



Evaluatie personeelsmonitor sociale veiligheid OV

Personeelsmonitor sociale veiligheid OV
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

projectnummer 0458009.100
definitief revisie 1.0
8 januari 2020

Evaluatie personeelsmonitor sociale veiligheid OV

projectnummer 0458009.100

8 januari 2020
definitief revisie 1.0

Adviesgroep SAVE

Projectgroep

Sven Evertz
Froukje Veldman-de Roo
Martijn van Nieuwenhuijze
Edo Houwing
Amanda Jansen

Opdrachtgever

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Rijnstraat 8
2515 XP 'S-GRAVENHAGE

datum vrijgave	beschrijving revisie 1.0	goedkeuring	vrijgave
08-01-2020	definitief	SE	HJS

Inhoudsopgave

Afkortingenlijst	1
Management samenvatting	2
1 Inleiding	5
2 Vraagstelling	6
3 Plan van Aanpak	7
3.1 Voorbereiding	7
3.2 Uitvoering	8
3.3 Uitwerking	9
3.4 Presentatie	9
4 Methoden	10
4.1 Uitnodigingen	10
4.2 Deelnemers	11
4.3 Werksessie	11
4.4 Telefonische interviews	13
4.5 Huiswerk	13
5 Resultaten	14
5.1 Resultatenoverzicht verbeterpunten per grondoorzaak	14
5.2 SWOT-analyse	17
6 Conclusie	19
6.1 Welke vorm van afname van de vragenlijst levert de meeste respons op (in totaal en per concessie)?	19
6.2 Kan de vragenlijst worden aangescherpt, zodanig dat er meer en gerichte informatie over sociale veiligheid wordt verkregen, met behoud van de mogelijkheid dat de respons op de vragenlijst vergeleken kan worden met de respons op de vragenlijsten van voorgaande jaren?	20
6.3 Hoe kunnen op een efficiënte en effectieve manier specifieke lokale/regionale vraagstukken meegenomen worden?	20
6.4 Kunnen de vraagstellingen naar slachtofferschap en onveiligheidsgevoelens vergelijkbaar gemaakt worden met andere Nederlandse monitoren, zoals de Veiligheidsmonitor van het CBS, met behoud van de mogelijkheid dat de respons op de vragenlijst vergeleken kan worden met de respons op de vragenlijsten van voorgaande jaren?	21
6.5 Twee onderzoeksvragen in relatie tot technische oplossingen	22
6.6 Hoe kunnen de vragen uit de vragenlijst aangaande de cijfers over de incidenten worden aangepast zodanig dat er meer en gerichte informatie over objectieve veiligheid wordt verkregen?	22

7	Kwaliteitselementen, verbeterpotentieel en Advies op maat	23
7.1	Kwaliteitselementen	23
7.2	Verbeterpotentieel	25
7.3	Advies op maat	28
7.3.1	Opstellen en implementeren communicatiestrategie	28
7.3.2	Ontwikkelen en implementeren digitale personeelsmonitor met koppeling naar Informatie, Communicatie & Management	29
7.3.3	Optimalisatie vragenlijst	30
7.4	Tot slot	30
8	Bijlagen	31
8.1	Beeldverslag	31
8.2	Feedback operationeel personeel	32
8.2.1	Vragen aan operationeel personeel	32
8.2.2	Antwoorden van operationeel personeel	32
8.2.3	Conclusie feedback operationeel personeel	33
8.3	Samenvatting werksessie en telefonische interviews	33
8.4	Uitleg SWOT-analyse	40

Afkortingenlijst

CBS	Centraal Bureau voor Statistiek
ELA	Eenduidige Landelijke Afspraken
MBO	Medewerker betrokkenheidsonderzoek
Ministerie van IenW	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
MTO	Medewerker tevredenheidsonderzoek
NS	Nederlandse Spoorwegen
OR	Ondernemingsraad
OV	Openbaar vervoer
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats (In het Nederlands: Sterkte, Zwakte, Kansen en Bedreigingen)
TI	Telefonisch interview
VPT	Veilige Publieke Taak

Management samenvatting

Antea Group heeft in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat de werkwijze en de vragenlijsten van de personeelsmonitor sociale veiligheid in het openbaar vervoer (OV) geëvalueerd. Dit mede met het oog op de behoefte deze monitor in de toekomst structureel en met vaste frequentie te optimaliseren.

Methode

Bij de evaluatie van de personeelsmonitor sociale veiligheid OV, zijn negen verschillende vervoerders betrokken. In een werksessie, en aanvullende telefonische interviews met alle betrokkenen, zijn systematisch de actuele tekortkomingen en/of potentiële verbeteringsmogelijkheden van de personeelsmonitor geanalyseerd.

Resultaten

De deelnemers hebben in de werksessie onderwerpen en verbetermogelijkheden benoemd, welke in onderstaande overzichtstabel zijn weergegeven. Tevens is een inschatting gemaakt van de draagkracht voor, alsmede de slaagkans van de verschillende onderwerpen. Deze inschatting is vervolgens gebruikt om de verbetermogelijkheden te prioriteren. In de volgende tabel zijn de verbetermogelijkheden in volgorde van prioriteit weergegeven (d.m.v. kleuren rood, oranje en groen).

Tabel: Overzicht van verbetermogelijkheden en het potentieel voor verbetering (rood: veel potentieel/oranje: potentieel/groen: weinig potentieel).

