

Burgermoed als bijdrage aan veiligheid

Een praktijkonderzoek in opdracht van de SMV naar de redelijkheid en mogelijkheid van burgermoed in het openbaar vervoer

Pilottraining 'Burgermoed in het openbaar vervoer'



Peter van Lochem
Dennis Stijf
Ira Helsloot

Crisislab is de onderzoeksgroep die het onderzoek van de leeropdracht Besturen van Veiligheid van de Radboud Universiteit Nijmegen ondersteunt. De doelstelling van Crisislab is de ontwikkeling en verspreiding van kennis op het domein van crisisbeheersing en veiligheidszorg. Voor Crisislab is een kernactiviteit het verrichten van empirisch gefundeerd onderzoek op het veiligheidsdomein, omdat momenteel feiten vaak ontbreken bij beleidsvorming en discussies op het terrein van het besturen van veiligheid.

Januari 2015

Crisislab
Dashorsterweg 1
3927 CN Renswoude
www.crisislab.nl

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
1. Inleiding	6
2. Onderzoeksaanpak	7
2.1 Uitvoering	7
2.2 Deelnemers	8
2.3 Training	11
3. Onderzoeksresultaten	14
3.1 Nulmeting	14
3.2 Beschrijving simulatietrainingen	18
3.3 Eénmeting	25
3.4 Lessen uit de nabespreking	28
3.5 Tweemeting	30
4. Conclusie	35
Bijlagen	38
Bijlage 1 Enquêtes	38
Bijlage 2 PowerPointpresentaties	53
Bijlage 3 Draaiboeken	60

Managementsamenvatting

De pilottraining

Op basis van een literatuuronderzoek naar burgermoed in het openbaar vervoer¹, heeft Crisislab een pilottraining ontwikkeld om te onderzoeken of een training het ingrijpen van reizigers in situaties van sociale veiligheid zou kunnen bevorderen. De training is in de periode augustus-oktober 2014 twee maal uitgevoerd met reizigers en twee maal met buschauffeurs. De gebruikte opzet van deze trainingen is gelijk en qua inhoud aangepast aan de doelgroep. De training duurde een dagdeel en bestond uit een introductie, een informatiegedeelte, een simulatietraining en een nabespreking. In de simulatietraining zijn met behulp van een acteur een aantal scenario's gespeeld met agressiesituaties van oplopende ernst. Dit rapport vormt het verslag van deze vier trainingen.

Inhoud van de trainingen

Wat kunnen we de buschauffeurs en de reizigers leren om adequaat ingrijpen van reizigers te bevorderen? Uit het literatuuronderzoek en de trainingen zijn een aantal lessen ontleend die in de vorm van tips aan de buschauffeurs en reizigers kunnen worden weergegeven:

Lessen voor de buschauffeurs

1. Maak de ernst van de situatie duidelijk
2. Spreek reizigers waarvan je hulp verwacht gericht en persoonlijk aan
3. Zeg duidelijk wat je van de reiziger(s) verwacht

Lessen voor de reizigers

1. Maak een inschatting van de situatie en van jouw mogelijkheden om op te treden
2. Richt je tot de verstoorder en de-escaleer: wees begripvol, maar zeg duidelijk wat je verwacht
3. Indien je het niet alleen kunt of wilt doen, spreek medereizigers waarvan je hulp verwacht gericht en persoonlijk aan
4. Zeg duidelijk wat je van de medereiziger(s) verwacht
5. Vorm met medereizigers een blokkade tussen de verstoorder en de aangevallen persoon (buschauffeur of medereiziger)
6. Geef de verstoorder wel de ruimte om weg te gaan

¹ Helsloot, I., Lochem, P. van, Huijsman, M. & Hendriks, R. (2014). *Burgermoed als oplossing voor onveiligheid in het openbaar vervoer? Een literatuuronderzoek in opdracht van de SMV naar de wenselijkheid en mogelijkheid dat reizigers ingrijpen in situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer*, Crisislab: Renswoude

Resultaten

De reizigers en de buschauffeurs zijn aan het begin van de training, direct na de training en enkele maanden na de training geënquêteerd over hun kijk op burgermoed in het openbaar vervoer.

Uit de analyse van de onderzoeksresultaten blijkt dat de reizigers overtuigd zijn van het nut van de training. Zij geven aan dat de benodigde vaardigheden goed aan te leren zijn en dat zij tijdens het spelen van de scenario's hebben ervaren dat zij een belangrijke rol kunnen spelen bij het de-escaleren en/of oplossen van een situatie van sociale onveiligheid. Een aantal reizigers geven in hun enthousiasme zelfs aan dat zij zich kunnen voorstellen dat ingrijpen in daarvoor aangewezen situaties verplicht gesteld zou moeten worden.

Hoewel de buschauffeurs gemotiveerd aan de training deelnamen, ervaren zij de nodige beperkingen om in situaties van sociale onveiligheid hulp van reizigers in te roepen. Een belangrijke overweging hierbij is het beleid van de vervoersbedrijven dat uitgaat van een hoge mate van tolerantie ten opzichte van agressief of anderszins onveilig gedrag van reizigers. Hierdoor zijn buschauffeurs zeer terughoudend in hun optreden tegen dit gedrag. Hiernaast blijkt het mobiliseren van reizigers voor de buschauffeurs fysiek lastig, aangezien zij betrekkelijk opgesloten zitten in een kleine ruimte waarin ze beperkt oogcontact hebben met reizigers. Tot slot geven de buschauffeurs aan niet de voorkeur te hebben om in te grijpen, aangezien hierdoor alle reizigers vertraging oplopen en zij zelf in de problemen kunnen komen met hun eigen planning.

Geconcludeerd kan worden dat het aanbieden van een dergelijke training aan reizigers, burgermoed in het openbaar vervoer kan bevorderen. Deze training lijkt momenteel niet geschikt voor buschauffeurs. Hiervoor zal eerst aandacht besteed moeten worden aan de (nog) bestaande oorzaken van de terughoudendheid bij de buschauffeurs. Het is hierdoor aan te bevelen om meer gericht te zijn op de praktische toepassingsmogelijkheden van deze training binnen andere functies binnen of buiten het openbaar vervoer. Binnen het openbaar vervoer lijkt vooral de functie van hoofdconducteur bij de spoorwegen geschikt.

1. Inleiding

In de eerste helft van 2014 heeft Crisislab voor de Stichting Maatschappij en Veiligheid een literatuuronderzoek² verricht naar de wenselijkheid en mogelijkheid dat reizigers ingrijpen in situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer. Een belangrijke conclusie uit het onderzoek is dat er een minder terughoudende maatschappelijke opvatting lijkt te bestaan over het ingrijpen van reizigers in geval van sociale onveiligheid en dat daartoe ook mogelijkheden zijn. Het onderzoek heeft verder inzicht gegeven in de factoren die dergelijke ingrijpen volgens de literatuur belemmeren of juist stimuleren.

Het literatuuronderzoek was een basis waarop een pilottraining (lees verder: training) kon worden ontwikkeld voor zowel buschauffeurs als reizigers in het openbaar vervoer. Het doel van dit vervolg pilotonderzoek is inzicht te krijgen in het effect van de training op het bevorderen van burgermoed in het openbaar vervoer. Er wordt met andere woorden onderzocht of en zo ja hoe een dergelijke training een adequate vorm van burgermoed kan bevorderen. De kernvraag luidt daarmee:

‘Kan burgermoed in het openbaar vervoer worden bevorderd door een training?’

Leeswijzer

Na dit introducerende hoofdstuk wordt in het tweede hoofdstuk meer gedetailleerd ingegaan op de onderzoeksaanpak. In het derde hoofdstuk zijn de resultaten beschreven en in het vierde hoofdstuk staan de conclusies.

In de bijlagen staan de enquêtes, de gebruikte powerpoint en de draaiboeken van de training weergegeven.

Een bijzonder woord van dank past hier voor de bijdrage van Crisicom uit Amersfoort waarvan wij de trainingsfaciliteiten en trainers hebben mogen gebruiken voor de pilottrainingen.

² ² Helsloot, I., Lochem, P. van, Huijsman, M. & Hendriks, R. (2014). *Burgermoed als oplossing voor onveiligheid in het openbaar vervoer? Een literatuuronderzoek in opdracht van de SMV naar de wenselijkheid en mogelijkheid dat reizigers ingrijpen in situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer*, Crisislab: Renswoude

2. Onderzoeksaanpak

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de onderzoeksaanpak. In paragraaf 2.1 wordt beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd. In paragraaf 2.2 wordt ingegaan op de deelnemers van dit onderzoek en in paragraaf 2.3 wordt tot slot een beschrijving gegeven van de training.

2.1 Uitvoering

Op basis van het literatuuronderzoek naar burgermoed in het openbaar vervoer heeft Crisislab een training ontwikkeld om te onderzoeken of een training het ingrijpen van reizigers in situaties van sociale veiligheid zou kunnen bevorderen. Deze training is in de periode augustus-oktober 2014 twee maal uitgevoerd met reizigers en twee maal met buschauffeurs.³ De gebruikte opzet van de training is gelijk, maar qua inhoud aangepast aan de doelgroep. Later in dit hoofdstuk wordt meer specifiek ingegaan op de deelnemers en de training.

De deelnemers zijn op drie momenten geënquêteerd, namelijk aan het begin van de training (nulmeting), direct na de training (éénmeting) en enkele maanden na de training (tweemeting). De nulmeting en de éénmeting bestaan uit het invullen van een schriftelijke enquête en de tweemeting uit het invullen van een digitale of telefonische enquête. De nulmeting richt zich op kenmerken en ervaringen van de deelnemers, de éénmeting op het leerrendement en de impact van de training en de tweemeting op de opgedane ervaringen en het overgebleven effect van de training.⁴ In tabel 1 is aan de hand van de vier trainingsdagen het tijdsverzicht schematisch weergegeven.

Nulmeting en éénmeting	Tweemeting
Woensdag 20 augustus 2014 Training Arriva in Heinenoord	20-31 oktober 2014
Maandag 25 augustus 2014 Training Connexxion in Bommel	20-31 oktober 2014
Woensdag 10 september 2014 Training reizigers bij Crisicom in Amersfoort	10-21 november 2014
Dinsdag 23 september 2014 Training reizigers met BHV bij Crisicom in Amersfoort	17-28 november 2014

Tabel 1: Tijdsverzicht

Naast het afnemen van enquêtes, zijn gegevens verkregen door het observeren van de deelnemers tijdens de trainingen en het maken van aantekeningen van hun opmerkingen en handelingen. De enquêtes en de aantekeningen zijn verwerkt en geanalyseerd in het verwerkingsprogramma Statistical Package for the Social Sciences.

³ Oorspronkelijk was de doelstelling een van de pilots te houden met hoofdconducteurs bij de NS maar helaas wilde de NS niet meewerken aan de pilot.

⁴ De enquêtes zijn in bijlage 1 van dit rapport opgenomen.

2.2 Deelnemers

De training is aangeboden aan vier groepen deelnemers, namelijk buschauffeurs van Arriva, buschauffeurs van Connexxion, reizigers in het openbaar vervoer en reizigers in het openbaar vervoer met een certificaat BHV.

De deelnemers aan de twee trainingen voor buschauffeurs zijn geworven door de vervoersbedrijven Arriva en Connexxion te benaderen met de vraag of de training op locatie aangeboden kon worden aan ± 10 buschauffeurs. Beide vervoersbedrijven hebben elk een groep buschauffeurs beschikbaar gesteld voor deelname aan de training. De buschauffeurs van Arriva rijden in een stedelijk gebied (Rotterdam en periferie); die van Connexxion voeren hun ritten uit in de regio rondom Nijmegen. Dit bood een mogelijkheid tot vergelijking, aangezien volgens verwachting de onveiligheidssituaties in het stedelijk gebied een aanmerkelijk hogere frequentie hebben dan daarbuiten.

De reizigers in het openbaar vervoer zijn geworven door op twee verschillende dagen in de spitsperiode tussen 17:00 en 19:00 reizigers at random aan te spreken op station Amersfoort met de vraag of zij deel wilden nemen aan de training. Evident heeft dit geleid tot zelfselectie, enkele late afzeggingen zullen tot een verder selectie op motivatie hebben geleid.

De gecertificeerde BHV-ers zijn geworven via de organisatie waar ook de twee trainingen voor reizigers plaatsvonden, namelijk bij Crisicom in Amersfoort. De verwachting was dat de houders van een BHV-certificaat veiligheidsgevoeliger zouden zijn en om die reden meer geneigd en in staat tot optreden in onveilige situaties.

Aan de hand van de vier gegeven trainingen kunnen de deelnemende groepen en de opvallendste verschillen hiertussen meer specifiek beschreven worden.

2.2.1 Buschauffeurs Arriva

De training voor de buschauffeurs van Arriva vond plaats op woensdag 20 augustus 2014 bij de vestiging van Arriva in Heinenoord. De buschauffeurs wisten van tevoren niet precies wat er zou komen en bij het horen dat zij deel zouden nemen aan een training (met acteurs) gaven zij aan dat zij al veel trainingen hebben gehad. Ondanks de mogelijke 'trainingsmoeheid', namen de buschauffeurs positief en zonder zichtbare terughoudendheid deel aan de training.

De trainingsgroep bestond uit 9 mannelijke buschauffeurs met een gemiddelde leeftijd van 53 jaar. Hun ervaring varieert van 4 tot 36 jaar, met een gemiddelde ervaring van 19,5 jaar en waarbij 7 buschauffeurs langer dan 10 jaar actief zijn als buschauffeur. De buschauffeurs worden ook ingezet als toezichthouder. De buschauffeurs rijden

voornamelijk in de regio Rotterdam en Dordrecht en ze profileren zich als zelfverzekerd en mondig. Dit levert tijdens het informatiegedeelte een grote hoeveelheid aan informatie op.

2.2.2 Buschauffeurs Connexxion

De training voor buschauffeurs van Connexxion vond plaats op maandag 25 augustus 2014 bij een vestiging van Connexxion in Bemmelen. De deelnemers toonden geen weerstand tegen de training, maar de geringe ervaring met agressie in het openbaar vervoer, maakte wel dat deze training naar hun oordeel voor hen niet zo relevant zou zijn.

De trainingsgroep bestond uit 1 vrouwelijke en 7 mannelijke deelnemers, waarvan 6 buschauffeurs en 2 controleurs. Hun ervaring varieert van 3 tot 25 jaar, met een gemiddelde ervaring van bijna 13 jaar en waarbij de helft van de deelnemers langer dan 10 jaar actief is als buschauffeur. De deelnemers rijden/controleren voornamelijk in de regio Apeldoorn, Arnhem en Nijmegen.

In vergelijking met de Rotterdamse buschauffeurs van Arriva was de feedback tijdens de training aanmerkelijk beperkter. Hiernaast was het opvallend dat de ingehuurd acteur in deze training fysiek zeer imposant was, waardoor het gezamenlijk uit de bus zetten van de acteur niet tot de opties werd gerekend.

2.2.3 Willekeurig benaderde reizigers

De training voor de willekeurig benaderde reizigers vond plaats op woensdag 10 september bij Crisicom in Amersfoort. De deelnemers namen positief deel aan de training.

De trainingsgroep bestond uit 4 mannelijke en 3 vrouwelijke reizigers die allen regelmatig voor privé of werk met de trein reizen. De deelnemers zijn in de leeftijd van 19 t/m 61 jaar en hebben een gemiddelde leeftijd van 33 jaar. Het opleidingsniveau is bij alle deelnemers HBO of hoger. De diversiteit qua achtergronden binnen deze groep is zeer groot. Een aantal deelnemers hebben affiniteit met veiligheid, zoals een student Integrale Veiligheidskunde die in zijn vrije tijd beveiligd is bij evenementen en een adviseur Integrale Veiligheid van de politie. Binnen deze trainingsgroep hebben 2 reizigers meer dan 10 jaar reiservaring in het openbaar vervoer.

2.2.4 Reizigers met BHV-diploma

De training voor de reizigers met BHV-diploma vond plaats op dinsdag 23 september bij Crisicom in Amersfoort. De deelnemers namen positief deel aan de training.

De trainingsgroep bestond uit 7 mannelijke en 3 vrouwelijke reizigers, die allen regelmatig voor privé of werk met de trein reizen. De deelnemers zijn in de leeftijd van 20 t/m 62 jaar met een gemiddelde leeftijd van 40,5 jaar. Het opleidingsniveau is van 7 deelnemers MBO, van 2 deelnemers HBO en van 1 deelnemer voortgezet onderwijs. De helft van de reizigers met BHV heeft meer dan 10 jaar reiservaring binnen het openbaar vervoer.

2.2.5 Verschillen tussen de trainingsgroepen van de buschauffeurs

Het eerste verschil tussen de deelnemende buschauffeurs van Arriva en de deelnemende buschauffeurs van Connexxion is het verschil in werkervaring. Bij de deelnemende buschauffeurs van Arriva is de werkervaring gemiddeld 19,5 jaar en bij de deelnemende buschauffeurs van Connexxion gemiddeld 13 jaar. Het tweede verschil is dat bijna de helft van de buschauffeurs van Arriva persoonlijk ervaring heeft met geweld in het openbaar vervoer, terwijl onder de deelnemers van Connexxion 2 personen persoonlijk geweld ervaren hebben. Het derde verschil is dat de buschauffeurs van Arriva verbaal sterk aanwezig zijn, terwijl de verbale aanwezigheid onder buschauffeurs van Connexxion gemiddeld is. Dit hangt wellicht samen met het vierde verschil, namelijk dat de buschauffeurs van Arriva voornamelijk rond de grote stad rijden, terwijl de buschauffeurs van Connexxion voornamelijk provinciaal rijden. Tot slot is er een opvallend verschil geconstateerd in het soort acteur tijdens de trainingssessies. Mogelijk heeft het flinke postuur van de acteur hier enige invloed gehad op de reactie van de deelnemers. In tabel 2 zijn de verschillen weergegeven tussen de trainingsgroepen van buschauffeurs.

