

Sociale veiligheid van het personeel in het openbaar vervoer

Personeelsmonitor 2020



CROW-KpVV

CROW-KpVV ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering.

Over CROW

CROW bedenkt slimme en praktische oplossingen voor vraagstukken over infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer in Nederland. Dat doen we samen met externe professionals die kennis met elkaar delen en toepasbaar maken voor de praktijk.

CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winstoogmerk die investeert in kennis voor nu en in de toekomst. Wij streven naar de beste oplossingen voor vraagstukken van beleid tot en met beheer in infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer en werk en veiligheid. Bovendien zijn wij experts op het gebied van aanbesteden en contracteren.

Sociale veiligheid van het personeel in het openbaar vervoer

Personeelsmonitor 2020

CROW

Postbus 37, 6710 BA Ede

Telefoon (0318) 69 53 00

E-mail klantenservice@crow.nl

Website www.crow.nl

Mei 2021

CROW en degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, hebben de hierin opgenomen gegevens zorgvuldig verzameld naar de laatste stand van wetenschap en techniek. Desondanks kunnen er onjuistheden in deze publicatie voorkomen. Gebruikers aanvaarden het risico daarvan.

CROW sluit, mede ten behoeve van degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die mocht voortvloeien uit het gebruik van de gegevens.

De inhoud van deze publicatie valt onder bescherming van de auteurswet.

De auteursrechten berusten bij CROW.

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Leeswijzer	4
2	Het oordeel van de respondenten over de sociale veiligheid	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Algemeen oordeel sociale veiligheid	5
2.3	Sociale veiligheidsbeleving en COVID-19	5
3	Objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten in 2020	7
3.1	Inleiding	7
3.2	Slachtofferschap strafbare- en niet-strafbare incidenten	7
3.3	Strafbare incidenten	7
3.4	Niet-strafbare incidenten	7
3.5	Meegemaakte COVID-19 gerelateerde situaties	8
4	Subjectieve veiligheid: gevoel van (on)veiligheid in 2020	10
4.1	(On)veiligheidsgevoel algemeen	10
4.2	(On)veiligheidsgevoel tussen verschillende functiegroepen	10
4.3	Gevoel van veiligheid t.o.v. 2019	10
4.4	Veiligheidsgevoel en slachtofferschap	10
5	Het oordeel van de respondenten over het veiligheidsbeleid van werkgevers	11
5.1	Oordeel veiligheidsbeleid	11
5.2	Suggesties ter verbetering	11
5.3	Meldingsbereidheid	11
5.4	Tevredenheid over werkgever in relatie tot COVID-19	12
	Bijlagen	
1	Deelnemende vervoerbedrijven	13
2	Vragenlijst	14
3	Onderzoeksverantwoording	32
4	Codering functiegroepen Personeelsmonitor	35

In het Nederlandse openbaar vervoer werkten in 2020 meer dan 28.000 buschauffeurs, tram- en metrobestuurders, treinmachinisten, kapiteins, controleurs, toezichthouders, verkoop personeel en ander rijdend en toezichthoudend personeel. Zij zorgen er dagelijks voor dat reizigers veilig en op tijd op hun bestemming aankomen.

Sinds 1993 wordt de sociale veiligheid van het rijdend en toezichthoudend personeel in het openbaar vervoer door middel van enquêtes in kaart gebracht. Deze Personeelsmonitor levert landelijke kerncijfers over de objectieve veiligheid (het aantal feitelijke incidenten), de subjectieve veiligheid (het gevoel van veiligheid) en het personeelsoordeel over het veiligheidsbeleid van de werkgever. Het onderzoek vindt elke twee jaar plaats bij alle openbaarvervoerbedrijven. Sinds 2018 neemt NS ook deel aan dit onderzoek. Door deelname van de NS ontstaat een integraal beeld van de sociale veiligheid in het gehele Nederlandse openbaar vervoer.

Begin 2021 is een enquête uitgezet om het oordeel van de respondenten over het jaar 2020 in kaart te brengen. Dit jaar is de vragenlijst voor het eerst enkel digitaal verspreid. Deelnemende vervoersbedrijven staan beschreven in bijlage 1. In bijlage 2 is de vragenlijst te vinden. Bijlage 3 beschrijft de onderzoeksverantwoording.

In onderliggende rapportage worden kerncijfers van de Personeelsmonitor beschreven en vergeleken met de resultaten van de personeelsmonitor van 2018. De cijfers van voor 2018 worden niet meegenomen, omdat NS toen nog niet deelnam. Echter dient bij interpretatie van deze resultaten wel rekening gehouden te worden met de maat-

schappelijke impact van COVID-19 op de sociale veiligheid beleving van de respondenten, waardoor de situatie niet geheel vergelijkbaar is met de voorgaande monitor. In 2020 waren er bijvoorbeeld minder reizigers en is door de wetgever aanvullende wet- en regelgeving opgesteld voor het reizen met openbaar vervoer, zoals bijvoorbeeld de verplichting tot het dragen van een mondkapje. Het toezicht en de handhaving hierop heeft mogelijk tot incidenten geleid die zonder COVID-19 wellicht niet hadden plaatsgevonden. Daarnaast speelde onder OV-personeel ook de zorg en het risico op besmetting. In de huidige Personeelsmonitor zijn daarom ook vragen toegevoegd met betrekking tot COVID-19, waarvan de resultaten in onderstaande rapportage worden beschreven.

1.1 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 komt het algemene oordeel van de respondenten over de sociale veiligheid aan de orde. Daarnaast beschrijft hoofdstuk 2 de relatie tussen de algemene sociale veiligheidsbeleving en COVID-19. Hoofdstuk 3 gaat in op de objectieve veiligheid door het percentage slachtoffers van strafbare- en niet strafbare incidenten te beschrijven per soort incident. Meegemaakte COVID-19 gerelateerde situaties worden beschreven aan het eind van hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 behandelt het gevoel van (on)veiligheid onder de respondenten en legt een verband met de mate van slachtofferschap van verschillende soorten incidenten. Hoofdstuk 5 beschrijft het personeelsoordeel over het algemene veiligheidsbeleid en het veiligheidsbeleid in relatie tot COVID-19 van de eigen werkgever.

Kerncijfers Personeelsmonitor 2020

De respondenten beoordelen de sociale veiligheid (objectief en subjectief) in en rond het openbaar vervoer in 2020 met een rapportcijfer van gemiddeld een 6,7. In 2018 was dit een 7. Medewerkers die zich onveilig voelden vanwege COVID-19 geven gemiddeld het laagste rapportcijfer, namelijk een 6,2. Daarentegen geven medewerkers die zich veiliger voelden gemiddeld een 7,4, wat het hoogste rapportcijfer is. Het rapportcijfer van personeelsleden die zich niet veiliger, maar ook niet onveilig voelden zit met een 7,2 tussen deze twee cijfers in.

Het percentage medewerkers dat slachtoffer was van incidenten is met 61% hoger dan in 2018 (49%). Als alleen naar de strafbare incidenten wordt gekeken dan is het aandeel 44% (in 2018 was dit 34%). Ook het aantal slachtoffers van niet-strafbare incidenten was met 52% hoger in 2020 dan in 2018 (39%). Het merendeel van de respondenten (49%) geeft aan zich onveilig te voelen vanwege COVID-19. 5% van de medewerkers voelt zich veiliger vanwege COVID-19. De overige respondenten voelen zich niet veiliger, maar ook niet onveilig (46%).

2.1 Inleiding

Onder sociale veiligheid verstaan we de problematiek van agressie en geweld waar het personeel van de openbaarvervoerbedrijven aan bloot staat. Sociale veiligheid betreft zowel objectieve als subjectieve veiligheid.

Onder objectieve veiligheid wordt het aantal en soort incidenten dat het personeel daadwerkelijk overkomt (zoals bijvoorbeeld diefstallen of spuugincidenten) verstaan. Dit kunnen zowel strafbare- (mishandeling, bedreiging en diefstal) als niet-strafbare (lastigvallen, treiteren/pesten en spugen) feiten zijn. Als we praten over subjectieve veiligheid hebben we het over hoe veilig het personeel zich voelt.

2.2 Algemeen oordeel sociale veiligheid

De respondenten beoordelen de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer in het jaar 2020 gemiddeld met een 6,7. Dat is lager dan in 2018, toen gemiddeld een 7,0 werd gegeven. Er is sprake van spreiding in de gegeven rapportcijfers: 41% van het totale aantal respondenten geeft een 6 of een 7. 41% waardeert de veiligheid met een 8 of hoger en 18% geeft een onvoldoende (5 of lager).

Tabel 1. Gemiddeld rapportcijfer voor sociale veiligheid in 2018 en 2020, naar vervoerstechniek/functie

	2018	2020
Bus	7,1	7,1
Tram	7,0	6,8
Metro	6,6*	5,6*
Trein	6,9	6,3
Toezicht	6,6	6,4
Kaartverkoop	6,9	6,5
Kapitein	..**	6,6**
Anders	7,3	6,9*
Totaal	7,0	6,7

* Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >5% en <10%.

**Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >10% en zijn indicatief. In 2018 werden deze niet gepresenteerd, in 2020 wel.

Het oordeel over sociale veiligheid verschilt per vervoerstechniek/functie: de grootste groep, de buschauffeurs, voelt zich in 2020 even veilig als in 2018, met gemiddeld een 7,1. Daarmee geeft de groep buschauffeurs gemiddeld het hoogste rapportcijfer voor sociale veiligheid. Met dit cijfer is de groep buschauffeurs het meest tevreden. Bij de vorige Personeelsmonitor gaf de groep 'Anders' het hoogste rapportcijfer (7,3), echter is hun tevredenheid gedaald met 0,4 naar een 6,9. Onder de groep anders zijn

de cijfers van onder andere teamleiders, kantoorpersoneel en materieelbeheerders opgenomen (zie bijlage 4 voor nadere uitsplijting). Een daling is ook te zien bij trampersoneel (van 7,0 naar 6,8), treinpersoneel (van 6,9 naar 6,3), toezichthouders (van 6,6 naar 6,4) en medewerkers kaartverkoop (van 6,9 naar 6,5). De grootste daling in het gemiddelde cijfer is te zien bij metropersoneel, van een 6,6 in 2018 naar een 5,6 in 2020.

2.3 Sociale veiligheidsbeleving en COVID-19

Zoals beschreven in de inleiding van deze rapportage, zijn ook COVID-19 vragen toegevoegd aan de Personeelsmonitor om de resultaten van dit jaar en de relatie met COVID-19 correct te interpreteren. Er is een relatie zichtbaar tussen COVID-19 en het gemiddelde rapportcijfer voor sociale veiligheid zoals beschreven in paragraaf 2.2. Respondenten die zich onveilig voelden vanwege COVID-19 geven gemiddeld het laagste rapportcijfer, namelijk een 6,2. Daarentegen geven respondenten die zich veiliger voelden gemiddeld een 7,4, wat het hoogste rapportcijfer is. Het rapportcijfer van personeelsleden die zich niet veiliger, maar ook niet onveilig voelden zit met een 7,2 tussen deze twee cijfers in (Tabel 2).

Tabel 2 toont in hoeverre COVID-19 de sociale veiligheidsbeleving beïnvloedt. Het merendeel van de respondenten (49%) geeft aan zich onveilig te voelen vanwege COVID-19. 5% van de respondenten voelt zich veiliger vanwege COVID-19. De overige respondenten voelen zich niet veiliger, maar ook niet onveilig (46%). Het merendeel van het metropersoneel (70%), toezichthouders (65%), treinpersoneel (57%) en medewerkers kaartverkoop (54%) voelt zich onveilig vanwege COVID-19. Het merendeel van de trambestuurders (48%), kapiteins (63%) en buschauffeurs (53%) voelt zich niet veiliger, maar ook niet onveilig vanwege COVID-19.

Tabel 2. Invloed van COVID-19 op sociale veiligheidsbeleving i.r.t gemiddeld rapportcijfer voor sociale veiligheid

	Ik voel me onveiliger	Ik voel me niet veiliger, niet onveiliger	Ik voel me veiliger
Bus	40%	53%	7%
Tram	43%	48%	9%
Metro*	70%	28%	3%
Trein	57%	40%	3%
Toezicht	65%	33%	2%
Kaartverkoop	54%	42%	4%
Kapitein**	38%	63%	0%
Anders*	48%	44%	8%
Totaal	49%	46%	5%
Gemiddeld rapportcijfer voor sociale veiligheid			
Totaal	6,2	7,2	7,4

* Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >5% en <10%.

** Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >10% en zijn indicatief.

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk richt zich op de objectieve veiligheid: de feitelijke incidenten waarvan de respondenten aangeven in het jaar 2020 slachtoffer te zijn geworden. Hierbij maken we een onderscheid tussen strafbare incidenten (mishandeling, bedreiging en diefstal) en niet-strafbare incidenten¹ (lastigvallen, treiteren/pesten en spugen) en naar functie.

3.2 Slachtofferschap strafbare- en niet-strafbare incidenten

Het percentage respondenten dat een incident heeft meegemaakt is met 61% hoger dan in 2018 (49%). Zodra onderscheid wordt gemaakt naar strafbare en niet-strafbare incidenten zien we enkele verschillen. Zo is het percentage respondenten, dat één of meer strafbare incidenten (mishandeling, bedreiging, diefstal) heeft meegemaakt, gestegen van 34% in 2018 naar 44% in 2020. Oorsprong van deze toename heeft voornamelijk te maken met de stijging van het percentage respondenten dat bedreiging heeft meegemaakt. Het percentage respondenten dat slachtoffer werd van één of meer niet-strafbare incidenten steeg eveneens, naar 52% (39% in 2018). De toename in niet-strafbare incidenten heeft voornamelijk te maken met de stijging van het aantal personeelsleden dat wordt lastiggevallen of gepest. De ontwikkeling van het slachtofferschap per type incident is weergegeven in Tabel 3.

Tabel 3. Ontwikkeling slachtofferschap in 2018 en 2020

Soort incident	2018	2020
Mishandeling	7%	9%
Bedreiging	30%	42%
Diefstal	5%	4%
Slachtoffer strafbare incidenten	34%	44%
Lastigvallen en pesten	35%	50%
Spugen	11%	11%
Slachtoffer niet-strafbare incidenten	39%	52%
Slachtoffer van strafbare- én niet strafbare incidenten	49%	61%

3.3 Strafbare incidenten

Het aandeel respondenten dat slachtoffer werd van één of meer strafbare incidenten is 44% in 2020 (zie Tabel 3). Dit is hoger dan in 2018 (34%). Van de drie typen strafbare

incidenten komt bedreiging veruit het meest voor. In 2020 werd 42% van de respondenten bedreigd (30% in 2018). In 4% van deze gevallen werd een wapen of ander voorwerp gebruikt, dat is iets lager dan in 2018 (5%). Het percentage slachtoffers van mishandeling steeg in 2020 tot 9%. In 2018 was dit 7%. In 12% van de gevallen van mishandeling werd een wapen of ander voorwerp gebruikt, dat is minder vaak dan in 2018 (13%). Diefstal kwam met 4% in 2020 minder voor dan in 2018 (5%). In 3% van de gevallen van diefstal werd geweld gebruikt of met geweld bedreigd, dat is minder dan in 2018 (4%).

Kijkende naar verschillen tussen functiegroepen zien we dat toezichthoudend personeel in 2020 het vaakst slachtoffer is geworden van strafbare incidenten. Van het toezichthoudend personeel is 69% slachtoffer geworden van een strafbaar incident, in 2018 was dit 56%. Behalve bij de groep "Anders" is ook bij alle andere functiegroepen een toename te zien. Bij trampersoneel is dit gestegen van 31% naar 45%, bij metropersoneel van 35% naar 49%, bij treinpersoneel van 26% naar 45% en bij medewerkers kaartverkoop van 34% naar 55%. Een relatief beperkte stijging van 29% naar 32% wordt geconstateerd bij de buschauffeurs. In Tabel 4 staat de ontwikkeling van het slachtofferschap van strafbare incidenten naar functie.

Tabel 4. Slachtofferschap van strafbare incidenten in 2018 en 2020, naar functie

Functie	Mishandeling	Bedreiging	Diefstal	Totaal 2020	Totaal 2018
Bus	4%	31%	3%	32%	29%
Tram	5%	41%	6%	45%	31%
Metro	7%*	49%*	4%*	49%*	35%*
Trein	8%	42%	5%	45%	26%
Toezicht	23%	67%	6%	69%	56%
Kaartverkoop	9%	52%	2%	55%	34%
Kapitein	8%**	28%**	4%**	28%**	-**
Anders	4%*	12%*	7%*	17%*	24%
Totaal	8%	41%	4%	44%	34%

* Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >5% en <10%.

** Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >10% en zijn indicatief. In 2018 werden deze niet gepresenteerd, in 2020 wel.

3.4 Niet-strafbare incidenten

Het aandeel respondenten dat slachtoffer werd van één of meer niet-strafbare incidenten is 52% in 2020 (zie Tabel 3). Dit is hoger dan in 2018 (39%). In 2020 werd 50% van de respondenten één of meer keren lastiggevallen of gepest,

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

in 2018 was dit 35%. Van alle respondenten gaf 11% aan in 2018 één of meer keren te zijn bespuugd, dit is in 2020 nog steeds 11%.