Verbeteritem	Omschrijving
Landelijke campagne	Nationale aandacht voor PR.
Ambassadeurs benoemen	Instellen van eventuele promotie-ambassadeurs die netwerken binnen organisatie.
Ook invullen bij positieve beleving	Via communicatie benoemen om ook in te vullen als je je veilig voelt
Informereren (intern/extern)	Continu informeren van deelnemers/concessies. Openheid m.b.t. resultaten en cijfers
Ingaan op beheersmaatregelen	Maatregelen nav monitordata duidelijker communiceren. Ook bedrijfsspecifiek.
Borging sociale veiligheid in organisatie	Sociale Veiligheid opnemen in beleid, overlegstructuur, OR aspecten van organisatie
Concrete maatregelen n.a.v. monitor (bedrijfsspecifiek)	Maatregelen nav monitordata duidelijker communiceren. Ook bedrijfsspecifiek
Makkelijkere vraagstelling	Vragen duidelijker en in eenvoudig taalgebruik stellen (B1)
Landelijk doel verduidelijken	Helder benoemen van doelstelling vragenlijst
Kleur/smiley's toevoegen	Meer gebruik van visuele mogelijkheden
Digitale vragenlijst, mobiel toegankelijk	Digitale vragenlijst die invulbaar is op diverse locaties
Verplichten	Werknemers verplichten tot deelname

Belonen	Geld of tijd als beloning voor deelname. -Vergoeden van tijd -Cadeaubon -Donatie aan goed doel -Heldere communicatie, meelesen en ontwikkeling
Aantal en frequentie van metingen	Aantal metingen met monitor verhogen/continue monitoring
Vragenlijst korter: minder vragen/minder antwoorden	Vragenlijst korter maken door minder vragen te stellen en de lijst met opties voor antwoorden korter te maken
App	Vragenlijst via app laten invullen
Samenwerken Intern	Borging en coöperatie via/met OR, leidinggevende, promotieambassadeurs. Ook aandacht voor mogelijke koppeling aan MTO/MBO.
Samenwerken Extern	Borging en coöperatie via/met convenant, vakbond, politie, gemeente, OG
Subjectieve en objectieve data koppelen	Cijfers van objectieve veiligheid koppelen aan subjectieve data uit monitor
Vragen per doelgroep	Op doelgroep gerichte vragen opnemen (diversiteit doelgroep)
VPT/ELA betrekken	Eénduidige Landelijke afspraken en Veilige Publieke Taak aspecten meenemen in vragen

Er is een SWOT-analyse (sterkte/zwakte/kans/bedreiging) uitgevoerd op de genoemde onderwerpen in de werksessie. Daarbij zijn de in de tabel genoemde verbeteritems als “kansen” beschouwd. Als aanvulling op de opgenomen verbeteritems in de tabel, zijn een aantal “bedreigingen”, “zwaktes” en “sterktes” voor de personeelsmonitor naar voren gekomen in het onderhavige project;

- Bedreigingen: te lage respons, kosten van de bedrijfsspecifieke rapportage, enquête-moeheid en angst voor herleidbaarheid;
- Zwaktes: voornamelijk te relateren aan de vorm en inhoud van de vragenlijst en het gebrek aan inzicht in de concrete maatregelen die genomen zijn naar aanleiding van de monitor;
- Sterktes: inzicht in landelijke trends, het ontdekken van verbeterpunten, de vergelijkbaarheid met andere vervoerders en de vergelijkbaarheid binnen de vervoerder.

Conclusie

Op basis van de onderzoeksvragen kan het volgende geconcludeerd worden.

1) Welke vorm van afname van de vragenlijst levert de meeste respons op?

De in de tabel benoemde “hoge prioriteit”-verbetermogelijkheden zullen een direct effect hebben op de respons. De andere genoemde maatregelen zullen via een indirecte weg eveneens leiden tot meer respons. Zo zullen bijvoorbeeld acties om de vragenlijst helderder te maken (kortere vragen, minder antwoorden) leiden tot een hogere motivatie om de vragenlijst in te vullen (gedragmatige respons).

2) Kan de vragenlijst worden aangescherpt, zodanig dat er meer en gerichte informatie over sociale veiligheid wordt verkregen?

Met betrekking tot deze onderzoeksvraag kan gesteld worden dat er enkele punten benoemd zijn in de werksessie en interviews, die kunnen bijdragen aan de aanscherping van de vragenlijst. Echter heeft deze actie geen hoge prioriteit en dient ook voorzichtig omgegaan te worden met de aanscherping om de vergelijkbaarheid intact te houden.

3) Hoe kunnen op een efficiënte en effectieve manier specifieke lokale/regionale vraagstukken meegenomen worden?

De stakeholders zien de vergelijkbaarheid van informatie tussen de vervoersbedrijven op dit moment als een “sterkte”. Men geeft aan dat mogelijke verbetermaatregelen zich kunnen richten op indirecte aspecten (die te maken hebben met het verzamelen van meer informatie over lokale en regionale vraagstukken) zoals prijsstelling van regionale en lokale rapportages & koppeling aan MTO/MBO data afzonderlijke vervoersbedrijven.

4) Kunnen de vraagstellingen naar slachtofferschap en onveiligheidsgevoelens vergelijkbaar gemaakt worden met andere Nederlandse monitoren?

De vergelijkbaarheid met andere monitoren is tijdens de sessies niet als directe grondoorzaak benoemd. Verder wordt, op basis van een bureaustudie, geconcludeerd dat het creëren van deze vergelijkbaarheid een grote wijziging met zich mee zal brengen met betrekking tot de opbouw en vraagstelling van de huidige personeelsmonitor.

De onderzoeksvragen die ingaan op de technische oplossingen van verwerking van open vragen en de categorie overig/anders, zullen bij de opzet van de personeelsmonitor 2021 verder uitgewerkt worden.

Advies

Alle resultaten zijn gecombineerd en integraal vertaald naar drie advieslijnen. Deze advieslijnen bieden een kader om de verbetermogelijkheden gestructureerd en met de groots mogelijke impact te implementeren bij de opzet van de volgende personeelsmonitor.