	Buschauffeurs Arriva	Buschauffeurs Connexxion
Werkervaring in het OV	Gemiddeld 19,5 jaar	Gemiddeld 13 jaar
Ervaring met geweld in het OV	4 deelnemers	2 deelnemers
Verbale aanwezigheid	Sterk	Gemiddeld
Soort regio	Stad	Provincie
Soort acteur	Gemiddeld postuur	Fysiek imposant postuur

Tabel 2: Verschillen tussen de trainingsgroepen van buschauffeurs

2.2.6 Verschillen tussen de trainingsgroepen van reizigers

Het eerste verschil tussen de willekeurig geworven reizigers (lees verder: reizigers) en de reizigers met een certificaat BHV, is het verschil in reiservaring in het openbaar vervoer. Onder de reizigers hebben 2 deelnemers tussen de 0-5 jaar reiservaring, 3 deelnemers tussen de 5-10 en 2 reizigers tussen de 10-15 jaar reiservaring in het openbaar vervoer. Onder de reizigers met BHV hebben 2 deelnemers tussen de 0-5 jaar reiservaring, 3 deelnemers tussen de 5-10 jaar reiservaring, 1 reiziger tussen de 10-15 jaar reiservaring en maar liefst 4 reizigers meer dan 15 jaar reiservaring in het openbaar vervoer. Een tweede verschil is dat onder de reizigers elke deelnemer een opleidingsniveau heeft van HBO of hoger, terwijl onder de reizigers met BHV 7 van de 9

deelnemers een opleidingsniveau van MBO hebben. Een derde verschil is de gemiddelde leeftijd van de deelnemers. Onder de reizigers is de gemiddelde leeftijd 33 jaar, terwijl de gemiddelde leeftijd onder de reizigers met BHV 40,5 jaar bedraagt. Tot slot is er een bewust gekozen verschil, namelijk het verschil tussen reizigers met en reizigers zonder een certificaat BHV. In tabel 3 zijn deze opvallendste verschillen weergegeven.

	Willekeurig benaderde reizigers	Reizigers met BHV
Reiservaring in het OV	Beperkt	Gemiddeld meer dan 10 jaar
Opleidingsniveau	Allen HBO of hoger	Vooraf MBO'ers
Leeftijd	Gemiddeld 33 jaar	Gemiddeld 40,5 jaar
BHV-certificaat	Beperkt	Allen

Tabel 3: Verschillen tussen de trainingsgroepen van reizigers

2.3 Training

In deze paragraaf wordt ten eerste ingegaan op de wijze waarop de inhoud van de training bepaald is. Vervolgens wordt in de tweede subparagraaf ingegaan op de opbouw van de training.

2.3.1 Inhoud

Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat omstanders in situaties van sociale onveiligheid een actieve rol kunnen spelen bij het de-escaleren en/of oplossen van dergelijke situaties. Crisislab heeft op basis van dit literatuuronderzoek een training ontwikkeld en in eerste instantie hieruit de te leren lessen en de te trainen vaardigheden ontleend. Centraal hierbij staat het doorbreken van de redenen waarom omstanders in situaties van sociale onveiligheid niet altijd ingrijpen.

Waarom grijpen omstanders niet altijd in?

Voordat omstanders in situaties van sociale onveiligheid daadwerkelijk tot ingrijpen overgaan, doorlopen zij een aantal stappen. De omstanders moeten doorhebben dat er iets gebeurt, ze moeten de situatie interpreteren als dreigend en zichzelf verantwoordelijk voelen voor de situatie, ze moeten een risico-inschatting maken, er moet een trigger, zoals een hulpvraag, aanwezig zijn, ze moeten bepalen op welke manieren ingegrepen moet worden en ze moeten daadwerkelijk de beslissing nemen om in te grijpen.

De trainingen begonnen met het duidelijk maken van de problematiek van sociaal geweld in het openbaar vervoer, de verschuiving in de maatschappelijke en juridische visie op burgermoed als reactie op sociaal geweld en de redenen waarom mensen soms wel en soms niet in actie komen. In interactie met de deelnemers is de precieze inhoud van de training tot stand gekomen.

De in de training beoefende handelingsperspectieven kunnen als volgt puntsgewijs worden samengevat, voor de buschauffeurs respectievelijk de reizigers:

Lessen voor de buschauffeurs

1. Maak de ernst van de situatie duidelijk
2. Spreek reizigers waarvan je hulp verwacht gericht en persoonlijk aan
3. Zeg duidelijk wat je van de reiziger(s) verwacht

Lessen voor de reizigers

1. Maak een inschatting van de situatie en van jouw mogelijkheden om op te treden
2. Richt je tot de verstoorder en de-escaleer: wees begripvol, maar zeg duidelijk wat je verwacht
3. Indien je het niet alleen kunt of wilt doen, spreek medereizigers waarvan je hulp verwacht gericht en persoonlijk aan
4. Zeg duidelijk wat je van de medereiziger(s) verwacht
5. Vorm met medereizigers een blokkade tussen de verstoorder en de aangevallen persoon (buschauffeur of medereiziger)
6. Geef de verstoorder wel de ruimte om weg te gaan

Centraal in bovenstaande lessen staat het mobiliseren van omstanders, waardoor situaties van sociale onveiligheid gede-escaleerd en/of opgelost kunnen worden.

Bij de buschauffeurs is geen aandacht besteed aan de mogelijkheden tot de-escalatie want dat is al onderdeel van hun reguliere opleiding en bijscholing.

2.3.2 Opbouw

De training voor de buschauffeurs bestaat uit een informatiegedeelte en een simulatietraining en duurt ongeveer 3,5 uur. Het informatiegedeelte begint met het invullen van de vragenlijst en een voorstellingsronde. Hierna worden de bevindingen uit het literatuuronderzoek door middel van een PowerPointpresentatie aan de deelnemers gepresenteerd.⁵ Het tweede gedeelte van de training is de simulatietraining waarbij met behulp van een acteur een aantal scenario's uitgespeeld worden. De acteurs zijn vooraf voorbereid door middel van een draaiboek.⁶ De buschauffeurs oefenen hier met het gebruik van bovengenoemde lessen. Binnen deze scenario's wordt gedifferentieerd in soort en mate van geweld en gedifferentieerd in de rol van de omstanders. De training wordt afgesloten met een nabespreking en het invullen van de vragenlijst.

De training voor de reizigers is grotendeels gelijk aan de training voor buschauffeurs. Op basis van de ervaringen met de trainingen voor buschauffeurs is het introductiegedeelte bij de training voor reizigers ingekort. Hiernaast is er gebruik gemaakt van twee acteurs, aangezien hierbij zowel de rol van buschauffeur als de rol

⁵ De PowerPointpresentaties zijn in bijlage 2 van dit rapport opgenomen.

⁶ De draaiboeken voor de acteurs zijn in bijlage 3 van dit rapport opgenomen.

van reiziger gespeeld moet worden. De trainingen waren van half acht tot half tien 's avonds gepland maar liepen beiden uit tot ongeveer tien uur.

3. Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten weergegeven. In paragraaf 3.1 wordt ingegaan op de resultaten uit de nulmeting, die gehouden is aan het begin van de training. In paragraaf 3.2 wordt ingegaan op het verloop van de scenario's tijdens de trainingen. Vervolgens wordt in paragraaf 3.3 ingegaan op de resultaten uit de éénmeting, die aan het einde van de training gehouden is. In paragraaf 3.4 wordt een analyse weergegeven van de nabesprekingen. Tot slot worden in paragraaf 3.5 de resultaten besproken uit de tweemeting, gehouden twee maanden na de training.

Binnen de analyses van de metingen is een onderscheid gemaakt tussen de buschauffeurs en de reizigers. Er is geen apart onderscheid gemaakt in de resultaten tussen de verschillende groepen buschauffeurs en de verschillende groepen reizigers, maar als er zich opvallende verschillen bleken voor te doen zijn deze vermeld binnen de beschrijving van de buschauffeurs of reizigers. In de paragrafen waarin de simulatietrainingen en de nabesprekingen geanalyseerd zijn, is een onderscheid gemaakt tussen de vier trainingsdagen.

3.1 Nulmeting

In deze paragraaf wordt ingegaan op de resultaten uit de nulmeting. In tabel 4 is het aantal deelnemers weergegeven dat ervaring heeft met sociaal onveilige situaties in het openbaar vervoer.

	Ja, persoonlijk	Ja, indirect	Ja, zowel persoonlijk als indirect	Geen
Buschauffeurs Arriva	2	0	2	5
Buschauffeurs Connexxion	1	0	1	6
Reizigers	2	0	1	4
Reizigers met BHV	1	1	0	8

Tabel 4: Ervaring met sociaal onveilige situaties in het openbaar vervoer

Uit deze tabel blijkt dat een derde deel van de deelnemers ervaring heeft met onveilige situaties in het openbaar vervoer. In totaal hebben 4 buschauffeurs van Arriva, 2 buschauffeurs van Connexxion, 3 reizigers en 1 reiziger met BHV persoonlijke ervaring met sociaal onveilige situaties in het openbaar vervoer. Hierbij hebben in totaal 4 buschauffeurs en 1 reiziger vaker dan twee keer te maken gehad met sociale onveiligheid in het openbaar vervoer.

Niet direct zichtbaar uit de cijfers hierboven is het verschil in opvatting tussen de Arriva en de Connexxion chauffeurs over de aard, omvang en ontwikkeling van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer zoals dat bleek uit de groepsdiscussie. De 'Rotterdamse' Arriva chauffeurs vonden unaniem dat de sociale onveiligheid een 'fact of life' was en was toegenomen de afgelopen jaren. Verbale assertiviteit ervoeren zij (al) niet meer als sociale onveiligheid. In contrast daarmee waren de 'Nijmeegse' Connexxion chauffeurs veel positiever gestemd over aard en ontwikkeling van sociale onveiligheid in hun bussen. Wat de Arriva chauffeurs zouden zien als reguliere assertiviteit zouden de Connexxion chauffeurs als een zeldzame vorm van verbaal geweld beschouwen.

In het vervolg van deze paragraaf worden de resultaten uit de nulmeting per subgroep beschreven.

3.1.1 Buschauffeurs

Van de 6 buschauffeurs die aan hebben gegeven dat zij ervaring hebben met sociaal onveilige situaties in het openbaar vervoer, geven 3 buschauffeurs van Arriva aan dat zij hebben meegemaakt dat een reiziger insprong bij zich voordoende agressie. Het inspringen was in al deze gevallen niet op verzoek van de buschauffeur, maar vanuit het eigen belang van de reiziger. Er is 1 buschauffeur van Connexxion die mee heeft gemaakt dat een reiziger insprong in een situatie van sociale onveiligheid. Slechts 1 buschauffeur heeft ooit zelf reizigers ingeschakeld bij een sociaal onveilige situatie. Hiernaast geven 2 van de 6 buschauffeurs die te maken hebben gehad met een sociaal onveilige situatie in het openbaar vervoer aan, dat reizigers helemaal geen hulp hebben geboden.

De buschauffeurs hebben om uiteenlopende redenen niet om hulp gevraagd. Zij dachten daarbij aan de risico's voor reizigers en aan hun eventuele angst. Zij meenden in sommige gevallen dat er geen tijd voor was, dat het niet nodig was of dachten simpelweg niet aan de mogelijkheid om reizigers om hulp te vragen. Naar aanleiding van onze vraag daarover, bleek de helft van de buschauffeurs (met ervaring) in voorkomende gevallen van sociale onveiligheid toch om hulp van reizigers te willen vragen of die hulp anderszins te willen bevorderen. Van de 6 buschauffeurs die ervaring hebben met sociaal onveilige situaties in het openbaar vervoer, geeft de helft aan dat zij in situaties van sociale onveiligheid reizigers willen bevorderen/aanspreken om te helpen. 1 buschauffeur geeft aan dat hij dit aan de reiziger zelf wil overlaten. De overige 2 buschauffeurs hebben hier geen mening over.

De buschauffeurs zijn over het algemeen niet positief over het ingrijpen van burgers in situaties van sociale onveiligheid. Er zijn 7 buschauffeurs die aangeven dat reizigers zelf maar moeten weten of ze ingrijpen en 2 buschauffeurs geven zelfs aan dat ze ingrijpen van reizigers liever niet hebben. Hiernaast zijn er 6 buschauffeurs die aangeven dat ze hopen dat reizigers zullen helpen, slechts 1 buschauffeur verwacht dat

ook van reizigers en slechts 1 buschauffeur vindt ingrijpen van reizigers een verplichting.

Op de vraag in welke situaties ingrijpen van reizigers gewenst is, geven 10 buschauffeurs aan dat dit zowel het geval is bij fysiek als verbaal geweld. Opvallend is dat 5 buschauffeurs verbaal geweld tolereren en de grens voor ingrijpen van reizigers pas leggen bij fysiek geweld. Hiernaast geven 2 buschauffeurs aan dat zij nooit willen dat reizigers ingrijpen bij fysiek en/of verbaal geweld. In tabel 5 zijn deze bevindingen weergegeven.

	Nooit	Verbaal geweld	Fysiek Geweld	Fysiek en/of verbaal geweld
Buschauffeurs	2	0	5	10

Tabel 5: Situatie waarop optreden van reizigers gewenst is

Ongeveer de helft van de buschauffeurs geeft een bevestigend antwoord op de vraag of zij iets zien in het stimuleren van reizigers voor het vergroten van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Hierbij wordt gedacht aan het alert maken van reizigers op de mogelijkheden van ingrijpen zonder escalatie en het kenbaar maken aan reizigers dat hulp op prijs wordt gesteld, bijvoorbeeld via reclamespotjes. De meeste andere buschauffeurs geven aan geen mening te hebben over het bevorderen van ingrijpen door omstanders. Er is 1 buschauffeur die aangeeft dat burgers niet gestimuleerd moeten worden om in te grijpen in situaties van sociale onveiligheid. In tabel 6 zijn deze bevindingen weergegeven.

	Ja	Nee	Geen mening
Buschauffeurs	8	1	8

Tabel 6: Omstanders stimuleren voor het vergroten van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer

Over wie er verantwoordelijk zou moeten zijn om een beroep te doen op reizigers om op te treden, geven 8 buschauffeurs aan dat dit de vervoersbedrijven gezamenlijk zouden moeten doen, eventueel in samenwerking met reizigersverenigingen en/of de overheid. De buschauffeurs geven aan dat zij of hun vervoersbedrijven hier niet zelf verantwoordelijk voor zouden moeten zijn. De wijze waarop dit volgens de buschauffeurs zou moeten gebeuren, is OV-breed door een campagne op haltes en stations en via monitoren in OV-vervoersmiddelen of maatschappij-breed, bijvoorbeeld door tv- en radiocommercials over het thema burgermoed. Slechts 1 buschauffeur geeft aan dat het beroep op burgers beperkt zou moeten blijven tot het moment van een incident. Tot slot geven 3 buschauffeurs aan dat er nooit een beroep gedaan zou moeten worden op de reizigers, aangezien de reizigers als klant worden gezien.

3.1.2 Reizigers

Er zijn 5 reizigers die een situatie van sociale onveiligheid hebben meegemaakt in het openbaar vervoer, waarbij het in 3 gevallen om een dronken man ging. Van deze reizigers geven er 3 aan dat zij afwachtend zijn en geeft er 1 aan fysiek afstand te nemen. De reiziger met BHV, die enkel indirect te maken heeft gehad met een sociaal onveilige situatie in het openbaar vervoer, geeft aan dat het afhankelijk van de situatie is hoe zij zou reageren. Hiernaast geven 2 van deze 5 reizigers aan dat zij wel willen ingrijpen, maar dat zij bang zijn voor letsel en geven 2 reizigers aan dat zij zich er sowieso buiten zullen houden. De reiziger met BHV die enkel indirect te maken heeft gehad met een sociaal onveilige situatie in het openbaar vervoer, geeft aan dat zij enkel actie zal ondernemen als de situatie voor haar veilig is.

Op de vraag hoe reizigers in het algemeen kijken naar het ingrijpen van reizigers in het openbaar vervoer, beantwoordt een ruime meerderheid van 11 van de 17 reizigers dat in situaties van sociale onveiligheid een ingrijpen van reizigers verwacht mag worden. Reizigers geven hierbij aan dat ingrijpen eenvoudig kan zijn, er in samenwerking veel mogelijk is en reizigers momenteel in dergelijke situaties veel te vaak weggijken. Hiernaast geven zij aan dat reizigers meer bewust gemaakt moeten worden van hun mogelijkheden om in te grijpen en dat zij hiertoe gestimuleerd moeten worden. 9 reizigers geven zelfs aan dat ingrijpen van reizigers (naar kunnen) verplicht zou moeten worden. Van deze 9 reizigers hebben 7 reizigers een certificaat BHV. 6 reizigers geven aan bezwaren te hebben tegen ingrijpen van omstanders. Voorbeelden van deze bezwaren zijn angst voor verdere escalatie, veiligheid van anderen en de eigen veiligheid en als vrouw een gevoel van kwetsbaarheid.

