

**Tweede tussenstand
Project
Draagvlakverbreding
Sociale Veiligheid
Stadsvervoer
Dordrecht**

Evaluatie van de activiteiten
uitgevoerd in de periode
november 1994 - juni 1995

Amsterdam, augustus 1995
Van Dijk, Van Soomeren en Partners
M. van Lonkhuijsen
P. Boekhoorn

Inhoudsopgave

	pagina
1 Inleiding	1
1.1 Het evaluatie-onderzoek	1
1.2 Voortgang van het onderzoek	2
1.3 Leeswijzer	3
2 Project Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht november 1994 - juni 1995	4
2.1 Controle/veiligheidsbeambten (CBA's)	4
2.2 Het communicatiesysteem (Combo)	5
2.3 Informatievoorziening	5
2.4 OV-BOV	6
2.5 De veerdiensten	6
3 Themamiddag voor groepschefs	8
3.1 Evaluatie	9
4 Evaluatie van het 'Uurtje PSV'	10
4.1 Opzet uurtje PSV	10
4.2 Wijze van evalueren	10
4.3 Respondenten	10
4.4 Evaluatie	11
4.5 Ervaringen van de groepschefs	13
5 Samenvatting en conclusies	14
5.1 Samenvatting	14
5.2 Conclusies en aanbevelingen	15

1 Inleiding

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

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

1.1 Het evaluatie-onderzoek

Het evaluatie-onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau Van Dijk, Van Soomen en Partners (DSP). De onderzoeksvraag die centraal staat binnen dit onderzoek is de vraag of het draagvlak voor sociale veiligheid bij de medewerkers van Stadsvervoer Dordrecht toeneemt. Het onderzoek valt uiteen in twee onderdelen.

A De draagvlakmeting

Gedurende de drie jaar dat het Project Sociale Veiligheid loopt, worden jaarlijks metingen verricht onder het voltallige personeel, dat wil zeggen in 1993, 1994 en 1995. Deze meting (enquête) wordt verder aangeduid als 'de draagvlakmeting' of 'de draagvlakenquête'. Aan de hand van de resultaten van de verschillende metingen wordt in kaart gebracht of inderdaad sprake is van een vergroting van het draagvlak voor sociale veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht.

B Beschrijving en evaluatie van activiteiten

De uitvoering van het Project Sociale Veiligheid wordt beschreven en geëvalueerd, waarbij de nadruk ligt op de consequenties van activiteiten voor het draagvlak.

Hiertoe worden drie soorten onderzoeksactiviteiten verricht.

- a Om inzicht te krijgen en houden in het verloop en de organisatie van het project wordt eenmaal per kwartaal een gesprek gehouden met de projectcoördinator, de heer E. Broersma. Wanneer daartoe aanleiding is, kunnen ook gesprekken met andere sleutelfiguren gevoerd worden.
- b Daarnaast wordt een aantal activiteiten, uitgevoerd in het kader van het Project Sociale Veiligheid, afzonderlijk geëvalueerd. Het gaat dan steeds om activiteiten die expliciet gericht zijn op het vergroten van het draagvlak onder het personeel (bijvoorbeeld een voorlichtingsavond). Zo'n evaluatie bestaat meestal uit een (schriftelijke) enquête onder degenen die deelnamen aan de activiteit en

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

- een mondeling interview met degene(n) die de activiteit uitvoerden.
- c Binnen deze schriftelijke enquêtes onder de deelnemers aan een activiteit werden tot nu toe steeds ook enkele vragen herhaald uit 'de draagvlakenquête' (zie onderzoeksdeel A). Op deze manier werden korte tussenpeilingen gehouden, die een indicatie vormden voor de ontwikkeling van het draagvlak. Omdat uit de gesprekken met de projectcoördinator en de groepschefs bleek dat er onder het rijdend personeel sprake was van 'evaluatiemoedigheid' is besloten de vragenlijsten voor de verschillende activiteiten voortaan te beperken tot één A-4tje, alleen gericht op de evaluatie van die betreffende activiteit. Vragen over de formele kenmerken van de respondenten (leeftijd, dienstjaren en dergelijke) zijn daarom niet opgenomen. Ook zijn geen vragen uit 'de draagvlakenquête' herhaald.

1.2 Voortgang van het onderzoek

Inmiddels zijn twee draagvlakmetingen uitgevoerd en is een beschrijving gegeven van het verloop van het Project Sociale Veiligheid over de periode begin 1993 tot en met juni 1995. Daarbij zijn tot en met juni 1995 in totaal vijf activiteiten gericht op draagvlakverbreding nader geëvalueerd, te weten:

- twee voorlichtingsavonden over het project Sociale Veiligheid (februari en mei 1994);
- de tweede trainingsdag 'omgaan met agressie' (maart/april 1994);
- de themadag over het project Sociale Veiligheid voor de medezeggenschapscommissie en voor de werkgroep PSV (september en oktober 1994);
- een voorlichtingsavond over de verzelfstandiging van Stadsvervoer Dordrecht (november 1994);
- het 'uurtje PSV' (april - juni 1995).

Er zijn tot nog toe drie onderzoeksrapportages verschenen:

- Evaluatie Draagvlakverbreding Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht, Startmeting; februari 1994;
- Tussenstand Project Draagvlakverbreding Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht, Evaluatie van de activiteiten uitgevoerd in de periode november 1993 - 1994; juni 1994;
- Evaluatie draagvlak voor Sociale Veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht, periode begin 1993 - eind 1994; januari 1995.