1) Opstellen en implementeren Communicatiestrategie

Elementen die minimaal geborgd dienen te worden in deze strategie:

- a) Informeren doelgroep;
- b) Borging in organisatie en tussen organisaties;
- c) PR.

2) Ontwikkelen en implementeren digitale personeelsmonitor met koppeling naar Informatie, Communicatie & Management

Een optimalisatieslag met betrekking tot de huidige digitale omgeving. Antea Group ziet diverse constructies binnen deze lijn. Eén van de mogelijke constructies die zal leiden tot een hoge effectiviteit in verbetermaatregelen, bestaat uit drie onderdelen:

- a) Aanhouden van tweejaarlijkse (digitale) personeelsmonitor sociale veiligheid OV, conform huidige structuren. Integreren verbetermogelijkheden (zie ook 3^e advieslijn);
- b) Parallel opzetten en inzetten van een continu monitor (dagelijks/wekelijks/maandelijks/24/7);
- c) Informatie vanuit continu monitor structureel en in vaste frequenties beschikbaar stellen in de vorm van management en medewerkersrapportages.

3) Optimalisatie vragenlijst

Deze lijn zal de vragen in de huidige vragenlijst optimaliseren met betrekking tot duidelijkheid en eenvoudig taalgebruik (B1 niveau), meer gebruik van visuele mogelijkheden en mogelijkheden om de vragenlijst korter te maken (alsmede de gehanteerde antwoord mogelijkheden).

1 Inleiding

Antea Group heeft in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (Ministerie van IenW) de werkwijze en de vragenlijsten van de personeelsmonitor sociale veiligheid in het openbaar vervoer (OV) geëvalueerd. Onderhavige rapportage gaat in op de gebruikte methodiek en de resultaten van deze evaluatie. De resultaten en conclusies uit deze evaluaties zijn met een breed draagvlak onder vervoerders tot stand gekomen, deze vloeien voort in de opzet van de personeelsmonitor 2021.

Het rapport bestaat uit twee delen. In het eerste deel is de wijze van evalueren gerapporteerd. In het tweede deel van de rapportage zijn de resultaten van de werksessie en telefonische interviews weergegeven, inclusief analyse.

Deel 1: Hoofdstuk 2 van de rapportage gaat in op de behoefte en vraagstelling zoals geformuleerd door het Ministerie van IenW (opdrachtgever). In hoofdstuk 3 is het Plan van Aanpak beschreven welke duidelijkheid geeft over hoe de beantwoording van deze vragen tot stand is gekomen. Hoofdstuk 4 geeft inzicht in de methoden en technieken die gebruikt zijn om de veiligheidsmonitor sociale veiligheid OV te evalueren. In deze methoden worden onder andere de werving van deelnemers en de werkwijze van de werksessie en telefonische interviews nader beschreven.

Deel 2: Hoofdstuk 5 geeft een overzicht van de resultaten van de werksessie en telefonische interviews. Daarnaast zijn de resultaten in hoofdstuk 5 verrijkt middels een SWOT-analyse. Hoofdstuk 6 presenteert de conclusie en, tot slot, wordt in hoofdstuk 7 ingegaan op een integraal advies aan het Ministerie van IenW met betrekking tot de personeelsmonitor sociale veiligheid OV.

2 Vraagstelling

Vanuit de OV sector bestaat de behoefte om de personeelsmonitor sociale veiligheid OV te evalueren. Deze behoefte is ontstaan vanwege geluiden over weerstand bij de doelgroep met betrekking tot het invullen van de personeelsmonitor. Daarnaast vindt het Ministerie van IenW dat het goed is, met de geschiedenis die de monitor kent, structureel en met vaste frequentie de monitor te analyseren en evalueren.

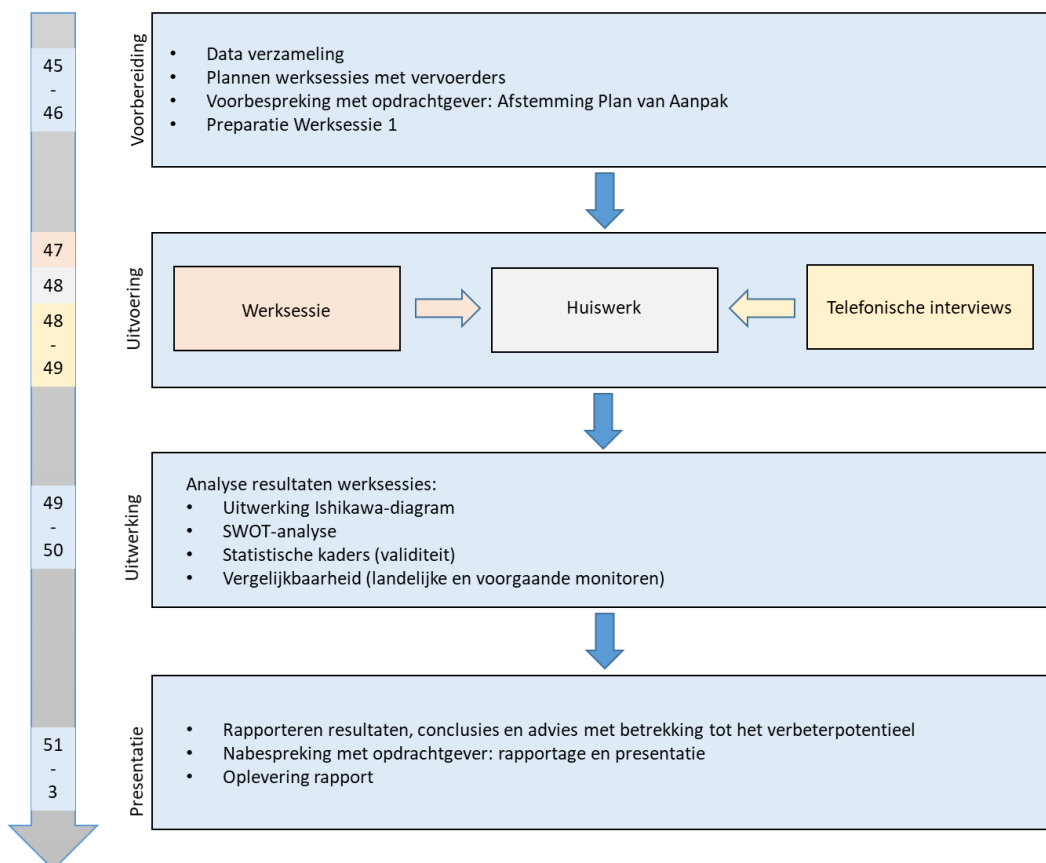
Het Ministerie van IenW heeft Antea Group de opdracht gegund de evaluatie uit te voeren.