Ook bij de niet-straftbare incidenten zien we verschillen tussen de functiegroepen. Het toezichthoudend personeel (71%) en het metropersoneel (70%) zijn het vaakst slachtoffer van niet-straftbare incidenten. De groep "Anders" is het minst slachtoffer van niet-straftbare incidenten (23%), gevolgd door kapiteins (44%) en buschauffeurs (45%). Buschauffeurs, treinpersoneel, kapiteins en de groep "Anders" maken beide niet-straftbare incidenten (lastigvallen & pesten en spugen) minder vaak mee dan het landelijk gemiddelde. Toezichthouders zijn vaker dan het landelijk gemiddelde slachtoffer van beide niet-straftbare incidenten. Een volledig overzicht van het slachtofferschap van niet-straftbare incidenten naar functie is te vinden in Tabel 5.

Tabel 5. Slachtofferschap van niet-straftbare incidenten in 2018 en 2020, naar functie.

Functie	Lastigvallen en pesten	Spugen	Totaal 2020	Totaal 2018
Bus	44%	7%	45%	35%
Tram	48%	17%	50%	35%
Metro	67%*	9%*	70%*	46%*
Trein	45%	9%	47%	32%
Toezicht	67%	22%	71%	56%
Kaartverkoop	62%	9%	64%	46%
Kapitein	40%**	8%**	44%**	..**
Anders	23%*	2%*	23%*	24%
Totaal	50%	11%	52%	39%

* Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >5% en <10%.

** Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >10% en zijn indicatief. In 2018 werden deze niet gepresenteerd, in 2020 wel.

Op de vraag of respondenten tijdens het werk slachtoffer zijn geweest van andere incidenten, zijn de antwoorden gecategoriseerd. De drie meest genoemde categorieën zijn verbaal en fysiek geweld door reizigers en intimidatie op de werkvloer. Behalve dat het personeel zelf slachtoffer kan zijn, kan het personeel ook ooggetuige zijn van agressie of diefstal gericht tegen een ander. In 2020 is 38% van de respondenten ooggetuige (ten opzichte van 35% in 2018).

3.5 Meegemaakte COVID-19 gerelateerde situaties

Vanwege COVID-19 hebben personeelsleden mogelijk ook andersoortige situaties kunnen meemaken die hun sociale veiligheidsgevoel beïnvloeden. Vrijwel ieder personeelslid (94%) heeft in 2020 meegemaakt dat reizigers de Coronaregels niet hebben nageleefd, bij 57% van de respondenten komt dit zelfs dagelijks voor. Van de respondenten heeft 93% minimaal één keer meegemaakt dat reizigers geen mondkapje dragen, daarbij komt 72% van de respondenten in 2020 minimaal één keer in de situatie terecht dat reizigers agressief gedrag vertonen vanwege de mondkapjesplicht. Het merendeel van de respondenten heeft meegemaakt dat reizigers te dicht op elkaar staan of zitten. Van de respondenten heeft 83% minimaal één keer meegemaakt dat reden hiervoor een te vol voertuig was, en bij 79% van de respondenten is dit het geval geweest terwijl er genoeg ruimte in het voertuig was. Een klein deel van de respondenten heeft minimaal één keer meegemaakt dat een passagier bespuugd wordt (8%) of dat hij/zij zelf bespuugd wordt (10%). Tabel 6 geeft weer hoe vaak iedere COVID-19 gerelateerde situatie is meegemaakt.

Er zijn, tussen de verschillende functiegroepen, grote verschillen met betrekking tot het minimaal één keer meemaken van een COVID-19 gerelateerd incident. Toezichthouders maken de beschreven situaties in relatie tot COVID-19 het vaakste mee (74%), gevolgd door tram-

Tabel 6. Meegemaakte COVID-19 gerelateerde situaties per tijdsbestek, in procenten

Situatie	Iedere			Eén keer	Totaal ≥ één keer	Nooit
	Dag	Week	Maand			
Niet naleven Corona-regels	57%	19%	9%	9%	94%	6%
Geen mondkapje dragen	48%	21%	11%	13%	93%	6%
Agressie vanwege mondkapjesplicht	26%	20%	11%	15%	72%	28%
Te dicht op elkaar staan/zitten > te vol voertuig	27%	27%	16%	13%	83%	16%
Te dicht op elkaar staan/zitten > voldoende ruimte in voertuig	32%	25%	13%	9%	79%	21%
Bespugen van passagiers	0%	1%	2%	5%	8%	92%
Bespugen van mijzelf	0%	0%	1%	9%	10%	90%

personeel (70%). Alle toezichhouders hebben minimaal één keer meegemaakt dat reizigers de geldende Corona-regels niet naleven en dat reizigers geen mondkapje dragen. Personeelsleden in de groep "Anders" maken gemiddeld het minst vaak mee dat een COVID-19 situatie zich voordoet (49%), gevolgd door de grootste groep personeelsleden, namelijk de buschauffeurs (57%). Tabel 7 beschrijft per functiegroep het percentage personeelsleden dat een COVID-19 gerelateerde situatie minimaal één keer heeft meegemaakt.

Tabel 7. Percentage dat een bepaalde functiegroep een COVID-19 gerelateerde situatie minimaal één keer heeft meegemaakt

Functie	Niet naleven Corona-regels	Geen mondkapje dragen	Agressie vanwege mondkapjesplicht	Te dicht op elkaar staan/zitten > te vol voertuig	Te dicht op elkaar staan/zitten > voldoende ruimte in voertuig	Bespugen van passagiers	Bespugen van mijzelf	Gemiddeld aantal incidenten per functie
Bus	91%	91%	59%	81%	72%	2%	5%	57%
Tram	97%	97%	89%	91%	89%	10%	15%	70%
Metro*	100%	97%	81%	92%	93%	17%	5%	69%
Trein	96%	98%	78%	83%	81%	12%	10%	65%
Toezicht	100%	100%	94%	91%	90%	17%	23%	74%
Kaartverkoop	95%	96%	85%	81%	65%	10%	9%	63%
Kapitein**	88%	88%	96%	68%	80%	8%	8%	62%
Anders*	77%	80%	54%	63%	58%	4%	4%	49%
Totaal	94%	93%	72%	83%	79%	8%	10%	63%

* Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >5% en <10%.

** Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >10% en zijn indicatief.

4.1 (On)veiligheidsgevoel algemeen

Het onderwerp "subjectieve veiligheid" belicht het veiligheidsgevoel van het personeel. In 2018 voelde 58% van de respondenten zich (zeer) veilig, in 2020 is dat aandeel gedaald naar 53%. Van de respondenten in 2020 voelt 8% zich tijdens het werk (zeer) onveilig (in 2018 was dit 6%). Het aantal respondenten dat zich soms veilig en soms onveilig voelt steeg in 2020 naar 39% (in 2018 was dit 36%). In Tabel 8 wordt de vergelijking van het subjectieve veiligheidsgevoel tussen 2018 en 2020 gepresenteerd.

Tabel 8. Subjectieve veiligheid in 2018 en 2020

Veiligheidsgevoel	2018	2020
(zeer) veilig	58%	53%
soms (on)veilig	36%	39%
(zeer) onveilig	6%	8%

4.2 (On)veiligheidsgevoel tussen verschillende functiegroepen

Respondenten in vrijwel iedere functiegroep voelen zich minder vaak (zeer) veilig in 2020 dan in 2018. Enkel respondenten in de groep "Anders" voelen zich veiliger in 2020 (82%) dan in 2018 (78%). In 2020 scoren buschauffeurs hetzelfde op "(zeer) onveilig" als in 2018 (4%). Ditzelfde geldt voor trampersoneel (beide 6%) en respondenten van de groep "Anders" (2%). Bij de overige functiegroepen is het percentage respondenten, dat zich (zeer) onveilig voelt, toegenomen ten opzichte van 2018. Het toezichthoudend personeel voelt zich het vaakst (zeer) onveilig (18%), maar ook 14% van het metropersoneel geeft aan zich (zeer) onveilig te voelen tijdens het werk. Een overzicht van het veiligheidsgevoel in 2020 naar functie is weergegeven in Tabel 9.

4.3 Gevoel van veiligheid t.o.v. 2019

5% van de respondenten voelt zich in 2020 (veel) veiliger dan in 2019. Dit veiligere gevoel is volgens respondenten vooral een gevolg van:

- een afname van het aantal overlastgevers;
- de mogelijkheid tot cashloos betalen (geen contact geld uit kaartverkoop);
- eigen ervaringen dit jaar gunstiger.

Daarentegen rapporteert 35% van de respondenten dat zij zich (veel) onveiliger voelt in 2020 dan in 2019. Buiten COVID-19 is dit gevoel van onveiligheid volgens respondenten vooral een gevolg van:

- een toename van het aantal zwart- of grijsrijders;

- een afname van toezicht en controle;
- een toename van het aantal overlastgevers.

