meer mensen zich (zeer) onveilig (9% tegen 7%) en soms (on)veilig (49% tegen 41%) dan tijdens het werk.

Het gevoel van veiligheid van het OV-personeel in de eigen woonbuurt komt ongeveer overeen met de onveiligheidsgevoelens van alle inwoners ouder dan 15 jaar: volgens de *Veiligheidsmonitor Rijk 2007* (CBS, 2007) voelt 78% van de bevolking zich veilig en voelt 22% zich wel eens onveilig. Een klein deel daarvan, ongeveer 3% van de bevolking, voelt zich zeer onveilig. In de vier grote steden (en in Zuid-Limburg) voelen meer mensen zich wel eens onveilig dan in de rest van het land. Het aantal mensen dat zich onveilig voelt is volgens de *VMR 2007* zowel in 2006 als in 2007 gedaald.

*Waardoor is de subjectieve veiligheid afgenomen of verbeterd?*

Van alle medewerkers zegt 21% zich in 2006 minder veilig te voelen dan in het voorgaande jaar, 5% zegt zich juist veiliger te voelen en voor 74% is het gevoel van veiligheid hetzelfde.

De medewerkers die zich in 2006 onveiliger zijn gaan voelen geven daarbij als belangrijkste redenen:

- minder toezicht en controle (66%), minder (efficiënte) assistentie (47%) en minder communicatiemogelijkheden (40%);
- toename van criminaliteit en agressie (60%), meer randfiguren (54%) en meer zwart/grijsrijders (44%).

De (kleine) groep medewerkers die zich in 2006 juist veiliger is gaan voelen geeft daarvoor grotendeels vergelijkbare redenen:

- meer toezicht en controle (46%), meer beveiliging en/of veiligheidsvoorzieningen in het voertuig (36%) en meer communicatiemogelijkheden (23%);
- eigen ervaringen zijn dit jaar gunstiger (30%), afname van criminaliteit en agressie (22%), minder zwart/grijsrijders (29%) en minder randfiguren (26%).

Minder vaak genoemd, zowel door medewerkers die zich onveiliger zijn gaan voelen als door medewerkers die zich juist veiliger zijn gaan voelen, zijn de volgende redenen: meer/minder beveiliging en/of veiligheidsvoorzieningen op haltes en stations, training(en) gevolgd hebben, meer/minder bevoegdheden gekregen hebben, zelf meer/minder tolerant geworden zijn en andere veranderingen in eigen gedrag of houding.

## 5.2 Vooral laat in de avond voelt men zich onveilig

In 2006 voelde 30% van de medewerkers zich vooral laat in de avond (na 21.30 uur) onveilig, een verbetering vergeleken met 2005 (34%). Vroeg in de avond voelde 13% zich onveilig en 's nachts 12%.

Tabel 13 Gevoel van onveiligheid, naar tijdstip van de dag

<i>Tijdvak</i>	<i>Voelt zich vooral dan onveilig *)</i>
Overdag in de ochtendspits (06.30 – 09.00u)	5 %
Overdag in de daluren (09.00 – 16.00u)	4 %
Overdag in de avondspits (16.00 – 19.00u)	8 %
Vroeg in de avond (19.00 – 21.30u)	13 %
Laat in de avond (21.30 – 24.00u)	30 %
's Nachts (24.00 – 06.30u)	12 %
Maakt niet uit / (bijna) altijd	10 %
Weet niet	2 %

\*) Meer antwoorden mogelijk.

Overdag voelde slechts een klein deel van de medewerkers zich onveilig. Bij al deze percentages moet ruwweg nog 10% van de medewerkers worden opgeteld, voor hen maakte het tijdstip niet uit.

Voor de meeste medewerkers die zich wel eens onveilig voelen maakt de dag van de week niet uit (31%). 10% voelt zich vooral op zaterdag wel eens onveilig, 4% voelt zich vooral door de week wel eens onveilig.

### 5.3 Metropersoneel en toezichthouders voelen zich meest onveilig

Net als het aantal feitelijke incidenten verschilt ook de mate waarin men zich onveilig voelt per functie. Vooral het metropersoneel voelt zich minder veilig: 18% voelt zich (zeer) onveilig en 59% voelt zich soms (on)veilig. Het verschil met andere functiegroepen is het grootst in de avonduren (19.00-24.00 uur) en de nacht, zie tabel 14. In iets mindere mate voelt ook het toezichthoudend personeel zich minder veilig: 13% voelt zich (zeer) onveilig en 47% voelt zich soms (on)veilig. Dit geldt het sterkst voor de avonduren, daarnaast zijn er ook meer toezichthouders (15%, tegen 10% gemiddeld) voor wie het tijdstip niet uitmaakt.

Tabel 14 Gevoel van onveiligheid, naar functie

	<i>Bus</i>	<i>Tram</i>	<i>(Metro)</i>	<i>(Trein *)</i>	<i>Toezicht</i>	<b>2006</b> Totaal
(zeer) veilig	56 %	46 %	(23 %)	(66 %)	40 %	<b>52 %</b>
soms (on)veilig	39 %	44 %	(59 %)	(30 %)	47 %	<b>41 %</b>
(zeer) onveilig	5 %	10 %	(18 %)	( 4 %)	13 %	<b>7 %</b>

\*) Exclusief NS

Trampersoneel voelt zich iets minder veilig dan gemiddeld, voor hen is het verschil vroeg in de avond (19.00-21.30 uur) het grootst. Ook onder het trampersoneel is er een groter deel (14%) voor wie het tijdstip niet uitmaakt. Treinpersoneel voelt zich veiliger dan de andere functiegroepen.

Tabel 15 Gevoel van onveiligheid naar tijdstip van de dag, naar functie

Tijdvak						2006
	Bus	Tram	(Metro)	(Trein *)	Toezicht	Totaal
Overdag in de ochtendspits	5 %	5 %	( 5 %)	( 5 %)	6 %	5 %
Overdag in de daluren	3 %	4 %	(11 %)	( 0 %)	5 %	4 %
Overdag in de avondspits	7 %	10 %	( 7 %)	(13 %)	11 %	8 %
Vroeg in de avond	11 %	17 %	(31 %)	(10 %)	16 %	13 %
Laat in de avond	27 %	32 %	(64 %)	(30 %)	37 %	30 %
's Nachts	11 %	14 %	(29 %)	(12 %)	12 %	12 %
Maakt niet uit / (bijna) altijd	9 %	14 %	( 7 %)	( 0 %)	15 %	10 %
Weet niet	2 %	2 %	( 2 %)	( 0 %)	1 %	2 %

\*) Exclusief NS

#### 5.4 Oorzaken van subjectieve onveiligheid: vijf clusters

Om te onderzoeken welke omstandigheden en situaties het meest van invloed zijn op het gevoel van onveiligheid, is het personeel gevraagd om voor een reeks van mogelijke oorzaken van subjectieve onveiligheid aan te geven (a) hoe onveilig men zich hierdoor voelt en (b) hoe vaak die situaties in het werk voorkomen.

De uitkomsten laten zich groeperen tot vijf clusters (zie ook Figuur 7):

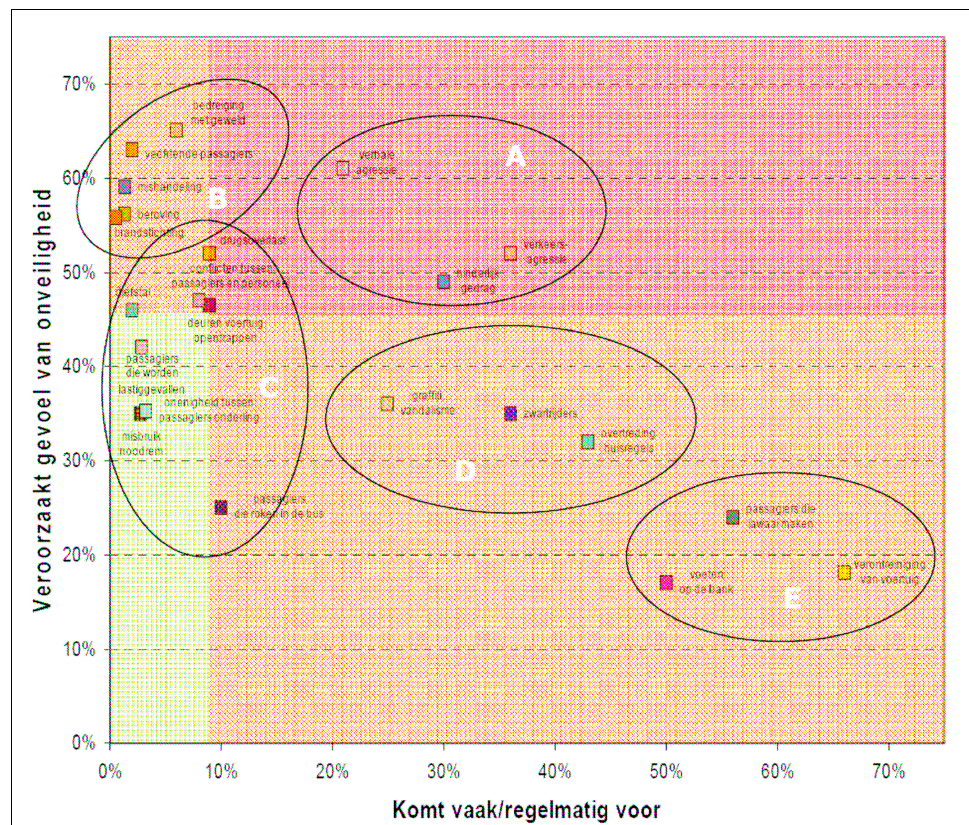
- de incidenten in cluster A beïnvloeden het gevoel van veiligheid sterk en komen relatief vaak voor: verbale agressie/provocatie, verkeersagressie en hinderlijk gedrag/baldadigheid; de kern van het probleem is bij deze incidenten het (onaanvaardbare) gedrag van sommige reizigers en van andere verkeersdeelnemers;
- de incidenten in cluster B beïnvloeden het gevoel van veiligheid zeker zo sterk, maar komen minder vaak voor: bedreiging met (fysiek) geweld, vechtende passagiers/daadwerkelijk geweld, mishandeling/aanranding, beroving en brandstichting; het gaat hierbij om strafbare incidenten;
- de incidenten in cluster C beïnvloeden het gevoel van veiligheid minder sterk en komen (net als de incidenten in cluster B) minder vaak voor: drugoverlast/gebruik verdovende middelen, conflicten tussen passagiers en (overig) personeel, deuren van voertuig open-trappen, zakkenrollerij en diefstal, passagiers die lastiggevallen worden, onenigheid tussen passagiers onderling, misbruik noodrem en passagiers die roken in de bus; deze incidenten zijn te karakteriseren als kleinere, maar buitengewoon vervelende overtredingen van de regels;
- ook de incidenten in cluster D beïnvloeden het gevoel van veiligheid niet zo sterk, maar deze komen wel relatief vaak voor: graffiti, vernieling en vandalisme, zwartrijders en overtreding huisregels;