Opvallend is dat de 5 reizigers die te maken hebben gehad met sociaal onveilige situaties, voornamelijk bleven afwachten en afstand namen, terwijl het grootste deel van de reizigers – 11 van de 17 - aangeeft dat er in dergelijke situaties wel ingrijpen van reizigers verwacht mag worden.

Reizigers leggen in vergelijking met de buschauffeurs de grens wanneer optreden van (mede-)reizigers gewenst is een stuk lager (zie ook tabel 5). In totaal 15 reizigers geven aan dat deze grens bereikt is bij zowel verbaal als fysiek geweld en 2 reizigers geven aan dat deze grens bij fysiek geweld ligt (zie tabel 7).

	Nooit	Verbaal geweld	Fysiek Geweld	Fysiek en/of verbaal geweld
Reizigers	0	0	2	15

Tabel 7: Situatie waarin optreden van medereizigers gewenst is

Dat reizigers zichzelf een veel grotere rol toedichten dan de buschauffeurs, blijkt ook uit hun kijk op het bevorderen van ingrijpen door omstanders (zie ook tabel 6). Er zijn namelijk 14 reizigers die aangeven dat ingrijpen van reizigers bevorderd moet worden. Reizigers geven hierbij aan dat bewustwording kan leiden tot het inzien van de

noodzaak tot ingrijpen en inzien van de mogelijkheden die reizigers met elkaar hebben om de situatie op te lossen en/of aan te pakken. Die bewustwording kan volgens hen worden bevorderd door een lijst of leidraad met aandachtspunten of door het aanleren van bepaalde vaardigheden. Er zijn 3 reizigers zonder mening over het bevorderen van ingrijpen door omstanders in sociaal onveilige situaties. Opvallend is dat deze 3 reizigers allen een reiziger zijn met een certificaat BHV. De bovenstaande bevindingen zijn weergegeven in tabel 8.

	Ja	Nee	Geen mening
Reizigers	14	0	3

Tabel 8: Omstanders stimuleren voor het vergroten van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer

De reizigers zijn niet eenduidig over wie er op hen een beroep zouden moeten doen om hen te stimuleren om in te grijpen tijdens situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer. Reizigers geven aan dat deze verantwoordelijkheid zou kunnen liggen bij het OV-personeel, de gezamenlijke vervoersbedrijven, reizigersverenigingen en/of de overheid. Het indirect betrokken personeel en de individuele maatschappij zouden deze verantwoordelijkheid volgens reizigers in ieder geval niet moeten hebben. Net als de buschauffeurs, geven de reizigers aan dat het beroep op omstanders om in te grijpen in situaties van sociale onveiligheid voornamelijk maatschappij-breed of OV-breed georganiseerd zou moeten worden. Hiernaast vinden 6 reizigers dat dit beroep ook tijdens het incident op hen gedaan zou mogen worden. Tot slot geeft, in tegenstelling tot de buschauffeurs, geen enkele reiziger aan dat dit beroep op hen nooit gedaan zou mogen worden.

3.2 Beschrijving verloop simulatietrainingen

In deze paragraaf wordt ingegaan op het verloop van de simulatietrainingen op basis van de observaties van de onderzoekers en de plenaire besprekingen die plaatsvonden na elke simulatie.

3.2.1 Buschauffeurs Arriva

De buschauffeurs zijn voorafgaand aan de training behoorlijk pessimistisch over het ingrijpen van reizigers in het openbaar vervoer. Ze geven aan dat reizigers niet helpen, omdat ze dicht slaan of angstig worden en je überhaupt geluk moet hebben dat er reizigers in de bus zitten die je willen helpen en niet op elkaar gaan zitten wachten. De oorzaak hiervan wordt gezocht in de veranderende samenleving waarin een mentaliteit is ontstaan waarin burgers minder naar elkaar omkijken. Hiernaast is het opvallend dat de buschauffeurs aangeven dat je 80% kunt winnen door zelf netjes goedendag te zeggen tegen de binnenkomende reiziger.

In scenario 1 wordt er door de reiziger verbale agressie geuit naar een medereiziger in de bus. De buschauffeur blijft rustig en probeert de situatie zelf verbaal op te lossen. Het vragen om hulp blijkt lastig, aangezien reizigers lastig bereikbaar zijn. Uiteindelijk grijpen 2 medereizigers uit zichzelf in door het gezamenlijk vormen van een blok. In scenario 2 is er verbale agressie tegen de buschauffeur. De buschauffeur probeert de situatie zelf verbaal op te lossen en roept daarna om hulp. Het inschakelen van hulp is lastig, omdat de buschauffeur bijna geen passagiers ziet in de bus. Ook geeft de buschauffeur aan dat het lastig is om te bepalen wat de grens is voor het inschakelen van hulp. In scenario 3 wordt een medereiziger fysiek aangevallen. De buschauffeurs geven aan dat zij bij fysiek geweld geen reizigers in willen schakelen. Bovendien is de procedure die de buschauffeurs volgen niet het hulp roepen aan reizigers, maar het oproepen van de verkeersleiding. In scenario 4 checkt de reiziger niet in. De buschauffeur gaat geen discussie aan, maar laat het toe. Vervolgens wordt de situatie nogmaals gespeeld, maar wordt de reiziger teruggeroepen via de luidspreker. Dit heeft echter geen impact, omdat het te ongericht is. De medereizigers kijken elkaar aan, in plaats van dat iemand in gaat grijpen. In scenario 5 wordt een reiziger lastig gevallen door een medereiziger die graag geld wil. Het blijft stil in de bus en de reiziger geeft uiteindelijk het gewenste geld. De buschauffeur geeft aan dat zij voorin niet altijd precies door hebben wat er in de bus gebeurt en dat, afhankelijk van hoe lang de rit nog duurt, de confrontatie niet eens wordt aangegaan. Bovendien geeft de buschauffeur aan dat er duidelijke procedures zijn wat ze mogen en wanneer ze de politie kunnen bellen.⁷ In scenario 6 checkt een reiziger niet in met als reden dat hij zijn OV-chipkaart is kwijtgeraakt. De buschauffeur laat de reiziger doorlopen. In scenario 7 vraagt de reiziger aan de buschauffeur of hij een andere route wil rijden. De buschauffeur wil dat niet, waarna de reiziger langdurig een stille blik op de buschauffeur wekt. Medereizigers grijpen gezamenlijk in, hoewel zij niet weten hoe ze moeten reageren op iemand die nergens meer op reageert. In onderstaande tabel zijn de scenariobeschrijvingen weergegeven.

Scenario's		Beschrijving uitkomst
1.	Verbaal agressief naar reiziger	Buschauffeur probeert het zelf op te lossen en wordt uiteindelijk bijgestaan door 2 reizigers die uit zichzelf een blok vormen
2.	Verbaal agressief naar buschauffeur	Buschauffeur probeert het verbaal op te lossen en roept daarna om hulp
3.	Fysiek geweld naar reiziger	Buschauffeur belt politie
4.	Verbaal agressief naar conducteur (inchecken lukt niet)	A. Zonder hulpmiddelen Buschauffeur gaat geen discussie aan
		B. Met gebruik luidspreker Buschauffeur roept hulp via de luidspreker
5.	Fysiek geweld naar reiziger (reiziger wil	Het blijft stil in de bus, de reiziger geeft

⁷ Er is een afspraak tussen vervoersbedrijven en politie dat aan de oproep van buschauffeurs prioriteit wordt gegeven.

	geld hebben)	uiteindelijk geld
6.	Reiziger geeft aan geen kaartje te hebben (OV-chipkaart kwijt geraakt)	Buschauffeur laat de reiziger doorlopen
7.	Verbaal geweld naar buschauffeur (reiziger wil een andere route rijden)	Medereizigers grijpen gezamenlijk in

Tabel 9: Scenariobeschrijvingen buschauffeurs Arriva

Ondanks dat de buschauffeurs vooraf en tussen de scenario's door geïnstrueerd waren om gericht hulp te vragen op het moment dat de acteur gedrag vertoont dat niet te tolereren is, vraagt ongeveer de helft van de deelnemers geen hulp tijdens de scenario's. Deze terughoudendheid verklaren ze zelf door aan te geven dat zij hebben geleerd dat de functie met zich mee brengt dat zij de situatie altijd zelf moeten oplossen. Een buschauffeur geeft aan: *'Ik help mensen wel, maar zal nooit zelf om hulp vragen'*. Als de buschauffeurs al hulp inroepen, richt de buschauffeur de hulpvraag vaak niet concreet aan één of enkele personen, hoewel de instructie was dit wel te doen. Hiernaast blijft de specificatie van de hulpvraag, namelijk het aangeven wat voor hulp men van de reiziger verwacht, in de meeste gevallen achterwege. Tevens blijkt dat, ondanks de aanzienlijke ervaring van de deelnemers (gemiddeld 19,5 jaar), de buschauffeurs in enkele situaties de nodige twijfels hebben over de te kiezen handelwijze.

Een aantal buschauffeurs vraagt helemaal geen hulp tijdens de scenario's. Daarnaast blijkt dat buschauffeurs de incidenten voor lief nemen en dus niet of nauwelijks ingrijpen zolang geen geweld wordt gebruikt. Dit komt enerzijds, omdat de buschauffeurs spanning ervaren tussen het Arriva-beleid en de door ons beproefde hulpvraag aan reizigers. Het gevoerde beleid geeft al gauw aanleiding om de buschauffeurs op het matje te roepen als zij anders dan terughoudend optreden. Ook dit bevordert de terughoudendheid bij buschauffeurs om reizigers om hulp te vragen. Anderzijds reageren buschauffeurs niet op grensoverschrijdend gedrag, omdat ze vaak te maken met korte ritten, waarbij ze snel door moeten naar de volgende diensten en niet willen dat medereizigers de dupe worden van één 'malloot'. Hierdoor is het heel goed mogelijk dat de agressief optredende reiziger, die niet betaalt en zelfs medereizigers lastig valt, met rust wordt gelaten.

Ook in nog ergere gevallen van agressie besluit de buschauffeur om gewoon te gaan rijden en dan een melding door te geven in de hoop dat de politie bij de volgende bushalte staat.

Een andere reden waarom buschauffeurs niet ingrijpen is de unieke locatie waarin de buschauffeur zich bevindt. De buschauffeur zit namelijk opgesloten in een kleine ruimte en hoort of ziet niet altijd alles wat er in de bus gebeurt. Zij of hij kan vanuit hun positie lastig reizigers inschakelen voor hulp. De enige reizigers die de buschauffeur rechtstreeks zou kunnen aanspreken is de reiziger die rechts voorin op een enkele plek zit of reizigers die nog in de rij staan om de bus binnen te gaan. In de praktijk is de plek

rechtsvoor in principe bestemd voor mensen die slecht ter been zijn en van wie je in noodsituaties niet direct hulp van zou kunnen verwachten.

3.2.2 Buschauffeurs Connexion

De buschauffeurs zijn aanvankelijk vooral luisteraars en geven aan dat zij zeer beperkt te maken hebben met agressief gedrag in het openbaar vervoer. De enige persoon die serieuze ervaringen met agressie heeft meegemaakt, zoekt de oorzaak daarvan bij zichzelf.

Het eerste optreden binnen de scenario's is (onvoorzien) een heftige, omdat de desbetreffende vrouwelijke buschauffeur overstuur raakt, vermoedelijk voortkomend uit eerdere ervaringen met agressief optreden van een reiziger. Ze geeft hierbij aan dat *'Het moeilijk is om als buschauffeur rationeel na te denken en een concrete hulpvraag in te dienen: Je voelt je machteloos'*. Het vragen om hulp aan reizigers wordt moeilijk gevonden vanwege de fysieke belemmeringen die de buschauffeurs van Arriva ook ervoeren en het feit dat de acteur er als een blok voor staat, waardoor er geen mogelijkheid is om reizigers direct aan te spreken. Hiernaast blijkt de moeilijkheid van het hulp vragen uit een situatie waarin de acteur oordopjes op heeft. De buschauffeur weet niet goed wat hij moet doen en grijpt niet in. De dopjes van de oren halen wordt niet als optie gezien, zelfs niet als de acteur extreem luidt gaat zitten meezingen. Doordat overigens veel reizigers met oordopjes in de bus zitten, is het ook lastig om hen te bereiken als er hulp nodig is.

Als het de buschauffeurs in de scenario's wel lukt om hulp te vragen, concretiseren ze de hulpvraag niet inhoudelijk en richten ze deze niet specifiek aan één of enkele reizigers. Er wordt geoefend met het gebruik van een aantal technische oplossingen, zoals het aanzetten van de microfoon of het communiceren met de reizigers (om hulp in te roepen) via de spiegel. Ook komt de mogelijkheid ter sprake om (veel vaker) de noodknop te gebruiken. In de praktijk wordt de drempel als hoog ervaren om deze knop te gebruiken. Opvallend is hierbij overigens dat niet alle buschauffeurs op de hoogte blijken te zijn van die knop en van wat er gebeurt als zij de knop indrukken. Kennelijk komt in de opleiding c.q. training het werken met de noodknop niet aan de orde. Het inzetten van technische oplossingen wordt niet positief ervaren, aangezien dit in de praktijk betekent dat men zich afwendt van de agressor, wat een verzwakking van de positie van de buschauffeur met zich meebrengt.

Evenals in de training met de buschauffeurs van Arriva, zijn er buschauffeurs van Connexion die grensoverschrijdend gedrag toelaten en zich niet richten op het de-escaleren van de situatie. Een buschauffeur vertelt: *'Ik roep geen hulp in, omdat ik bang ben dat het dan escaleert. Wij zijn getraind om bepaalde zinnen die de boel kunnen laten escaleren niet te zeggen. Als we reizigers inschakelen kan het escaleren, omdat zij die zinnen wel kunnen gaan zeggen'*. Dit betekent in de praktijk dat reizigers die niet betalen toch worden meegenomen wanneer zij agressief gedrag vertonen. Redenen die

de buschauffeurs hiervoor aangeven zijn dat een notoire zwartrijder vroeg of laat toch wel tegen de lamp zal lopen en het niet de moeite waard is om voor een kaartje van 3,50 euro een politieman te laten komen. De verantwoordelijkheid voor deze overtredingen wordt hierdoor bij de controleurs gelegd. Hiernaast geven de buschauffeurs aan liever door te rijden, aangezien het probleem zich vanzelf zal oplossen als de lastige reiziger zijn/haar bestemming heeft bereikt. Stampij maken over vervuiling in de bus wordt ook niet de moeite waard gevonden, aangezien de bussen toch schoongemaakt worden. In de scenario's met de controleurs blijkt dat zij helemaal niet geneigd zijn om de hulp van reizigers in te roepen, omdat zij met twee personen optreden. Dat geeft hen overigens wel een sterke positie, waarbij zij het van elkaar kunnen overnemen zodra ze zien dat de spanning bij de collega teveel oploopt.

Scenario's		Beschrijving uitkomst
1.	Verbaal agressief naar vrouwelijke conducteur (kaartje vergeten te halen)	Medereiziger neemt initiatief en spreekt overige medereizigers concreet aan
2.	Verbaal agressief naar conducteur (inchecken lukt niet)	Buschauffeur richt zich op het de-escaleren van de situatie
3.	Verbaal agressief naar conducteur (inchecken lukt niet)	Buschauffeur spreekt medereizigers concreet aan en medereizigers komen helpen
4.	Verbaal agressief naar conducteur (de bus is te laat, waardoor de reiziger niet wil betalen)	Medereizigers worden gemobiliseerd en om de situatie op te lossen biedt een medereiziger aan om het kaartje te betalen
5.	Reiziger loopt met oordoppen in gelijk door	Buschauffeur grijpt niet in
6.	Controleurs die reiziger met voeten op de bank aanspreken	Controleurs lossen de situatie zelf op
7.	Fysiek geweld tegen medereiziger (anderhalve plek in beslag nemen)	

Tabel 10: Scenariobeschrijvingen buschauffeurs Connexxion

3.2.3 Reizigers

De reizigers kijken geïnteresseerd mee gedurende de presentatie en zien heil in de praktische tips, met name in het elkaar aankijken en het gericht om hulp vragen. Een reiziger vertelt: *'Het op deze manier mobiliseren van reizigers en het initiëren van burgermoed in het openbaar vervoer is echt goed. Het is een eerste stap en met zo'n cursus worden een hoop hobbels weggehaald'*. Dat het elkaar mobiliseren in het openbaar vervoer nodig kan zijn, blijkt uit een reiziger die aangeeft zelf altijd ter verdediging een busje haarlak bij zich te hebben.