Tabel 9. Gevoel van veiligheid in 2020, naar functie

Functie	(zeer) veilig		Soms (on)veilig		(zeer) onveilig	
	2018	2020	2018	2020	2018	2020
Bus	65%	64%	31%	32%	4%	4%
Tram	61%*	58%	33%*	36%	6%	6%
Metro	44%	32%*	53%	54%*	4%	14%*
Trein	61%**	44%	34%**	46%	5%	9%
Toezicht	38%	33%	50%	50%	12%	18%
Kaartverkoop	50%	41%	45%	49%	5%	10%
Kapitein	-	72%**	-	20%**	-	8%**
Anders	78%	82%*	19%	16%*	2%	2%*
Totaal	58%	53%	36%	39%	6%	8%

* Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >5% en <10%.

** Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >10% en zijn indicatief.

4.4 Veiligheidsgevoel en slachtofferschap

Van de respondenten die in 2020 slachtoffer werden van één of meer strafbare incidenten (44% van het personeel), voelt 28% zich (zeer) veilig (zie Tabel 10). Bij de onderverdeling van de strafbare incidenten valt op dat slachtoffers van mishandeling (85%) en van spuugincidenten (78%) zich (zeer) onveilig voelen. Van alle respondenten die in 2020 geen strafbaar incident hebben meegemaakt voelt 72% zich (zeer) veilig.

Tabel 10. Gevoel van onveiligheid van slachtoffers van incidenten in 2020

soort incident	omvang groep (%)	(zeer) veilig	soms (on)veilig	(zeer) onveilig
Landelijk gemiddelde	100%	54%	39%	8%
Slachtoffer strafbaar incident	44%	28%	58%	14%
Geen slachtoffer strafbaar incident	56%	72%	26%	2%
Slachtoffers van:				
Mishandeling	8%	15%	56%	29%
Bedreiging	41%	27%	58%	15%
Diefstal	4%	33%	49%	19%
Lastigvallen en pesten	50%	34%	53%	13%
Spugen	11%	23%	56%	22%

Het oordeel van de respondenten over het veiligheidsbeleid van werkgevers

5.1 Oordeel veiligheidsbeleid

Het cijfer dat de respondenten geven aan het veiligheidsbeleid van diens respectievelijke vervoersbedrijven is dit jaar met een cijfer 6,1 lager dan in 2018 (6,5). De grootste groep medewerkers (de buschauffeurs) beoordelen het veiligheidsbeleid met een 6,3 wat overeenkomt met het cijfer van 2018. De groep "Anders" is de enige functiegroep waarbij het rapportcijfer voor de inspanningen van het bedrijf is gestegen, namelijk van een 7,2 naar een 7,3. Bij de overige functiegroepen is een daling te zien. Tram-personeel beoordeelt het veiligheidsbeleid met een cijfer 6,4 (6,6 in 2018). Treinpersoneel geeft een gemiddeld cijfer van een 6,0, in 2018 was dit een 6,8. Bij toezichthouders is er een daling van een 6,4 in 2018 naar een 5,9 in 2020 en ook bij de kaartverkoop is het cijfer afgenomen naar een 6,0 (6,8 in 2018). Metropersoneel geeft gemiddeld een onvoldoende, namelijk een 5,2, voor het veiligheidsbeleid van diens vervoersbedrijf, in 2018 was dit nog een 6,3. In Tabel 11 is een totaaloverzicht te vinden naar functiegroep voor 2018 en 2020.

Tabel 11. Gemiddeld rapportcijfer voor inspanningen bedrijf in 2018 en 2020, naar functie

	2018	2020
Bus	6,3	6,3
Tram	6,6	6,4
Metro	6,3*	5,2*
Trein	6,8	6,0
Toezicht	6,4	5,9
Kaartverkoop	6,8	6,0
Kapitein	-**	5,8**
Anders	7,2	7,3*
Totaal	6,5	6,1

* Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >5% en <10%.

** Deze cijfers hebben een nauwkeurigheidsmarge >10% en zijn indicatief. In 2018 werden deze niet gepresenteerd, in 2020 wel.

5.2 Suggesties ter verbetering

De respondenten hebben een top drie gemaakt van wat het vervoersbedrijf anders of extra zou kunnen doen in het veiligheidsbeleid. Deze top 3 is gelijk aan de top 3 van 2018. Het vergroten en verbeteren van toezicht en controle blijft in de ogen van de respondenten een belangrijk aandachtspunt (Tabel 12).

Tabel 12. Top 3 suggesties ter verbetering in 2020

1	Toezicht en controle vergroten/verbeteren	70%
2	(Effectiever) Bestrijden van zwart-/grijsrijden	52%
3	(Effectiever) Weren van overlastgevers	42%

5.3 Meldingsbereidheid

Naast de maatregelen, die het vervoersbedrijf kan treffen, kan het personeel zelf ook een bijdrage leveren door incidenten actief te melden in de incidentenregistratie. Van de veel voorkomende incidenten, het hinderen/lastigvallen en treiteren/pesten, komt een groot deel niet in de incidentenregistraties terecht. Spugen wordt door 48% van de respondenten altijd gemeld. De meldingsbereidheid is het hoogste voor vernielingen (53%). Ook vandalisme/brandstichting/graffiti (51%), bedreiging (in het bijzonder met wapen) (51%) en mishandeling (50%) worden door het merendeel van de respondenten gemeld wanneer zij dit meemaken. In Tabel 13 is de meldingsbereidheid naar alle soorten incidenten in 2020 weergegeven.

Tabel 13. Meldingsbereidheid in 2020, naar soort incident²

	Ik meld dit:				
	Altijd	Meestal	Soms	(bijna) nooit	N.v.t.
Mishandeling	50%	6%	3%	2%	38%
Bedreiging met wapen	51%	1%	0%	0%	47%
Bedreiging zonder wapen	43%	12%	8%	6%	30%
Diefstal/Beroving	49%	4%	1%	1%	45%
Vernieling	53%	11%	4%	2%	30%
Optreden bij drugsoverlast	35%	13%	9%	8%	35%
Vandalisme/Brandstichting of graffiti	51%	9%	4%	2%	34%
Spugen	48%	5%	2%	2%	43%
Hinderen/lastigvallen	32%	18%	15%	12%	23%
Treiteren/pesten	23%	14%	16%	14%	33%
Ander incidenten	31%	21%	18%	5%	25%

² Door een aanpassing in de vraagstelling in 2020 is er ten aanzien van de meldingsbereidheid geen vergelijk mogelijk met 2018. De aanpassing betreft het toevoegen van de antwoordoptie 'n.v.t.'.

5.4 Tevredenheid over werkgever in relatie tot COVID-19

Respondenten zijn gevraagd antwoord te geven op stellingen gerelateerd aan de tevredenheid over de werkgever met betrekking tot COVID-19. Tabel 14 laat zien dat het merendeel van de respondenten (57%) (erg) tevreden is over de werkgever en de omgang met COVID-19. Van de respondenten vindt 66% dat diens werkgever goed communiceert over de omgang met COVID-19 regels en richtlijnen op de werkvloer. Ook vindt het merendeel van de respondenten dat zijn/haar werkgever goed communiceert over de eigen rol van de vervoerder met betrekking tot handhaving van COVID-19 maatregelen (60%) en het zorgen voor een veilige werkplek tijdens COVID-19 (56%). Van de respondenten is 15% daarentegen (erg) ontevreden over de werkgever met betrekking tot COVID-19. De grootste ontevredenheid over de werkgever heeft te maken met het creëren van een schone en hygiënische werkplek (22%). De overige 29% van de respondenten is niet tevreden en ook niet ontevreden over de werkgever in relatie tot de omgang met COVID-19.

Tabel 14. Tevredenheid over werkgever met betrekking tot COVID-19 gerelateerde stellingen

Stelling	(erg) ontevreden	niet tevreden/ ontevreden	(erg) tevreden
Mijn werkgever zorgt ervoor dat ik veilig kan werken tijdens COVID-19	15%	29%	56%
Mijn werkgever zorgt voor een schone en hygiënische werkplek	22%	28%	50%
Mijn werkgever communiceert goed over de omgang met COVID-19 regels en richtlijnen op de werkvloer	11%	23%	66%
Mijn werkgever communiceert goed over mijn eigen rol met betrekking tot handhaving van COVID-19 maatregelen	12%	28%	60%
Mijn werkgever volgt incidentenmeldingen met betrekking tot COVID-19 goed op	13%	37%	50%
Totaal	15%	29%	57%

Bijlage 1 Deelnemende vervoerbedrijven

- Arriva
- EBS-OV
- GVB
- HTM
- Keolis
- NS
- Qbuzz
- RET
- Transdev

Bijlage 2 Vragenlijst

Welkom bij de Personeelsmonitor Sociale Veiligheid Landelijk OV 2021 (over het jaar 2020).

Het doel van deze Personeelsmonitor is om inzicht te krijgen in de veiligheidsbeleving van rijdend en toezichhoudend personeel in het openbaar vervoer. Deze Personeelsmonitor levert landelijke kerncijfers over de subjectieve veiligheid (gevoel van veiligheid, meemaken en ooggetuige zijn van incidenten en het sociale veiligheidsbeleid van jouw vervoersbedrijf), welke gekoppeld kunnen worden aan de objectieve veiligheid (het aantal feitelijk incidenten).