- de incidenten in cluster E tenslotte beïnvloeden het gevoel van veiligheid nauwelijks, maar komen erg vaak voor: passagiers die lawaai maken (walkman, mp3-speler e.d.), verontreiniging van voertuig en voeten op de bank; het gaat dus om lichtere incidenten, die voornamelijk ergernis opleveren (zowel voor de medewerkers als voor de andere reizigers).

Tabel 16 Oorzaken van onveiligheid

<i>Oorzaken van onveiligheid</i>	<i>Veroorzaakt gevoel van onveiligheid</i>	<i>Komt vaak/ regelmatig voor</i>	<i>Cluster</i>
bedreiging met (fysiek) geweld	65 %	6 %	B
vechtende passagiers / daadwerkelijk geweld	63 %	2 %	B
verbale agressie / provocatie	61 %	21 %	A
mishandeling / aanranding	59 %	1 %	B
beroving	56 %	1 %	B
brandstichting	56 %	1 %	B
verkeersagressie	52 %	36 %	A
drugsoverlast / gebruik verdovende middelen	52 %	9 %	C
hinderlijk gedrag / baldadigheid	49 %	30 %	A
conflicten tussen passagier(s) en (overig) personeel	47 %	8 %	C
deuren van voertuig opentrappen	47 %	9 %	C
zakkenrollerij / diefstal	46 %	2 %	C
passagiers die worden lastiggevallen	42 %	3 %	C
graffiti, vernieling, vandalisme	36 %	25 %	D
onemigheid tussen passagiers onderling	35 %	3 %	C
zwartrijders	35 %	36 %	D
misbruik noodrem	35 %	3 %	C
overtreding huisregels	32 %	43 %	D
passagiers die roken in de bus	25 %	10 %	C
passagiers die lawaai maken (walkman, mp3 e.d.)	24 %	56 %	E
verontreiniging van voertuig	18 %	66 %	E
met de voeten op de bank	17 %	50 %	E

Figuur 7 Oorzaken van onveiligheid



### 5.5 Veel slachtoffers van incidenten voelen zich onveilig

Van de medewerkers die in 2006 slachtoffer werden van één of meer strafbare incidenten voelt slechts 24% zich (zeer) veilig. Van de medewerkers die in 2006 *geen* strafbaar incident meemaakten (60% van alle medewerkers) voelt 71% zich (zeer) veilig.

Van de slachtoffers van mishandeling (8% van alle medewerkers) voelt 31% zich (zeer) onveilig en 57% voelt zich soms (on)veilig. De invloed van de andere incidenten is minder sterk: van de medewerkers die in 2006 werden bedreigd (36% van alle medewerkers) bijvoorbeeld voelt 17% zich (zeer) onveilig en 63% voelt zich soms (on)veilig.

Tabel 17 Gevoel van onveiligheid van slachtoffers van incidenten (2006)

Soort incident	Omvang	Gevoel van veiligheid		
	groep (% totaal)	(zeer) veilig	soms (on)veilig	(zeer) onveilig
Landelijk gemiddelde	100 %	52 %	41 %	7 %
Slachtoffer strafbaar incident	40 %	24 %	61 %	15 %
Geen slachtoffer strafbaar incident	60 %	71 %	27 %	2 %
<i>Slachtoffers van:</i>				
- mishandeling	8 %	12 %	57 %	31 %
- bedreiging	36 %	20 %	63 %	17 %
- diefstal	6 %	38 %	47 %	15 %
- lastig vallen	51 %	31 %	57 %	12 %
- pesten	45 %	28 %	58 %	13 %

De relatief kleine groep medewerkers (7%), die zich onveilig of zeer onveilig voelt tijdens het werk, bestaat vrijwel volledig uit medewerkers die in 2006 één of meer (strafbare of niet-strafbare) incidenten hebben meegemaakt. Maar niet alle medewerkers die in 2006 slachtoffer werden van één of meer incidenten voelen zich onveilig, een deel voelt zich zelfs (zeer) veilig: dat deel loopt uiteen van 38% (slachtoffers van diefstal) tot 12% (slachtoffers van mishandeling).

## 5.6 Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid

In hoofdstuk 4 bleek, dat in 2006 het aantal incidenten tegen het personeel is toegenomen. Desondanks blijkt het gevoel van veiligheid nauwelijks te zijn veranderd: ook in 2006 voelde 52% zich (zeer) veilig tijdens het werk en voelde slechts 7% zich (zeer) onveilig. Het betekent weliswaar dat een deel van de medewerkers zich tijdens het werk minder veilig voelt dan in de eigen (woon)buurt, maar het gevoel van onveiligheid tijdens het werk is beperkt: 's avonds in een parkeergarage in de stad voelen zij zich onveilig.

Er is wel enige samenhang tussen het aantal incidenten en de gevoelens van onveiligheid: het personeel van de G4 maakt meer incidenten mee en voelt zich ook onveilig: in de G4 voelt 11% zich (zeer) onveilig en voelt 46% zich soms (on)veilig, in de rest van het land is dat 5% en 37%. Ook van het metropersoneel en het toezichthoudend personeel, dat meer incidenten meemaakt dan bijvoorbeeld het buspersoneel, voelt een groter deel zich onveilig. Het gevoel van onveiligheid naar tijdstip varieert voor een deel ook parallel aan het aantal incidenten: in de vroege en late avond voelt het personeel zich minder veilig en in die tijdvakken vinden naar verhouding wat meer incidenten plaats. Maar het personeel voelt zich tijdens de avond-spits niet erg onveilig, terwijl dan ook relatief veel incidenten voorkomen. En omgekeerd: in de nacht gebeurt relatief weinig, maar dan voelen toch meer medewerkers zich onveilig dan overdag.

Welke incidenten en situaties beïnvloeden het gevoel van onveiligheid het sterkst? Enerzijds enkele vormen van onacceptabel en agressief gedrag die relatief vaak voorkomen: verbale agressie/provocatie, verkeersagressie en hinderlijk gedrag/baldadigheid. Anderzijds ernstige strafbare incidenten, die weliswaar minder vaak voorkomen maar die dan wel sterke ge-



voelens van onveiligheid kunnen oproepen: bedreiging met (fysiek) geweld, vechtende passagiers, mishandeling/aanranding, beroving en brandstichting.

Voor driekwart van de medewerkers is het gevoel van veiligheid in 2006 niet veranderd. De 21% die zich in 2006 minder veilig voelden dan in 2005 en de 5% die zich juist veiliger voelden geven daar voor een deel dezelfde redenen voor: minder (respectievelijk: meer) toezicht en controle, minder (respectievelijk: meer) communicatiemogelijkheden, toename (respectievelijk: afname) van criminaliteit en agressie, toename (respectievelijk: afname) van zwart/grijsrijders en van randfiguren. De medewerkers die zich minder veilig zijn gaan voelen noemen daarnaast minder (efficiënte) assistentie als reden, de medewerkers die zich juist veiliger zijn gaan voelen noemen bovendien meer veiligheidsvoorzieningen in het voertuig.

Het duidelijkst blijkt de samenhang uit het verschil in subjectieve veiligheid tussen slachtoffers en niet-slachtoffers. Veel slachtoffers van mishandeling voelen zich onveilig tijdens hun werk, in iets mindere mate geldt dat ook voor medewerkers die bedreigd zijn. Opvallend is, dat ook veel slachtoffers van lastig vallen en van treiteren en pesten zich (soms) onveilig voelen.