In deze rapportage zal antwoord gegeven worden op de volgende onderzoeksvragen:

- Welke vorm van afname van de vragenlijst levert de meeste respons op (in totaal en per concessie)?
- Kan de vragenlijst worden aangescherpt, zodanig dat er meer en gerichte informatie over sociale veiligheid wordt verkregen, met behoud van de mogelijkheid dat de respons op de vragenlijst vergeleken kan worden met de respons op de vragenlijsten van voorgaande jaren?
- Hoe kunnen op een efficiënte en effectieve manier specifieke lokale/regionale vraagstukken meegenomen worden?
- Kunnen de vraagstellingen naar slachtofferschap en onveiligheidsgevoelens vergelijkbaar gemaakt worden met andere Nederlandse monitoren, zoals de Veiligheidsmonitor van het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS), met behoud van de mogelijkheid dat de respons op de vragenlijst vergeleken kan worden met de respons op de vragenlijsten van voorgaande jaren?
- Hoe kunnen op effectieve wijze open vragen in de eindrapportage worden verwerkt?
- Hoe kan er op een effectieve manier worden omgegaan met de categorie overig/anders?
- Hoe kunnen de vragen uit de vragenlijst aangaande de cijfers over de incidenten worden aangepast zodanig dat er meer en gerichte informatie over objectieve veiligheid wordt verkregen?

3 Plan van Aanpak

Om de vragen, zoals beschreven in hoofdstuk 2, te beantwoorden, is een Plan van Aanpak opgesteld door Antea Group. Dit Plan van Aanpak is in overleg met de opdrachtgever uitgevoerd. In figuur 1 is deze aanpak gevisualiseerd.



Figuur 1: Fasering van uitwerking Opdracht 1 "Evaluatie"

De, in figuur 1 weergegeven onderdelen zijn hieronder, per fase, puntsgewijs benoemd.

3.1 Voorbereiding

Op basis van de aanvullende informatie die is aangeleverd door de opdrachtgever en door externe partijen, is de werksessie voorbereid. Daarbij zijn de vervoerders benaderd om de werksessie in te plannen.

Actiepunten die zijn uitgevoerd in de periode week 45-46:

- Evaluatieopzet/plan van aanpak opgezet;
- Voorbespreking gevoerd met Ministerie van IenW (07 november 2019);

- Aanvullende informatie opgevraagd bij opdrachtgever en eventuele externe partijen;
- Werksessie met behulp van aanvullende informatie en voorbespreking voorbereid;
- Vervoerders benaderd en uitgenodigd;
- Werksessie gepland.

3.2 Uitvoering

De uitvoeringsfase bestond uit twee hoofdonderdelen: werksessie en telefonische interviews.

Werksessie

Het eerste deel van de werksessie richtte zich op het verhelderen en objectiveren van de actuele tekortkomingen en/of potentiële verbeterpunten met betrekking tot de vragenlijst en de werkwijze van de personeelsmonitor sociale veiligheid OV. De uitkomst is vervolgens vertaald naar een concept verbeterpotentieel. In het tweede deel van de werksessie is het concept verbeterpotentieel aangepast en aangevuld op basis van de terugkoppeling van de vervoerders.

Deze werksessie is vertaald naar een beeldverslag, waarin alle informatie uit de werksessie met foto's is vastgelegd en in het kort is toegelicht. Dit beeldverslag is vervolgens verstuurd naar zowel de vervoerders die aanwezig waren tijdens de werksessie, als de vervoerders die niet aanwezig waren tijdens de werksessie. Zij hebben als huiswerk meegekregen om dit beeldverslag te toetsen binnen de eigen organisatie (collegae, leidinggevende, OR en operationeel personeel). Opmerkingen of toevoegingen op dit beeldverslag zijn later weer verwerkt in een nieuwe versie van het beeldverslag.

Telefonische interviews

Vervoerders die niet aanwezig waren tijdens de werksessie zijn telefonisch geïnterviewd. Zij hebben vóór het interview inzage in het beeldverslag gehad. Het doel van deze telefonische interviews was om dit beeldverslag te toetsen bij de vervoerders die niet aanwezig waren tijdens de werksessie en om eventuele opmerkingen op/ tekortkomingen aan het beeldverslag te toetsen.

Actiepunten die zijn uitgevoerd in de periode week 47-49:

- Werksessie uitgevoerd;
- Concept verbeterpotentieel van de personeelsmonitor vastgelegd;
- Resultaten werksessie aan de hand van een beeldverslag uitgewerkt;
- Beeldverslag verstuurd ter toetsing aan vervoerders;
- Telefonische interviews uitgevoerd;
- Beeldverslag gefinaliseerd.

3.3 Uitwerking

In deze fase zijn de resultaten uit de werksessie en de telefonische interviews verwerkt.

Actiepunten die zijn uitgevoerd in de periode week 49-50:

- Resultaten getoetst op statistische haalbaarheid, landelijke inzichten met betrekking tot sociale veiligheid en vergelijkbaarheid met andere monitoren;
- Uitvoeren van een SWOT-analyse.