In scenario 1 speelt de acteur een reiziger die boos is, omdat de trein niet op tijd vertrekt. Zodra de agressieve reiziger opstaat voor het gezicht van de conducteur, vormen de overige reizigers een blok en wordt er gewerkt aan een compromis. Tijdens

de evaluatie geven de reizigers aan dat het gedrag van de acteur tegen hun sociale norm ingaat en leidt tot ongemakkelijke onderbuikgevoelens. Scenario 2 is grotendeels gelijk, waarbij de agressieve reiziger de conducteur wijst op de tijd op zijn telefoon. Zodra de agressieve reiziger opstaat, grijpen de mannelijke medereizigers direct in. De trigger is opnieuw de agressieve reiziger die te dicht bij de conducteur gaat staan. De medereizigers proberen rustig contact te maken met de agressieve reiziger. In scenario 3 maakt de acteur minstens 10 beledigende opmerkingen naar een jonge vrouwelijke reiziger. De reiziger geeft haar grens niet aan en gaat met de acteur mee als die haar doelgericht vraagt om mee te komen naar een andere coupé. In scenario 4 speelt de acteur een reiziger die medereizigers duwt. De medereizigers pakken de agressieve reiziger vast en er wordt gericht een opdracht gegeven voor het bellen van het alarmnummer. Uit de eerste 4 scenario's blijken de vrouwen op de achtergrond te blijven en het ingrijpen aan de mannen over te laten. In scenario 5 is een situatie van verbaal en fysiek geweld gespeeld, waarbij het de bedoeling is dat de vrouwen ingrijpen. De agressieve reiziger scheldt, waarna de vrouwelijke medereiziger oogcontact maakt met een mannelijke medereiziger. Laatstgenoemde staat op en reageert agressief. Uit de evaluatie blijkt dat dit komt, doordat het schelden leidde tot benauwende onderbuikgevoelens en het scenario niet meer als gespeeld voelde. De scenariobeschrijvingen zijn in tabel 11 weergegeven.

Scenario's		Beschrijving uitkomst
1.	Verbaal agressief naar conducteur (trein vertrekt niet op tijd)	Reizigers vormen een blok en werken aan compromis die ook voor agressieve reiziger acceptabel is
2.	Verbaal agressief naar conducteur (trein vertrekt niet op tijd)	Blok vormen en rustig contact proberen te maken
3.	Verbaal bedreigend naar vrouwelijke medereiziger (met een langzame ontwikkeling in tijd)	Reizigers grijpen niet in
4.	Fysiek (duwen) ETC	Gezamenlijk agressieve reiziger vastpakken en alarmnummer bellen
5.	Verbaal en fysiek ETC	Medereizigers mobiliseren en agressieve tegenreactie reiziger

Tabel 11: Scenariobeschrijvingen reizigers

Geconcludeerd kan worden dat de reizigers de grens trekken als de agressieve reiziger te dicht bij de conducteur gaat staan. De reizigers krijgen het in de verschillende scenario's voor elkaar om elkaar te mobiliseren en een blok te vormen.

Met name wanneer er gericht een opdracht wordt gegeven, komen (mede)reizigers in actie en wordt er een blok gevormd en kan er rustig contact gemaakt worden met de agressieve reiziger. De deelnemers ervaren dat het vormen van een blok de angel eruit haalt, waardoor op gelijk niveau gezocht kan worden naar een oplossing. Overigens

geven vrouwelijke deelnemers aan moeite te hebben met het ingrijpen en dit meer iets voor mannen te vinden.

Scenariobeschrijving sociale druk (scenario 3)

Een bijzondere ervaring was dat toen een van de acteurs zich specifiek richtte op een vrouwelijke reiziger in een stiltecoupe en haar in langzaam oplopende mate grensoverschrijdend aansprak de reizigster uiteindelijk met hem mee ging de stiltecoupe uit naar het balkon om de andere reizigers niet te storen. De druk van reguliere sociale normen kan mensen verhinderen om hulp te vragen.

3.2.4 Reizigers met BHV

De deelnemers in deze sessie zijn gemotiveerd en doen actief mee. Tijdens de introductie geven de reizigers met BHV aan dat mensen soms niet helpen om zelf slachtoffer te worden. Na het aanleren van de praktische tips wordt overgegaan op het oefenen in de scenario's.

In het eerste scenario is de reiziger vergeten een kaartje te kopen, wat leidt tot verbale agressie richting de conducteur. Doordat de conducteur zelf niet duidelijk is, blijft de verbale agressie voortduren. Reizigers grijpen individueel in en tonen begrip aan de agressieve reiziger. Het voelt voor de reizigers niet prettig dat de acteur als conducteur niet duidelijk is en zelfs accepteert dat er geen kaartje gekocht is. In het tweede scenario is er sprake van verbale agressie tegen de conducteur vanwege het niet op tijd vertrekken van de trein. Het lukt de reizigers om elkaar te mobiliseren en uiteindelijk gezamenlijk in te grijpen. Hierbij wordt aangegeven dat zij het lastig vinden dat de agressieve reiziger onvoorspelbaar is, maar dat zij zich gezamenlijk sterk voelen. In het derde scenario probeert de mannelijke reiziger een vrouwelijke reiziger te versieren. Opvallend hierbij is dat reizigers tot 4 keer toe voor de beledigende reiziger op een andere plek gaan zitten. Hoewel de vrouwelijke reiziger achteraf aangeeft dat zij het gevoel had dat de medereizigers achter haar staan, probeert ze in de situatie zelf de rust te bewaren door te zeggen dat er niets aan de hand is. De vrouwelijke deelnemers blijken, evenals de deelnemers uit de vorige sessie, moeite te hebben om medereizigers te mobiliseren. Hierbij wordt aangegeven dat zij het liever eerst zelf proberen op te lossen dan anderen in te schakelen. Ook bleek in de scenario's dat zodra er geen duidelijkheid wordt gegeven, het mobiliseren moeilijk in praktijk gebracht kan worden. Het wordt als belangrijk ervaren dat er duidelijk gestuurd wordt, zodat onveilige situaties voorkomen kunnen worden. In het vierde scenario wordt een mannelijke reiziger constant gepest, omdat hij 'homo' zou zijn. De mannelijke reiziger reageert er nauwelijks op, maar geeft achteraf aan dat hij in een real-life situatie fysiek geweld tegen de dader had gebruikt. De hulpvraag die uiteindelijk geuit wordt, leidt tot ingrijpen van een mannelijke reiziger waarmee vooraf is afgesproken dat hij in deze situatie niet zou mogen ingrijpen. In het laatste scenario maakt de reiziger een bril van een medereiziger kapot en wordt een vrouwelijke medereiziger seksueel bejegend. De vrouw is geschokt en roept direct om hulp, waarna 2 mannelijke medereizigers ingrijpen. De scenariobeschrijvingen zijn in tabel 12 weergegeven.

Scenario's		Beschrijving uitkomst
1.	Verbaal agressief naar conducteur (kaartje vergeten te halen)	Reizigers grijpen individueel in
2.	Verbaal agressief naar conducteur (trein vertrekt niet op tijd)	Reizigers grijpen (uiteindelijk) fysiek in
3.	Verbaal beledigend naar vrouwelijke medereiziger (man probeert vrouw te versieren)	Reizigers mobiliseren elkaar, waarna een man en vrouw gezamenlijk ingrijpen
4.	Verbaal beledigend naar mannelijke reiziger (man pest medereiziger)	Na het indienen van een hulpvraag, grijpt de mannelijke reiziger die niet mocht ingrijpen in
5.	Fysiek agressief naar medereiziger (bril kapot gemaakt)	Vrouwelijke reiziger mobiliseert direct medereizigers, gevolgd door ingrijpen van 2 mannelijke medereizigers

Tabel 12: Scenariobeschrijvingen reizigers met BHV

3.3 Éénmeting

De éénmeting heeft plaatsgevonden aan het einde van de training. In deze meting is ingegaan op de kijk van de deelnemers op het ingrijpen van (mede-)reizigers in vergelijking met voor de training en de wijze waarop zij dit denken toe te (kunnen) passen in de praktijk. Hiernaast is ingegaan op de inhoud, de trainbaarheid en de digitale toepassing van de training.

3.3.1 Buschauffeurs

De kijk op het ingrijpen van (mede-)reizigers is onder 12 buschauffeurs gelijk gebleven en onder 1 buschauffeur zelfs negatiever geworden. Er zijn 3 buschauffeurs die aangeven dat zij positiever zijn geworden. De cijfers hiervan zijn weergegeven in tabel 13.

	Veel positiever	Positiever	Neutraal	Negatiever	Veel negatiever	Geen mening
Buschauffeurs	1	2	12	1	0	1

Tabel 13: Kijk op ingrijpen van (mede-)reizigers vergeleken met voor de training

In totaal geven 11 van de 17 buschauffeurs aan dat zij door de training omstanders niet sneller zullen gaan benaderen. Redenen die zij hiervoor noemen is dat ze dit zelf moeilijk blijven vinden, duidelijke handvatten ontbreken, het praktisch niet mogelijk is gebleken, het tegen je kan gaan werken en kan escaleren en initiatieven van reizigers lastig te beïnvloeden zijn. De 2 buschauffeurs (beide van Arriva) die aangeven door de training omstanders sneller te zullen benaderen, geven als reden dat het wellicht een meerwaarde kan hebben in de praktijk. Tot slot hebben 4 buschauffeurs geen mening

over de invloed van de training op hun kijk om omstanders sneller te benaderen. In tabel 8 zijn de cijfers hiervan weergegeven.

	Ja	Nee	Geen mening
Buschauffeurs	2	11	4

Tabel 14: Door de training omstanders sneller benaderen

Op de vraag welke informatie volgens de buschauffeurs van belang is om reizigers in situaties van sociale onveiligheid doeltreffend te kunnen betrekken, komen geen eenduidige antwoorden naar voren. Er zijn 4 buschauffeurs die aangeven dat informatie over het persoonlijk aanspreken van omstanders gewenst is, 3 buschauffeurs kiezen voor informatie over de visie van hun werkgever en 2 buschauffeurs geven aan juridische informatie of informatie over de afhandeling van incidenten te verlangen.

Er zijn 9 buschauffeurs die aangeven dat het betrekken van omstanders een rol moet krijgen in de reguliere trainingen, tegenover 4 buschauffeurs die hier tegen zijn. Deze tegenstanders zijn allen buschauffeurs van Connexxion. De overige deelnemers geven aan hierover geen mening te hebben of geven aan dat dit momenteel al een rol krijgt in de reguliere trainingen. De buschauffeurs zijn twijfelachtig over de toegevoegde waarde van een digitale leeromgeving met informatie over het thema burgermoed (zie tabel 15).

	Ja	Nee	Weet ik niet	Geen mening
Buschauffeurs	3	4	8	2

Tabel 15: Toegevoegde waarde van een digitale leeromgeving met informatie over burgermoed

Een reden die voorstanders noemen is dat een digitale leeromgeving zowel aan medewerkers als reizigers kenbaar kan maken hoe zij in situaties van sociale onveiligheid dienen te reageren. Redenen die tegenstanders noemen zijn dat burgermoed geen oplossing is, deze taak bij de toezichthouder en BOA's moet liggen en niet bij reizigers en dat men gelooft in mensen en niet in computers. Een minieme meerderheid antwoordt positief op de vraag of een dergelijke training aangeboden zou moeten worden aan frequente reizigers in het openbaar vervoer. Er zijn 6 buschauffeurs voor, 5 buschauffeurs zijn hier tegen en 6 buschauffeurs weten het niet. Een kleine meerderheid van de buschauffeurs vindt dat de training leidt tot meer kennis over het inzetten van reizigers in het openbaar vervoer. Hiervan zijn 6 buschauffeurs er mee eens, 7 buschauffeurs zijn neutraal en 4 buschauffeurs zijn het hier mee oneens. Voorstanders geven aan dat het van toegevoegde waarde zou kunnen zijn. Tegenstanders geven aan dat burgers daar niet op zullen reageren, dat er meer gericht zou moeten worden op het bieden van informatie, bijvoorbeeld via tv-spotjes.

De buschauffeurs geven aan dat het moeilijk is om de gepresenteerde vaardigheden eigen te maken (zie tabel 16). Een buschauffeur die neutraal hierin is geeft aan dat de training dan wel gekoppeld moet zijn aan een stuk opvoeding en landelijke informatie.

	Heel makkelijk	Makkelijk	Neutraal	Moeilijk	Heel moeilijk
Buschauffeurs	0	0	4	6	7

Tabel 16: Trainbaarheid van de gepresenteerde vaardigheden

3.3.2 Reizigers

Er zijn 16 reizigers die door de training een meer positieve kijk gekregen hebben op ingrijpen van (mede-)reizigers in situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer en 1 reiziger is neutraal gebleven (zie ook tabel 17).

	Veel positiever	Positiever	Neutraal	Negatiever	Veel negatiever	Geen mening
Reizigers	5	11	1	0	0	0

Tabel 17: Kijk op ingrijpen van medereizigers vergeleken met voor de training

Er zijn 13 reizigers die aangeven dat zij door de training sneller omstanders zullen benaderen. Toelichting die de reizigers hierbij geven is dat zij hebben ervaren dat zij (zeker in collectief) totale escalatie kunnen voorkomen en hier ook gezamenlijk verantwoordelijk voor zijn, ze door de training enigszins bekend zijn geworden met een praktijksituatie, ze meer zelfverzekerd zijn geworden en dat zij ervaren hebben dat hulp gewaardeerd wordt.

Hiernaast geven deze reizigers aan dat ze door de training beter weten hoe ze moeten reageren, bijvoorbeeld door te praten met elkaar, het bewust van elkaar mobiliseren en het beïnvloeden van medereizigers. Hierbij geven de deelnemers wel aan dat hierin tevens een belangrijke taak voor de conducteur ligt, namelijk het duidelijk aangeven wat reizigers zouden kunnen doen. 3 reizigers geven aan dat zij door de training niet sneller omstanders zullen gaan benaderen (zie tabel 18).

	Ja	Nee	Geen mening
Reizigers	13	3	1

Tabel 18: Door de training omstanders sneller benaderen

Deze reizigers zijn allen in het bezit van een certificaat BHV. Toelichting die hierbij gegeven wordt is dat deze reizigers verwachten dat zij op zulke momenten instinctief zullen handelen of dat het mobiliseren van medereizigers niet bij hun karakter past.

Op de vraag welke informatie volgens reizigers van belang is om in de toekomst burgeringrijpen te bevorderen onder reizigers, geven 9 reizigers informatie over het aanspreken van de dader en 6 reizigers informatie van vervoersbedrijven over

handelingsperspectieven aan. Hiernaast geven 13 reizigers aan anders te zijn gaan denken over de bijdrage die zij zouden kunnen leveren in het bewerkstelligen van een sociaal veilige omgeving in het openbaar vervoer, tegenover 4 reizigers die aangeven hier niet anders over te zijn gaan denken. Evenals de buschauffeurs, zijn reizigers ook twijfelachtig over de toegevoegde waarde van een digitale leeromgeving met informatie over het thema burgermoed (zie tabel 19).

	Ja	Nee	Weet ik niet	Geen mening
Reizigers	6	6	5	0

Tabel 19: Toegevoegde waarde van een digitale leeromgeving met informatie over burgermoed

Er zijn 6 reizigers die aangeven hier toegevoegde waarde in te zien, tegenover hetzelfde aantal reizigers dat hier geen toegevoegde waarde in ziet. De overige reizigers geven aan niet te weten of een digitale leeromgeving een toegevoegde waarde heeft.

In tegenstelling tot de buschauffeurs, geven de reizigers aan dat de gepresenteerde vaardigheden makkelijk te trainen zijn (zie tabel 20).

	Heel makkelijk	Makkelijk	Neutraal	Moeilijk	Heel moeilijk
Reizigers	1	12	4	0	0

Tabel 20: Trainbaarheid van de gepresenteerde vaardigheden

Opvallend hierbij is dat de 4 reizigers die 'weet ik niet' hebben ingevuld, allen in het bezit zijn van een certificaat BHV. Hiernaast geven 9 reizigers aan dat zij door de training zelfverzekerder zijn geworden om tijdens een situatie van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer zelf in te grijpen. Hiernaast geven 15 reizigers aan dat zij door de training zelfverzekerder zijn geworden om andere omstanders te betrekken om in te grijpen in situaties van sociale onveiligheid.

3.4 Lessen uit de nabespreking

Na het invullen van de éénmeting is de training kort met de deelnemers en de acteurs geëvalueerd. In deze subparagraaf worden hiervan de belangrijkste bevindingen weergegeven.

3.4.1 Buschauffeurs Arriva

Een positief punt dat uit deze evaluatie naar voren komt, is dat de training kan dienen als wake-up call waaruit blijkt dat burgermoed in het openbaar vervoer mogelijk is. Het aanbieden van een dergelijke training zou een waardevolle aanvulling kunnen zijn binnen de buschauffeurstrainingen. Hiernaast wordt de gedachte dat reizigers bij zouden kunnen dragen aan de veiligheid van buschauffeurs interessant gevonden. Een

ander positief aspect dat naar voren komt, is dat buschauffeurs het prettig vinden om ervaringen van collega's met elkaar te delen.

Negatieve punten die worden genoemd is dat er praktische bezwaren zijn tegen het inschakelen van reizigers bij verbaal/fysiek geweld in het openbaar vervoer. Er wordt op gewezen dat zij in een klein en beperkt hokje zitten en dat reizigers niet rechtstreeks aangesproken kunnen worden. Het vragen om hulp van reizigers bij verbaal en fysiek geweld in het openbaar vervoer door buschauffeurs lijkt hierdoor in de praktijk beperkt toepasbaar.