Deze tussenrapportage heeft betrekking op het onderdeel 'beschrijving en evaluatie van activiteiten' en wel op de periode november 1994 - juni 1995.

De gegevens zijn gebaseerd op drie gesprekken die zijn gevoerd met de projectcoördinator, de heer E. Broersma. Tijdens deze gesprekken is vooral aandacht besteed aan het verloop van het project en aan de plannen voor de daaropvolgende maanden. Daarnaast zijn, deels telefonisch, gesprekken gevoerd met twee groepschefs, één verkeersleider (CVL) en het hoofd Vervoer, de heer Van der Beek. In de rest van deze rapportage worden 2 activiteiten geëvalueerd:

- een themamiddag voor de groepschefs;
- een werkoverleg van chauffeurs waarin aandacht is besteed aan Sociale Veiligheid, het zogenoemde 'uurtje PSV'.

In het najaar 1995 zal de eindrapportage verschijnen. Hierin worden de resultaten van de drie draagvlakmetingen beschreven. Tevens worden nog twee activiteiten gericht op draagvlakverbreding geëvalueerd, te weten:

- de themadag over het project Sociale Veiligheid voor de medezeggenschaps-

- commissie;
- het deelproject Sociale Veiligheid-informatiekrant.

1.3 Leeswijzer

In deze tweede tussenrapportage² wordt een beeld gegeven van de ontwikkelingen in het kader van het Project Sociale Veiligheid in de periode november 1994 - juni 1995 (hoofdstuk 2). Dit beeld is gebaseerd op interviews met de projectcoördinator en twee groepschefs. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de themamiddag voor de groepschefs. De evaluatie van het 'uurtje PSV' is in hoofdstuk 4 opgenomen. Hoofdstuk 5 bevat de samenvatting en de conclusies en aanbevelingen.

2 'Tussen' de officiële rapportages van het draagvlakonderzoek in januari 1995 en (gepland in) december 1995; de eerste tussenrapportage is juni 1994 verschenen.

2 Project Sociale Veiligheid Stadsvervoer Dordrecht november 1994 - juni 1995

De activiteiten in het kader van het Project Sociale Veiligheid in de periode november 1994 - juni 1995 hebben deels betrekking op (het vergroten van de) sociale veiligheid als zodanig binnen SVD, deels specifiek op het vergroten van het draagvlak voor sociale veiligheid binnen de organisatie. Beide activiteiten worden in dit hoofdstuk beschreven, aangezien uit eerdere fasen van het onderzoek bleek dat algemene onderdelen van het Project Sociale Veiligheid sterk van invloed zijn op het draagvlak voor sociale veiligheid.

Activiteiten in het kader van (het vergroten van) sociale veiligheid zijn de ontwikkelingen rond de CBA's en het Combo-systeem. Specifieke activiteiten gericht op vergroten van het draagvlak zijn de informatievoorziening in het algemeen en het 'uurtje PSV'.

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens aan de orde de CBA's, het Combo-systeem, de informatievoorziening en de activiteiten in het kader van de OV-BOV³. Daarnaast wordt apart ingegaan op de activiteiten gericht op het personeel van de Veren, aangezien uit de eerdere fasen van het onderzoek bleek dat deze groep een aparte plaats inneemt binnen het Project Sociale Veiligheid. Het 'uurtje PSV' wordt apart beschreven en geëvalueerd in hoofdstuk 4.

2.1 Controle/veiligheidsbeambten (CBA's)

De CBA's zijn in het kader van het Project Sociale Veiligheid in september 1993 binnen SVD ingezet. Het betreft een gecombineerde functie buschauffeur/CBA. Juni 1994 zijn acht CBA's in dienst van Stadsvervoer Dordrecht. In eerste instantie werden alleen tijdens de avonddiensten CBA's ingeroosterd (twee per dienst). Bij de draagvlakenquête in 1994 vond meer dan de helft van het personeel (59%) dat de sociale veiligheid door de komst van de CBA's was toegenomen. Ook bleek uit interviews dat er een duidelijke behoefte bestond aan uitbreiding van inzetbaarheid van de CBA's naar de dagdiensten.

Vanaf april 1995 is in samenwerking met ZWN dagdekking door de CBA's gefinancierd voor het openbaar vervoer binnen de Drechtsteden Dordrecht, Zwijndrecht en Papendrecht. In de spitsuren (tussen 7.00 en 9.00 en tussen 16.00 en 19.00) wordt de dekking geboden door een groepschef en een CBA, in de uren daartussen door twee CBA's. Er wordt gezocht naar mogelijkheden om de samenwerking ten aanzien van de CBA-diensten na 1995 voort te zetten.

Sinds het begin van de inzet van de CBA's is het accent binnen de gecombineerde functie duidelijk verschoven. Was bij de start de verdeling 70% chauffeurs-dienst, 30% CBA-dienst, juni 1995 werken de CBA's 70% van hun diensten als controle/veiligheidsbeambte, en nog maar 30% als buschauffeur. Dit betekent dat de CBA-taken een steeds grotere rol gaan spelen. Ook levert de gecombineerde functie soms wrijving op tussen chauffeurs en CBA's. Uit de interviews blijkt dat vooral onduidelijkheid over de financiering van de CBA's, en over roostertech-nische zaken (gezien de gecombineerde functie) tot wrijving aanleiding geven.