3.4 Presentatie

De resultaten van de evaluatie (werksessie en uitwerking) zijn verwerkt in een evaluatierapport. Het concept evaluatierapport is eerst getoetst bij het Ministerie van IenW en vervolgens bij de stakeholders (vervoerders en vakbonden). Opmerkingen op de concept rapportage zijn verwerkt in de definitieve evaluatierapportage. Ook deze is eerst afgestemd met het Ministerie van IenW, alvorens de rapportage definitief is opgeleverd.

Actiepunten die zijn uitgevoerd in de periode week 51-2:

- Opstellen evaluatierapport;
- Concept rapportage toetsen bij het Ministerie van IenW;
- Concept rapportage toetsen bij stakeholders (vervoerders en vakbonden);
- Personeelsmonitor getoetst bij operationeel personeel;
- Opmerkingen op concept rapportage verwerken in definitieve rapportage;
- Nabespreken rapport met het Ministerie van IenW;
- Opleveren definitief rapport.

4 Methoden

4.1 Uitnodigingen

Voor het evalueren van de personeelsmonitor, zijn contactpersonen van verschillende vervoersbedrijven benaderd. De namen en contactgegevens van deze personen zijn aangeleverd door de opdrachtgever. Er is een uitnodiging gestuurd aan de respondenten voor deelname aan de werksessie. In deze uitnodiging zijn vervoerders geïnformeerd over de werksessie en de rol van Antea Group bij deze opdracht.

Op basis van een datumrij is een datum voor de werksessie geselecteerd (22 november 2019). Vervoerders zijn hiervan op de hoogte gesteld middels een bevestigingsmail. Met de vervoerders die niet aanwezig konden zijn tijdens de werksessie, zijn telefonische interviews gepland.

4.2 Deelnemers

De werksessie heeft plaatsgevonden op 22 november 2019. Hierbij zijn 8 verschillende personen vanuit 6 vervoerders aanwezig geweest. Een drietal vervoerders konden niet bij deze werksessie aanwezig zijn. Met deze drie vervoerders zijn telefonische interviews uitgevoerd. Alle deelnemers met bijbehorende functies binnen hun vervoersbedrijf zijn weergegeven in tabel 1.

Tabel 1: Deelnemers aan evaluatie personeelsmonitor sociale veiligheid OV

Bedrijf	Contactpersoon	Functie	Methode van dataverzameling
Connexxion	Henk Paas	Manager Sociale veiligheid	Werksessie
Connexxion	Ruben Simons	Manager Sociale veiligheid	Werksessie
Arriva	Jan Politiek	Chief Security Officer	Telefonisch interview - 3/12/2019
EBS	Hans Boshuizen	Manager	Werksessie
EBS	Agnes van den Broek	Buschauffeur/ OR	Werksessie
GVB	Arne Spoelstra	Data analist bij het staffbureau sociale veiligheid	Werksessie
HTM	Bernetta Harting	Manager security, public safety & crisis management	Telefonisch interview - 28/11/2019
Keolis	Daniel Snoep	Team manager	Werksessie
NS	Laura Boelsma	Programmamedewerker suïcidepreventie & afhandeling	Werksessie
QBuzz	Hicham Aati	Operationeel leidinggevende	Telefonisch interview - 4/12/2019
RET	Joris van Veeren	Analyst public safety	Werksessie
DOVA	Ralph Seesing	Beleidscoördinator	
CROW	Guy Hermans	Producent collectief vervoer	Telefonisch interview - 21/11/2019
CROW	Marcel Slot	Regisseur Team Collectief Vervoer	

4.3 Werksessie

Voorafgaand aan de werksessie heeft een telefonisch gesprek plaatsgevonden met Guy Hermans van het CROW. Tijdens dit gesprek is de beoogde methode voor de werksessie toegelicht en heeft CROW feedback gegeven. Tijdens de werksessie is samen met de stakeholders gezocht naar de verbeterpunten van de personeelsmonitor sociale veiligheid OV, en is samen met de

stakeholders het verbeterpotentieel vastgesteld.

De werksessie bestond uit twee delen:

Deel 1:

Het eerste deel van de werksessie is erop gericht om samen met vervoerders de actuele tekortkomingen en/of potentiële verbeterpunten met betrekking tot de vragenlijst en de werkwijze van de personeelsmonitor sociale veiligheid OV te verhelderen en objectiveren. Hiervoor is gebruik gemaakt van het Ishikawa-diagram. Dit diagram helpt bij het analyseren en oplossen van problemen en is daarom ook bruikbaar bij het evalueren van de voorgaande personeelsmonitor.

Met oog op deze methode, zijn tijdens de werksessie de volgende vragen beantwoord / stappen genomen:

- 1) Wat is de probleemdefinitie ?
In de eerste stap is gezocht naar overeenstemming over de probleemdefinitie.
- 2) Wat zijn de oorzaken van het probleem ?
Door middel van brainstormen zijn oorzaken van het probleem aangedragen. Tijdens de werksessie is iedere deelnemer gevraagd om 10 potentiële verbeteringen, welke kunnen helpen bij het verbeteren van de personeelsmonitor, te noteren op een 'geeltje'. Vervolgens zijn alle 'geeltjes' onderverdeeld in 7 thema's welke op voorhand waren vastgesteld:
 1. Deelnemers
 2. Inhoud
 3. Vorm
 4. Nieuwe ontwikkelingen
 5. Extra vragen
 6. Bedrijfsspecifieke vragen
 7. OverigWaar mogelijk zijn de 'geeltjes' bij elkaar geplakt/ geclusterd (wolken).
- 3) Wat zijn de belangrijkste oorzaken (grondoorzaken) ?
Vervolgens zijn de vervoerders gevraagd om tot de meest waarschijnlijke oorzaken van het probleem te komen. Zodoende is een "top 5" samengesteld met onderwerpen die volgens de vervoerders kunnen leiden tot een betere personeelsmonitor. Deze 5 onderwerpen worden grondoorzaken genoemd.