3.4.2 Buschauffeurs Connexxion

Een positief punt is dat buschauffeurs aangeven te beseffen dat reizigers bereid zijn te helpen als ze een (verantwoordelijkheids)belang hebben. Hiernaast blijkt dat er in de scenario's dichtbij de werkelijkheid van de buschauffeurs gekomen kon worden. Hoewel het uiteraard vervelend is dat een buschauffeur benauwende onderbuikgevoelens kreeg en een andere buschauffeur aangaf zich echt boos te hebben gevoeld, is het positief dat situaties reëel nagespeeld kunnen worden.

Negatieve punten die naar voren komen zijn dat het (fysiek) moeilijk is om reizigers te vragen of de ruimte te geven voor ingrijpen. Hiernaast geven buschauffeurs aan dat zij vinden dat reizigers in dergelijke situaties zelf in beweging zouden moeten komen en de training daarom juist gericht zou moeten zijn op de reizigers.

3.4.3 Reizigers

Tijdens de nabespreking met de reizigers heerst een zeer positieve sfeer, waardoor er enkel positieve punten uit de training besproken worden. De reizigers geven aan dat de training hen legitimeert om in het vervolg in praktijksituaties in te grijpen. Hiernaast wordt aangegeven dat de training nuttig en leerzaam was. Reizigers geven aan dat zij nu weten dat ze in een situatie van sociale onveiligheid doelgericht om zich heen kunnen kijken en medereizigers kunnen aanspreken om hen te helpen. Tot slot geeft een vrouwelijke deelnemer aan dat zij ook als vrouw het gevoel heeft dat ze samen met andere vrouwen een blok kan worden en mannen kunnen vastpakken om hen te bedaren. Het vastpakken van mannen door vrouwen komt bovendien minder agressief over dan het vastgrijpen door mannen.

3.4.4 Reizigers met BHV-diploma

De reizigers geven aan dat de bagage die mee is gegeven voor hen bruikbaar is in de praktijk. Ze vinden dat deze bagage ook aan de buschauffeur of conducteur meegegeven moet worden. Hiernaast geven ze aan dat ze zich (door de als echt ervaren scenario's) bewust zijn geworden van de kracht van de massa en hebben ervaren dat het vragen van hulp mensen over een drempel leidt. Hiernaast geeft een reiziger aan

wel benieuwd te zijn hoe dergelijke situaties in het echt zullen verlopen, aangezien mensen doorgaans dan instinctief in plaats van rationeel zullen handelen. Tot slot geven de reizigers aan dat het waarschijnlijk geen rol speelt dat ze BHV'er zijn, maar dat de grens tot ingrijpen voor hen die een training 'omgaan met agressie' hebben gevolgd wellicht wel anders ligt.

3.5 Tweemeting

De tweemeting heeft plaatsgevonden ongeveer twee maanden na de training. Van de 34 deelnemers aan de trainingen zijn hiervoor 30 deelnemers bereikt, waarvan 14 buschauffeurs en 16 reizigers.

3.5.1 Buschauffeurs

De afgelopen 2 maanden zijn 3 buschauffeurs geconfronteerd geweest met een situatie van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer, waarvan 2 buschauffeurs als slachtoffer en 1 buschauffeur als getuige. In al deze gevallen ging het om een situatie van verbaal geweld en in al deze gevallen grepen de reizigers niet in. De buschauffeurs die met de situatie geconfronteerd werden geven aan zelf op te zijn getreden en de situatie te hebben gesust. Hiernaast geven de 3 buschauffeurs aan niets aan de tips te hebben gehad die in de training aan de orde zijn gekomen, aangezien zij over het algemeen zulke situaties zelf willen opknappen.

Hiernaast is er nog een aantal algemene vragen gesteld aan alle buschauffeurs. Op de vraag welke tips uit de training voor hen bruikbaar zijn konden er voor meerdere antwoorden gekozen worden (zie tabel 21).

	Spreek burgers doelgericht aan	Maak de ernst van de situatie duidelijk	Vertel wat je van ze verwacht	Geen	Anders
Buschauffeurs	5	5	5	7	1

Tabel 21: Bruikbare tips uit de training

Zeven maal wordt geantwoord dat geen van de tips voor hen bruikbaar zijn. Redenen die zij hiervoor aangeven is dat zij veel kunnen hebben en de tips daarom niet nodig hebben, dat zij de situatie zelf zullen oplossen, dat ze verwachten dat de mensen in situaties van sociale onveiligheid weg zullen lopen of dat zij er geen vertrouwen in hebben dat de tips werken. Op de stelling of de training het denken over ingrijpen door reizigers in situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer reageert de helft dat zij even positief of enigszins positiever zijn geworden (zie tabel 22). De andere helft geeft aan even negatief te zijn gebleven of zelfs negatiever te zijn geworden. In de toelichting geven de negatieve buschauffeurs aan dat zij zelf niet op hun mondje zijn gevallen en pas echt als het niet anders kan reizigers zullen inschakelen. Hiernaast

geeft een buschauffeur aan dat je de situatie voor moet zijn dat hulp van reizigers nodig is.

	Veel positiever	Enigszins Positiever	Enigszins negatiever	Veel negatiever	Even positief gebleven	Even negatief gebleven
Buschauffeurs	0	3	0	1	4	6

Tabel 22: Veranderend denken over ingrijpen door reizigers

De meeste buschauffeurs reageren negatief op de stelling of zij door de training meer mogelijkheden zijn gaan zien om ingrijpen van reizigers te bevorderen (zie tabel 23).

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Geen mening
Buschauffeurs	0	1	3	8	2	0

Tabel 23: Meer mogelijkheden gaan zien voor het bevorderen van ingrijpen van reizigers

Hiernaast geven 3 buschauffeurs aan door de training wel meer mogelijkheden te zijn gaan zien om zelf in te grijpen in situaties van sociale onveiligheid. Een buschauffeur geeft aan dat hij, hoewel de voorkeur uitgaat naar het zelf opknappen van de situatie, nu beseft dat hij in dergelijke situaties altijd iets achter de hand heeft. Het grootste deel van de buschauffeurs geeft echter aan niet meer mogelijkheden te zijn gaan zien om zelf in te grijpen (zie tabel 24).

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Geen mening
Buschauffeurs	0	3	3	5	2	1

Tabel 24: Meer mogelijkheden gaan zien om zelf in te grijpen in situaties van sociale onveiligheid

De laatste stelling die de buschauffeurs is voorgehouden is of de training hen zelfverzekerder heeft gemaakt om tijdens een situatie van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer naast zichzelf, ook andere omstanders te betrekken om in te grijpen. Uit tabel 25 blijkt dat 1 buschauffeur het hier mee eens is tegenover 7 buschauffeurs die hier niet mee eens zijn.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Geen mening
Buschauffeurs	0	1	4	5	2	2

Tabel 25: Door training zelfverzekerder geworden voor ingrijpen (van omstanders)

Tot slot is de vraag gesteld of de deelnemers het aanbieden van een virtuele training (via internet) als een goede mogelijkheid zien om een breder publiek te leren welke rol zij kunnen spelen bij sociale onveiligheid in het openbaar vervoer. In tabel 26 zijn de

resultaten hiervan weergegeven. Hieruit blijkt dat de buschauffeurs hierover niet eenduidig zijn. Voorstanders onder de buschauffeurs geven aan dat door deze bewustwording met name reizigers hierdoor wellicht eerder kunnen en willen ingrijpen. Tegenstanders geven aan dat zij weinig vertrouwen hebben in een dergelijke virtuele training omdat dit maar een kleine groep zal bereiken, men pessimistisch is over het rendement van zo'n training aangezien het niet echt leeft onder reizigers, ingrijpen van reizigers in de praktijk moeilijk haalbaar is omdat veel reizigers met andere dingen bezig zijn in de trein of bus en het wellicht zelfs tegen zou kunnen werken.

	Ja	Nee	Weet ik niet
Buschauffeurs	6	5	3

Tabel 26: Aanbieden virtuele training

3.5.2 Reizigers

De afgelopen maand is 1 reiziger als getuige geconfronteerd geweest met een situatie van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer. Hierbij ging het om een situatie van verbaal geweld (zie kader 3).

Praktijkervaring reiziger met een situatie van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer

Een reiziger weigerde naar een ander compartiment en ging verbaal te keer tegen de conducteur. De reiziger die deel heeft genomen aan de training greep niet in omdat hij in een ander compartiment stond en de trein stampvol met mensen was. Daarover ging ook het conflict. De machinist eiste dat er ruimte zou zijn voor zijn nooduitgang en weigerde te vertrekken met de trein. De mensen in het compartiment stonden als 'haringen in een ton', net als de rest van de trein en weigerden het compartiment te verlaten, omdat ze bang waren dat ze anders niet meer mee konden met deze overvolle trein. Doordat de trein niet wegreed, werd de trein steeds voller. De spoorwegpolitie werd erbij geroepen en kwam snel ter plaatse. De 'kernfiguren' gingen ondertussen toch in een ander compartiment staan. De reiziger had tijdens het voorval al contact gemaakt met verschillende medereizigers en maakte na het voorval contact met de veroorzakers van het oponthoud. Hierbij heeft hij hen vriendelijk bevraagd over hun weigerachtigheid en het daaruit voortvloeiende extra oponthoud. De medereizigers bleken aanspreekbaar op hun gedrag.

Tijdens deze situatie greep geen enkele reiziger in. De conclusie die de reiziger trekt, is dat de situatie een beetje werd aangedikt door de machinist en de conducteur. De reiziger geeft aan wat aan de tips te hebben gehad die in de training aan de orde zijn geweest. De tip: 'spreek burgers doelgericht aan' is ook toegepast.

Hiernaast is er nog een aantal algemene vragen gesteld aan alle reizigers. Hieruit blijkt dat de reizigers met name de tip 'spreek burgers doelgericht aan' een bruikbare tip vinden (zie tabel 27).

	Spreek burgers doelgericht aan	Maak de ernst van de situatie duidelijk	Vertel wat je van ze verwacht	Geen	Anders
Reizigers	14	7	10	0	4

Tabel 27: Bruikbare tips uit de training

Tevens geven de reizigers nog een aantal tips aan die niet als de optiemogelijkheden werd genoemd, maar die hen wel zijn bijgebleven. Dit zijn het geven van ruimte aan de dader zodat hij/zij zich niet opgesloten voelt, het mobiliseren van medereizigers, niet agressief praten maar rustig onderbreken en het vormen van een gezamenlijk blok. Uit tabel 28 blijkt dat alle reizigers zeer positief reageren op de stelling of hun denken over ingrijpen door reizigers in situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer veranderd is.

	Veel positiever	Enigszins Positiever	Enigszins negatiever	Veel negatiever	Even positief gebleven	Even negatief gebleven
Reizigers	10	5	0	0	1	0

Tabel 28: Veranderend denken over ingrijpen door reizigers

In de toelichting geeft 1 reiziger aan naar aanleiding van de training heel anders te zijn gaan handelen. De enige reiziger die aangeeft dat zijn kijk gelijk is gebleven geeft in de toelichting aan sowieso al in te grijpen in dergelijke situaties.

In tegenstelling tot de buschauffeurs, reageren de reizigers zeer positief op de stelling of zij door de training meer mogelijkheden zijn gaan zien om ingrijpen van reizigers te bevorderen en om zelf in te grijpen in situaties van sociale onveiligheid (zie tabel 29 en tabel 30).

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Geen mening
Reizigers	9	7	0	0	0	0

Tabel 29: Meer mogelijkheden gaan zien voor het bevorderen van ingrijpen van reizigers

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Geen mening
Reizigers	9	7	0	0	0	0

Tabel 30: Meer mogelijkheden gaan zien om zelf in te grijpen in situaties van sociale onveiligheid

Hierbij geven reizigers aan geleerd te hebben om vooral met elkaar de-escalerend in te grijpen. Bovendien geven 13 van de 16 reizigers aan dat zij door de training zelfverzekerder zijn geworden om naast zichzelf, ook andere omstanders te betrekken om in te grijpen in situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer (zie tabel 31).

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Geen mening
Reizigers	8	5	2	0	0	1

Tabel 31: Door training zelfverzekerder geworden voor ingrijpen (van omstanders)

Een reiziger die als antwoord neutraal had ingevuld, geeft aan dat hij al anderen zou betrekken om in te grijpen. De reiziger die aangaf geen mening te hebben over deze stelling, licht toe dat dit afhankelijk is van de situatie.

Tot slot reageren de reizigers, evenals de buschauffeurs, niet eenduidig op de stelling of het aanbieden van een virtuele training (via internet) als een goede mogelijkheid wordt gezien om een breder publiek te leren welke rol zij kunnen spelen bij sociale onveiligheid in het openbaar vervoer (zie tabel 32).

	Ja	Nee	Weet ik niet
Reizigers	6	7	3

Tabel 32: Aanbieden virtuele training

De drie reizigers die 'weet ik niet' hebben ingevuld, zijn alle afkomstig uit de sessie met reizigers en 6 van de 7 reizigers die nee hebben ingevuld zijn een reiziger met BHV. Voorstanders geven aan dat in de training een aantal simpele tips en basisstrategieën naar voren zijn gekomen, die iedereen meer zekerheid zou kunnen geven in het openbaar vervoer. Bovendien geven voorstanders aan dat een virtuele training een goed alternatief is, aangezien het praktisch onuitvoerbaar is om iedere reiziger een dergelijke training te laten volgen. Tegenstanders geven aan dat zij juist het zelf ervaren in de training een belangrijk item vonden, maar dat dit virtueel moeilijk na te bootsen is. In de praktijk heb je immers ook te maken met echte en veelal onbekende mensen, is een rollenspel met agressieve reizigers niet na te spelen en is het niet mogelijk om persoonlijke feedback te geven. Hiernaast wordt betwijfeld of mensen bereid zullen zijn en de tijd zullen nemen om een virtuele training te volgen. Een korting op een volgende reis in het openbaar vervoer zal de reiziger hier wellicht wel toe motiveren. Als alternatief wordt door een reiziger een filmpje genoemd die afgedraaid wordt in het openbaar vervoer.

4. Conclusie

In dit afsluitende hoofdstuk zal aan de hand van de analyse van de onderzoeksresultaten een antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag. Deze hoofdvraag luidt als volgt:

‘Kan burgermoed in het openbaar vervoer worden bevorderd door een training?’

Een eerste deelvraag is of het in de perceptie van medewerkers in het openbaar vervoer en van reizigers noodzakelijk en gewenst is dat (mede-)reizigers optreden in situaties van sociale onveiligheid.

Uit dit onderzoek blijkt een duidelijk verschil zichtbaar tussen de perceptie van buschauffeurs en van reizigers wat betreft het moment van ingrijpen in situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer. Buschauffeurs zien verbaal geweld, zolang er geen geweld gebruikt wordt, niet als noodzaak om in te grijpen. Dat betekent in de praktijk dat zij zeer coulant optreden, waarbij brutaal optreden al gauw gehonoreerd wordt met kosteloos reizen. Reizigers leggen de grens om in te grijpen daarentegen al bij verbaal geweld. Vooraf geven de reizigers echter aan dat zij dit in de praktijk niet snel zullen doen, maar dan juist afwachtend zullen zijn. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat de meeste reizigers niet weten hoe ze in dergelijke situaties moeten reageren.

Wat betreft de wenselijkheid om (mede-)reizigers te laten optreden in situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer, is eveneens een duidelijk verschil tussen buschauffeurs en reizigers zichtbaar. Buschauffeurs geven aan dat ingrijpen van reizigers niet hun voorkeur heeft. Buschauffeurs geven overigens aan dat ingrijpen van reizigers niet hun voorkeur heeft. De oorzaak hiervan is de beroepshouding van de buschauffeur, die zich kenmerkt als ‘wij doppen onze eigen bonen’. Reizigers daarentegen geven aan dat ingrijpen eigenlijk niet alleen wenselijk is, maar wat hun betreft ook verplicht gesteld zou mogen worden.

Een tweede vraag is of het mogelijk is om reizigers in te laten grijpen in situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer?

Uit de nulmeting is gebleken dat buschauffeurs doorgaans negatieve ervaringen hebben met het ingrijpen van reizigers. In de simulatietrainingen blijkt dat buschauffeurs de nodige beperkingen ervaren om hulp van reizigers in te roepen. Hiervoor zijn drie oorzaken aan te wijzen.

- De eerste oorzaak zijn de handelingsinstructies/procedures waar buschauffeurs zich aan moeten houden. Hierbij lijkt er een spanning te bestaan tussen het beleid van de vervoerder en het door ons getrainde optreden. Het beleid en daardoor het

optreden van de buschauffeurs is gericht op het in vergaande mate gedogen van sociaal onveilig gedrag en dus op het lang uitstellen van optreden daartegen.

- De tweede oorzaak is de unieke locatie van de bus. Buschauffeurs zitten in een kleine ruimte waarin ze beperkt oogcontact hebben met reizigers. Hierdoor is het fysiek lastig om hen te mobiliseren in een situatie van fysieke onveiligheid.
- Tot slot is de derde oorzaak de andere belangen die spelen voor de reizigers en de buschauffeurs zelf. Buschauffeurs hebben de voorkeur om niet in te grijpen, aangezien hierdoor alle reizigers vertraging oplopen en buschauffeurs kunnen zelf in de problemen komen met hun eigen planning. De volgende rit staat immers vaak al kort op de vorige gepland. Bij deze oorzaken moet vermeld worden dat deze specifiek gelden voor buschauffeurs. Onderzoek naar de redelijkheid en mogelijkheid tot ingrijpen van conducteurs zal uitsluitsel kunnen geven of deze oorzaken ook meespelen in situaties van sociale onveiligheid in de trein.