Met behulp van deze resultaten kunnen gerichte maatregelen genomen worden die bijdragen aan het algemene veiligheidsgevoel. Resultaten kunnen door het vervoersbedrijf worden gebruikt om te constateren of de genomen maatregelen het gewenste effect hebben gehad.

Wij begrijpen dat de veiligheidsbeleving van het jaar 2020 afwijkt van ieder normaal jaar. Daarom zijn ook vragen aan de Personeelsmonitor toegevoegd met betrekking tot COVID-19. Deze vragen komen terug aan het eind van de vragenlijst.

Aanvullend:

- Het invullen van de vragenlijst kost je ongeveer 15 minuten;
- Invullen is mogelijk tot en met 19 februari;
- Je mag deze vragenlijst slechts één keer invullen;
- Iedere vraag dient beantwoord te worden;
- Uitkomsten blijven 100% anoniem en zijn niet herleidbaar naar één persoon.

Vragen of problemen met invullen?

Mail naar: ovmonitor@anteagroup.nl

1. Hoe veilig voel jij je 's avonds als burger in het algemeen in de volgende twee situaties:

	Zeer veilig	Veilig	Niet echt veilig, niet echt onveilig	Onveilig	Zeer onveilig	Daar kom ik nooit
Als je een stuk loopt door je eigen (woon) buurt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In een parkeergarage in de stad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. In welke concessie ben je werkzaam?

Indien jouw werkgebied meerdere concessies beslaat, kies je de concessie waarin je de **meeste tijd** werkzaam bent.

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Achterhoek – Rivierenland bus | <input type="radio"/> NS Regio Noord |
| <input type="radio"/> Achterhoek – Rivierenland trein | <input type="radio"/> NS Regio Noordwest |
| <input type="radio"/> Amstelland Meerlanden | <input type="radio"/> NS Regio Oost |
| <input type="radio"/> Amsterdam (stadsvervoer) | <input type="radio"/> NS Regio West |
| <input type="radio"/> Arnhem Nijmegen | <input type="radio"/> NS Regio Zuid |
| <input type="radio"/> Bus Rotterdam | <input type="radio"/> Oost-Brabant |
| <input type="radio"/> Busvervoer Almere | <input type="radio"/> Provincie Utrecht |
| <input type="radio"/> Bus Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem | <input type="radio"/> Rail Haaglanden |
| <input type="radio"/> Gooi- en Vechtstreek | <input type="radio"/> Rail Rotterdam |
| <input type="radio"/> Groningen – Drenthe | <input type="radio"/> Regio Utrecht |
| <input type="radio"/> Haaglanden Stad | <input type="radio"/> Treindienst Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort |
| <input type="radio"/> Haaglanden Streek | <input type="radio"/> Treindienst Gouda-Alphen aan den Rijn |
| <input type="radio"/> Haarlem/IJmond | <input type="radio"/> Twente |
| <input type="radio"/> Hoeksche Waard/Goeree Overflakkee | <input type="radio"/> Vechtdallijnen |
| <input type="radio"/> HOV-concessie Groningen Drenthe | <input type="radio"/> Veluwe |
| <input type="radio"/> IJsselmond | <input type="radio"/> Voorne-Putten en Rozenburg |
| <input type="radio"/> Lelystad (stadsvervoer) | <input type="radio"/> Wadden |
| <input type="radio"/> Limburg bus | <input type="radio"/> Waterbus Rotterdam - Drechtsteden |
| <input type="radio"/> Limburg trein | <input type="radio"/> Waterland |
| <input type="radio"/> MerwedeLingeLijn | <input type="radio"/> West-Brabant |
| <input type="radio"/> Midden Overijssel | <input type="radio"/> Zaanstreek |
| <input type="radio"/> Noord- en Zuidwest-Friesland | <input type="radio"/> Zeeland |
| <input type="radio"/> Noordelijke treindiensten | <input type="radio"/> Zuid-Holland Noord |
| <input type="radio"/> Noord-Holland Noord | <input type="radio"/> Zuidoost Fryslân en Wadden (ZOWAD) |
| <input type="radio"/> Noordzeekanaalponten | <input type="radio"/> Zuidoost-Brabant |
| <input type="radio"/> NS Regio Midden | <input type="radio"/> Zwolle - Kampen en Zwolle - Enschede |

3. Welk rapportcijfer (van 1 tot en met 10) geef je voor de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer van de concessie waarin je werkzaam bent?

1: Zeer onveilig	2	3	4	5	6	7	8	9	10: Zeer veilig
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Voel jij je tijdens het werk wel eens onveilig?

- Nee, nooit
- Nee, zelden
- Ja, af en toe/soms
- Ja, vaak/regelmatig
- Ja, (bijna) altijd

5. Voel jij je vooral onveilig in het voertuig of daarbuiten bij de halte of het (bus)station?

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Vooral in het voertuig | <input type="radio"/> Vooral op een eindpunthalte |
| <input type="radio"/> Vooral bij de halte | <input type="radio"/> Maakt niet uit |
| <input type="radio"/> Vooral op station | <input type="radio"/> Weet niet |

6. Hoe onveilig voel jij je tijdens het werk in of rond het openbaar vervoer door onderstaande omstandigheden of situaties?

	Zeer onveilig	Enigszins onveilig	Nauwelijks onveilig	Helemaal niet onveilig
Overtreding huisregels (voeten op bank, roken, geluidsoverlast, deuren van voertuig opentrappen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Misbruik noodrem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zwartrijders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hinderlijk gedrag/ baldadigheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verbale agressie/ provocatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Graffiti/ vernieling / vandalisme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkeersagressie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onenigheid tussen passagiers onderling (verbaal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Passagiers die worden lastiggevallen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conflicten tussen passagier(s) en (overig) personeel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedreiging met (fysiek) geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mishandeling/ aanranding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zakkenrollerij/ diefstal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beroving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Drugsoverlast/ gebruik verdovende middelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vechtende passagiers/ daadwerkelijk geweld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brandstichting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mishandeling

De volgende vragen gaan over mishandeling. Het gaat om de gevallen dat iemand fysiek geweld bij je heeft gebruikt, waarbij opzettelijk pijn of letsel werd toegebracht. Deze mishandeling kan in het openbaar vervoer, bij de halte, op het (bus)station of in de nabije omgeving van halte of station plaatsgevonden hebben. De mishandeling moet zich tijdens het werk voorgedaan hebben.

7. Hoe vaak ben je in 2020 mishandeld tijdens het werk in of rond het openbaar vervoer?

- Nooit
- Eénmaal
- Vaker, namelijk (Vul enkel een getal in)

8. Als je vaker dan eenmaal mishandeld bent, wil je dan tijdens het beantwoorden van de volgende vraag uitgaan van de **laatste keer** dat dit jou is overkomen.

Werd bij deze mishandeling een wapen of een ander voorwerp gebruikt?

- Ja Nee

Bedreiging

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

9. Hoe vaak ben je in 2020 bedreigd tijdens het werk in of rond het openbaar vervoer?

- Nooit
- Eénmaal
- Vaker, namelijk (Vul enkel een getal in):

10. Als je vaker dan eenmaal bedreigd bent, wil je dan tijdens het beantwoorden van de volgende vraag uitgaan van de **laatste keer** dat dit jou is overkomen.

Werd bij deze bedreiging een wapen of een ander voorwerp gebruikt?

- Ja Nee

Diefstal/ Ontvreemding

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

11. Is er in 2020 tijdens het werk iets van jou gestolen?

- Nooit
 Eénmaal
 Vaker, namelijk (Vul enkel een getal in):

12. Als je vaker dan eenmaal bestolen bent, wil je dan tijdens het beantwoorden van de volgende vraag uitgaan van de **laatste keer** dat dit jou is overkomen.

Werd bij deze diefstal geweld gebruikt of werd er met geweld bedreigd?

- Ja Nee

Vandalisme

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 je wel eens gevolgen van vandalisme hebt gezien (kapotte banken, etc.). Wij willen graag weten of (en hoe vaak) je, tijdens het uitvoeren van jouw werk, getuige bent geweest en met eigen ogen hebt gezien dat iemand bezig was om iets te vernielen of te bekladden.

13. Hoe vaak heb je in 2020 tijdens het 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
- Eénmaal
- Vaker, namelijk (*Vul enkel een getal in*):

Overige incidenten

De volgende vragen gaan over overige incidenten die nog niet aan de orde zijn geweest.

14. Ben je in 2020 tijdens het werk **lastiggevallen en/of gepest**?

Hieronder wordt verstaan: duwen, trekken, schelden, beledigen, hinderlijk aanraken, hinderlijk rijgedrag, hinderlijk aanspreken of aankijken van personeel, zonder dat er sprake is van fysiek geweld of dreiging met fysiek geweld.