Beleid om het gevoel van veiligheid van het personeel te verbeteren is dus om te beginnen: beleid om het aantal incidenten terug te dringen. Maar het is evenzeer van belang, dat medewerkers zo goed mogelijk met geweld en agressie leren omgaan en dat het bedrijf zorgt voor een goede opvang en nazorg. Vooral van weerbaarheid en goede opvang en nazorg mag namelijk een gunstig effect op de subjectieve veiligheid worden verwacht.

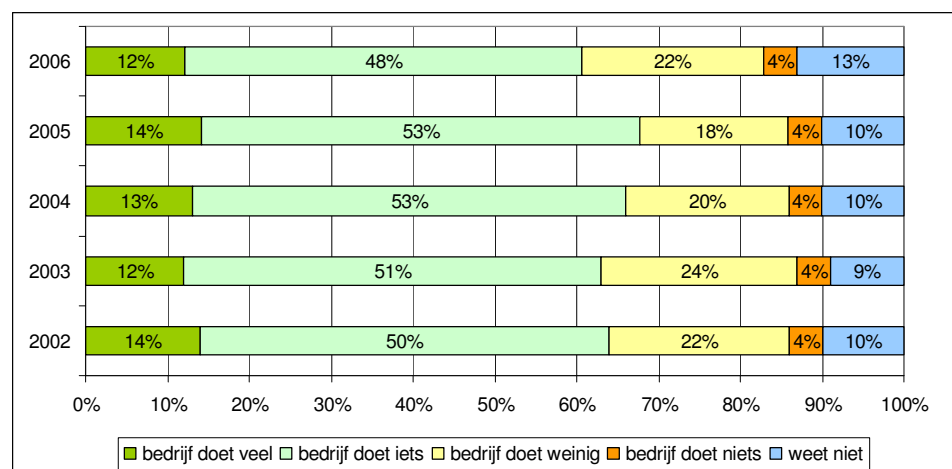


## 6 Oordeel van personeel over veiligheidsbeleid

### 6.1 Personeel iets minder tevreden over veiligheidsbeleid

Voor het jaar 2006 is 12% van het personeel van mening dat het vervoerbedrijf hard werkt aan het verbeteren van de sociale veiligheid, 48% vindt dat het vervoerbedrijf daar iets aan doet. In 2005 waren beide percentages iets hoger, respectievelijk 14% en 53%. Een klein deel van het personeel (4%, net als in 2005) is van mening dat het vervoerbedrijf niets doet aan sociale veiligheid. Volgens 22% (in 2005: 18%) doet het bedrijf weinig en 13% weet het niet (in 2005: 10%).

Figuur 8 Oordeel van personeel over veiligheidsbeleid bedrijf 2002-2006



De inspanningen van het bedrijf om de sociale veiligheid van het personeel te vergroten waarden de medewerkers in 2006 net als in 2005 gemiddeld met een 6,0. Het gemiddelde rapportcijfer verschilt enigszins per functie, vooral het metropersoneel is wat kritischer en geeft gemiddeld een 5,5.

Tabel 18 Gemiddeld rapportcijfer voor inspanningen bedrijf, naar functie

	2002	2003	2004	2005	2006
Bus	5,8	5,8	5,9	6,0	<b>5,9</b>
Tram	5,4	6,3	6,3	6,2	<b>6,1</b>
(Metro)	4,9	5,7	(5,6)	(5,7)	<b>(5,5)</b>
(Trein *)	-	(6,0)	(5,9)	(5,9)	<b>(5,8)</b>
Toezicht	6,0	6,4	6,2	6,2	<b>6,1</b>
Totaal	5,7	5,9	6,1	6,0	<b>6,0</b>

\*) Exclusief NS

Het personeel in de G4 is gemiddeld positiever over het veiligheidsbeleid van hun bedrijf, dan het personeel van de bedrijven in de rest van het land.

Gemiddeld geeft het personeel in de G4 een 6,1 en het personeel in de rest van het land geeft gemiddeld een 5,9. Dit geldt ook, wanneer de cijfers naar functie worden uitgesplitst.

## 6.2 Personeel ziet het meest in meer toezicht en controle

De respondenten is gevraagd wat het vervoerbedrijf vooral anders of extra zou moeten doen en hiervoor een Top 3 samen te stellen.

Meer en/of beter toezicht en controle wordt veruit het meeste genoemd: door 64% van alle medewerkers. Ook enkele andere maatregelen op het gebied van toezicht en handhaving scoren hoog: het (effectiever) bestrijden van zwart- en grijsrijden (genoemd door 41%) en het vergroten/verbeteren van (efficiënte) assistentieverlening (35%). Daarnaast wordt veel belang gehecht aan technische veiligheidsvoorzieningen in het voertuig (36%) en op haltes en stations (27%) en aan het verbeteren van de communicatiemogelijkheden (39%). Het (effectiever) weren van randfiguren wordt door 28% genoemd. De maatregelen die gericht zijn op het personeel zelf komen onderaan de ranglijst: gedrag of houding van het personeel verbeteren, de eigen vaardigheden vergroten door bijvoorbeeld training en het vergroten van de bevoegdheden worden alledrie door 19% genoemd.

Er zijn nauwelijks verschillen tussen de voorkeuren in de G4 en in de rest van het land. Een groter deel van het personeel in de G4 noemt het weren van randfiguren (37%) en het vergroten van de bevoegdheden (25%) als belangrijke maatregel. Van het personeel in de rest van het land noemt een iets groter deel (41%) het verbeteren van de communicatiemogelijkheden.

Tabel 19 Belangrijke maatregelen, volgens het personeel

<i>Belangrijke maatregelen</i>	<i>genoemd door (ongeacht rangorde)</i>
1. toezicht en controle vergroten/verbeteren	64 %
2. (effectiever) bestrijden van zwart- en grijsrijden	41 %
3./4. communicatiemogelijkheden vergroten/verbeteren	39 %
beveiliging/veiligheidsvoorzieningen in het voertuig	36 %
5. (efficiënte) assistentie vergroten/verbeteren	35 %
6. (effectiever) weren van randfiguren	28 %
7. beveiliging/veiligheidsvoorzieningen op haltes/stations	27 %
8./9./10. gedrag of houding personeel verbeteren	19 %
mijn vaardigheden vergroten/verbeteren (bijv. training)	
mijn bevoegdheden vergroten/verbeteren	

Deze uitkomsten zijn in overeenstemming met paragraaf 5.1: zowel medewerkers die zich minder veilig zijn gaan voelen als medewerkers die zich veiliger zijn gaan voelen noemen daarvoor als redenen vooral toezicht en controle, betere assistentieverlening, betere communicatie, betere veiligheidsvoorzieningen, bestrijden van zwartrijden en weren van randfiguren.

### 6.3 Toezichthouders meest tevreden over opvang na incidenten

In 2006 is 39% van het personeel tevreden over de opvang na incidenten, iets minder dan in 2005. Daarentegen vindt 18% juist, dat er onvoldoende opvang binnen het bedrijf aanwezig is (in 2005: 14%). Zij zijn het meest ontevreden over de steun van hun chef/leidinggevende (52%), onvoldoende deskundige opvang (50%) en onvoldoende nazorg (40%).

Het toezichthoudend personeel, dat de meeste incidenten meemaakt, is over de opvang het meest tevreden. Het metropersoneel, dat ook relatief veel incidenten meemaakt, is juist minder tevreden over de opvang. Het trampersoneel is relatief tevreden over de opvang na incidenten.

Tabel 20 Tevredenheid over opvang na incidenten, naar functie

	<i>(ruim)</i> <i>voldoende</i> <i>opvang</i>	<i>opvang</i> <i>(ruim)</i> <i>onvoldoende</i>
Bus	37 %	18 %
Tram	41 %	15 %
(Metro)	(34 %)	(21 %)
(Trein *)	(47 %)	(13 %)
Toezicht	47 %	18 %
<b>Totaal</b>	<b>39 %</b>	<b>18 %</b>

\*) Exclusief NS

### 6.4 Meldingsbereidheid het hoogst voor ernstige incidenten

Volgens 70% van de medewerkers kent het vervoerbedrijf de mogelijkheid om incidenten te registreren, volgens 3% is dat niet mogelijk en 27% weet niet of het mogelijk is.

Tabel 21 Meldingsbereidheid, naar soort incident

<i>Soort incident</i>	<i>Ik meld dit</i> <i>altijd</i>	<i>Ik meld dit</i> <i>meestal</i>	<i>Ik meld dit</i> <i>soms</i>	<i>Ik meld dit</i> <i>(bijna) nooit</i>
Mishandeling	90 %	5 %	2 %	3 %
Bedreiging	58 %	14 %	26 %	12 %
Diefstal	87 %	6 %	4 %	3 %
Hinderen / lastigvallen	26 %	20 %	28 %	27 %
Treiteren / pesten	20 %	16 %	31 %	33 %
Vernieling	73 %	16 %	6 %	5 %
Andere incidenten	38 %	23 %	30 %	9 %

Vooraf mishandeling, diefstal en vernieling worden door de meeste medewerkers trouw gemeld. Mishandeling bijvoorbeeld wordt door 95% altijd en door 5% meestal gemeld, slechts 3% meldt dit nooit. Bedreiging wordt iets minder vaak gemeld: door 58% altijd en door 14% meestal. Incidenten als hinderen/lastigvallen en treiteren/pesten worden door minder dan de helft van de medewerkers gemeld. Bedreiging, lastigvallen en pesten zijn, zo bleek in paragraaf 4.2, juist de meest voorkomende incidenten.