3 OV-BOV, Overige Beleidsorgaan Openbaar Vervoer steden; te weten Dordrecht, Groningen, Maastricht, Nijmegen, Utrecht.

In april 1995 is een themadag gehouden voor de CBA's, gericht op het professionaliseren van het team. Aan de orde zijn gekomen aan welke randvoorwaarden voldaan moet worden en hoe uniform kan worden opgetreden. Ook is enige aandacht besteed aan de positie van de CBA's binnen de organisatie, omdat hierover zowel bij de chauffeurs als de CBA's soms onduidelijkheid blijkt te bestaan.

Aangezien deze themadag niet gericht was op vergroting van het draagvlak voor sociale veiligheid is deze niet apart geëvalueerd.

2.2 Het communicatiesysteem (Combo)

Ten tijde van de draagvlakenquête in oktober 1994 waren er grote problemen met het nieuwe communicatiesysteem. Volgens veel chauffeurs en medewerkers veren was de sociale veiligheid afgenomen door de vervanging van het oude mobilfoonstelsel. Het blijkt dat in juni 1995 de problemen wel verbeterd, maar nog niet verholpen zijn. Regelmatig blijken ad hoc opgeloste storingen niet afdoende te zijn verholpen, waardoor problemen terug blijven komen. In de periode april en mei 1995 functioneerde het Combo mede daardoor plotseling weer minder goed dan de periode daarvoor. Dit leidt (nog steeds) tot grote frustratie bij het personeel.

Ook voor de centrale verkeersleiding (CVL) vormt het haperen van het Combo-systeem een duidelijke belasting. Door de bij tijden slechte bereikbaarheid moeten chauffeurs regelmatig lang wachten op contact met de verkeersleiding, en staan de verkeersleiders onder grote druk. Daarnaast worden de frustraties over het Combo door de chauffeurs nog wel eens afgereageerd op de verkeersleiders.

Het Combosysteem heeft geen invloed op de communicatie met de CBA's. De CBA's zijn toegerust met een portofoon en mobiele telefoon, waardoor zij voor de centrale verkeersleiding wel goed bereikbaar zijn.

Positief is wel dat bij een recent incident, waarbij een bus van SVD werd gekaapt, het Combo-systeem wel goed functioneerde en ook nood-procedures goed bleken te werken. De samenwerking en communicatie met alle betrokkenen verliep goed.

2.3 Informatievoorziening

Een van de knelpunten binnen de organisatie zoals die bleek uit de 'top 10' van het personeel⁴ was de gebrekkige informatievoorziening. In de loop van het Project Sociale Veiligheid zijn verschillende maatregelen genomen om het personeel sneller en beter te informeren.

Voor de informatievoorziening in het algemeen werd door het Hoofd Vervoer in november 1994 een losbladige informatiemap in alle bussen aangebracht. Mededelingen, nieuwe ontwikkelingen en reacties op vragen van het personeel worden in deze map opgenomen, en zijn zo op korte termijn voor alle chauffeurs toegankelijk.

De informatie wordt één keer per up-to-date gebracht. De komende maanden wordt dit informatiesysteem tijdens het werkoverleg besproken op verzoek van het Hoofd Vervoer.

⁴ Een tijdens de eerste dag van de cursus Omgaan met agressie (najaar 1993) door het personeel geformuleerde lijst van knelpunten en randvoorwaarden om binnen Stadsvervoer Dordrecht een volwaardig veiligheidsbeleid op te kunnen zetten.

In het kader van het Project Sociale Veiligheid werd de werkgroep PSV opgericht. Deze werkgroep had in eerste instantie een taak in de aanstelling van de CBA's, en is zich in de loop van het project meer gaan richten op de informatievoorziening met betrekking tot sociale veiligheid binnen SVD. Gepland werd om vijf keer per jaar een PSV-krant te laten verschijnen. Een medewerker van de dienst Voorlichting van de gemeente Dordrecht werd ingeschakeld om de werkgroep hierbij te begeleiden.

In de praktijk is de krant minder frequent uitgekomen dan gepland. In de eerste helft van 1995 is het tweede nummer verschenen. In de krant wordt aandacht besteed aan de lopende zaken op het gebied van sociale veiligheid. Eind juni 1995 komt het derde nummer uit. Redenen voor de vertraging zijn divers. Het schrijven van de krant blijkt voor de werkgroep PSV een grote belasting te zijn. Een ideeënbus waarin personeel suggesties en vragen kon deponeren blijkt niet te werken. Dit betekent dat het lang duurt voordat er voldoende materiaal ligt om een krant uit te brengen. Om dit probleem op te lossen is een journalist ingeschakeld, die vanaf het derde nummer van de PSV-krant zorgt voor de kopij. De werkgroep PSV blijft de verantwoordelijkheid houden voor inhoud van de krant. De medewerking met de dienst Voorlichting van de gemeente Dordrecht zorgde ook voor vertraging, omdat de dienst op het moment dat de tweede krant gepland was geheel in beslag genomen werd door de publiciteit rondom een ander project (de invoering van Citybussen).

Juni 1995 is in de SRVM-krant, de algemene nieuwsbrief van Stadsreiniging, vervoer en markten van de gemeente Dordrecht, aandacht besteed aan de uitkomsten van het draagvlakonderzoek tot dusver. Deze SRVM-krant komt een keer per twee weken uit. Ook alle ontwikkelingen rondom de komende privatisering van Stadsvervoer Dordrecht worden in deze krant opgenomen.