Deel 2:

Tijdens het tweede deel van de werksessie is ingegaan op de vastgestelde grondoorzaken en mogelijke oplossingsrichtingen. Iedere deelnemer is gevraagd om per grondoorzaak oplossingen op een 'geeltje' te schrijven en deze bij de betreffende grondoorzaak te plakken. Alle aangedragen oplossingen zijn verzameld en waar nodig bediscussieerd.

4.4 Telefonische interviews

Vervoerders bij wie de evaluatie is uitgevoerd middels een telefonisch interview, hebben vooraf een korte samenvatting (inclusief foto's) van de werksessie (het beeldverslag) ontvangen.

Tijdens het telefoongesprek is de vervoerder gevraagd welk cijfer zij de huidige personeelsmonitor geven en welk cijfer zij willen dat de toekomstige personeelsmonitor krijgt.

Daarnaast is dieper ingegaan op de verbeterpunten op de personeelsmonitor van de geïnterviewde zelf, maar ook op de verbeterpunten die genoemd zijn tijdens de werksessie door de andere vervoerders. Vervolgens is per grondoorzaak gekeken of de geïnterviewde het eens was met de oplossingen bedacht tijdens de werksessie en heeft de vervoerder de mogelijkheid gehad om zelf potentiële oplossingen aan te dragen. Alle informatie van de telefonische interviews is samengevat en toegevoegd aan het beeldverslag.

4.5 Huiswerk

De resultaten van de werksessie zijn aldus vertaald naar een beeldverslag, waarin alle informatie uit de werksessie met foto's is vastgelegd en is toegelicht. Dit beeldverslag is verstuurd naar alle vervoerders. Zij hebben dit beeldverslag getoetst binnen de eigen organisatie (collegae, leidinggevende, OR en operationeel personeel). Op dit beeldverslag zijn, vanuit de vervoerders, vijf opmerkingen/ toevoegingen gekomen welke later zijn verwerkt in een definitieve versie van het beeldverslag (bijlage 8.1).

Daarnaast zijn vervoerders ook gevraagd om de concept eind-rapportage te toetsen en voor te leggen aan het operationeel personeel. Hiervoor hebben vervoerders een aantal vragen ontvangen welke zij konden gebruiken als handvat (bijlage 8.2.1.). Bijlage 8.2.2. bevat de opmerkingen op de concept rapportage vanuit het operationele personeel.

5 Resultaten

5.1 Resultatenoverzicht verbeterpunten per grondoorzaak

In deze paragraaf worden de resultaten beschreven welke aan de hand van de werksessie en telefonische interviews zijn verzameld. Hiervoor zijn het definitieve beeldverslag (bijlage 8.1) en de uitgebreide samenvatting van de resultaten gebruikt (bijlage 8.3).

Tabel 2 geeft een overzicht van de resultaten van de werksessie en telefonische interviews. De tabel is zodanig weergegeven dat de grondoorzaak met de hoogste prioriteit (welke de meeste witte stickers heeft gekregen van de vervoerders bij de werksessie) bovenaan staat. Een prioriteit van “6” betekent dat zes mensen deze grondoorzaak als belangrijk hebben bestempeld. Het aanpakken van “het respons percentage” wordt dus een hogere prioriteit toegekend dan het aanpakken van “de vorm/vraagstelling” van de enquête. De grondoorzaken met de laagste prioriteit (1 sticker) zijn weergegeven in categorie ‘overig’ van tabel 2.

In de derde kolom van tabel 2 staan verbeterpunten die vervoerders hebben genoemd om de grondoorzaken te verbeteren. Wanneer een verbeterpunt slechts door één iemand is benoemd, is deze ook opgenomen in tabel 2. Om overzichtelijk te houden of andere vervoerders het eens zijn met dit verbeterpunt is een kolom aan de tabel toegevoegd: ‘draagvlak’. Deze kolom maakt gebruik van 4 codes:

- +: Het merendeel van de vervoerders is het eens met het verbeterpunt. Bijvoorbeeld: alle vervoerders vonden dat er een betere landelijke campagne moest komen om het invullen van de personeelsmonitor sociale veiligheid OV te promoten.
- +/-: Een deel van de vervoerders is het met dit verbeterpunt eens, een deel van de vervoerders is het met dit verbeterpunt oneens. Bijvoorbeeld: Vervoerders hadden verschillende meningen over het geven van een beloning aan deelnemers van de personeelsmonitor. Sommige vervoerders zien het geven van beloningen niet zitten, anderen staan open om te werken met beloningen maar zijn het niet eens over het type beloning.
- -: Het merendeel van de vervoerders is het niet eens met dit verbeterpunt. Bijvoorbeeld een van de vervoerders opperde om de vragenlijst in app-vorm aan te bieden aan werknemers. Echter gaven de meeste andere vervoerders hierop de reactie dat zij dachten dat een app niet zou werken omdat een respondent dan eerst de app moet downloaden en dan ook nog eens de vragenlijst moet invullen.
- TI: Dit zijn verbeterpunten die genoemd zijn tijdens het telefonische interview (TI). Omdat deze verbeterpunten niet bij andere vervoerders zijn getoetst, is het draagvlak van deze verbeterpunten niet bekend.