Een incidentregistratie is volgens 88% van de medewerkers nuttig tot zeer nuttig. Volgens 45% van deze medewerkers wordt er met de meldingen ook iets gedaan, 17% betwijfelt dat en 38% weet het niet. Slechts 11% ziet het nut van een incidentregistratie niet in en de meeste daarvan betwijfelen of er iets met de meldingen gedaan wordt.

## 6.5 Aanknopingspunten voor het veiligheidsbeleid

Hoewel nog altijd 48% van de medewerkers vindt dat het bedrijf iets doet aan het verbeteren van de sociale veiligheid en nog eens 12% zelfs vindt dat het bedrijf daar veel aan doet, is het personeel in 2006 gemiddeld iets minder tevreden over het veiligheidsbeleid. Opvallend is, dat medewerkers van de vervoerbedrijven in de G4 positiever zijn over het veiligheidsbeleid dan het personeel in de rest van het land. En dat daar één uitzondering op is: het metro-personeel is het minst tevreden over het veiligheidsbeleid.

Eén van de mogelijke verbeterpunten is de opvang en nazorg na incidenten: slechts 39% vindt die (ruim) voldoende, 18% vindt die (ruim) onvoldoende. De laatsten zijn met name ontevreden over de steun van de chef of leidinggevende, over deskundige opvang en over de nazorg.

Het personeel zelf geeft de voorkeur aan het intensiveren van maatregelen op het vlak van toezicht en controle en gericht op het weren van zwart- en grijsrijders en randfiguren. Slechts weinigen geven prioriteit aan het verbeteren van de vaardigheden, de houding en het gedrag van het personeel.

Gezien de aard van de veiligheidsproblemen lijkt echter zeker (ook) training van de medewerkers wenselijk en effectief.

Tenslotte is het goed te beseffen, dat de meldingsbereidheid alleen hoog is voor de relatief weinig voorkomende incidenten mishandeling (95%) en diefstal (93%) en daarnaast voor vernielingen (89%). Bedreiging wordt nog redelijk vaak gemeld (72%), maar van de incidenten lastigvallen en pesten komt minder dan de helft in de incidentregistraties terecht.

## 7 English summary: The personal security of public transport staff

Since 1993 the personal security of employees manning public transport has been charted annually. The Monitor of Personal Security of Public Transport Staff provides national key statistics about the objective security (number of actual incidents), the subjective security (feeling unsafe) and their opinion of security policy.

This study was carried out for all public transport companies with the exception of the Netherlands Railways (NS)<sup>1</sup>. At the beginning of 2007 personnel working in the public transport sector were requested to fill in a questionnaire about what they had experienced in 2006.

To improve the response, this year the length of the questionnaire was shortened substantially, mainly by omitting detail questions and simplifying some other questions. The consequences for the structure and content of the national report are limited. Nothing has been changed in the formulation and sequence of the questions retained, therefore adapting the questionnaire probably had no effect on the survey results. In addition an increased number of questionnaires were distributed this year. These two actions led to a clear improvement in the response achieved: from 22% for 2005 to 28% for 2006. This improved the reliability of the results.

The response from the metro- and train personnel (together 5% of the total personnel) is better than in 2005, but still remains below the limit set for the required margin of accuracy.

The response required for all the other job groups and for the total population was more than ample. It should though be taken into consideration that the change in the figures compared with previous years could, to some extent be the consequence of the improved response. It is, however expected that this effect will be limited.

### ***The verdict of the personnel concerning personal security***

The personnel judge the security in and around public transport in the year 2006 to earn an average report rating of 6.3. The rating for personal security in 2006 is lower than that for the years 2004 and 2005. It is almost the same as the average for the years 2002-2005.

The rating of personal security differs according to type of transport/function: the metro personnel, in particular, gives personal security a relatively low rating: 5.6. In addition there is quite a wide distribution around the average rating: 61% gives a 6 or a 7, 22% rates it as unsatisfactory (5 or lower), whereas 17% gives security a rating of 8 or even higher. The difference between the verdicts of the personnel working for city transport companies in the in the four large cities (6.2) and the personnel working in the rest of the Netherlands (6.4) is small.

<sup>1</sup> NS reports separately to the Ministry of Transport, Public Works and Water Management. Neither SVD nor Beuk participated in the survey in 2006. Employees in the DAV area (Arriva) were not approached. TCR did not participate last year but did take part this year.

Average report figures for personal security according to type of transport/function

	2002	2003	2004	2005	2006
Bus	6,4	6,1	6,6	6,7	<b>6,4</b>
Tram	5,8	6,1	6,4	6,3	<b>6,2</b>
(Metro)	4,9	6,0	(5,7)	(6,1)	<b>(5,6)</b>
(Train *)	(5,4)	(6,2)	(6,4)	(6,7)	<b>(6,3)</b>
Supervision	5,6	6,2	6,3	6,3	<b>6,3</b>
Total	6,2	6,1	6,5	6,5	<b>6,3</b>

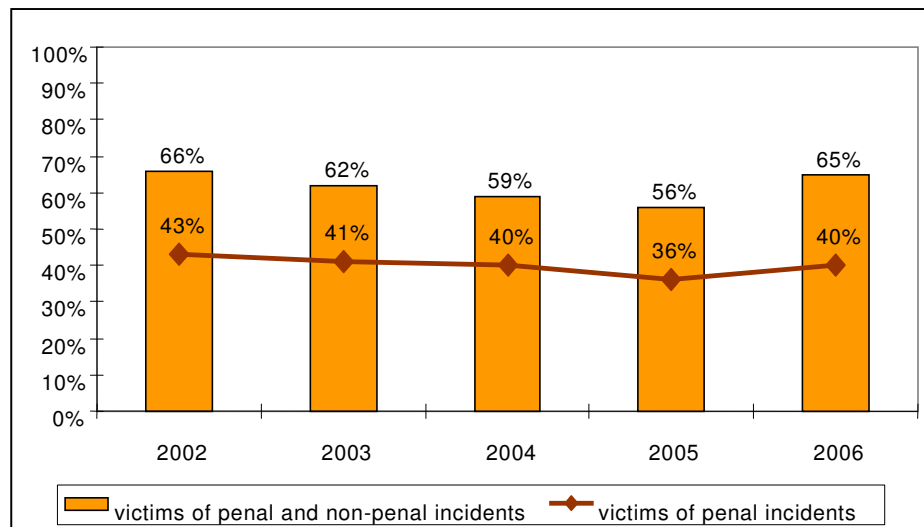
\*) Not including NS

**Objective security: actual incidents in 2006**

The percentage of employees involved in one or more incidents rose in 2006 for the first time in a number of years. In 2006 40% of the employees was the victim of one or more incidents punishable under law (violence, threats, theft). That is an increase compared to 2005 (36%). It is equal to the average for the years 2002-2005.

The percentage of employees that was a victim of one or more penal (punishable under law) and non-penal incidents<sup>1</sup> rose even higher: from 56% in 2005 to 65% in 2006. This brings it almost back to the level of the year 2002.

Victims of penal and non-penal incidents 2002-2006



Threat of violence is the most common of the three incidents. The fact that the percentage of victims of punishable offences rose in 2006 can also, to a large extent, be accounted for by the increase in the number of employees that were threatened: 36% (in 2005: 31%). This is now slightly above the average for the period 2002-2005. A weapon or other object was involved in 7% of the cases where there was a threat of violence.

<sup>1</sup> Non-penal incidents: abusive behaviour and bullying. These incidents are not punishable under penal law but the transport company can take action under its own regulations.



Victims of penal or non-penal incidents 2002-2006

<i>Type of incident</i>	2002	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Violence	13 %	9 %	10 %	9 %	<b>8 %</b>
Threat	38 %	37 %	35 %	31 %	<b>36 %</b>
Theft	7 %	6 %	6 %	5 %	<b>6 %</b>
Abusive behaviour	49 %	44 %	44 %	39 %	<b>51 %</b>
Bullying	36 %	39 %	31 %	28 %	<b>45 %</b>

The percentage of victims of violence dropped again slightly in 2006 to 8%. In 14% of these cases a weapon or other object was involved. Theft occurred slightly more often in 2006 than in 2005 (6%) and is now equal to the average for the period from 2002-2005. In 12% of the theft cases there was use of force or the threatened use of force.

The number of non-punishable incidents increased strongly in 2006. In 2006 51% of the employees were subjected to abusive behaviour one or more times. That is a little higher than the percentage of 2002 and a clear break in the downward line of the past years. The percentage of employees that were abused or bullied one or more times increased more strongly from 28% in 2005, to 45% in 2006. That is also much higher than the percentage for 2002.

The problems are not the same for the entire country. Violence and threatening behaviour are more common in the four large cities (G4)<sup>1</sup> than in the rest of the country. In 2006 51% of the employees in the G4 were victims of a punishable incident compared to 35% for the rest of the Netherlands. The difference has, however, diminished: the percentage of victims of threat of violence increased only slightly in the G4 but it increased by one third in the rest of the country. The non-punishable incidents were also much more common in the G4: 69% of the G4 employees being victims of such incidents, this is 54% in the rest of the Netherlands.