In diezelfde periode is door de projectcoördinator een uittreksel uit het rapport Draagvlakenquête 1994 verspreid. Het gehele personeel heeft hiervan kennis kunnen nemen.

2.4 OV-BOV

In het kader van de OV-BOV activiteiten is gewerkt aan een integraal regionaal veiligheidsbeleid. In januari 1995 verscheen in dit kader het Handboek toezicht-houdende taak buschauffeurs.

In het handboek worden de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van chauffeurs beschreven, en wordt aangegeven wanneer zij een andere bevoegde ambtenaar in moeten/kunnen schakelen. Het handboek is de eerste helft van 1995 uitgetest in Groningen, en zal zomer 1995 ingevoerd worden binnen Stadsvervoer Dordrecht.

2.5 De veerdiensten

In eerdere rapportages werd aangegeven dat het personeel van de veerdiensten een aparte plaats inneemt binnen Stadsvervoer Dordrecht, in ieder geval wat het Project Sociale Veiligheid betreft. Wettelijk vallen de veerdiensten niet onder het Openbaar Vervoer, waardoor financiering en inzetten van personeel problematisch is.

Hoog in de top-10 van de medewerkers van de veren stonden de materiële veiligheidsvoorzieningen, dat wil zeggen de kwaliteit van de veerboten. In dat kader zijn

de boten nu voorzien van radar. Daarnaast is het comfort voor reizigers en personeel verbeterd. De veerboten zijn voorzien van nieuwe, stillere motoren, waardoor er veel minder geluidsoverlast is.

In de periode november 1994 - juni 1995 is gewerkt aan verbetering van de communicatie tussen veren en Centrale Verkeersleiding (CVL). Er is nu een auto-telefoon aan boord, evenals een combofoon waarmee aansluiting is op het Combosysteem. Gewerkt wordt aan het installeren van camera's aan boord. De financiering kan echter niet plaats vinden in het kader van het Project Sociale Veiligheid, aangezien de veren niet onder openbaar vervoer vallen. Gezocht wordt naar financieringsmogelijkheden binnen de organisatie.

Er is een aanvraag ingediend voor opsporingsbevoegdheid van de CBA's op de veerboten. Momenteel beschikken de CBA's niet over een dergelijke bevoegdheid, waardoor ze slechts beperkt inzetbaar zijn op de veren.

In het laatste kwartaal van 1995 worden twee themadagen met het personeel van de veerdiensten gepland. Opzet is om tijdens deze dagen het verdere veiligheidsbeleid ten aanzien van de veren vorm te geven. Deze themadagen zijn gepland op een moment dat duidelijkheid moet bestaan over de al dan niet toegekende opsporingsbevoegdheden van de CBA's. Afhankelijk hiervan zal het veiligheidsbeleid verder uitgewerkt moeten worden.

3 Themamiddag voor groepschefs

In de tussenevaluatie van het Project Sociale Veiligheid⁵ bleek dat de resultaten van de voorlichtingsactiviteiten zoals die tot en met eind 1994 gehouden zijn niet zonder meer aan de verwachtingen voldeden. De voorlichting werd gegeven door middel van thema-avonden voor het hele personeel, geleid door leden van het management en/of de projectcoördinator. Geconcludeerd werd onder andere dat de betrokkenheid bij de organisatie niet toe lijkt te nemen door de thema-avonden. Ook de cursus 'Omgaan met agressie' leidde niet voldoende tot meer betrokkenheid bij sociale veiligheid. Daarnaast hebben deze activiteiten niet geleid tot een spreiding van de verantwoordelijkheid voor de invulling van het sociale veiligheidsbeleid. Veel wordt overgelaten aan de projectcoördinator.

In het laatste projectjaar moet een aanzet gegeven worden voor de voortzetting van het sociale veiligheidsbeleid binnen Stadsvervoer Dordrecht. Daarom is gezocht naar andere manieren om (ten aanzien van sociale veiligheid) zowel de betrokkenheid bij de organisatie als de spreiding van de verantwoordelijkheden te stimuleren.

Tot dusverre was het beleid voornamelijk gericht op het rijdend personeel. Naar aanleiding van het voorgaande is voor het laatste jaar gekozen voor een aanpak waarin het middenkader direct betrokken wordt bij de uitvoering van het beleid ten aanzien van sociale veiligheid. Dat houdt in dat de groepschefs verantwoordelijk worden voor de voorlichting en stimulering van hun groepen chauffeurs wat betreft sociale veiligheid.

Om deze nieuwe taak bij de groepschefs te introduceren en hen te helpen bij het opzetten van de voorlichting is een aparte themamiddag voor de groepschefs gehouden. Op basis van de plannen die tijdens deze themamiddag besproken zijn, is besloten dat de groepschefs als onderdeel van het werkoverleg met elke groep tijdens een 'uurtje PSV' aandacht zouden besteden aan sociale veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht.