Tot slot, in de laatste kolom van tabel 2 wordt het thema van het verbeterpunt weergegeven (deze komen overeen met de ‘kwaliteitselementen’, zie ook paragraaf 7.1). De verbeterpunten zijn opgedeeld in vier verschillende thema’s cq. kwaliteitselementen:

- Proces
 - Promotie
 - Communicatie
 - Kentallen
 - Maatregelen

- Doelgroep (Deelnemers uit doelpopulatie: OV personeel)
- Instrument (inhoudelijke aspecten met betrekking tot personeelsmonitor)
- Vorm (vorm van de vragenlijst, gericht op de strategische inhoud).

Indien de prioriteit van de opdrachtgever ligt bij een bepaalde grondoorzaak, kan de opdrachtgever ervoor kiezen om te investeren in oplossingen gerelateerd aan één thema of aan meerdere thema's. In het kader van het verhogen van de respons, kan de opdrachtgever dus kiezen uit de thema's 'doelgroep', 'proces/ promotie', 'instrument' en 'vorm'.

Tabel 2: Resultatenoverzicht werksessie en telefonische interviews.

Prioriteit	Grondoorzaak	Verbeterpunt	Draagvlak	Thema
6	Hogere respons	Werknemers verplichten tot invulling	-	Doelgroep
		Beloning aan deelnemers <ul style="list-style-type: none"> - Vergoeden van tijd - Cadeaubon - Donatie aan goed doel - Heldere communicatie, meelesen, en ontwikkeling 	+/-	Doelgroep
		Geven van individuele terugkoppeling	-	Doelgroep
		Landelijke campagne	+	Proces / Promotie
		Promotieambassadeurs	+	Proces / Promotie
		Respons wedstrijd tussen afdelingen & vervoerders	TI	Proces / Promotie
		Kortere vragenlijst	+	Instrument & Vorm
		Mobiel toegankelijk	+	Vorm
		App	-	Vorm
		Vragen met smileys	+	Vorm
		Vul in: ook als je je veilig voelt	+	Vorm
4	Doel	(Landelijk) doel van personeelsmonitor verduidelijken: verbeterpunten ontdekken	+	Proces / Promotie
		Doel concretiseren	+	Proces / Kentallen
		Uitkomsten communiceren	+	Proces / Communicatie
		Concrete maatregelen	+	Proces / Maatregelen
		Uitkomst personeelsmonitor > input voor onderzoek agenda Convenant	+	Proces / Communicatie
4	Continu proces	Mindset veranderen: Landelijke aftrap/ campagne	+	Proces / Promotie
		Onderdeel in opleidingen	+	Proces / Promotie
		Borging in overleggen OV breed	+	Proces / Communicatie
		Openheid over resultaten/ cijfers	+/-	Proces / Communicatie
		Connectie met MBO/ MTO	+/-	Instrument
		Concrete actie naar aanleiding van resultaten	+	Proces / Maatregelen
		Aantal meetmomenten: <ul style="list-style-type: none"> - 1x per 2 jaar - 1x per 2 jaar met tussendoor kleinere evaluaties - 1x per jaar - 4x per jaar (themagericht) - Einde van iedere dienst (enkele vragen) 	+/-	Vorm

4	Vorm/ vraagstelling	Mobiel toegankelijk	+	Vorm
		App	-	Vorm
		Makkelijker taalgebruik (B1)	+	Instrument & Vorm
		Kortere vragenlijst: - Goede introductie - Maximaal aantal vragen - Maximaal aantal antwoorden - Kortere vraagomschrijving	+ + +/- +/-	Instrument & Vorm
		Aantrekkelijker maken: smileys en kleurgebruik	TI	Vorm
3	Informatie per vervoerder	Individuele rapportage vrij beschikbaar/ goedkoper	+	Proces / Promotie
		Openheid over gegevens	+/-	Proces / Communicatie
		Koppelen aan MTO/ MBO	+/-	Instrument
1	Overig	Koppeling objectief/ subjectief	+	Instrument
1		Samenwerking met Convenant, vakbond, politie, gemeente, ministerie	+	Proces / Communicatie
1		Specifieke vragen per doelgroep	+/-	Instrument
		Koppeling met VPT en ELA	TI	Instrument