De pilot suggereert dat er voor reizigers daarentegen wel grote mogelijkheden bestaan om elkaar te mobiliseren in situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer.

- Vooraf gaven de reizigers aan voornamelijk afwachtend te zijn en fysieke afstand te nemen.
- Tijdens de simulatietrainingen blijken ze echter de gepresenteerde vaardigheden goed toe te kunnen passen.
- Na de training geven de reizigers aan nu te weten hoe ze in samenwerking met elkaar medereizigers kunnen mobiliseren en situaties van sociale onveiligheid kunnen laten de-escaleren.

De voorgaande resultaten voorspellen al het antwoord van de verschillende deelnemersgroepen op de hoofdvraag:

Ongeveer de helft van de buschauffeurs geeft wel aan dat zij openstaan voor het ingrijpen van omstanders en dat de gedachte dat zij reizigers in zouden kunnen schakelen een waardevolle aanvulling vinden binnen de huidige buschauffeurstrainingen. Overigens kunnen zij niet goed aangeven wat de meerwaarde van een dergelijke training zal zijn en geven aan het moeilijk te vinden om de gepresenteerde vaardigheden eigen te maken.

De reizigers daarentegen geven in ruime meerderheid aan dat zij graag zien dat het ingrijpen van reizigers bevorderd moet worden, dat zij door de training sneller mensen zullen gaan benaderen en dat de gepresenteerde vaardigheden makkelijk aan te leren zijn.

	Veel positiever	Enigszins positiever	Enigszins negatiever	Veel negatiever	Even positief gebleven	Even negatief gebleven
Buschauffeurs	0	3	0	1	4	6
Reizigers	10	5	0	0	1	0

Tabel 33: Veranderend denken over ingrijpen door reizigers

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Geen mening
Buschauffeurs	0	1	3	8	2	0
Reizigers	9	7	0	0	0	0

Tabel 34: Meer mogelijkheden gaan zien voor het bevorderen van ingrijpen van reizigers

Het geheel overziend concluderen de onderzoekers dat de pilot suggereert dat burgermoed inderdaad op een zinvolle wijze bevorderd kan worden in het openbaar vervoer.

Primair zou dan de focus op de reizigers zelf moeten liggen. Door reizigers zelf bewust te maken van hun mogelijkheden en hen de benodigde vaardigheden aan te leren, kunnen zij een grote rol spelen bij het ingrijpen in situaties van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer. De pilottraining suggereert dat deze vaardigheden in een kort tijdsbestek aan te leren zijn.

Voor de medewerkers in het openbaar vervoer ligt de situatie ingewikkelder. Waar het gaat om busvervoer lijkt het weinig zinvol om buschauffeurs te trainen zolang er niets aan de fysieke en sociale randvoorwaarden wordt gedaan. Training zou op voorhand wel kansrijk lijken voor hoofdconducteurs bij de spoorwegen maar hiervoor is nader onderzoek noodzakelijk.

Bijlage 1 Enquêtes

Bijlage 1.1 Vragenlijsten nulmeting en éénmeting op de trainingsdag voor OV-personeel

VRAGENLIJST DEEL I

Algemeen

1. Wat is uw leeftijd? _____ jaar
2. Wat is uw geslacht?
 - ☐ Man
 - ☐ Vrouw
3. Hoeveel jaren werkervaring heeft u binnen het OV?
 - ☐ 0-5 jaar
 - ☐ 5-10 jaar
 - ☐ 10-15 jaar
 - ☐ Meer dan 15 jaar

Eigen ervaring

De volgende vragen gaan over situaties van sociale onveiligheid. Onder sociale onveiligheid wordt een bedreiging vanuit andere personen verstaan, waarbij sprake is van verbaal en/of fysiek geweld tegen medewerkers van OV- bedrijven of reizigers in het OV. Let op, u mag steeds maar *één* antwoord invullen. Wanneer meerdere antwoorden mogelijk zijn zal dat vermeld staan in de vraagregel.

1. Heeft u ervaring met sociaal onveilige situaties tijdens de uitvoering van uw werkzaamheden?
 1. Ja, persoonlijk
 2. Ja, indirect (bijvoorbeeld collega betrokken)
 3. Ja, zowel persoonlijk als indirect
 4. Nee (**ga door naar vraag 8**)
 5. Geen mening
2. Kunt u aangeven hoe vaak u dergelijke situaties van sociale onveiligheid hebt meegemaakt in de afgelopen 2 jaar?

3. Kreeg u hulp van reizigers?
 1. Altijd
 2. Vaak

3. Soms wel, soms niet
 4. Zelden
 5. Nooit
4. Indien u hulp kreeg, wat was daarvan het resultaat?
1. De dader hield op
 2. Door het ingrijpen werd de situatie ernstiger (escalatie)
 3. Het ingrijpen had weinig tot geen effect
 4. Ik heb nooit hulp ontvangen
5. Heeft uzelf wel eens de hulp van omstanders (reizigers) ingeroepen tijdens een sociaal onveilige situatie?
- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Dat weet ik niet
6. Wat waren uw beweegredenen om juist wel, of juist niet, de hulp van omstanders (reizigers) in te schakelen?
-
-
-
7. Wat heeft in een situatie van sociale onveiligheid uw voorkeur?
1. Een passieve en afwachtende houding van reizigers
 2. De reizigers persoonlijk weerhouden van optreden
 3. Het aan de reiziger zelf overlaten of hij/zij helpt
 4. Bevorderen dat een reiziger helpt
 5. De reizigers persoonlijk aanspreken om te helpen
 6. Anders, namelijk.....
 7. Geen mening
8. Wat is uw opvatting over het ingrijpen van omstanders (reizigers) in situaties van sociale onveiligheid?
1. Ik heb het liever niet
 2. Het maakt mij niet uit of reizigers wel of niet helpen
 3. Dat moet iedere reiziger voor zich weten
 4. Ik zou graag reizigers om hulp vragen maar ik zie de juridische aansprakelijkheid als een probleem
 5. Ik hoop erop dat reizigers mij helpen
 6. Ik verwacht het van de reiziger
 7. Ik vind het een verplichting van de reiziger
 8. Anders, namelijk.....

9. Geen mening
9. In welke situatie is volgens u het ingrijpen van omstanders (reizigers) gewenst?
 1. In geval van fysiek geweld
 2. In geval van verbaal geweld
 3. Wanneer verbaal geweld zich ontwikkelt tot fysiek geweld
 4. Bij zowel fysiek als verbaal geweld
 5. Nooit, omdat.....
 6. Anders, namelijk.....
 7. Geen mening
 10. Ziet u iets in het bevorderen of stimuleren van ingrijpen door omstanders (reizigers), om de sociale veiligheid in het OV te vergroten?
 1. Ja, namelijk.....
.....
.....
 2. Nee, namelijk.....
.....
.....
 3. Geen mening
 11. Zou de reiziger in het OV verplicht moeten worden om bij situaties van sociale onveiligheid op te treden?
 1. Ja, omdat.....
.....
.....
 2. Nee, omdat.....
.....
.....
 3. Ik weet het niet
 4. Geen mening
 12. Hoe zou er volgens u een beroep op reizigers gedaan moeten worden? (meerdere antwoorden mogelijk)
 1. Maatschappij-breed, door bijvoorbeeld tv- en radio commercials over het thema burgermoed.
 2. OV-breed door een campagne op haltes en stations en via monitoren in OV vervoersmiddelen, denk hierbij als voorbeeld aan de NS campagne 'handen af van onze medewerkers'.
 3. Tijdens het incident door het OV-personeel.
 4. Na afloop van een incident, door omstanders (reizigers) aan te spreken op hun gedrag of handelingen.
 5. Nooit
 6. Anders, namelijk.....

7. Geen mening

13. Wie zou volgens u een beroep moeten doen op reizigers om op te treden? (meerdere antwoorden mogelijk)

1. OV- personeel dat direct geconfronteerd wordt met een situatie van sociale onveiligheid
2. Indirect betrokken OV- personeel bij een situatie van sociale onveiligheid (het OV personeel dat niet direct slachtoffer is)
3. De individuele vervoersmaatschappij
4. Alle vervoersmaatschappijen in Nederland gezamenlijk
5. Reizigersverenigingen (bijvoorbeeld Rover)
6. De OV-autoriteiten (dit zijn de concessie verlenende provincies, een aantal grote gemeenten en de Rijksoverheid)
7. Anders, namelijk.....
8. Geen mening

DEEL II Vragen na afronding van de training

1. Hoe staat u, in vergelijking met uw mening voorafgaand aan de training, op dit moment tegenover de hulp van omstanders (reizigers) bij situaties van onveiligheid?

- ☐ Veel positiever
- ☐ Positiever
- ☐ Neutraal
- ☐ Negatiever
- ☐ Veel negatiever

2. Denkt u dat u door het volgen van deze training in de toekomst sneller omstanders (reizigers) zult benaderen in situaties van sociale onveiligheid?

- ☐ Ja, namelijk.....
.....
.....
- ☐ Nee, namelijk.....
.....
.....
- ☐ Geen mening

3. Welke informatie is volgens u van belang om omstanders (reizigers) in situaties van sociale onveiligheid doeltreffend te kunnen benaderen?

- ☐ Informatie over het persoonlijk aanspreken van omstanders (reizigers) om te helpen

- ☐ Informatie over de visie van mijn werkgever op het inschakelen van omstanders (reizigers) bij situaties van sociale onveiligheid
☐ Juridische informatie over de positie van de ingrijpende omstander (reiziger) en OV- medewerker in situaties van sociale onveiligheid (wat mag wel en wat mag niet)
☐ Informatie over de afhandeling van incidenten door mijn werkgever na situaties van sociale onveiligheid
☐ Geen informatie
☐ Anders, namelijk.....
☐ Geen mening
4. Moet een training over het betrekken van omstanders een rol krijgen in de reguliere bedrijfstrainingen, bijvoorbeeld in de training over omgang met agressie en geweld tijdens het werk?
- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Het ingrijpen van omstanders is al een onderwerp in de reguliere trainingen
☐ Geen mening
5. Zou u toegevoegde waarde zien in de vormgeving van een digitale leeromgeving waarin u informatie over het thema burgermoed, waarbij wordt gedoeld op het ingrijpen van omstanders in een sociaal onveilige situatie, kunt raadplegen?
- ☐ Ja, omdat.....

☐ Nee, omdat.....

☐ Ik zou het niet weten
☐ Geen mening
6. Wat vindt u van de trainbaarheid van de gepresenteerde vaardigheden om burgers te laten ingrijpen in situaties van sociale onveiligheid?
- ☐ Heel makkelijk trainbaar
☐ Makkelijk trainbaar
☐ Neutraal
☐ Moeilijk trainbaar
☐ Heel moeilijk trainbaar
☐ Geen mening

7. Zou het volgens u wenselijk zijn om een training, zoals die van vandaag, via een digitale leeromgeving aan te bieden aan frequente reizigers in het OV?

.....

.....

.....

☐ Geen mening

8. Door het volgen van deze training heb ik meer kennis verkregen over het inzetten van omstanders (reizigers) in situaties van sociale onveiligheid tijdens mijn werkzaamheden.

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Mee Oneens
- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Geen mening

9. Hebt u verder nog opmerkingen of suggesties over het thema burgermoed, waarbij wordt bedoeld op het ingrijpen van omstanders (reizigers) in een sociaal onveilige situatie?

.....

.....

.....

☐ Geen mening

Bijlage 1.2 Vragenlijsten nulmeting en éénmeting op de trainingsdag voor reizigers

VRAGENLIJST DEEL I

Algemeen

1. Wat is uw leeftijd? _____ jaar
2. Wat is uw geslacht?
 - ☐ Man
 - ☐ Vrouw
3. Wat is uw opleidingsniveau?
 - ☐ Basisonderwijs
 - ☐ Voortgezet onderwijs
 - ☐ Middelbaar onderwijs
 - ☐ Hoger beroepsonderwijs
 - ☐ Universiteit
4. Van welke vorm van openbaar vervoer maakt u het meest gebruik?
 - ☐ Bus
 - ☐ Trein
 - ☐ Tram
 - ☐ Metro
 - ☐ Anders, namelijk.....
5. Hoeveel jaren reiservaring heeft u met het openbaar vervoer?
 - ☐ 0-5 jaar
 - ☐ 5-10 jaar
 - ☐ 10-15 jaar
 - ☐ Meer dan 15 jaar

Eigen ervaring

De volgende vragen gaan over situaties van sociale onveiligheid. Onder sociale onveiligheid wordt een bedreiging vanuit andere personen verstaan, waarbij sprake is van verbaal en/of fysiek geweld tegen medewerkers van OV- bedrijven of reizigers in het OV. Let op, u mag steeds maar 1 antwoord invullen. Wanneer meerdere antwoorden mogelijk zijn zal dat vermeld staan in de vraagregel.

6. Heeft u ervaring met sociaal onveilige situaties tijdens het reizen met het OV?

- ☐ Ja, persoonlijk, namelijk.....
.....
.....
- ☐ Ja, indirect, namelijk.....
.....
.....
- ☐ Ja, zowel persoonlijk als indirect
- ☐ Nee (**Ga door naar vraag 5**)
- ☐ Geen mening

7. Kunt u aangeven hoe vaak u dergelijke situaties heeft meegemaakt in de afgelopen 2 jaar?

.....

- ☐ Geen mening

8. Hoe handelt uzelf in een situatie van sociale onveiligheid?

- ☐ Ik treed op
- ☐ Ik mijd de situatie (door weg te gaan)
- ☐ Ik ben afwachtend
- ☐ Ik bekijk de situatie en neem fysiek afstand
- ☐ Dat weet ik niet
- ☐ Anders, namelijk.....
- ☐ Geen mening

9. Hoe denkt u doorgaans over ingrijpen tijdens een situatie van sociale onveiligheid?

- ☐ Ik wil wel ingrijpen maar weet niet hoe
- ☐ Ik wil wel ingrijpen maar ben terughoudend omdat ik vrees voor de kans op letsel
- ☐ Ik wil wel ingrijpen maar ben terughoudend vanwege de juridische consequenties
- ☐ Ik wil wel ingrijpen maar wens direct aangesproken of aangestuurd te worden
- ☐ Ik houd me erbuiten
- ☐ Anders, namelijk.....
- ☐ Geen mening

10. Denkt u dat u als BHV'er eerder geneigd bent om in te grijpen tijdens een situatie van sociale onveiligheid in het openbaar vervoer, dan reizigers zonder BHV?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

☐ Weet ik niet

11. Wat is in het algemeen uw opvatting over eventueel ingrijpen van omstanders (reizigers)?

- ☐ Eenieder moet zich erbuiten houden
- ☐ Wanneer het slachtoffer om hulp vraagt, kom ik in actie, omdat.....
.....
- ☐ Ik wil ingrijpen maar ik zie bezwaren, namelijk, zoals.....
.....
- ☐ Ik vind dat het van de reiziger verwacht mag worden
- ☐ Ik vind dat de reiziger verplicht moet worden om in te grijpen in situaties van sociale onveiligheid
- ☐ Anders, namelijk.....
- ☐ Geen mening

12. In welke situatie is volgens u het optreden van omstanders (reizigers) gewenst?

- ☐ In geval van fysiek geweld
- ☐ In geval van verbaal geweld
- ☐ Wanneer verbaal geweld zich ontwikkelt tot fysiek geweld
- ☐ Bij zowel fysiek als verbaal geweld
- ☐ Nooit, omdat.....
- ☐ Anders, namelijk.....
- ☐ Geen mening

13. Ziet u iets in het bevorderen of stimuleren van ingrijpen door omstanders om de sociale veiligheid in het OV te vergroten?

- ☐ Ja, namelijk.....
.....
.....
- ☐ Nee, namelijk.....
.....
.....
- ☐ Geen mening

14. Zou er een bepaalde vorm van verplichting moeten zijn om in te grijpen wanneer OV-personeel of medereizigers betrokken raken bij een sociaal onveilige situatie?