Supervisory staff run the greatest risk of becoming the victim of a punishable incident. This happened to two thirds of the supervisory staff in the past few years, in 2006 there was a slight drop in this percentage to 64%. There is also a relatively high percentage of personnel working in the metro that were victims of punishable offences: 63%. The lowest percentage is that among bus drivers: 36%. But even that is a clear increase compared with 2005. The percentage for personnel working on the trams in 2006 remained approximately the same as in previous years at 47%.

Again the risk was found to be greatest in the evening hours (after 19.00 hours) in 2006, relatively few incidents appear to take place in the peak periods in the morning and during the off-peak periods in the day time.

<sup>1</sup> G4: Amsterdam, The Hague, Rotterdam, Utrecht.

Victims of penal incidents, according to type of transport/function

	2002	2003	2004	2005	2006
Bus	35 %	39 %	32 %	28 %	<b>36 %</b>
Tram	55 %	45 %	49 %	46 %	<b>47 %</b>
(Metro)	58 %	55 %	(54 %)	(48 %)	<b>(63 %)</b>
(Train *)	(42 %)	(31 %)	(20 %)	(32 %)	<b>(28 %)</b>
Supervisory	63 %	59 %	66 %	66 %	<b>64 %</b>
Total	43 %	41 %	40 %	36 %	<b>40 %</b>

\*) Not including NS

In addition to being a victim it is possible that personnel are eye witnesses of aggression or theft involving a third party (a colleague or a passenger). In past years the percentage of employees that witnessed aggression or theft dropped. However, this percentage increased considerably from 22% in 2005 to 28% in 2006. Only the percentage for the supervisory personnel remained at the relatively high level of previous years, a fact that is explained by the nature of their job.

**Subjective security: feeling (un)safe in 2006**

In the past years the number of employees that felt safe at work gradually increased. This improvement was, to a large extent, sustained in 2006: 52% feels (very) safe during their work and only 7% feels (very) unsafe during their work.

Employees in the four large cities feel less safe than those in the rest of the country: in 2006 11% of employee in the G4 feels (very) unsafe (in the rest of the country: 5%) and 43% feels (very) safe (in the rest of the country: 52%).

Similar to the number of actual incidents, the extent to which employees feel unsafe differs according to their job. Employees working on the metro in particular feel much less secure: 18% feels (very) unsafe and 59% sometimes feels (un)safe.

Feeling (un)safe, according to job

	Bus	Tram	(Metro)	(Train *)	Super-vision	2006 Total
(very) safe	56 %	46 %	(23 %)	(66 %)	40 %	<b>52 %</b>
sometimes (un)safe	39 %	44 %	(59 %)	(30 %)	47 %	<b>41 %</b>
(very) unsafe	5 %	10 %	(18 %)	( 4 %)	13 %	<b>7 %</b>

\*) Not including NS

The difference between them and personnel in other jobs is greatest in the evening hours (19.00-24.00 hours) and during the night. The supervisory staff, to a slightly lesser degree, feels less safe: 13% feels (very) unsafe and 47% sometimes feels (un)safe. Again, this applies mainly to the evening hours but there are also more supervisors that feel unsafe regardless of the time period. Personnel working on the trams feel somewhat less safe than the average, for them the difference is greatest early in the evening (19.00-21.30). In addition, more tram personnel feel unsafe regardless of the time period. Personnel working on the train feel safer than the other job groups.

Feeling unsafe is affected most strongly, according to the employees themselves, on the one hand by various forms of unacceptable and aggressive behaviour that occur relatively often: verbal aggression and provocation, aggression in traffic, obstructive behaviour, nuisance and wanton destruction. And, on the other hand, by serious punishable offences that are less common but arouse strong feelings of insecurity: threats involving physical violence, fights between passengers, assault, robbery and arson.

The connection is also apparent from further analysis: of the employees that were victims of one or more punishable incidents in 2006 only 24% feels (very) safe. On the contrary of those employees not involved in a punishable incident in 2006 (60% of all employees) 71% feels (very) safe. Of the victims of assault (8% of all employees) 31% feels (very) unsafe and 57% sometimes feels un(safe). The effect of other incidents is less strong on the other hand there is the relatively small group of employees (7%), who feel unsafe or very unsafe at work, this group consists almost entirely of employees that were involved in one or more (punishable or non-punishable) incidents in 2006.

#### ***Employees' rating of their company's security policy***

Although there are still 48% of the employees who think that the company is doing at least something to improve the personal security and another 12% that even think the company is doing a great deal to this effect, on average the employees are somewhat less satisfied about their company's security policy in 2006.

Surprisingly, the employees of the transport companies in the G4 are slightly more positive about the security policy (they give this an average rating of 6.1) than employees in the rest of the country (an average of 5.9). There is one exception: the metro employees are least satisfied and rate the policy at 5.5.

One of the possible items for improvement is the assistance and support and after-care following an incident: only 39% find this (more than) satisfactory, 18% find it (very) unsatisfactory. The latter are dis-satisfied with the support provided by their manager or person in charge, about professional help immediately after the incident and about good after-care.

The employees themselves state a preference for more intensive measures in the field of supervision and control especially concerning keeping out passengers attempting to travel illegally and persons on the fringe of society. Only a few give priority to improving the skills, attitude and behaviour of the employees.

The willingness to report incidents is high only for incidents that occur relatively infrequently: physical abuse (95%) and theft (93%) and also for reporting vandalism (89%). Threatening behaviour that is a relatively common incident is reported reasonably often (72%). But only about half of the very common incidents such as nuisance and bullying appear in the incident register.



## BIJLAGE 1 Deelnemende vervoerbedrijven

Arriva  
BBA  
Connexion  
GVB Amsterdam  
GVU  
Hermes  
HTM  
Novio  
RET  
SBM/Limex  
SVN  
Syntus  
TCR



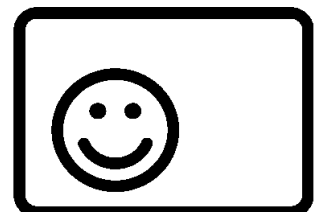
## BIJLAGE 2 Vragenlijst



### Vragenlijst

Monitor Sociale veiligheid personeel OV-bedrijven 2006

[ NAAM BEDRIJF ]



Gerust met het openbaar vervoer.

## Vragenlijst Monitor Sociale veiligheid personeel OV-bedrijven 2006 [naam bedrijf]

### *Toelichting: Waar gaat deze vragenlijst over?*

In deze vragenlijst wordt u gevraagd naar uw ideeën over en uw ervaringen met de sociale veiligheid in uw werk. De vragen hebben alleen betrekking op de **veiligheid in het openbaar vervoer, in verband met agressie, vandalisme e.d.** Het gaat dus niet om de verkeersveiligheid (zoals hard rijden, verkeersongevallen e.d.). Verder gaat het alleen om **uw oordeel en ervaringen tijdens het uitoefenen van uw werk** en niet om uw oordeel of ervaringen als passagier.

*Bij de meeste vragen kunt u voor de beantwoording volstaan met het aankruisen van het vakje voor het antwoord van uw keuze. Een enkele keer wordt er een getal of een omschrijving verlangd.*

1. Wij willen u allereerst vragen om door middel van een rapportcijfer (tussen de 1 en de 10) aan te geven wat u vindt van de veiligheid in en rond het openbaar vervoer. Daarbij staat de 10 voor zeer veilig en de 1 voor zeer onveilig.

Welk rapportcijfer geeft u voor de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer van het vervoerbedrijf waar u werkt?

Cijfer: \_\_\_\_\_

2. Voelt u zich **tijdens uw werk** wel eens onveilig?

nee, nooit                      -> ga naar vraag 6

nee, zelden                      -> ga naar vraag 6

ja, af en toe/soms

ja, vaak/regelmatig

ja, (bijna) altijd

3. Voelt u zich vooral in het voertuig onveilig of vooral daarbuiten bij de halte of het (bus)station?

vooral in het voertuig

vooral bij halte/op station

maakt niet uit

weet niet

4. Op welke tijdstippen van de dag voelt u zich tijdens uw werk vooral onveilig? U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

overdag in de ochtendspits      (06.30 uur - 09.00 uur)

overdag in de daluren                      (09.00 uur - 16.00 uur)

overdag in de avondspits      (16.00 uur - 19.00 uur)

vroeg in de avond                      (19.00 uur - 21.30 uur)

laat in de avond                      (21.30 uur - 24.00 uur)

's nachts                      (24.00 uur - 06.30 uur)

maakt niet uit / (bijna) altijd

weet niet

5. Zijn er bepaalde delen van de week waarop u zich tijdens uw werk vooral onveilig voelt?



- ja, vooral op zaterdag*
- ja, vooral op zondag*
- ja, vooral door de week*
- nee, maakt niet uit*
- weet niet*

6. Wij willen u nu vragen om in gedachten uw eigen ervaringen in een aantal verschillende situaties te vergelijken: hoe veilig of onveilig voelt u zich in het algemeen in de volgende twee situaties? Voor (alleen) deze vraag gaat het om uw ervaringen 'in burger'.

