

Veiligheidsbeleving bij dubbele bemensing

Basismeting Conducteurs en reizigers 'Live' en 'Internet' najaar 2016

Management summary

Management summary

Achtergrond

NS is een programma gestart om de veiligheidsbeleving op treinen te verhogen. Hiervoor is extra personeel ingezet in de vorm van extra conducteurs en Veiligheid & Service Personeel op specifieke treinen van zondag t/m woensdag. Dit wordt nu uitgebreid door extra inzet van flexibele Veiligheid & Service teams (flexteams) en dubbele bemensing op de treinen op donderdag, vrijdag en zaterdagavond na 22 uur. Dit laatste moet geëffectueerd worden t/m het tweede kwartaal 2017.

NS heeft Meet4Research opdracht gegeven om onderzoek uit te voeren naar de effecten van dubbele bemensing en flexteams op de veiligheidsbeleving van de conducteurs en de reizigers.

Opzet

Het gehele onderzoek heeft twee onderdelen: veiligheidsbeleving bij conducteurs en veiligheidsbeleving reizigers, beiden uit te voeren in zowel de trein ('live') als via internet.

Het onderzoek voor de basismeting bestaat uit onderzoek in de trein na 22:00 onder 104 hoofdconducteurs en 1.667 reizigers en een breder internet-onderzoek onder ruim 1.201 conducteurs en 1.462 reizigers.

De uitvoering van dit onderzoek vond plaats in het najaar van 2016

Resultaten onderzoek conducteurs

- Het algemeen gevoel van veiligheid wordt door de conducteurs 'live' (n=104) met een rapportcijfer van 7,4 beoordeeld. De veiligheid in het openbaar vervoer en tijdens het werk krijgen iets lagere oordelen met resp. 7,2 en 7,1.
- In het internet onderzoek (n=1201) wordt de algemene veiligheid lager met een rapportcijfer met een 6,9 beoordeeld. De veiligheid in het openbaar vervoer en tijdens het werk krijgen iets lagere oordelen met resp. 6,7 en 6,6.
- Deze resultaten zijn in overeenstemming met de gegevens over conducteurs uit eerder onderzoek van de Universiteit van Utrecht van april 2016¹.
- Zowel op het station als in de trein wordt de veiligheid na 22 uur significant lager beoordeeld met 5,5 t.o.v. 7,1 overdag resp. 5,4 t.o.v. 6,9 (bron internet onderzoek).
- Bijna 70% van de conducteurs 'live' geeft aan zich tijdens deze dienst veilig te voelen. Voor het internet onderzoek is dit duidelijk lager (45%).

¹NS Quickscan - Sociale Veiligheidsbeleving (QSV) – S. Grimmelikhuisen, J. van Harten, Universiteit Utrecht Bestuurs- en Organisationswetenschap (April 2016)

Management summary

Resultaten onderzoek conducteurs - vervolg

- Gemiddeld geven conducteurs aan ca. 4 keer per jaar geconfronteerd te worden met een incident. Het incident 'Bedreiging' is het sterkst vertegenwoordigd.
- De bevinding dat er een groot verschil is in frequentie van meegemaakte incidenten tussen conducteurs geeft aan dat er geen eenduidige definitie is van wat een incident is.
- Het effect van het hebben ervaren van een incident heeft een significant effect op de veiligheidsbeleving zowel op het station als op de trein. Dit effect is voor overdag en 's avonds vergelijkbaar, maar hierbij moet opgemerkt worden dat de veiligheidsbeleving 's avonds toch al veel lager wordt beoordeeld (zie tabel).
- Het effect van een bedreiging is hierbij het grootste, met name op de veiligheidsbeleving 's avonds op het station en op de trein.
- In totaal verwacht 61% van de conducteurs het komende jaar geconfronteerd te worden met een incident. Hierbij wordt de kans op een bedreiging het hoogst geacht (56%).

Resultaten onderzoek reizigers

- Reizigers ervaren reizen met de trein als veilig (>7,5). Dit geldt zowel overdag als 's avonds ('live' en internet).
- 's Avonds wordt het station onder vrouwen wel wat onveilig ervaren (6,9 vrouw vs. 7,8 man)
- Van de 'live' reizigers komt 14% in aanraking met incidenten, bij het internet onderzoek is dit eveneens 14%.
- Reizigers (internet) die aangeven het afgelopen half jaar ook 's avonds na 22 uur te hebben gereisd komen vaker in aanraking met incidenten (18%) dan reizigers die alleen overdag hebben gereisd (8%).
- Bij de meeste incidenten zijn de reizigers getuige ('live' 79%, internet na 22 uur 86%)
- Het ervaren van een incident heeft een invloed op de veiligheidsbeleving in de trein, echter bij reizigers is dit zelfs na het meemaken van incidenten nog een 7,5 ('live') en 7,1 (internet).

Aanbeveling

De dubbele bemensing zal per 12 juni 2017 volledig ingevoerd zijn. Het verdient aanbeveling om de effectmeting uit te voeren in september en oktober 2017, als hiermee voldoende ervaring is opgedaan.

Management summary

	Live incident			Internet incident			Internet voor 22 uur incident			Internet na 22 uur incident		
	totaal	geen	wel	totaal	geen	wel	totaal	geen	wel	totaal	geen	wel
Conducteurs n=	104	42%	58%	1201	31%	69%	296 (25%)	37%	63%	876 (73%)	29%	71%
Veiligheid algemeen	7,4	7,9	7,1	6,9	7,5	6,6	7,1	7,6	6,9	6,8	7,5	6,5
Veiligheid OV	7,2	7,6	6,8	6,7	7,3	6,4	6,8	7,3	6,5	6,6	7,4	6,3
Veiligheid tijdens werk	7,1	7,6	6,7	6,6	7,4	6,2	6,8	7,4	6,4	6,5	7,4	6,1
station overdag	8,1	8,5	7,8	7,1	7,6	6,9	7,0	7,4	6,7	7,2	7,8	6,9
station na 22:00	6,7	7,4	6,2	5,5	6,3	5,1	5,1	5,5	4,8	5,5	6,5	5,1
trein overdag	7,9	8,4	7,5	6,9	7,6	6,6	6,8	7,2	6,5	7,0	7,8	6,7
trein na 22:00	6,2	7,1	5,6	5,4	6,3	5,0	5,1	5,7	4,7	5,4	6,4	5,0
Reizigers n=	1667	86%	14%	1462	86%	14%	614 (42%)	92%	8%	848 (58%)	82%	18%
station overdag							8,2	8,2	7,4			
station na 22:00	7,4	7,4	6,8							7,7	7,8	7,2
trein overdag							8,1	8,2	7,1			
trein na 22:00	7,9	8	7,5							7,6	7,7	7,1
station totaal				7,9	8	7,2						
trein totaal				7,8	7,9	7,1						