- ☐ Ja, omdat.....
.....
.....
- ☐ Nee, omdat.....
.....
.....
- ☐ Geen mening

15. Wie zou volgens u een beroep moeten doen op burgers, zodat zij gestimuleerd worden om te ingrijpen tijdens situaties van sociale onveiligheid in het OV? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Het OV- personeel dat direct betrokken is bij een situatie van sociale onveiligheid
- ☐ Indirect betrokken personeel (OV- personeel dat niet direct slachtoffer is)
- ☐ De individuele vervoersmaatschappij
- ☐ De gezamenlijke vervoersmaatschappijen in Nederland
- ☐ Reizigersverenigingen (zoals Rover)
- ☐ De OV-autoriteiten (dit zijn de concessie verlenende provincies, gemeenten en de Rijksoverheid)
- ☐ Anders, namelijk.....
- ☐ Geen mening

16. Hoe zou er volgens u een beroep op omstanders (reizigers) gedaan moeten worden? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Maatschappij-breed, door bijvoorbeeld tv- en radio commercials over het thema burgermoed.
- ☐ OV-breed door een campagne op haltes en stations en via monitoren in OV vervoersmiddelen, denk hierbij als voorbeeld aan de NS campagne 'handen af van onze medewerkers'.
- ☐ Tijdens het incident door het OV-personeel
- ☐ Na afloop van een incident, door omstanders (reizigers) aan te spreken op hun gedrag of handelingen
- ☐ Nooit
- ☐ Anders, namelijk.....
- ☐ Geen mening

DEEL II Vragen na afronding van de training

1. Hoe staat u, in vergelijking met uw mening voorafgaand aan de training, op dit moment tegenover de hulp van omstanders (reizigers) bij situaties van onveiligheid?
 - ☐ Veel positiever
 - ☐ Positiever
 - ☐ Neutraal
 - ☐ Negatiever
 - ☐ Veel negatiever

2. Denkt u dat u door het volgen van deze training in de toekomst sneller zult ingrijpen?
 - ☐ Ja, omdat.....
.....
.....
 - ☐ Nee, omdat.....
.....
.....
 - ☐ Geen mening

3. Welke informatie is volgens u van belang om in de toekomst burgeringrijpen te bevorderen of te stimuleren onder reizigers?
 - ☐ Informatie over het aanspreken van de dader
 - ☐ Informatie van vervoersmaatschappijen over handelingsperspectieven
 - ☐ Informatie over de juridische positie van het OV- personeel en reizigers
 - ☐ Geen informatie, omdat.....
 - ☐ Anders, namelijk.....
 - ☐ Geen mening

4. Bent u anders gaan denken over de bijdrage die u zou kunnen leveren in het bewerkstelligen van een sociaal veilige omgeving in het OV?
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee
 - ☐ Geen mening

5. Zou u toegevoegde waarde zien in de vormgeving van een digitale leeromgeving, waarin u zelf op internet informatie over het thema burgermoed kunt raadplegen?
 - ☐ Ja, omdat.....
.....
.....

☐ Nee, omdat.....

☐ Ik zou het niet weten

☐ Geen mening

6. Wat vindt u van de trainbaarheid van de gepresenteerde vaardigheden om omstanders (reizigers) te laten ingrijpen in situaties van sociale onveiligheid?

☐ Heel makkelijk trainbaar

☐ Makkelijk trainbaar

☐ Neutraal

☐ Moeilijk trainbaar

☐ Heel moeilijk trainbaar

☐ Geen mening

7. Het volgen van deze training heeft mij zelfverzekerder gemaakt om op in te grijpen tijdens situaties van sociale onveiligheid in het OV.

☐ Helemaal mee eens

☐ Mee eens

☐ Neutraal

☐ Mee Oneens

☐ Helemaal mee oneens

☐ Geen mening

8. Het volgen van deze training heeft mij zelfverzekerder gemaakt om tijdens een situatie van sociale onveiligheid in het OV naast mijzelf, ook andere omstanders te betrekken om in te grijpen.

☐ Helemaal mee eens

☐ Mee eens

☐ Neutraal

☐ Oneens

☐ Helemaal mee oneens

☐ Geen mening

9. Heeft u verder nog opmerkingen of suggesties over het thema burgermoed, waarbij wordt gedoeld op het ingrijpen van omstanders (reizigers) in een sociaal onveilige situatie?

.....

.....

.....

.....

☐ Geen mening

Bijlage 1.3 Tweemeting OV-personeel en reizigers

Vragenlijst praktijkervaring

1. Bent u in de afgelopen twee maanden geconfronteerd met een situatie van sociale onveiligheid in het OV?
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee (**Ga door naar vraag 5**)
 - ☐ Geen mening

2. In deze situatie heb ik de tips die tijdens de training 'Burgermoed in het OV' zijn aangereikt kunnen gebruiken.
 - ☐ Helemaal eens
 - ☐ Eens
 - ☐ Neutraal
 - ☐ Oneens
 - ☐ Helemaal oneens
 - ☐ Geen mening

3. In deze situatie hebben één of meerdere medereiziger ingegrepen.
 - ☐ Ja, uit eigen initiatief
 - ☐ Ja, op mijn verzoek
 - ☐ Ja, anders, namelijk
 - ☐ Nee
 - ☐ Geen mening

4. Hoe handelde u zelf in deze situatie van sociale onveiligheid?
 - ☐ Ik trad op
 - ☐ Ik vermeed de situatie (door weg te gaan)
 - ☐ Ik was afwachtend
 - ☐ Ik bekeek de situatie en nam fysiek afstand
 - ☐ Dat weet ik niet meer
 - ☐ Anders, namelijk.....
 - ☐ Geen mening

5. Ik ben door de training positiever gaan denken over ingrijpen door reizigers in gevallen van sociale onveiligheid in het OV.
 - ☐ Helemaal eens
 - ☐ Eens

- ☐ Neutraal
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens
- ☐ Geen mening

6. Ik ben meer mogelijkheden gaan zien om ingrijpen van reizigers te bevorderen.

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens
- ☐ Geen mening

7. Het volgen van deze training heeft mij zelfverzekerder gemaakt om tijdens een situatie van sociale onveiligheid in het OV naast mijzelf, ook andere omstanders te betrekken om in te grijpen.

- ☐ Helemaal eens
- ☐ Eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Oneens
- ☐ Helemaal oneens
- ☐ Geen mening

8. Het aanbieden van een virtuele training (via internet), zie ik als een goede mogelijkheid om een breder publiek te leren welke rol zij kunnen spelen bij sociale veiligheid in het OV.

- ☐ Ja, omdat.....
- ☐ Nee, omdat.....
- ☐ Weet ik niet

Bijlage 2 PowerPointpresentaties

Bijlage 2.1 PowerPointpresentatie OV-personeel

Burgermoed als oplossing voor onveiligheid in het OV?  Ira Helsloot Dia 1	Invullen vragenlijst  Dia 2										
Voorstellingsronde  Dia 3	Wat gaan we doen vandaag?  • Invullen vragenlijst • Voorstellingsronde • Introductie • Praktijk: Oefenen met scenario's • Koffiepauze • Praktijk: Oefenen met scenario's • Invullen vragenlijst • Evaluatie Dia 4										
Introductie  Recente voorbeelden onveiligheid OV: • 60-jarige bedreigt buschauffeur Zevenbergschen Hoek met de dood Een 60-jarige man uit Moerdijk is vrijdagmiddag aangehouden nadat hij een buschauffeur met de dood had bedreigd (Omroep Brabant, 02-08-2014). • Leeuwarder mishandelt conductrice In Leeuwarden is een zwartrijder aangehouden omdat hij in de trein een conductrice met de dood heeft bedreigd (NOS, 07-08-2014). • Fietser uit Duiven slaat conducteur Een 25-jarige fietser uit Duiven is dinsdag in Westervoort uit de trein gezet en aangehouden, omdat hij een conducteur zou hebben mishandeld (Omroep Gelderland, 06-08-2014). Dia 5	Oorzaken agressie en geweld in het OV  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Interne oorzaken</th><th>Externe oorzaken</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Klantvriendelijkheid OV-personeel</td><td>Verwachtingspatroon reizigers</td></tr> <tr> <td>Professionaliteit OV-personeel</td><td>Mondigheid reizigers</td></tr> <tr> <td>Mogelijkheid tot zwartrijden</td><td>Gebruik alcohol en drugs</td></tr> <tr> <td></td><td>Tijdstip en locatie</td></tr> </tbody> </table> Dia 6	Interne oorzaken	Externe oorzaken	Klantvriendelijkheid OV-personeel	Verwachtingspatroon reizigers	Professionaliteit OV-personeel	Mondigheid reizigers	Mogelijkheid tot zwartrijden	Gebruik alcohol en drugs		Tijdstip en locatie
Interne oorzaken	Externe oorzaken										
Klantvriendelijkheid OV-personeel	Verwachtingspatroon reizigers										
Professionaliteit OV-personeel	Mondigheid reizigers										
Mogelijkheid tot zwartrijden	Gebruik alcohol en drugs										
	Tijdstip en locatie										

Dia 13	Dia 14
En hoe zit het met het OV-personeel?  Juridisch gezien • Werkgevers zijn altijd aansprakelijk, tenzij medewerkers instructies bewust negeren of nalatig zijn (maar zelfs dan...)  Inzet passagiers voor een veiliger OV? 	
Dia 15	Dia 16
Voorbeeld  Treinreiziger aangehouden op verdenking van mishandeling conducteur Wolvega - De politie hield dinsdagavond een 17-jarige jongeman uit Ubbena aan. Hij wordt ervan verdacht een conducteur te hebben mishandeld. Die was aan het werk in de trein van Den Haag naar Leeuwarden. Vlak voor het station Wolvega controleerde hij de jongeman en zijn vriend en ontdekte dat beide jongens geen geldige vervoersbewijzen hadden. Hierop vroeg de man naar hun ID-kaarten om ze een uitgestelde betaling aan te zeggen. De 17-jarige vloog hierna de conducteur aan en sloeg hem in zijn gezicht. Toen hij dit een tweede keer wilde doen ontstond er een worsteling waarbij de conducteur terug sloeg en de knaap overmeesterde <u>met behulp van andere passagiers</u> in de trein. Op het station Wolvega werd de verdachte overgedragen aan de politie. De conducteur moest zich onder doktersbehandeling stellen. De politie maakt proces-verbaal op (www.politie.nl, 7 mei 2014).	Waarom helpen mensen soms niet?  • Bystander effect: Bij een groot aantal omstanders zijn mensen minder geneigd om in te grijpen • Non-involvement/civil inattention: Er heerst een houding in de samenleving waarbij mensen elkaar in de gaten houden, maar wel afzijdig blijven • Angst om als verdachte aangemerkt te worden • Geen belang of zicht op waardering • Professionele barrière: Professionals hebben moeite om burgers in te schakelen op het gebied van veiligheid, omdat ze gewend zijn burgers te helpen (en niet andersom).
Dia 17	Dia 18
Als je hulp nodig hebt  • Spreek burgers doelgericht aan • Maak de ernst van de situatie duidelijk • Vertel wat je van ze verwacht	Beperkingen voor chauffeurs om passagiers in te schakelen  • De bus is een unieke locatie – Beperkte ruimte – Weinig rechtstreeks contact met reizigers – Geen volledig zicht op wat er in de bus gebeurt • Planning chauffeurs – Door korte ritten en tijdsdruk grijpen chauffeurs niet bij alle incidenten in • Handelingen/procedures – Bij lichte incidenten zijn chauffeurs getraind om de situatie niet te laten escaleren. – Bij zware incidenten volgen chauffeurs de procedure om de hulp in te schakelen
Dia 19	Dia 20

Oefening!

Burgermoed als oplossing
voor onveiligheid in het OV?



Dia 21



Ira Helsloot

Dia 22

Bijlage 2.2 PowerPointpresentatie reizigers

Burgermoed als oplossing voor onveiligheid in het OV?  Ira Helsloot Dia 1	Invullen vragenlijst  Dia 2										
Voorstellingsronde  Dia 3	Wat gaan we doen vandaag?  • Invullen vragenlijst • Voorstellingsronde • Introductie • Praktijk: Oefenen met scenario's • Invullen vragenlijst • Evaluatie Dia 4										
Introductie  Recente voorbeelden onveiligheid OV: • 60-jarige bedreigt buschauffeur Zevenbergschen Hoek met de dood Een 60-jarige man uit Moerdijk is vrijdagmiddag aangehouden nadat hij een buschauffeur met de dood had bedreigd (Omroep Brabant, 02-08-2014). • Leeuwarder mishandelt conductrice In Leeuwarden is een zwartrijder aangehouden omdat hij in de trein een conductrice met de dood heeft bedreigd (NOS, 07-08-2014). • Fietser uit Duiven slaat conducteur Een 25-jarige fietser uit Duiven is dinsdag in Westervoort uit de trein gezet en aangehouden, omdat hij een conducteur zou hebben mishandeld (Omroep Gelderland, 06-08-2014). Dia 5	Oorzaken agressie en geweld in het OV  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Interne oorzaken</th><th>Externe oorzaken</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beperkte klantvriendelijkheid OV-personeel</td><td>Verwachtingspatroon reizigers</td></tr> <tr> <td>Beperkte professionaliteit OV-personeel</td><td>Mondigheid reizigers</td></tr> <tr> <td>Mogelijkheid tot zwartrijden</td><td>Gebruik alcohol en drugs</td></tr> <tr> <td></td><td>Tijdstip en locatie</td></tr> </tbody> </table> Dia 6	Interne oorzaken	Externe oorzaken	Beperkte klantvriendelijkheid OV-personeel	Verwachtingspatroon reizigers	Beperkte professionaliteit OV-personeel	Mondigheid reizigers	Mogelijkheid tot zwartrijden	Gebruik alcohol en drugs		Tijdstip en locatie
Interne oorzaken	Externe oorzaken										
Beperkte klantvriendelijkheid OV-personeel	Verwachtingspatroon reizigers										
Beperkte professionaliteit OV-personeel	Mondigheid reizigers										
Mogelijkheid tot zwartrijden	Gebruik alcohol en drugs										
	Tijdstip en locatie										

Wat helpt niet ...



- NS lanceert de landelijke publiekscampagne 'Handen af van onze collega's!' in de periode: 12 t/m 30 maart 2014

- Resultaat landelijke publiekscampagne: Explosieve toename van het *gemelde* aantal incidenten in het openbaar vervoer



Dia 7

Burgermoed als oplossing?



Passagier mishandelt conducteur: reizigers grijpen in

NIJMEGEN - Reizigers hebben maandagmiddag in de trein naar Nijmegen een conducteur ontzet die werd mishandeld door een 20-jarige Amsterdammer. Hij schopte en sloeg de conducteur. De verdachte is aan de politie overgedragen. De conducteur raakte niet gewond.

Roken

De aanleiding voor het incident was waarschijnlijk een voorval dat eerder plaatsvond op station Arnhem. Daar sprak de conducteur de verdachte aan omdat de Amsterdammer op het perron stond te roken op een plek waar dat niet mag. Daarbij kregen de 2 al woorden.

Kaartje

Later in de trein wilde de NS-functionaris het kaartje controleren van dezelfde man. De verdachte beledigde de conducteur en schopte en sloeg de man. Door ingrijpen van andere passagiers kon de Amsterdammer worden overmeesterd. De politie stond hem op het station in Nijmegen op te wachten en sloeg hem in de boeien (de Gelderlander, 21 januari 2014).

Dia 8

Burgermoed, waar hebben we het over?



- Gebruik van of zelfs een beroep op hulp van burgers wordt steeds gebruikelijker
- We weten dat bij rampen burgers met gevaar voor eigen leven helpen
- Zou dat nu ook in het OV kunnen? Dat wil zeggen is het 'redelijk' en is het 'mogelijk' om de reiziger als superman te zien?



Dia 9

Is burgermoed in het OV redelijk?



Dia 10

De politiek weet het wel



Dia 11

Waarom eigenlijk niet alleen taak politie?



- Ja de overheid heeft altijd veiligheid beloofd
- Maar kan dat (zeker in OV) niet waarmaken
- Juridisch gesproken is OV ook geen publieke ruimte dus moeten OV-bedrijven zelf actie ondernemen



Dia 12

Maar mogen burgers optreden?



Juridisch gezien

- Bevoegdheden van de reiziger: burgerarrest
- Bescherming reiziger: noodweer (noodweerexces)
- Begrenzings: Natuurlijk, de reiziger mag niet disproportioneel optreden jegens de ander. En die grens schuift in de wet

Burgers moeten soms zelfs optreden



Artikel 450 Wetboek van Strafrecht:

'Hij die, getuige van het ogenblikkelijk levensgevaar waarin een ander verkeert, nalaat deze die hulp te verlenen of te verschaffen die bij hem, zonder gevaar voor zichzelf of anderen redelijkerwijs te kunnen duchten, verlenen of verschaffen kan, wordt, indien de dood van de hulpbehoevende volgt, gestraft met hechtenis van ten hoogste drie maanden of geldboete van de tweede categorie'

Dia 13	Dia 14														
Burgermoed als oplossing voor onveiligheid in het OV? 	Waarom helpen passagiers soms niet?  • Bystander effect: Hoe meer omstanders, hoe minder geneigd mensen zijn om in te grijpen • Civil inattention: Er is een houding in de samenleving waarbij mensen elkaar in de gaten houden, maar ook bij elkaar uit de buurt willen blijven • Angst om als verdachte aangemerkt te worden • Onwetendheid: Er heerst bij mensen de veronderstelling dat ze niet vaardig genoeg zijn om in te grijpen • Geen belang of zicht op waardering														
	Dia 16														
Als er hulp nodig is...  ...voor medepassagiers of de chauffeur/conducteur • Mobiliseer omstanders en kijk of je iets samen kunt doen: – Spreek medepassagiers persoonlijk aan – Maak de ernst van de situatie duidelijk – Vertel wat je van ze verwacht: <u>Samen ingrijpen!</u>	Praktische tips  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tips bij verbaal geweld</th><th>Tips bij fysiek geweld</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">DE-ESCALEER WAAR MOGELIJK</td></tr> <tr> <td>Niet dreigen met fysiek geweld</td><td>Vorm een blok</td></tr> <tr> <td>Luister, spreek begrip uit en ga er niet overheen</td><td>Geef de dader de kans om een stap achteruit te kunnen doen</td></tr> <tr> <td>Maak duidelijk dat er samen tot een oplossing gekomen moet worden</td><td>Sla niet, maar hou de dader (wanneer nodig) met elkaar in de greep</td></tr> <tr> <td></td><td>Ontferm je over het slachtoffer</td></tr> <tr> <td></td><td>Laat iemand het alarmnummer bellen</td></tr> </tbody> </table>	Tips bij verbaal geweld	Tips bij fysiek geweld	DE-ESCALEER WAAR MOGELIJK		Niet dreigen met fysiek geweld	Vorm een blok	Luister, spreek begrip uit en ga er niet overheen	Geef de dader de kans om een stap achteruit te kunnen doen	Maak duidelijk dat er samen tot een oplossing gekomen moet worden	Sla niet, maar hou de dader (wanneer nodig) met elkaar in de greep		Ontferm je over het slachtoffer		Laat iemand het alarmnummer bellen
Tips bij verbaal geweld	Tips bij fysiek geweld														
DE-ESCALEER WAAR MOGELIJK															
Niet dreigen met fysiek geweld	Vorm een blok														
Luister, spreek begrip uit en ga er niet overheen	Geef de dader de kans om een stap achteruit te kunnen doen														
Maak duidelijk dat er samen tot een oplossing gekomen moet worden	Sla niet, maar hou de dader (wanneer nodig) met elkaar in de greep														
	Ontferm je over het slachtoffer														
	Laat iemand het alarmnummer bellen														
Oefening! 	Burgermoed als oplossing voor onveiligheid in het OV?  Ira Helsloot														
	Dia 20														
Dia 19	Dia 20														

Bijlage 3 Draaiboeken

Bijlage 3.1 Draaiboek voor de acteurs bij training OV-personeel

Draaiboek pilottraining OV-personeel

I. Inleiding

Crisislab voert onderzoek uit naar de vraag of het wenselijk en mogelijk is dat reizigers ingrijpen bij sociaal onveilige situaties in het openbaar vervoer, bijvoorbeeld wanneer een conducteur of buschauffeur te maken heeft met fysiek of verbaal geweld. Hiervoor wordt een proeftraining georganiseerd voor buschauffeurs. Het aantal deelnemers van deze proeftraining is tien.