Het gaat er om hoe veilig u zich in die situatie of op die plek 's avonds voelt. Met "de stad" wordt bedoeld: de stad waar u woont of de dichtstbijzijnde stad waar u regelmatig komt.

Hoe veilig of onveilig voelt u zich als burger in het algemeen:

- 6a. 's Avonds in een parkeergarage in de stad

- zeer veilig*
- veilig*
- niet echt veilig, niet echt onveilig*
- onveilig*
- zeer onveilig*
- daar kom ik nooit*

- 6b. 's Avonds als u een stuk loopt door uw eigen (woon)buurt

- zeer veilig*
- veilig*
- niet echt veilig, niet echt onveilig*
- onveilig*
- zeer onveilig*
- daar kom ik nooit*

7. Hieronder wordt een aantal omstandigheden en situaties genoemd waarmee u tijdens uw werk **geconfronteerd** kunt worden. Wilt u om te beginnen bij elke situatie aangeven of deze situatie vaak/regelmatig, soms of nooit voorkomt?

	<b>vaak/regelmatig</b>	<b>soms</b>	<b>nooit</b>
a. passagiers die roken in het voertuig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. met de voeten op de bank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. verontreiniging van voertuigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. overtreding huisregels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. deuren van voertuig opentrappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. misbruik noodrem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. passagiers die lawaai maken (walkman/mp3 e.d.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. zwartrijders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. hinderlijk gedrag / baldadigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. verbale agressie / provocatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. graffiti / vernieling / vandalisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. verkeersagressie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

m. onenigheid tussen passagiers onderling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. passagiers die worden lastiggevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. conflicten tussen passagier(s) en (overig) personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p. bedreiging met (fysiek) geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q. mishandeling / aanranding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r. zakkenrollerij / diefstal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s. beroving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t. drugsoverlast / gebruik verdovende middelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
u. vechtende passagiers / daadwerkelijk geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v. brandstichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Hoe **onveilig** voelt u zich tijdens uw werk in of rond het openbaar vervoer door onderstaande omstandigheden of situaties?

		<b>zeer onveilig</b>	<b>enigszins onveilig</b>	<b>nauwelijks onveilig</b>	<b>helemaal niet onveilig</b>
a. passagiers die roken in het voertuig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. met de voeten op de bank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. verontreiniging van voertuigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. overtreding huisregels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. deuren van voertuig opentrappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. misbruik noodrem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. passagiers die lawaai maken (walkman/mp3 e.d.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. zwartrijders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. hinderlijk gedrag / baldadigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. verbale agressie / provocatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. graffiti / vernieling / vandalisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. verkeersagressie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. onenigheid tussen passagiers onderling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. passagiers die worden lastiggevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. conflicten tussen passagier(s) en (overig) personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p. bedreiging met (fysiek) geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q. mishandeling / aanranding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r. zakkenrollerij / diefstal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s. beroving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t. drugsoverlast / gebruik verdovende middelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
u. vechtende passagiers / daadwerkelijk geweld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v. brandstichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Zijn er nog andere situaties waardoor u zich tijdens uw werk (in het voertuig of op halte/station) onveilig voelt?

ja

- nee* -> ga naar vraag 11  
 *weet niet* -> ga naar vraag 11

10. Door welke andere situatie(s) voelt u zich tijdens uw werk (in het voertuig of op halte/station) onveilig?

\_\_\_\_\_

**De volgende vragen gaan over mishandeling tijdens het uitvoeren van uw werk. Onder mishandeling wordt verstaan fysiek geweld, waarbij opzettelijk pijn of letsel toegebracht werd aan het personeel.**

11. Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden tijdens uw werk mishandeld in of rond het openbaar vervoer?

- nooit* -> ga naar vraag 14  
 *éénmaal*  
 *vaker, nl. \_\_\_\_ keer*

Als u vaker dan eenmaal mishandeld bent, wilt u dan tijdens het beantwoorden van de volgende vragen steeds uitgaan van de **laatste keer** dat u dit is overkomen.

12. Werd bij deze mishandeling (**de laatste keer**) een wapen of een ander voorwerp gebruikt?

- ja*  
 *nee*

13. Kunt u aangeven op welke tijd de mishandeling (**de laatste keer**) ongeveer plaatsvond?

- overdag in de ochtendspits* (06.30 uur - 09.00 uur)  
 *overdag in de daluren* (09.00 uur - 16.00 uur)  
 *overdag in de avondspits* (16.00 uur - 19.00 uur)  
 *vroeg in de avond* (19.00 uur - 21.30 uur)  
 *laat in de avond* (21.30 uur - 24.00 uur)  
 *'s nachts* (24.00 uur - 06.30 uur)  
 *weet niet*

**De volgende vragen gaan over bedreiging: situaties waarin iemand met lichamelijk letsel bedreigd wordt. Het gaat om gevallen dat iemand u dreigt te mishandelen of aan te vallen zonder dat u echt mishandeld of aangevallen wordt. Deze bedreiging kan in het openbaar vervoer, bij de halte of op het (bus)station of in de nabije omgeving van halte of station plaatsgevonden hebben. De bedreiging moet zich tijdens uw werk voorgedaan hebben.**

14. Hoe vaak bent u de afgelopen 12 maanden tijdens uw werk **bedreigd** (dat betekent dat iemand dreigde u te mishandelen of aan te vallen zonder dat u daadwerkelijk mishandeld of aangevallen bent)?

- nooit* -> ga naar vraag 17  
 *éénmaal*  
 *vaker, nl. \_\_\_\_ keer*

Als u **vaker** dan éénmaal bedreigd bent, wilt u dan bij de volgende vragen steeds uitgaan van **de laatste keer** dat u dit overkomen is.

15. Werd bij deze bedreiging (**de laatste keer**) een wapen of een ander voorwerp gebruikt?

- ja*

*nee*

16. Kunt u aangeven op welke tijd de bedreiging (**de laatste keer**) ongeveer plaatsvond?

*overdag in de ochtendspits* (06.30 uur - 09.00 uur)

*overdag in de daluren* (09.00 uur - 16.00 uur)

*overdag in de avondspits* (16.00 uur - 19.00 uur)

*vroeg in de avond* (19.00 uur - 21.30 uur)

*laat in de avond* (21.30 uur - 24.00 uur)

*'s nachts* (24.00 uur - 06.30 uur)

*weet niet*

De volgende vragen gaan over diefstal waarvan u tijdens het uitvoeren van uw werk zelf slachtoffer bent geworden. De diefstal kan in het voertuig, bij de halte of op het (bus-) station of in de nabije omgeving daarvan hebben plaatsgevonden en kan betrekking hebben op werkmateriaal (stripkaarten e.d.) of op persoonlijke bezittingen. De diefstal moet tijdens het uitvoeren van uw werk hebben plaatsgevonden.

17. Hoe vaak is er in **de afgelopen 12 maanden** tijdens uw werk iets van u gestolen (werkmateriaal en/of persoonlijke bezittingen)?

*nooit* -> *ga naar vraag 20*

*éénmaal*

*vaker, nl. \_\_\_\_\_ keer*

Als u **vaker** dan éénmaal bestolen bent tijdens uw werk, wilt u dan bij de volgende vragen steeds uitgaan van **de laatste keer** dat u bestolen bent.

18. Werd er bij deze diefstal (de laatste keer) geweld gebruikt of werd er met geweld bedreigd?

*ja, geweld gebruikt of met geweld bedreigd*

*nee, geen geweld gebruikt of met geweld bedreigd*

19. Kunt u aangeven op welke tijd de diefstal (**de laatste keer**) ongeveer plaatsvond?

*overdag in de ochtendspits* (06.30 uur - 09.00 uur)

*overdag in de daluren* (09.00 uur - 16.00 uur)

*overdag in de avondspits* (16.00 uur - 19.00 uur)

*vroeg in de avond* (19.00 uur - 21.30 uur)

*laat in de avond* (21.30 uur - 24.00 uur)

*'s nachts* (24.00 uur - 06.30 uur)

*weet niet*

De volgende vraag gaat over lastig vallen. Onder 'lastig vallen' wordt verstaan: hinderlijk aanraken, aanspreken of kijken, zonder dat daarbij sprake is van (dreiging met) geweld.

20. Hoe vaak bent u **de afgelopen 12 maanden** tijdens uw werk hinderlijk aangeraakt, hinderlijk aangesproken en/of hinderlijk aangekeken (zonder dat hierbij sprake was van rechtstreeks geweld of van dreiging met geweld)?

*nooit*

- éénmaal
- vaker, nl. \_\_\_\_\_ keer
- weet niet

**De volgende vraag gaat over treiteren en pesten. Onder 'treiteren' wordt verbale agressie tegen het personeel, inclusief schelden, provocatie en spugen verstaan.**

21. Hoe vaak bent u **de afgelopen 12 maanden** door passagiers getreiterd of gepest?

- nooit
- éénmaal
- vaker, nl. \_\_\_\_\_ keer
- weet niet

**De volgende vraag gaat over andere incidenten, die nog niet aan de orde zijn geweest.**

22. Bent u **de afgelopen 12 maanden** tijdens uw werk slachtoffer geweest van **andere incidenten** die niet aan de orde zijn geweest?