De themamiddag voor groepschefs is 1 maart 1995 gehouden, voorafgaand aan de laatste serie werkoverleggen voor de zomermaanden. De volgende doelstellingen werden voor de themamiddag geformuleerd:

- de deelnemers een duidelijk beeld geven van de verschillende 'gedaanten' waarin sociale onveiligheid in en rond het openbaar vervoer zich voor kan doen;
- inzicht geven in de rol die de groepschefs en de chef exploitatie spelen bij de aanpak van sociale veiligheid;
- duidelijkheid over de aanpak van de themabijeenkomsten voor chauffeurs bij de groepschefs.

Op de themamiddag waren de groepschefs, hun directe chef en de coördinator van het Project Sociale Veiligheid aanwezig. De themadag werd geleid door een medewerker van Eysink Smeets & Etman⁶.

De middag is geëvalueerd door middel van een vragenlijst met deels open en deels

5 Evaluatie draagvlak voor Sociale Veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht - periode begin 1993/eind 1994-, Van Dijk van Soomeren en Partners, januari 1995.

6 Onderzoek- en adviesbureau, betrokken bij het overkoepelend secretariaat van het Platform Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer.

gesloten vragen. Deze vragenlijst is afgenomen onder de vier groepschefs en hun directe chef, in totaal vijf personen.

3.1 Evaluatie

Alle deelnemers waren positief over de themadag als zodanig. Door drie van de vijf deelnemers werd als positief punt genoemd dat duidelijke afspraken gemaakt waren. Waar deze afspraken concreet betrekking op hadden werd niet aangegeven. Genoemd werd verder (door één deelnemer) dat het programma afweek van de beoogde doelstelling, maar dat wel goed ingegaan werd op de vragen en opmerkingen van de deelnemers.

Het beeld van sociale veiligheid lijkt enigszins veranderd te zijn door de themadag. Gevraagd werd of men na de themadag van mening was tot dan toe voldoende aandacht aan sociale veiligheid te hebben besteed. Slechts één deelnemer gaf aan van mening te zijn hieraan teveel aandacht te hebben besteed. De overigen gaven òf aan tevreden te zijn of van mening te zijn tot dan toe te weinig aandacht aan sociale veiligheid te hebben besteed. Slecht een deelnemer gaf aan door de themadag van mening te zijn veranderd; sociale veiligheid bleek meer aspecten te hebben dan gedacht.

Vrijwel alle deelnemers gaven aan van plan te zijn om ook naast de themabijeenkomsten met de chauffeurs meer aandacht te gaan besteden aan sociale veiligheid. Een deelnemer gaf aan nog niet te weten hoe; ook de andere deelnemers gaven op het evaluatieformulier geen concrete plannen aan.

Een deelnemer gaf aan dat er volgens hem voldoende gedaan werd door chauffeurs en groepschefs, en dat nu vooral de andere geledingen actief moeten worden. Welke geledingen hiermee bedoeld worden is niet genoemd.

Ook menen alle deelnemers zelf de themadagen voor de chauffeurs te kunnen geven. Geen van hen geeft desgevraagd aan dat dit beter door iemand anders gedaan zou kunnen worden.

Aan het eind van de themamiddag was er een aanzet gegeven voor het 'uurtje PSV', waarin de groepschefs tijdens het werkoverleg met de chauffeurs aandacht aan sociale veiligheid besteden. Deze aanzet is na de themamiddag door de groepschefs uitgewerkt tot een draaiboek voor het 'uurtje PSV' (zie hoofdstuk 4).

4 Evaluatie van het 'Uurtje PSV'

4.1 Opzet uurtje PSV

Naar aanleiding van de themadag voor de groepschefs in maart 1995 is door de groepschefs een draaiboek opgesteld voor de invulling van het 'uurtje PSV'. In de periode april, mei en juni is aan de hand van dit draaiboekje tijdens het werkoverleg bij elke groep één uur van het in totaal drie uur durende werkoverleg besteed aan sociale veiligheid.

Het programma bevat de volgende onderdelen:

- Een video van vijftien minuten (van de Verenigd Streekvervoer Nederland-groep) waarin een beeld wordt gegeven van de vorm die sociale onveiligheid aan kan nemen in het openbaar vervoer, waarbij ook de eigen houding van de chauffeur een rol speelt. De video kan door de herkenbaarheid van de situaties een aanzet geven tot discussies.
- Bespreken van de video.
- Bespreekbaar maken van de gevoelens van sociale (on)veiligheid binnen Stadsvervoer Dordrecht.
- Bespreken van punten die voor verbetering vatbaar zijn.

4.2 Wijze van evalueren

Voor de evaluatie van het uurtje PSV is gebruik gemaakt van een kort evaluatieformulier, dat schriftelijk en anoniem kon worden ingevuld.

Daarnaast is gesproken met twee groepschefs, eenmaal telefonisch en eenmaal persoonlijk. Gespreksonderwerpen waren de uitvoering van het draaiboek en de ervaringen tijdens het 'uurtje PSV'.

4.3 Respondenten

In principe nemen alle chauffeurs deel aan het werkoverleg. In negen van de in totaal tien groepen is het 'Uurtje PSV' onderdeel geweest van het werkoverleg in de maanden april, mei en juni. Alleen bij één van de groepen is het uurtje PSV vervallen.

In totaal is door 106 chauffeurs, verdeeld over negen groepen, een evaluatieformulier ingevuld. Een deel van de chauffeurs heeft niet deelgenomen aan het werkoverleg (door ziekte, vakantie en dergelijke) of was ingedeeld bij de groep waar het 'uurtje PSV' was uitgevallen. De respons over het totaal aantal chauffeurs⁷ is 72%.