- Nooit
- Eénmaal
- Vaker, namelijk (*Vul enkel een getal in*):

15. Ben je in 2020 door passagiers **bespuugd**?

- Nooit
- Eénmaal
- Vaker, namelijk (*Vul enkel een getal in*):

16. Ben je in 2020 tijdens het werk slachtoffer geweest van **andere incidenten** die nog niet aan de orde zijn geweest in deze vragenlijst?

- Nee
- Ja, namelijk:

Getuige bij incidenten

In de volgende vraag gaan we na of je wel eens getuige bent geweest 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 je echt zelf hebt gezien/meegemaakt, dus niet om incidenten die je 'van horen zeggen' hebt.

17. Heb je in 2020 tijdens de uitoefening van je werk wel eens meegemaakt dat iemand anders slachtoffer werd van een incident (zoals agressie of diefstal) in of rond het openbaar vervoer?

- Nee
 Ja

Veiligheid 2020 t.o.v. 2019

In de volgende vragen gaan we na of jij je veiliger of juist onveiliger voelt dan een jaar geleden.

18. Voel jij je in 2020, vergeleken met 2019, veiliger of onveiliger tijdens het werk?

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Hetzelfde | <input type="radio"/> Onveiliger dan vorig jaar |
| <input type="radio"/> Veel veiliger dan vorig jaar | <input type="radio"/> Veel onveiliger dan vorig jaar |
| <input type="radio"/> Veiliger dan vorig jaar | <input type="radio"/> Ik werkte hier in 2019 nog niet |

19. Waarom voelde jij je in 2020 veiliger dan in 2019?

Je mag meer dan 1 antwoord aankruisen.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Minder overlastgevers | <input type="checkbox"/> Meer efficiënte assistentie |
| <input type="checkbox"/> Minder zwart/grijsrijders | <input type="checkbox"/> Meer communicatiemogelijkheden |
| <input type="checkbox"/> Meer toezicht en controle | <input type="checkbox"/> Heb training(en) gevolgd |
| <input type="checkbox"/> Afname criminaliteit en agressie | <input type="checkbox"/> Minder/Meer bevoegdheden |
| <input type="checkbox"/> Eigen ervaringen dit jaar gunstiger | <input type="checkbox"/> Zelf meer tolerant geworden |
| <input type="checkbox"/> Meer beveiliging/veiligheidsvoorzieningen in het voertuig | <input type="checkbox"/> Andere veranderingen in eigen gedrag/houding |
| <input type="checkbox"/> Meer beveiliging/veiligheidsvoorzieningen op haltes/stations | <input type="checkbox"/> Cashloos betalen (geen contant geld uit kaartverkoop) |
| <input type="checkbox"/> Anders, namelijk | |

20. Waarom voelde jij je in 2020 onveilig dan in 2019?

Je mag meer dan 1 antwoord aankruisen.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Meer overlastgevers | <input type="checkbox"/> Minder efficiënte assistentie |
| <input type="checkbox"/> Meer zwart/grijsrijders | <input type="checkbox"/> Minder communicatiemogelijkheden |
| <input type="checkbox"/> Minder toezicht en controle | <input type="checkbox"/> Minder/meer bevoegdheden |
| <input type="checkbox"/> Toename criminaliteit en agressie | <input type="checkbox"/> Zelf minder tolerant geworden |
| <input type="checkbox"/> Eigen ervaringen dit jaar ongunstiger | <input type="checkbox"/> Andere veranderingen in eigen gedrag/houding |
| <input type="checkbox"/> Minder beveiliging/veiligheidsvoorzieningen in het voertuig | <input type="checkbox"/> Cashloos betalen (geen contant geld uit kaartverkoop) |
| <input type="checkbox"/> Minder beveiliging/veiligheidsvoorzieningen op haltes/stations | |
| <input type="checkbox"/> Anders, namelijk | |

COVID-19

De volgende vragen gaan over jouw veiligheidsbeleving in relatie tot COVID-19. Het beantwoorden van deze vragen geeft inzicht in de veiligheidsbeleving gedurende de COVID-19 pandemie, maar het helpt ook bij het vergelijkbaar maken van de resultaten in verzeleken met de voorgaande Personeelsmonitor.

21. In hoeverre beïnvloedt COVID-19 jouw sociale veiligheidsbeleving?

Ik voel me veel onveilig	Ik voel me onveilig	Ik voel me niet veiliger, niet onveilig	Ik voel me veiliger	Ik voel me veel veiliger
★	★	★	★	★

22. Heb je de volgende situaties meegemaakt en hoe vaak?

	Nooit	Eén keer	Maandelijks	Wekelijks	Dagelijks
Reizigers houden zich niet goed aan de Corona-regels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reizigers dragen geen mondkapje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reizigers worden boos omdat ze een mondkapje op moeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reizigers staan/zitten te dicht op elkaar omdat het voertuig te vol is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reizigers staan/zitten te dicht op elkaar terwijl er genoeg ruimte is in het voertuig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reizigers bespugen elkaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reizigers bespugen mij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Heb je afgelopen jaar nog andere COVID-19 gerelateerde incidenten meegemaakt? Beschrijf of benoem deze.

24. Hoe tevreden ben je over jouw werkgever met betrekking tot de volgende COVID-19 gerelateerde stellingen. Mijn werkgever:

	Erg ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Erg tevreden
Zorgt ervoor dat ik veilig kan werken tijdens COVID-19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zorgt voor een schone en hygiënische werkplek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communiqueert goed over de omgang met COVID-19 regels en richtlijnen op de werkvloer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communiqueert goed over mijn eigen rol met betrekking tot handhaving van COVID-19 maatregelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volgt incidentenmeldingen met betrekking tot COVID-19 goed op.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Genomen maatregelen rondom sociale veiligheid

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

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

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Ja, ruim voldoende | <input type="radio"/> Nee, onvoldoende |
| <input type="radio"/> Ja, voldoende | <input type="radio"/> Nee, ruim onvoldoende |
| <input type="radio"/> Niet voldoende, niet onvoldoende | <input type="radio"/> Weet niet |

26. Waarom vind je dat de opvang binnen jouw bedrijf voldoende of onvoldoende is?

Je kunt meer dan 1 antwoord kiezen.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> (On)voldoende informatie over opvangmogelijkheden | <input type="checkbox"/> (On)voldoende steun van chef-leidinggevende |
| <input type="checkbox"/> (On)voldoende beschikbaarheid/toegankelijkheid van opvang | <input type="checkbox"/> (On)voldoende nazorg |
| <input type="checkbox"/> (On)voldoende deskundige opvang | <input type="checkbox"/> Opvang komt (on)voldoende op tijd |
| <input type="checkbox"/> (On)voldoende steun van collega's | <input type="checkbox"/> (On)voldoende evaluatiegesprekken nadat zich een incident heeft voorgedaan |
| <input type="checkbox"/> Anders, namelijk: | |

27. Is er binnen jouw bedrijf een mogelijkheid om incidenten te (laten) registreren?

- Ja
- Nee
- Weet niet

28. Wanneer je zelf een bepaald incident meemaakt, dat volgens de regels binnen jouw bedrijf gemeld zou moeten worden, wat doe je dan in de praktijk? Geef per soort incident aan of je dit altijd, meestal, soms of nooit meldt.

	Ik meld dit altijd	Ik meld dit meestal	Ik meld dit soms	Ik meld dit (bijna)	
				nooit	Nooit meegemaakt
Mishandeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedreiging met wapen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedreiging zonder wapen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diefstal/ beroving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Optreden bij drugsoverlast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vandalisme/ Brandstichting of graffiti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hinderen/ lastigvallen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Treiteren/ pesten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vernieling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spugen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere incidenten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Heb je het idee dat er iets met de door jou gemelde incidenten gedaan wordt?

	Ja, door mijn werkgever en er wordt aangifte gedaan	Ja, door mijn werkgever, maar er wordt geen aangifte gedaan	Nee	N.v.t.
	Mishandeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedreiging met wapen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedreiging zonder wapen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diefstal/ beroving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Optreden bij drugsoverlast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vandalisme/ Brandstichting of graffiti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hinderen/ lastigvallen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Treiteren/ pesten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vernieling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spugen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere incidenten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sociale Veiligheid

De volgende drie vragen gaan over de inspanningen die het vervoersbedrijf waar je werkt levert om de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer te verbeteren.

30. Heb je het idee dat jouw vervoersbedrijf werkt aan het verbeteren van jouw (sociale) veiligheid in en rond het openbaar vervoer?

- Ja, bedrijf werkt er hard aan Nee, bedrijf doet er niets aan
- Ja, bedrijf doet er wel iets aan Weet niet
- Nee, bedrijf doet er weinig aan

31. Kun je door middel van een rapportcijfer (van 1 tot en met 10) aangeven wat je vindt van de inspanningen die het vervoersbedrijf waar je werkt verricht om de sociale veiligheid van het personeel te vergroten. Daarbij staat de 1 voor zeer weinig inspanning en de 10 voor zeer veel inspanning.