- nee
- ja, nl. \_\_\_\_\_ (incident of incidenten noemen)

**In de volgende vraag wordt nagegaan of u wel eens gezien of meegemaakt heeft dat een ander slachtoffer werd van een incident zoals bijvoorbeeld agressie of diefstal. Die ander kan zowel een passagier als een collega zijn. Het gaat hier om incidenten die u echt zelf gezien /meegemaakt heeft, dus niet om incidenten die u 'van horen zeggen' heeft.**

23. Heeft u **de afgelopen 12 maanden** tijdens de uitoefening van uw werk wel eens zelf gezien of meegemaakt dat iemand anders (passagier/collega) slachtoffer werd van agressie of diefstal in of rond het openbaar vervoer?

- nee
- ja, met eigen ogen gezien/meegemaakt

**De volgende vraag gaat over vandalisme. Hiermee wordt bedoeld het opzettelijk bekladden, vernielen of onbruikbaar maken van iets (bijv. bekrassen van banken, ruiten ingooien e.d.). Het vandalisme kan in het voertuig, op haltes/stations of in de nabije omgeving daarvan hebben plaatsgevonden.**

**LET OP: Bij de volgende vraag gaat het er niet om, of u wel eens gevolgen van vandalisme heeft gezien (kapotte banken, etc.). Wij willen graag weten of (en hoe vaak) u met eigen ogen gezien heeft, dat iemand bezig was om iets te vernielen of te bekladden. Zoals steeds geldt ook hier dat u het tijdens het uitvoeren van uw werk gezien zou moeten hebben.**

24. Hoe vaak heeft u in **de afgelopen 12 maanden** tijdens uw werk **met eigen ogen gezien** dat iemand bezig was om iets in, aan of rond een voertuig/halte/station te vernielen, bekladden of beschadigen?

- nooit
- éénmaal
- vaker, nl. \_\_\_\_ keer

**In de volgende twee vragen willen we nagaan of u zich veiliger of juist onveiliger voelt dan een jaar geleden.**

25. Voelt u zich, vergeleken met een jaar geleden, veiliger of onveiliger tijdens uw werk?

- hetzelfde -> ga naar vraag 27
- veel veiliger dan vorig jaar
- veiliger dan vorig jaar
- onveiliger dan vorig jaar
- veel onveiliger dan vorig jaar

26. Waarom voelt u zich veiliger of onveiliger?

*U kunt meer dan 1 antwoord aankruisen.*

- minder/meer randfiguren
- minder/meer zwart-/grijsrijders
- meer/minder toezicht en controle
- afname/toename criminaliteit en agressie
- eigen ervaringen dit jaar gunstiger/ongunstiger
- meer/minder beveiliging/veiligheidsvoorzieningen in het voertuig
- meer/minder beveiliging/veiligheidsvoorzieningen op haltes/stations
- meer/minder efficiënte assistentie
- meer/minder communicatiemogelijkheden
- heb training(en) gevolgd
- meer/minder bevoegdheden
- zelf meer/minder tolerant geworden
- andere veranderingen in eigen gedrag/houding
- anders, nl. \_\_\_\_\_

**De volgende vragen gaan over maatregelen die er op gericht zijn om de veiligheid in en rond het openbaar vervoer te vergroten.**

27. Vindt u dat er voldoende (goede) opvang binnen het bedrijf aanwezig is om hulp te bieden als zich een incident heeft voorgedaan?

- ja, ruim voldoende
- ja, voldoende
- niet voldoende, niet onvoldoende -> ga naar vraag 29
- nee, onvoldoende
- nee, ruim onvoldoende
- weet niet -> ga naar vraag 29

28. Waarom vindt u dat de opvang binnen uw bedrijf voldoende of onvoldoende is?

*U kunt meer dan 1 antwoord aankruisen.*

- (on)voldoende informatie over opvang-mogelijkheden
- (on)voldoende beschikbaarheid/toegankelijkheid van opvang
- (on)voldoende deskundige opvang
- (on)voldoende steun van collega's
- (on)voldoende steun van cheffleidinggevende
- (on)voldoende nazorg

- opvang komt (on)voldoende op tijd
- (on)voldoende evaluatiegesprekken nadat zich een incident heeft voorgedaan
- anders, nl. \_\_\_\_\_

29. Is er binnen uw bedrijf een mogelijkheid om incidenten te (laten) registreren?

- ja
- nee -> ga naar vraag 32
- weet niet -> ga naar vraag 32

30. Wanneer u zelf een bepaald incident meemaakt, dat volgens de regels binnen uw bedrijf gemeld zou moeten worden, wat doet u dan in de praktijk? Meldt u het incident dan altijd, meestal, soms of nooit? Wilt u dit per soort incident aangeven?

		ik meld dit altijd	ik meld dit meestal	ik meld dit soms	ik meld het (bijna) nooit	nooit meegemaakt
a.	mishandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	bedreiging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	diefstal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d.	hinderen/ lastig vallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e.	treiteren/ pesten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f.	vernieling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g.	andere incidenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Heeft u het idee dat er iets met de melding van incidenten gedaan wordt?

- ja
- nee
- weet niet

32. Vindt u zo'n incidenten-registratie wel of niet nuttig?

- zeer nuttig
- nuttig
- niet nuttig, niet onnuttig
- niet nuttig
- zeer onnuttig

**De volgende vier vragen gaan over de inspanningen, die het vervoerbedrijf waar u werkt, levert om de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer te verbeteren.**

33. Heeft u het idee dat het vervoerbedrijf waar u werkt, werkt aan het verbeteren van uw (sociale) veiligheid in en rond het openbaar vervoer?

- ja, bedrijf werkt er hard aan
- ja, bedrijf doet daar wel iets aan
- nee, bedrijf doet er weinig aan
- nee, bedrijf doet er niets aan
- weet niet

34. Kunt u door middel van een rapportcijfer (tussen de 1 en de 10) aangeven wat u vindt van de inspanningen die het vervoerbedrijf waar u werkt verricht om de sociale veiligheid van het personeel te vergroten? Daarbij staat de 10 voor zeer veel inspanning en de 1 voor zeer weinig inspanning.

Cijfer: \_\_\_\_\_

35. Kunt u toelichten waarom u dat cijfer heeft gegeven?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

36. Wat zou het vervoerbedrijf waar u werkt, naar uw mening, vooral anders of extra moeten doen? Stel een Top 3 samen uit de onderstaande lijst:

*U kunt met een 1, een 2 en een 3 aangeven wat u het belangrijkste vindt.*

- \_\_\_ - *(effectiever) weren van randfiguren*
- \_\_\_ - *(effectiever) bestrijden van zwart-/grijsrijden*
- \_\_\_ - *toezicht en controle vergroten/verbeteren*
- \_\_\_ - *beveiliging/veiligheidsvoorzieningen in het voertuig*
- \_\_\_ - *beveiliging/veiligheidsvoorzieningen op haltes/stations*
- \_\_\_ - *(efficiënte) assistentie vergroten/verbeteren*
- \_\_\_ - *communicatiemogelijkheden vergroten/verbeteren*
- \_\_\_ - *mijn vaardigheden vergroten/verbeteren (bijv. training)*
- \_\_\_ - *mijn bevoegdheden vergroten/verbeteren*
- \_\_\_ - *gedrag of houding personeel verbeteren*
- \_\_\_ - *anders, nl. \_\_\_\_\_*

**In het volgende worden vragen gesteld over uw functie, uw leeftijd en enkele andere achtergrondgegevens. Deze gegevens zijn nodig voor een juiste interpretatie van de overige gegevens uit de vragenlijst.**

37. Wat is uw functie?

*Als u uw functie niet in één antwoord kwijt kunt, kunt u meer dan 1 antwoord aankruisen.*

- buschauffeur
- trambestuurder
- metrobestuurder, metrobeambte (mba)
- machinist
- controlebeambte, kaartcontroleur, conducteur, toezichthouder, metrobeheerder, toezicht & servicemedewerker, medewerker VIC, steward, supportmedewerker, handhaving bedrijfsorde, medewerker of manager buitendienst
- anders, nl. \_\_\_\_\_



38. Sinds wanneer bent u in uw huidige functie werkzaam?

Sinds \_\_\_\_\_ (jaartal)

39. Voor welke vestiging of rayon bent u werkzaam? Het gaat hier om de locatie vanwaar u uw werkzaamheden uitvoert.

*Als u voor meer dan één vestiging of rayon werkzaam bent noteert u dan alle locaties*

-----  
-----

40. Wat is uw leeftijd?

\_\_\_\_\_ jaar

41. Bent u man of vrouw?

man

vrouw

**Eventuele opmerkingen:**

-----  
-----

**Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst !**



## BIJLAGE 3    Onderzoeksverantwoording

De Monitor sociale veiligheid levert landelijke kerncijfers over de objectieve en de subjectieve veiligheid van het OV-personeel en hun oordeel over het veiligheidsbeleid. Het onderzoek vindt plaats bij alle vervoerbedrijven, met uitzondering van NS. In 2006 hebben SVD (105 medewerkers) en Beuk (11 medewerkers) niet aan het onderzoek deelgenomen. Bij Arriva zijn de 236 medewerkers in het DAV-gebied niet benaderd. TCR (5 medewerkers), dat vorig jaar ontbrak, heeft dit jaar wèl meegedaan.