Het aantal chauffeurs per groep varieert van tien tot dertien personen.

7 In totaal zijn er 148 chauffeurs (juni 1995).

4.4 Evaluatie

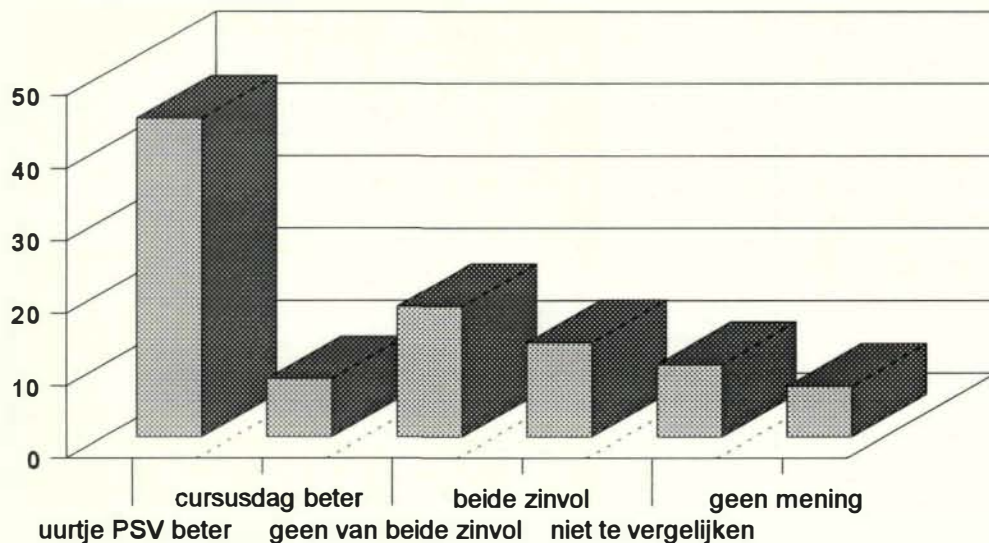
Het oordeel over het uurtje PSV is overwegend positief. Driekwart van de deelnemers geeft als oordeel 'nuttig' (35%) of 'een beetje nuttig' (37%). De resterende 25% geeft aan het 'uurtje PSV' niet nuttig te vinden.

Tabel 1: Oordeel van chauffeurs over uurtje PSV

	n	%
Nuttig	37	35
Beetje nuttig	39	37
Niet nuttig	26	25
Niet ingevuld	4	3
Totaal	106	100

In vergelijking met de cursus Omgaan met agressie wordt het uurtje PSV duidelijk positiever beoordeeld, zoals blijkt uit grafiek 1.

Grafiek 1: Oordeel over uurtje PSV versus cursus Omgaan met Agressie, in procenten.



De grootste groep deelnemers (44%) geeft aan het 'uurtje PSV' beter te vinden dan de cursus 'Omgaan met agressie'. Nog eens 13% vindt beide vormen zinvol. Een op de vijf deelnemers geeft echter aan geen van beide vormen zinvol te vinden (18%).

De presentatie door de groepschefs wordt positief beoordeeld. Bij acht van de tien groepen geeft de meerderheid aan dat de presentatie door de groepschef 'goed' was. Bij twee groepen was het oordeel overwegend 'matig'. Slechts een deelnemer vond de presentatie door de groepschef slecht.

Ook is gevraagd naar de waardering voor de nieuwe rol van de groepschefs ten aanzien van sociale veiligheid. Op de vraag of het tot de taken van de groepschef behoort om aandacht te besteden aan sociale veiligheid antwoordt 85% van de chauffeurs met 'ja'. Ongeveer één op de tien chauffeurs (12%) geeft aan dat dit niet tot de taak van de groepschefs zou behoren.

Een van de problemen rondom het Project Sociale Veiligheid die naar voren komen uit het onderzoek tot dusver is het gevoel van de chauffeurs dat zij niet serieus genomen worden.

Ook uit deze evaluatie blijkt dit: eenderde van de chauffeurs geeft aan zich (meestal) niet serieus genomen te voelen binnen Stadsvervoer Dordrecht. Een kwart is van mening dat de chauffeurs wel serieus genomen worden.

Tabel 2: Vindt u dat u als buschauffeur serieus genomen wordt binnen Stadsvervoer Dordrecht?

	n	%
Ja, (bijna) altijd	7	7
Ja, meestal wel	20	19
Soms wel, soms niet	43	41
Nee, meestal niet	18	17
Nee, (bijna) nooit	17	16
Niet ingevuld	1	0
Totaal	106	100

Het uurtje PSV lijkt hierop nauwelijks van invloed te zijn. Hoewel voor 82% van de deelnemers de mening onveranderd is, geeft toch 10% aan dat het vertrouwen is toegenomen. Een iets kleinere groep (8%) geeft aan dat het vertrouwen juist is afgenomen.

Het uurtje PSV lijkt wel een gematigd positief effect te hebben op het vertrouwen dat chauffeurs hebben dat zij binnen de organisatie serieus genomen worden, zoals blijkt uit tabel 3.

Tabel 3: Mening van uurtje PSV afgezet tegen het vertrouwen dat de chauffeurs serieus genomen worden binnen Stadsvervoer Dordrecht.