1: Zeer weinig inspanning	2	3	4	5	6	7	8	9	10: Zeer veel inspanning
★	★	★	★	★	★	★	★	★	★

32. Wat zou het vervoersbedrijf waar je werkt, naar jouw mening, vooral anders of extra moeten doen? Stel een Top 3 samen uit de onderstaande lijst.

Je kunt met een 1, een 2 en een 3 aangeven wat je het belangrijkste vindt.

Score 1 = de aller belangrijkste, Score 2 = op één na belangrijkste, Score 3 = op twee na belangrijkste.

	1	2	3
(effectiever) weren van overlastgevers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(effectiever) bestrijden van zwart/grijsrijden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
toezicht en controle vergroten/verbeteren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
beveiliging/veiligheidsvoorzieningen in het voertuig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
beveiliging/veiligheidsvoorzieningen op haltes/stations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(efficiënte) assistentie vergroten/verbeteren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
communicatiemogelijkheden vergroten/verbeteren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mijn vaardigheden vergroten/verbeteren (bijv. training)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mijn bevoegdheden vergroten/verbeteren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gedrag of houding personeel verbeteren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
niets, alles gaat prima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

anders, namelijk

Persoonlijke gegevens

De volgende vragen gaan over jouw functie, leeftijd en enkele andere achtergrondgegevens. Deze gegevens zijn nodig voor een juiste interpretatie van de overige gegevens uit de vragenlijst. Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld door het onderzoeksbureau. Onderzoekresultaten worden niet herleidbaar naar personen gerapporteerd en de gegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt.

33. Wat is jouw belangrijkste functie?

1 antwoord mogelijk

- Buschauffeur
- Trambestuurder
- Metrobestuurder, metrobeambte (mba)
- Machinist
- Tramconductor
- Controlebeambte, kaartcontroleur, conducteur, toezichthouder, metrobeheerder, toezicht & servicemedewerker, medewerker VIC, steward, supportmedewerker, handhaving bedrijfsorde, medewerker of manager buitendienst, medewerker exploitatieve reserve (MER), controleur met BOA-bevoegdheden
- Medewerker Verkooppunt/ Store (kaartverkoop), service en informatiemedewerker
- Kapitein/ pontwachter
- MCN/ HC/ V&S/ PLP/ Trainmanager
- Anders, namelijk:

34. Wat is jouw leeftijd?

- 18 - 29 jaar
- 30 - 39 jaar
- 40 - 49 jaar
- 50 - 64 jaar
- 65 jaar of ouder
- Zeg ik liever niet

35. Wat is jouw geslacht?

- Man
- Vrouw
- Anders
- Zeg ik liever niet

36. Wil je verder nog iets opmerken?

**Dit was de laatste vraag van de Personeelsmonitor.
Druk op "Gereed" om je antwoorden te verzenden.**

Hartelijk dank voor je medewerking!

Bijlage 3 Onderzoeksverantwoording

De Personeelsmonitor Sociale Veiligheid Landelijk OV levert landelijke kerncijfers over de objectieve en de subjectieve veiligheid van de respondenten en hun oordeel over het veiligheidsbeleid. Het onderzoek vindt plaats bij alle vervoersbedrijven.

De vragenlijst

In 2020 heeft een optimalisatie van de vragenlijst plaatsgevonden om de vragenlijst inhoudelijk aan te scherpen, in te korten en aantrekkelijker te maken. Hiertoe is gebruik gemaakt van een, voor de vervoerders representatieve, klankbordgroep (inclusief CROW) alsmede de resultaten van de evaluatie van de Personeelsmonitor die in 2019 heeft plaatsgevonden. Vrijwel iedere vraag in de vragenlijst is in 2020 aangepast ten opzichte van 2018. De volgende punten geven een algemene beschrijving van de veranderingen:

- "U/uw" is vervangen voor "je/jij/jouw".
- Introducerende tekst toegevoegd aan de vragenlijst waarin (1) het doel wordt beschreven, (2) ingegaan wordt op COVID-19 en (3) algemene informatie wordt gegeven met betrekking tot de vragenlijst.
- Eerder stond voor vrijwel iedere vraag een stuk introducerende tekst. Deze is in de meeste gevallen verwijderd of samengevoegd met de vraag om de vragenlijst zo kort mogelijk te houden.
- De volgorde van de vragen is aangepast.

Enkel digitaal

Anders dan in 2018 is in 2020 de Personeelsmonitor Sociale Veiligheid Landelijk OV enkel digitaal uitgerold. Deze keuze is gemaakt in overleg met de vervoerders om een aantal redenen:

- Digitalisering maakt analyse makkelijker, sneller en zorgt ervoor dat minder fouten gemaakt worden;
- Er hoeft geen papier geprint te worden wat deze methodiek ook duurzamer maakt;
- Vanwege de COVID-19 situatie is het lastiger om personeelsleden persoonlijk te ontmoeten en een papieren vragenlijst te overhandigen.

Vergelijking 2018

Het doel van deze rapportage is om de kerncijfers van de Personeelsmonitor te beschrijven en deze te vergelijken met de resultaten van de personeelsmonitor van 2018. Deze vergelijking is niet zonder meer één-op-één te maken:

- De vragenlijst is (zoals eerder beschreven) volledig geoptimaliseerd. Dit kan ertoe leiden dat vragen anders geïnterpreteerd worden. Daarbij zijn bij een aantal vragen de antwoordopties aangepast;
- De vragenlijst is (zoals eerder beschreven) enkel digitaal afgenomen;

- De uitrol, analyse en rapportage is voorheen (in 2018) niet uitgevoerd door Antea Group. Het doel is om een identieke werkwijze te hanteren. De huidige werkwijze is getoetst bij het ministerie van IenW en bij CROW.
- De COVID-19 crisis heeft in het openbaar vervoer een andere situatie gecreëerd in 2020 t.o.v. 2018. In 2020 maakten bijvoorbeeld minder reizigers gebruik van het openbaar vervoer en werden er restricties gesteld aan het reizen met openbaar vervoer, zoals de verplichting tot het dragen van een mondkapje.

Samenstelling responsgroep en weging

Tabel B3-1 laat zien dat de responsgroep is in 2020 (ongewogen) vrijwel hetzelfde is samengesteld als in 2018.

Tabel B3-1. Samenstelling responsgroep 2018-2020

Functie	Respons 2018	Respons 2020
Bus	50%	50,8%
Tram	4%	3,8%
Metro	2%	1,1%
Trein	13%	12,8%
Toezicht	23%	24,8%
Kaartverkoop	6%	4,9%
Kapitein	1%	0,4%
Anders	3%	1,4%

Om een representatief beeld van de totale populatie OV-personeel te krijgen zijn de resultaten gewogen met de verhouding tussen het aantal uitgezette vragenlijsten en het werkelijke aantal medewerkers per vervoerstechniek/functie. Deze weging leidt ertoe dat, net als in de voorgaande jaren, de resultaten van de responsgroep worden opgehoogd naar de landelijke personeelsaantallen. Weging is toegepast zoals weergegeven in Tabel B3-2.

Tabel B3-2. Totaal aantal medewerkers en bijbehorende weging

Functie	Aantal medewerkers	Weging
Bus	14.302	50,4%
Tram	1.975	7,0%
Metro	572	2,0%
Trein	3.946	13,9%
Toezicht	5.722	20,2%
Kaartverkoop	1.277	4,5%
Kapitein	206	0,7%
Anders	377	1,3%

Respons

In totaal zijn er dit jaar 7.087 totale vragenlijsten terug ontvangen. Het totaal aantal ontvangen vragenlijsten is goed voor een responspercentage van 25%. Echter heeft niet iedere respondent de vragenlijst volledig ingevuld. In totaal zijn er dit jaar 6.135 complete vragenlijsten ontvangen, wat overeenkomt met een responspercentage van 22%. Bij tabellen/resultaten in deze rapportage, waar onderscheid wordt gemaakt tussen functiegroepen, zijn enkel de compleet ingevulde vragenlijsten meegenomen. Van de respondenten die de vragenlijst vroegtijdig hebben gestopt, is niet bekend tot welke functiegroep zij behoren (aangezien dit een van de laatste vragen uit de vragenlijst was). Bij tabellen/resultaten in deze rapportage waar enkel totalen zijn meegenomen, wordt gebruik gemaakt van alle responses die we op die vraag hebben verkregen.

Net als bij eerdere metingen, hebben de personeelsleden ook de mogelijkheid gehad om handmatig een andere functie in te voeren dan de antwoordopties genoemd in de vraag. Antwoorden uit deze functiegroep "Anders" zijn zo veel mogelijk gecodeerd en onderverdeeld in de standaard functiegroep categorieën uit de vragenlijst. De toekenning van de functies per functiegroep is opgenomen in bijlage 4. Tot de functiegroep "Anders", zoals aangehouden in de vragenlijst behoren respondenten die een andere dan de genoemde functiegroepen vervullen zoals bijvoorbeeld kantoormedewerkers, leidinggevendenden, onderhoudsmonteurs of roostermakers.