### *Meer vragenlijsten uitgezet*

Sinds een aantal jaren wordt een groter aantal vragenlijsten uitgezet, opdat voldoende respons bereikt kan worden. In 2006 is om die reden voor enkele vervoerbedrijven en functiegroepen het aantal uitgezette vragenlijsten nog verder verhoogd. Inmiddels krijgt bij de meeste bedrijven al het rijdend en toezichthoudend personeel een vragenlijst, alleen onder de buschauffeurs van Connexion en BBA is een (grote) steekproef getrokken. Veel vervoerbedrijven laten overigens, mede omdat OV-autoriteiten dat wenselijk achten, ook een bedrijfsspecifieke rapportage opstellen. De steekproefomvang is bij alle vervoerbedrijven voldoende groot voor een bedrijfsrapportage.

### *Vragenlijst aangepast*

Mede omdat de respons in 2005 nogal laag was is met ingang van 2006 de vragenlijst met bijna de helft ingekort, onder andere door detailvragen naar dag en plaats van incidenten te schrappen, door minder uitgebreid te vragen naar ooggetuigenschap en door de vragen over het veiligheidsbeleid en de meldingsbereidheid te vereenvoudigen. Dat heeft een flinke verbetering opgeleverd van de responspercentages, en dus van de betrouwbaarheid van de uitkomsten. De gevolgen voor de structuur en inhoud van de landelijke rapportage zijn naar verhouding beperkt. Aan de formulering en de volgorde van de gehandhaafde vragen is verder niets veranderd, dus de aanpassing van de vragenlijst heeft waarschijnlijk geen effect gehad op de uitkomsten van het onderzoek. Het is niet geheel uit te sluiten, dat veranderingen in de cijfers voor 2006 ten opzichte van de voorgaande jaren voor een deel het gevolg zijn van de verbeterde respons. Die invloed is echter naar verwachting beperkt, omdat de resultaten ieder jaar worden gewogen.

### *Respons*

In januari 2006 heeft EIM Consult onder dertien vervoerbedrijven in totaal 13.014 schriftelijke vragenlijsten verspreid. Ter vergelijking: in 2004 werden 10.257 vragenlijsten verspreid en in 2005 11.273. In totaal hebben wij dit jaar 3707 bruikbare vragenlijsten terugontvangen, bijna de helft meer dan vorig jaar (2524) en goed voor een responspercentage van 28%. De respons is over de hele linie hoger, ook voor de meeste bedrijven die in 2005 een lage respons hadden. Ook de respons voor functiegroepen die vorig jaar kampten met een lage respons is verbeterd.

### *Weging*

Om een representatief beeld van de totale populatie OV-personeel te krijgen zijn de resultaten gewogen, zowel met de verhouding tussen de respons en het aantal uitgezette vragenlijsten per bedrijf als met de verhouding tussen het aantal uitgezette vragenlijsten en het werkelijke aantal medewerkers per vervoerbedrijf per vervoerstechniek/functie. Deze weging

leidt ertoe, net als in de voorgaande jaren, dat de resultaten van de responsgroep worden opgehoofd naar de landelijke personeelsaantallen.

#### *Aantal uitgezette vragenlijsten*

Tabel B3.1 geeft een overzicht van de procentuele verdeling van het aantal uitgezette vragenlijsten over de functiegroepen.

Tabel B3.1 Aantal uitgezette vragenlijsten naar functie

	<i>Uitgezet</i> 2002	<i>Uitgezet</i> 2003	<i>Uitgezet</i> 2004	<i>Uitgezet</i> 2005	<i>Uitgezet</i> 2006
Buspersoneel	56,2 %	61,3 %	65,5 %	66,3 %	<b>64,7 %</b>
Trampersoneel	18,7 %	15,6 %	13,7 %	12,6 %	<b>14,7 %</b>
Metropersoneel	11,0 %	6,5 %	5,9 %	5,4 %	<b>4,7 %</b>
Treinersoneel *	2,4 %	1,9 %	2,0 %	3,5 %	<b>2,8 %</b>
Toezichthoudend personeel	11,8 %	14,7 %	12,9 %	12,2 %	<b>13,1 %</b>
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>

\*) Exclusief NS

#### *Samenstelling responsgroep*

De responsgroep is in 2006 (ongewogen) anders samengesteld dan in 2005: meer respondenten uit de G3 en meer toezichthouders (en in mindere mate: meer trampersoneel). Het bestand is echter, net als in de voorgaande jaren, door weging gecorrigeerd voor verschillen in de respons.

Tabel B3.2 Samenstelling responsgroep

	<i>Respons</i> 2002	<i>Respons</i> 2003	<i>Respons</i> 2004	<i>Respons</i> 2005	<i>Respons</i> 2006
Personeel drie grote steden	40 %	29 %	36 %	36 %	<b>42 %</b>
Personeel overige bedrijven	60 %	71 %	64 %	64 %	<b>58 %</b>
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>
Buspersoneel	61,0 %	63,7 %	68,2 %	72,0 %	<b>63,6 %</b>
Trampersoneel	14,9 %	14,0 %	11,9 %	11,4 %	<b>14,9 %</b>
Metropersoneel	8,0 %	6,4 %	5,6 %	4,3 %	<b>3,1 %</b>
Treinersoneel *	1,0 %	2,8 %	0,7 %	0,8 %	<b>1,6 %</b>
Toezichthoudend personeel	15,1 %	13,1 %	13,6 %	11,5 %	<b>16,9 %</b>
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>

\*) Exclusief NS

#### *Onderscheid G4 – Rest van NL*

Dit jaar wordt voor het eerst, voor enkele kernvariabelen, een uitsplitsing gemaakt tussen de G4 (het personeel van de stadsvervoerbedrijven in de vier grote steden Amsterdam, Den

Haag, Rotterdam en Utrecht) en de rest van Nederland (de andere vervoerbedrijven). Dit is een onderscheid naar *bedrijven*, dat niet geheel samenvalt met gebieden: in de vier grote steden rijden immers ook andere vervoerbedrijven met een deel van hun lijnen.

#### *Representativiteit en nauwkeurigheid*

Evenals in de voorgaande jaren wordt een steekproefomvang als voldoende representatief beschouwd als deze tenminste zo groot is dat het 90%-betrouwbaarheidsinterval voor elk percentage (c.q. fractie)<sup>1</sup> een nauwkeurigheidsmarge van ten hoogste 5 procentpunten, oftewel 0,05 zal hebben.

Op basis van de populatiegrootte en de gestelde representativiteitseisen (90%-betrouwbaarheid met een nauwkeurigheidsmarge van maximaal 5%) kan per functie worden berekend wat de vereiste steekproefomvang is.

Op basis van de werkelijk gerealiseerde steekproefaantallen kan, bij hetzelfde betrouwbaarheidsinterval, de gerealiseerde nauwkeurigheidsmarge worden berekend. Is de respons groter dan de vereiste steekproefomvang dan is de nauwkeurigheidsmarge kleiner.

Tabel B3.3 Representativiteit en nauwkeurigheid naar functie

	Aantal medewerkers	Gewenste steekproefomvang voor 5 procent	Feitelijke omvang steekproef	Feitelijke nauwkeurigheidsmarge
Buspersoneel	13.231	266	2.356	1,5 %
Trampersoneel	1.910	237	552	3,0 %
Metropersoneel	610	188	113	7,0 %
Treinersoneel *	369	157	60	9,7 %
Toezichhoudend personeel	1.705	234	626	2,6 %
Totaal	17.825	267	3.707	1,2 %

\*) Exclusief NS

De vereiste steekproefomvang om voldoende representatief te zijn wordt niet gehaald voor het metro- (7,0%) en het treinersoneel (9,7%). Dit zijn relatief kleine groepen (samen vormen zij 5% van al het personeel). Omdat beide net onder de gestelde grens liggen kan de nauwkeurigheidsmarge van deze gegevens nog als acceptabel worden beschouwd. Vooral de marge voor het treinersoneel is ten opzichte van 2005 sterk verbeterd. Voor de overige functiegroepen, en ook voor de totale populatie, wordt de gewenste steekproefomvang voor representativiteit ruimschoots gehaald.

De feitelijke steekproefomvang onder het buspersoneel is vele malen groter dan de vereiste steekproef voor de landelijke rapportage. De reden is, dat voor de bedrijfsspecifieke rapportages de steekproef *per vervoerbedrijf* ook nog groot genoeg moet zijn.

<sup>1</sup> Het betrouwbaarheidsinterval voor een fractie  $p$  heeft een maximale breedte als de fractie van successen gelijk is aan 0,5 (oftewel 50%).



## BIJLAGE 4 Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep

Tabel B4 Achtergrondkenmerken onderzoeksgroep

	2002	2003	2004	2005	2006
<b>Geslacht</b>					
Man	89 %	87 %	87 %	87 %	87 %
Vrouw	11 %	13 %	13 %	14 %	13 %
<b>Leeftijd</b>					
t/m 29 jaar	4 %	5 %	4 %	4 %	4 %
30 t/m 39 jaar	20 %	16 %	15 %	12 %	12 %
40 t/m 49 jaar	36 %	36 %	35 %	35 %	34 %
50 jaar en ouder	41 %	43 %	45 %	49 %	51 %