Vertrouwen toegenomen	Vertrouwen afgenomen	Mening niet veranderd	
Nuttig	10	3	23
Beetje nuttig	1	1	37
Niet nuttig		2	24
Totaal*	11	6	84

* totaal aantal respondenten bij deze vragen 101; door 5 respondenten is een van beide vragen niet ingevuld.

Vooraf bij degenen die het uurtje PSV nuttig vonden blijkt dat het vertrouwen serieus te worden genomen, is toegenomen. Bij degenen die het uurtje PSV niet nuttig vonden, is dit vertrouwen overwegend gelijk gebleven.

4.5 Ervaringen van de groepschefs

Uit de gesprekken met de groepschefs blijkt dat het programma voor het 'uurtje PSV' in de praktijk enigszins wordt aangepast. Vooral het uitwisselen van frustraties, met name over het Combosysteem, neemt veel tijd in beslag. Ook wordt door de chauffeurs (nog steeds) veel kritiek en frustratie geuit over de trainingsdag 'Omgaan met agressie'.

Tijdens de periode dat het 'uurtje PSV' gehouden werd functioneerde het Combosysteem na een periode van relatief weinig problemen weer slechter. Dit leidde tot nieuwe frustraties bij de chauffeurs. De houding ten opzichte van sociale veiligheid was: "zorg eerst maar voor een goed communicatiesysteem, dan gaan wij ons daarna wel inzetten voor sociale veiligheid". De ergste problemen met het Combosysteem waren begin juni weer grotendeels verholpen.

In de rapportage over de draagvlakenquête 1994 werd aangegeven dat de komende verzelfstandiging van Stadsvervoer Dordrecht voor veel onrust zorgt bij het personeel. Ook ten aanzien van het 'uurtje PSV' lijkt dit te hebben gespeeld. De groepschefs gaven in de gesprekken aan dat zowel door hen als door de chauffeurs sociale veiligheid als extra belasting wordt ervaren, bovenop de zorgen met betrekking tot de privatisering en het functioneren van het Combosysteem.

5 Samenvatting en conclusies

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

Deze tussenevaluatie bevat een beschrijving van de ontwikkelingen binnen Stadsvervoer Dordrecht ten aanzien van het draagvlak voor sociale veiligheid in de periode november 1994 tot juni 1995. Ook is de evaluatie opgenomen van het 'uurtje PSV' tijdens het werkoverleg voor chauffeurs, waarin door de groepschefs aandacht wordt besteed aan sociale veiligheid. De daaraan voorafgaande voorbereidende bijeenkomst voor de groepschefs is eveneens geëvalueerd.

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

5.1 Samenvatting

Tussen november 1994 en juni 1995 zijn binnen Stadsvervoer een aantal zaken verder uitgewerkt die in het kader van het Project Sociale Veiligheid in de periode daarvoor waren gestart.

De inzet van de CBA's is uitgebreid naar de dagdiensten (uitgezonderd het weekend). Dit was mogelijk dankzij samenwerking met ZWN. In de Drechtsteden zijn nu op wekdagen zowel overdag als tijdens de avonddiensten permanent twee man beschikbaar voor controle- en veiligheidstaken. In april 1995 is door middel van een themadag voor de CBA's aandacht besteed aan professionalisering van het team. Het blijkt dat aan verbetering van het Combo-systeem hard is gewerkt. Het systeem gaat steeds beter werken, maar de communicatie tussen chauffeurs en CVL is nog niet optimaal. Dit vormt zowel voor chauffeurs als voor verkeersleiders een belasting.

Ten aanzien van de veren is het materieel op een aantal belangrijke punten aangepast. Gezocht wordt naar financiering voor het inzetten van CBA's op de veren, en voor het aanbrengen van video-camera's, ten behoeve van de sociale veiligheid.

De informatievoorziening naar het personeel toe is op een aantal fronten aangepakt. Sinds november 1994 is er in alle bussen een informatiemap, waar regelmatig de nieuwste informatie wordt bijgehouden. De PSV-krant is minder vaak verschenen dan verwacht. Wel is gewerkt aan professionalisering hiervan. Tenslotte zijn samenvattingen van het verslag van het draagvlakonderzoek 1994 verspreid onder het personeel.

In samenwerking met de vier andere OV-BOV-bedrijven tenslotte is een Handboek toezicht houdende taak buschauffeurs verschenen. Het handboek moet chauffeurs duidelijkheid geven ten aanzien van de bevoegdheden en verantwoordelijkheden tijdens hun werk. Dit handboek is getest in Groningen, en zal zomer 1995 inge-

voerd worden bij Stadsvervoer Dordrecht.

Uit de tussenevaluatie van het Project Sociale Veiligheid bleek dat de betrokkenheid bij de organisatie niet was toegenomen door de thema-avonden en de cursus 'Omgaan met agressie'. Deze activiteiten hebben niet geleid tot meer betrokkenheid bij sociale veiligheid of een spreiding van de verantwoordelijkheid voor de invulling van het sociale veiligheidsbeleid.

Naar aanleiding hiervan werd besloten het middenkader te betrekken bij de voorlichting en begeleiding op het gebied van sociale veiligheid. Dit betekende concreet dat de groepschefs als taak kregen met hun groepen chauffeurs aandacht te besteden aan sociale veiligheid.

Om deze nieuwe taak bij de groepschefs te introduceren is een themamiddag voor de groepschefs gehouden.