Representativiteit en nauwkeurigheid

Evenals in 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)³ 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 laat de representativiteit en nauwkeurigheid zien naar functie.

De vereiste steekproefomvang om voldoende representatief te zijn wordt niet gehaald voor het metropersoneel (de nauwkeurigheidsmarge is daardoor groter dan 5%, namelijk 8,1%), de kapiteins (nauwkeurigheidsmarge > 10%, namelijk 13,4%) en de functiegroep "Anders" (6,9%). De nauwkeurigheidsmarge van het metropersoneel betekent bijvoorbeeld dat een antwoord op een hypothetische vraag van 60% in werkelijkheid tussen 52% en 68% ligt. Het is dan 90% zeker dat het antwoord van het metropersoneel tussen 52% en 68% ligt. Desalniettemin is ervoor gekozen om ook de resultaten te tonen van de functie-

Tabel B3-3. Representativiteit en nauwkeurigheid naar functie

Functie	Aantal medewerkers	Responsgroep	Respons	Nauwkeurigheidsmarge
Bus	14.302	3.118	21,8%	1,1%
Tram	1.975	233	11,8%	4,4%
Metro	572	69	12,1%	8,1%
Trein	3.946	784	19,9%	2,3%
Toezicht	5.722	1.520	26,6%	1,6%
Kaartverkoop	1.277	303	23,7%	3,6%
Kapitein	206	25	12,1%	13,4%
Anders	377	83	22,0%	6,9%
Totaal compleet ingevulde vragenlijsten	28.337	6.135	21,7%	0,8%
Totaal alle vragenlijsten	28.337	7.087	25,0%	0,7%

³ Het betrouwbaarheidsinterval voor een fractie p heeft een maximale breedte als de fractie van successen gelijk is aan 0,5 (oftewel 50%).

groepen die een nauwkeurigheidsmarge hebben van meer dan 5%. In de tabellen in de rapportage zijn deze functie-groepen te herkennen aan sterretjes, waarbij één sterretje (*) betekent dat de cijfers een nauwkeurigheidsmarge hebben >5% en <10% en twee sterretjes (**) een nauwkeurigheidsmarge hebben >10%.

Voor de overige functiegroepen en ook voor de totale populatie, wordt de gewenste steekproefomvang voor representativiteit ruimschoots gehaald.

Achtergrondkenmerken

Tabel B3-4. Achtergrondkenmerken – Geslacht

Geslacht	2018	2020
Man	82%	78%
Vrouw	16%	20%
Anders	0%	0%
Zeg ik liever niet	2%	2%

Tabel B3-5. Achtergrondkenmerken – Leeftijd

Leeftijd	2018	2020
t/m 29 jaar	7%	5%
30 t/m 39 jaar	11%	12%
40 t/m 49 jaar	17%	16%
50 t/m 64 jaar	64%	61%
65 jaar of ouder	-	4%
Zeg ik liever niet	-	1%

Bijlage 4 Codering functiegroepen Personeelsmonitor

Functie zoals beantwoord door respondent	Toegewezen categorie
Machinist	Trein
Procesleider Perron	Toezicht
Medewerker V&S	Toezicht
Hoofdconductor(trice)	Toezicht
Coordinator Wal	Kaartverkoop
servicemedewerker	Kaartverkoop
Combi Hoofdconductor/machinist	Toezicht
trainmanager	Toezicht
Servicemw-HC	Toezicht
combi HC-medewerker V&S	Toezicht
Servicemw-Plp	Toezicht
Assistent Serviceverlening	Kaartverkoop
Assistent V&S	Toezicht
Medewerker Service	Kaartverkoop
Buschauffeur	Bus
NA	Anders
Trambestuurder	Tram
Controlebeambte, kaartcontroleur, conducteur, toezichthouder, metrobeheerder, toezicht & servicemedewerker, medewerker VIC, steward, supportmedewerker, handhaving bedrijfsorde, medewerker of manager buitendienst, medewerker exploitatieve reserve (MER), controleur met BOA-bevoegdheden	Toezicht
Medewerker Verkooppunt/ Store (kaartverkoop), service en informatiemedewerker	Kaartverkoop
Medewerker exploitatieve reserve	Toezicht
MER	Toezicht
combichauffeur bus/tram	Bus
Mer plaatsvervangend	Toezicht
Medewerker Exploitatie Reserve	Toezicht
Treinbestuurder	Trein
HQ	Anders
Vakinhoudelijkleidinggevende	Anders
Marketeer	Anders
Nvt	Anders
Administratief medewerkers	Anders
teammanager	Anders
Mdw product ondersteuning, MPO	Anders
Vervoerkundige	Anders
management	Anders
Ondersteuning management	Anders
Medewerker hoofdkantoor	Anders
Teammanager	Anders
Verkeersleider	Anders
Marketing en communicatie	Anders
Kantoor	Anders
MCN/ HC/ V&S/ PLP/ Trainmanager	Toezicht

Functie zoals beantwoord door respondent	Toegewezen categorie
Chauffeur en store medewerker	Bus
Treinmonteur	Anders
ASL	Anders
Planner	Anders
...	Anders
Management	Anders
Coördinator	Anders
opleider rijsschool regio West	Anders
n.v.t.	Anders
Tm	Anders
leidinggevende	Anders
Kapitein/ pontwachter	Kapitein
Is prive	Anders
vESTIGINGSASSISTENT / MACHINIST	Anders
Materieel beheer / buschauffeur	Bus
Buschauffeur/Explo medewerker	Bus
Steward Waterbus	Toezicht
Steward(ess) Aquabus, Waterbus	Toezicht
ov instructeur	Anders
kantoor functie	Anders
Stewardess waterbus	Toezicht
Manager	Anders
Werkplaats	Anders
teamleider logistiek	Anders
Mer	Toezicht
monteur/chauffeur	Bus
Bus/taxi chauffeur mini bus	Bus
Tramconducateur	Toezicht
klantenservice	Kaartverkoop
IT	Anders
AMP	Anders
ROV	Anders
Roostermaker	Anders
ROV-Medewerker	Anders
Leidinggevende	Anders
Medewerker Logistiek	Anders
.	Anders
Medew. expl. reserve	Toezicht
M.E.R.	Toezicht
Mer	Toezicht
2020 was een combinatie van chauffeur en planner	Bus
Buschauffeur/ mentor	Bus
mentor chauffeur	Bus

Functie zoals beantwoord door respondent	Toegewezen categorie
Iedereen binen het bedrijf	Anders
verkeersdienst	Anders
OM	Anders
Metrobestuurder, metrobeambte (mba)	Metro
Begeleider Sociale Veiligheid	Toezicht
Begeleider Sociale Veiligheid	Toezicht
Operationeel Manager Service & Veiligheid	Toezicht
Kantoor	Anders
X	Anders
kantoormedewerker	Anders
Steward OV	Toezicht
Operationeel manager	Anders
Manager	Anders
Operationeel Manager	Anders
ICT	Anders
Coordinator	Anders
Management Assistent	Anders
doelgroepvoorlichter	Anders
Steward	Toezicht
binnendienst	Anders
Docent vakschool	Anders
n.v.t	Anders
Opleider	Anders
HSE Manager	Anders
Camera Toezicht	Anders
Gastheer	Kaartverkoop
kantoorpersoneel	Anders
Technisch Specialist	Anders
Tram en metrobestuurder en opleider, praktijkbegeleider	Tram
verkeersleider	Anders
Coordinator BOA	Toezicht
dienstindeling	Anders
Service medewerker	Kaartverkoop
Instructeur	Anders
vervoers ondersteunend	Anders
Tram instructeur	Anders
forense woon werk verkeer in de metro	Anders
Ondersteuning	Anders
coordinator COV	Anders
storings en onderhoudsmonteur infra service	Anders
Monteur	Anders
Controlebeambte en Dienstleider Veiligheidstoezicht en Trambestuurder	Toezicht

Colofon

Sociale veiligheid van het personeel in het openbaar vervoer – Personeelsmonitor 2020

uitgave

CROW-KpVV, Ede

Deze uitgave is (mede) mogelijk gemaakt door een bijdrage vanuit het KpVV-programma. Dit programma ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering. Het KpVV-programma wordt gefinancierd door de provincies en de vervoerregio's.

 **Interprovinciaal Overleg**
van en voor provincies


METROPOOLREGIO
ROTTERDAM DEN HAAG

 | Vervoerregio
Amsterdam

artikelnummer

K-D104

tekst

Adviesgroep SAVE - Onderdeel van Antea Group

vormgeving

Inpladi bv, Cuijk

productie

CROW

contact

CROW Klantenservice: klantenservice@crow.nl
of (0318) 69 53 15

bestellen

Deze uitgave is gratis te downloaden/bestellen via
www.crow.nl/K-D104