II. Doel van deze proeftraining

Voorafgaand aan deze proeftraining hebben wij een literatuuronderzoek verricht. Dit onderzoek heeft ons inzicht verschaft in de opvattingen over het ingrijpen van reizigers in gevallen van sociale onveiligheid en ook in de factoren die dergelijke ingrijpen belemmeren of juist stimuleren. In deze proeftraining willen wij deze bevindingen toetsen aan uw opvattingen en aan uw wijze van optreden. Hierbij willen wij nagaan of een training aan OV-personeel een adequate vorm van burgermoed in het openbaar vervoer kan bevorderen en zo ja, hoe zo'n training er dan naar uw oordeel uit zou moeten zien.

III. Algemene indeling van pilotdag

De pilot duurt maximaal 4 uur (half dagdeel).

Activiteit	Wie?	Tijdsduur
Vragenlijst 0-meting+voorstellingsronde	Deelnemers proeftraining	20 minuten
Introductie; waar gaat het over en wat gaan we doen?	prof. dr. Ira Helsloot & trainer/onderzoeker Crisislab	50 minuten
Scenario 1: Verbaal geweld	Trainer Crisislab en acteur van CrisiCom	25 minuten
Scenario 2: Fysiek geweld	Trainer Crisislab en acteur van CrisiCom	25 minuten
Koffiepauze	Allen	15 minuten
Scenario 3: Fysiek geweld	Trainer Crisislab en acteur van CrisiCom	40 minuten
Nabespreking & Afsluiting	prof. dr. Ira Helsloot & trainer/onderzoeker	20 minuten

	Crisislab	
Invullen vragenlijst 1-meting	Deelnemers opleiding	10 minuten

De begrote tijdsduur van de gehele training is 3 uur en 25 minuten (205 min.). Doordat de maximale tijdsduur 4 uur is, bestaat de mogelijkheid om bij bepaalde onderdelen langer door te gaan. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij het scenario fysiek geweld, waar deelnemers wellicht de behoefte hebben om langer te evalueren.

IV. Uitwerking van de trainingsscenario's

De training bestaat uit een informatiegedeelte en een simulatietraining. Bij de simulatietraining worden drie scenario's gespeeld. Het eerste scenario is een situatie waarin verbaal geweld tegen een buschauffeur/conducteur wordt uitgeoefend. Het tweede scenario is een situatie waarin fysiek geweld wordt uitgeoefend tegen een buschauffeur/conducteur. Tot slot is het derde scenario een situatie waarin fysiek geweld wordt uitgeoefend tegen een medereiziger. De eerste twee scenario's hebben elk drie spelrondes; het derde scenario heeft er vier. Bij het spelen van de scenario's wordt gebruik gemaakt van het codewoord 'no play'. Bij het uitspreken van deze term dienen de acteur en de deelnemers het spel direct te stoppen.

Activiteit		Rol omstanders	Gedrag geweldpleger	Tijdsduur
Scenario 1	Ronde 1	Niets doen	Beledigend/bedreigend	7-10 minuten
	Ronde 2	Aanwezigheid tonen	Beledigend/bedreigend	7-10 minuten
	Ronde 3	Ingrijpen	Beledigend/bedreigend	7-10 minuten
Scenario 2	Ronde 1	Niets doen	Naar de arm grijpen van ov-slachtoffer	7-10 minuten
	Ronde 2	Aanwezigheid tonen	Naar de arm grijpen van ov-slachtoffer	7-10 minuten
	Ronde 3	Ingrijpen	Naar de arm grijpen van ov-slachtoffer	7-10 minuten
Scenario 3	Ronde 1	Niets doen	Fysiek aanvallen medereiziger	7-10 minuten
	Ronde 2	Aanwezigheid tonen	Fysiek aanvallen medereiziger	7-10 minuten
	Ronde 3	Verbaal ingrijpen	Fysiek aanvallen medereiziger	7-10 minuten
	Ronde 4	Fysiek ingrijpen	Fysiek aanvallen medereiziger	7-10 minuten

Scenario 1: Verbaal geweld tegen buschauffeur c.q. conducteur

Het startpunt bij dit scenario is de reiziger die verbaal tekeer gaat tegen de buschauffeur/conducteur vanwege het niet op tijd zijn van de bus/trein

- Het verbale geweld is beledigend en bedreigend (instructie aan toneelspelers).

- De buschauffeurs c.q. conducteurs bepalen zelf hun eigen gedrag in reactie op het verbale geweld. De trainers vragen hen het gedrag te volgen dat zij ook zouden laten zien in dergelijke situaties.
- De omstanders (overige deelnemers en eventuele bezoekers) laten we per spelronde wisselen: (1) niets doen; eventueel bellen e.d., (2) erbij gaan staan; aanwezigheid tonen en (3) ingrijpen.

Omstander	Slachtoffer	Dader
Deelnemers pilot	Deelnemer pilot in professionele rol	Acteur

Scenario 2: Fysiek geweld tegen buschauffeur c.q. conducteur

Het startpunt bij dit scenario is de reiziger die geen kaartje heeft/niet ingecheckt heeft.

- Het fysieke geweld is hier het naar de arm grijpen van de buschauffeur/conducteur.
- De buschauffeurs c.q. conducteurs bepalen zelf hun eigen gedrag in reactie op het fysieke geweld. De trainers vragen hen het gedrag te volgen dat zij ook zouden laten zien in dergelijke situaties.
- De omstanders (overige deelnemers en eventuele bezoekers) laten we per spelronde van gedrag wisselen: (1) niets doen; eventueel bellen e.d., (2) erbij gaan staan; aanwezigheid tonen en (3) ingrijpen.

Omstander	Slachtoffer	Dader
Deelnemers pilot	Deelnemer pilot in professionele rol	Acteur

Scenario 3: Fysiek geweld tegen een medereiziger

Het startpunt bij dit scenario is de reiziger die onder invloed is van alcohol/drugs

- Het fysieke geweld is hier het aanvallen van de reiziger
- De buschauffeurs c.q. conducteurs bepalen zelf hun eigen gedrag in reactie op het fysieke geweld. De trainers vragen hen het gedrag te volgen dat zij ook zouden laten zien in dergelijke situaties.
- De omstanders (overige deelnemers en eventuele bezoekers) laten we per spelronde van gedrag wisselen: (1) niets doen; eventueel bellen e.d., (2) erbij gaan staan; aanwezigheid tonen, (3) verbaal ingrijpen en (4) fysiek ingrijpen.

Omstander	Slachtoffer	Dader
Deelnemers pilot	Deelnemer pilot in professionele rol	Acteur

V. Evaluatie & Afsluiting

De begrote tijdsduur voor dit onderdeel is 20 minuten. De evaluatie zal door de onderzoekers van Crisislab worden geleid. Er zal voornamelijk aandacht worden besteed aan het terugkoppelen van gedragingen die zijn vertoond tijdens het spelen van de scenario's. Ook zal een koppeling met de relevante theoretische bevinden worden gelegd. De voornaamste focus zal tijdens de evaluatie liggen op de persoonlijke perceptie van veiligheid en ervaringen die zijn opgedaan tijdens het spelen van de

scenario's. Hierin is ook een rol voor de acteur weggelegd om samen met de deelnemers hun gedrag terug te koppelen.

Bijlage 3.2 Draaiboek voor de acteurs bij training reizigers

Draaiboek pilottraining reizigers

I. Inleiding

Crisislab voert onderzoek uit naar de vraag of het wenselijk en mogelijk is dat reizigers in het openbaar vervoer ingrijpen bij sociaal onveilige situaties, bijvoorbeeld wanneer een conducteur of buschauffeur te maken heeft met fysiek of verbaal geweld. Hiervoor wordt een proeftraining georganiseerd voor reizigers. Het aantal deelnemers aan deze proeftraining is tien.

II. Doel van deze proeftraining

Voorafgaand aan deze proeftraining is er literatuuronderzoek verricht naar de opvattingen over het ingrijpen van reizigers in gevallen van sociale onveiligheid en de factoren die dergelijke ingrijpen belemmeren of stimuleren. In deze proeftraining willen wij deze bevindingen toetsen aan de opvattingen en de wijze van optreden van de deelnemers. Hierbij willen wij nagaan of een training aan reizigers in het openbaar vervoer een adequate vorm van burgermoed in het openbaar vervoer kan bevorderen en zo ja, hoe zo'n training er dan volgens de reizigers uit zou moeten zien.

III. Planning

In onderstaand schema is de indeling van de training met de bijbehorende tijdsplanning weergegeven.

Activiteit	Wie?	Tijdsduur
Vragenlijst 0-meting	Deelnemers training	5 minuten
Introductie; waar gaat het over en wat gaan we doen?	prof. dr. Ira Helsloot & trainer/onderzoeker Crisislab	30 minuten
Scenario 1: Verbaal geweld	Trainer Crisislab en acteurs van CrisiCom	20 minuten
Scenario 2: Fysiek geweld	Trainer Crisislab en acteurs van CrisiCom	20 minuten
Scenario 3: Fysiek geweld	Trainer Crisislab en acteurs van CrisiCom	30 minuten
Evaluatie	prof. dr. Ira Helsloot & trainer/onderzoeker Crisislab	10 minuten
Invullen vragenlijst 1-meting	Deelnemers training	5 minuten

De begrote tijdsduur van de gehele training is 2 uur (120 min.). Voor scenario 3 is meer tijd uitgetrokken, aangezien deelnemers hier wellicht de behoefte hebben om langer te evalueren.

IV. Uitwerking van de trainingsscenario's

De acteurs spelen in de trainingsscenario's de binnenkomende reiziger en de buschauffeur/conducteur. Het eerste scenario is een situatie waarin de reiziger verbaal geweld tegen de buschauffeur/conducteur gebruikt. In het tweede scenario gebruikt de reiziger fysiek geweld tegen de buschauffeur/conducteur. Tot slot wordt in het derde scenario een situatie gespeeld waarin de reiziger fysiek geweld gebruikt tegen een medereiziger. De eerste twee scenario's hebben elk drie spelrondes; het derde scenario heeft er vier. Bij het spelen van de scenario's wordt gebruik gemaakt van het codewoord 'No play'. Bij het uitspreken van deze term dienen de acteurs en de deelnemers het spel direct te stoppen.

In onderstaand schema zijn de rollen van de omstanders, de buschauffeur en de reiziger binnen de verschillende scenario's weergegeven.

Activiteit		Rol omstanders	Gedrag buschauffeur/conducteur	Gedrag reiziger	Tijdsduur
Scenario 1	Ronde 1	Niets doen	Angstig	Beledigend/bedreigend	5-7 minuten
	Ronde 2	Aanwezigheid tonen	Beheerst en sympathiek	Beledigend/bedreigend	5-7 minuten
	Ronde 3	Ingrijpen	Verbaal tegengeweld en dominant	Beledigend/bedreigend	5-7 minuten
Scenario 2	Ronde 1	Niets doen	Angstig	Naar de arm grijpen van ov-slachtoffer	5-7 minuten
	Ronde 2	Aanwezigheid tonen	Beheerst en sympathiek	Naar de arm grijpen van ov-slachtoffer	5-7 minuten
	Ronde 3	Ingrijpen	Verbaal tegengeweld en dominant	Naar de arm grijpen van ov-slachtoffer	5-7 minuten
Scenario 3	Ronde 1	Niets doen	Bij hulpvraag ingrijpen	Fysiek aanvallen medereiziger	5-7 minuten
	Ronde 2	Aanwezigheid tonen	Bij hulpvraag ingrijpen	Fysiek aanvallen medereiziger	5-7 minuten
	Ronde 3	Verbaal ingrijpen	Bij hulpvraag ingrijpen	Fysiek aanvallen medereiziger	5-7 minuten
	Ronde 4	Fysiek ingrijpen	Bij hulpvraag ingrijpen	Fysiek aanvallen medereiziger	5-7 minuten

Scenario 1: Verbaal geweld tegen buschauffeur c.q. conducteur

Het startpunt bij dit scenario is de reiziger die verbaal tekeer gaat tegen de buschauffeur/conducteur vanwege het niet op tijd zijn van de bus/trein

- Het verbale geweld is beledigend en bedreigend in de richting van de buschauffeur/conducteur. De situatie is zo dat de buschauffeur/conducteur het verbale geweld niet kan ontvluchten en de confrontatie gewenst al dan niet gewenst aan moet gaan.
- Het gedrag van de buschauffeur/conducteur verschilt per speelronde: (1) angstig, (2) beheerst en sympathiek en (3) verbaal tegengeweld en dominant). Het verbale geweld van de reiziger blijft gedurende de verschillende speelronden in vorm ongewijzigd.
- De omstanders (deelnemers van de training) worden per spelronde gewisseld: (1) niets doen; eventueel bellen e.d., (2) erbij gaan staan; aanwezigheid tonen en (3) ingrijpen.

Omstanders (medereizigers)	Slachtoffer (conducteur)	Dader (reiziger)
Deelnemers training	Acteur	Acteur

Scenario 2: Fysiek geweld tegen buschauffeur c.q. conducteur

Het startpunt bij dit scenario is de reiziger die geen kaartje heeft/niet ingecheckt heeft.

- Het fysieke geweld is hier het naar de arm grijpen van de buschauffeur/conducteur.
- Het gedrag van de buschauffeur/conducteur verschilt per speelronde: (1) angstig, (2) beheerst en sympathiek en (3) fysiek tegengeweld en dominant). Het fysieke geweld van de reiziger blijft gedurende de verschillende speelronden in vorm ongewijzigd.
- De omstanders (deelnemers van de training) worden per spelronde gewisseld: (1) niets doen; eventueel bellen e.d., (2) erbij gaan staan; aanwezigheid tonen en (3) ingrijpen.

Omstanders (medereizigers)	Slachtoffer (conducteur)	Dader (reiziger)
Deelnemers training	Acteur	Acteur

Scenario 3: Fysiek geweld tegen een medereiziger

Het startpunt bij dit scenario is de reiziger die onder invloed is van alcohol/drugs

- Het fysieke geweld is hier het aanvallen van de reiziger
- De omstanders (deelnemers van de training) worden per spelronde gewisseld: (1) niets doen; eventueel bellen e.d., (2) erbij gaan staan; aanwezigheid tonen, (3) verbaal ingrijpen en (4) fysiek ingrijpen.
- De buschauffeur/conducteur houdt zich op de achtergrond, maar grijpt wel in wanneer er vanuit de omstanders concreet om hulp gevraagd wordt.

Omstanders (buschauffeur)	Slachtoffers (medereizigers)	Dader (reiziger)
Acteur	Deelnemers training	Acteur

V. Evaluatie & Afsluiting

De begrote tijdsduur voor dit onderdeel is 15 minuten. De evaluatie zal door de onderzoekers van Crisislab worden geleid. Er zal voornamelijk aandacht worden besteed aan het terugkoppelen van gedragingen die zijn vertoond tijdens het spelen van de scenario's. Ook zal een koppeling met de relevante theoretische bevinden worden gelegd. De voornaamste focus zal tijdens de evaluatie liggen op de persoonlijke perceptie van veiligheid en ervaringen die zijn opgedaan tijdens het spelen van de scenario's. Hierin is ook een rol voor de acteurs weggelegd om samen met de deelnemers hun gedrag terug te koppelen