De themamiddag voor groepschefs werd door vijf deelnemers bijgewoond (vier groepschefs en hun directe chef), en geleid door een medewerker van Eysink Smeets & Etman (zie noot 6 pagina 8). Evaluatie vond plaats door middel van een evaluatieformulier. Het oordeel over de themadag was gematigd positief. Alle deelnemers gaven na afloop aan zelf in staat te zijn het 'uurtje PSV te verzorgen', en vier van de vijf waren van plan ook naast het werkoverleg met de chauffeurs aandacht te blijven besteden aan sociale veiligheid. De themamiddag resulteerde uiteindelijk in een draaiboek voor een uur aandacht voor sociale veiligheid tijdens het werkoverleg met de chauffeurs.

Aan de hand van het draaiboek dat gemaakt werd is in de periode april - juni 1995 tijdens het werkoverleg door de groepschefs een 'uurtje PSV' gehouden. In negen van de tien groepen is in die periode expliciet aandacht besteed aan sociale veiligheid. Door 106 chauffeurs is het evaluatieformulier ingevuld.

Het oordeel over deze vorm van aandacht voor sociale veiligheid is overwegend positief. Driekwart van de deelnemers vindt het 'uurtje PSV' (een beetje) nuttig, en bijna de helft van de deelnemers vindt dit een betere vorm dan de cursus 'Omgaan met agressie'. Één op de vijf deelnemers vindt echter geen van beide vormen zinvol.

De presentatie door de groepschefs wordt positief beoordeeld, en 85% van de respondenten is van mening dat het tot de taak van de groepschefs behoort om aandacht te besteden aan sociale veiligheid.

Eénderde van de respondenten geeft aan dat zij (meestal) niet serieus genomen worden, een kwart is van mening dat dit wèl het geval is. Een positieve beoordeling van het uurtje PSV lijkt echter wel wat meer vertrouwen te geven dat de chauffeurs binnen Stadsvervoer Dordrecht serieus genomen worden.

In de gesprekken met de groepschefs zijn twee mogelijke verklaringen voor het geringe effect van het uurtje PSV genoemd. Ten eerste vormt de komende verzelfstandiging een grote bron van onrust voor het personeel. Aangezien de ontwikkelingen nog niet afgerond zijn, is informatie hierover niet altijd beschikbaar of wordt weer achterhaald. Dit leidt tot een algemeen gevoel van 'desinformatie' onder het personeel. Daarnaast waren er in de maanden april en mei weer meer problemen met het Combo-systeem dan in de periode daarvoor, wat tot veel frustraties bij de chauffeurs leidde.

5.2 Conclusies en aanbevelingen

De inzet van de groepschefs tijdens het 'uurtje PSV' op het terrein van sociale veiligheid lijkt gewaardeerd te worden. Vooral een positieve beoordeling van het nut van het uurtje PSV kan bij de chauffeurs leiden tot meer vertrouwen in de organisatie.

Een eerste stap in deze richting wordt op het moment van verschijnen van dit rapport gezet. Naar aanleiding van de ervaringen met het uurtje PSV wordt een vergaderruimte beschikbaar gesteld voor overleg tussen groepschefs en chauffeurs. Deze ruimte wordt voorzien van audiovisuele middelen, zodat de groepschefs beschikken over de materiële voorwaarden voor het geven van voorlichting en training van hun groepen.

Uit de ervaringen met het uurtje PSV blijkt dat de kwaliteit van de presentatie door de groepschefs van invloed is op het effect. Dit betekent voor de voortgang van deze nieuwe activiteiten van de groepschefs dat ondersteuning van de groepschefs bij de inhoudelijke aspecten kan leiden tot positieve resultaten. Er zal gezocht moeten worden naar een vorm waarbij de groepschefs begeleiding kunnen krijgen bij de manier waarop zij aandacht gaan besteden aan sociale veiligheid, en welke informatie zij over zullen dragen.

Ook de uitbreiding van de diensten van de CBA's is een positieve ontwikkeling, die inspeelt op een behoefte bij het rijdend personeel.

Wel blijft de positie van de CBA's binnen de organisatie een punt van aandacht. Gezocht zal moeten worden naar een goede vorm van begeleiding en een duidelijke verdeling van exploitatie- en CBA-diensten.

De invoering van het OV-BOV handboek kan de onderlinge samenwerking tussen chauffeurs en CBA's optimaliseren. Wel zal zorg moeten worden besteed aan de introductie van het handboek, om te voorkomen dat de nieuwe regels gezien worden als "weer" een extra belasting en als impliciete kritiek.

Gezien de ervaringen met het 'uurtje PSV' kunnen de groepschefs een belangrijke rol spelen bij een positieve introductie van het handboek.

Aandachtspunt binnen de organisatie is nog steeds de informatievoorziening.

Gezien de kennelijk diepgewortelde mening bij het personeel dat er te weinig informatie gegeven wordt, lijkt het bereiken van tevredenheid op dit punt een zaak van lange termijn te worden. Te verwachten is dat de PSV-krant hierop pas van invloed zal zijn wanneer deze frequent uitkomt.

In de tweede draagvlakrapportage werd aangegeven dat het van belang is dat voor het personeel duidelijk wordt hoe het PSV gefinancierd wordt. Opgemerkt werd dat daarover onder het personeel verwarring bestaat, wat het draagvlak niet ten goede komt. Ook in dit kader kan de PSV-krant een belangrijke rol spelen.