5.2 SWOT-analyse

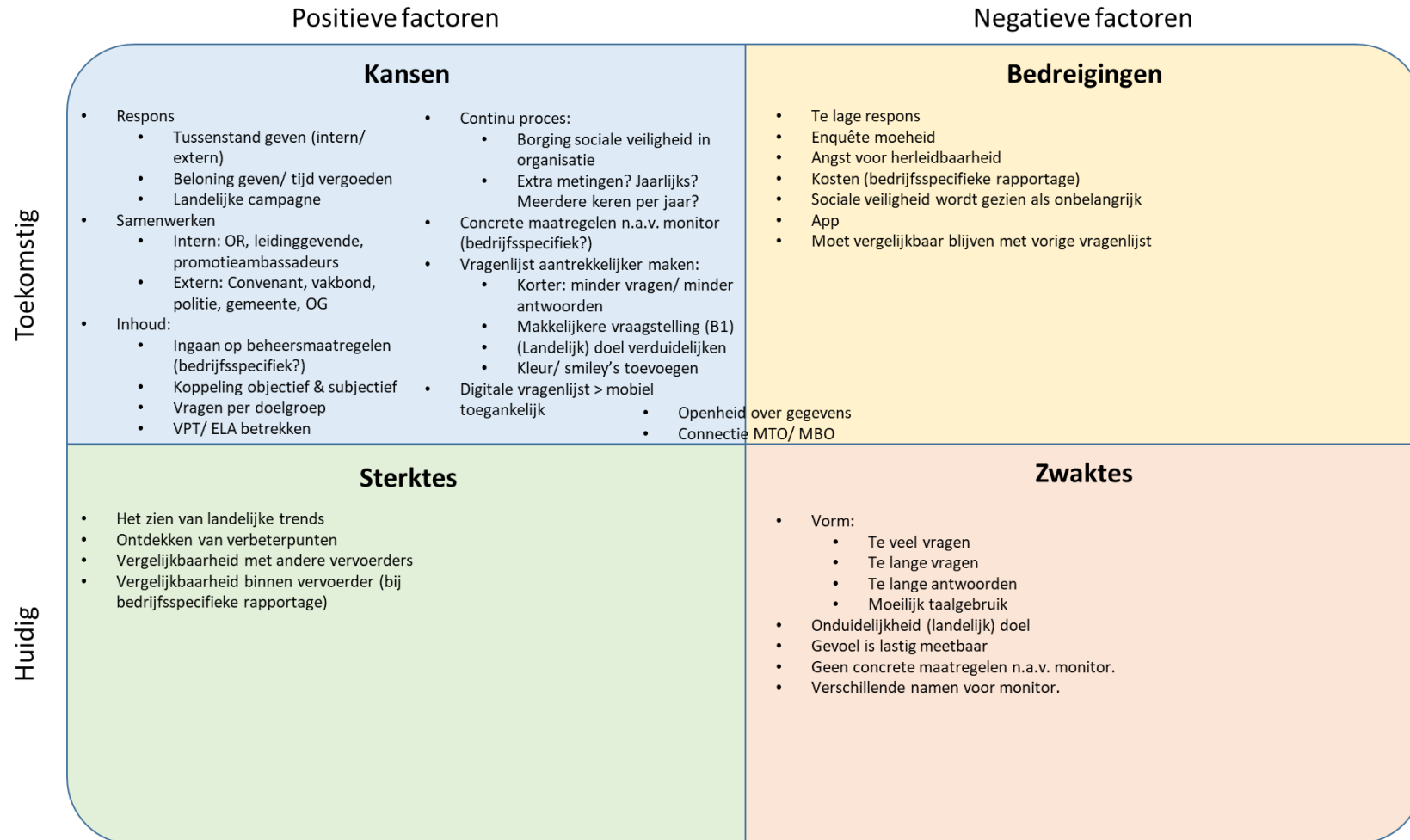
In dit hoofdstuk worden de resultaten van de werksessie en telefonische interviews verrijkt d.m.v. een zogenaamde SWOT-analyse. Een SWOT-analyse kan gebruikt worden als integraal onderdeel van strategische planningsprocessen omdat het een volledig overzicht geeft van actuele en toekomstgerichte situaties. De sterktes (Strengths) en zwaktes (Weaknesses) geven een kijk op de huidige positie van de organisatie terwijl de kansen (Opportunities) en bedreigingen (Threats) de mogelijkheden en uitdagingen in kaart brengt. Er is gekozen voor de methodiek om de kansen voor de toekomstige personeelsmonitor te kunnen definiëren. Daarbij dan optimaal anticiperend op de gesignaleerde bedreigingen (uit de “omgeving”) en gesignaleerde zwaktes (van de huidige monitor). Meer gedetailleerde uitleg over de SWOT-analyse is te vinden in bijlage 8.4.

Figuur 2 toont de SWOT-analyse zoals deze is opgesteld voor de personeelsmonitor sociale veiligheid OV. In de SWOT-analyse wordt onderscheid gemaakt tussen vier factoren:

- Sterktes van de huidige personeelsmonitor;
- Zwaktes van de huidige personeelsmonitor;
- Kansen voor de toekomstige personeelsmonitor;
- Bedreigingen voor de toekomstige personeelsmonitor.

Alle punten van de werksessie en telefonische interviews, zijn onderverdeeld in 4 kwadranten: sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen (SWOT). Waar in tabel 2 (pagina 15-16) vooral ingegaan is op de kansen van de personeelsmonitor, zijn in deze SWOT-analyse ook de bedreigingen, sterktes en zwaktes van de monitor belicht. Voor meer informatie over één van de aspecten uit de SWOT-analyse, kan gekeken worden naar tabel 2 (pagina 15-16), of naar de uitgebreide samenvatting van de werksessie en telefonische interviews in bijlage 8.3. De factoren die voor de ene vervoerder als bedreiging gezien worden en voor de andere vervoerder als kans, zijn tussen deze twee factoren in geplaatst. Zoals te zien in figuur 2 (onderstaande pagina), liggen de kansen om de personeelsmonitor te verbeteren voornamelijk op de thema’s respons, samenwerken, inhoud, continu proces, en vorm van de vragenlijst.

De resultaten van de SWOT analyse zullen in het volgende hoofdstuk (“Conclusies”) worden gebruikt om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Verder zullen de resultaten ook worden gebruikt om het advies op maat te definiëren (hoofdstuk 7).



Figuur 2: SWOT-analyse personeelsmonitor sociale veiligheid OV.

6 Conclusie

Op basis van de resultaten uit de werksessie en telefonische interviews alsmede uit de SWOT-analyse zullen de onderzoeksvragen (hoofdstuk 2) in dit hoofdstuk tegen het licht gehouden worden. Uit de werksessie zijn door de deelnemers 5 specifieke grondoorzaken benoemd en geprioriteerd, die van invloed zijn op de kwaliteit/effectiviteit van de personeelsmonitor. De overige, niet specifiek te clusteren grondoorzaken vallen onder de categorie ‘overig’. Het valt op dat de geprioriteerde grondoorzaken naast de focus op “respons” hoofdzakelijk gericht zijn op het inhoudelijke proces, alsook het strategische proces.

6.1 Welke vorm van afname van de vragenlijst levert de meeste respons op (in totaal en per concessie)?

Onderbouwing:

In de lijst met grondoorzaken werd “respons” gezien als grondoorzaak met de hoogste prioriteit. Als reactie daarop zijn verschillende verbeterpunten benoemd om respons te verhogen. In tabel 2 (pagina 15-16) staan de verschillende verbeteropties benoemd onder de betreffende grondoorzaak (“respons”). De verbeterpunten richten zich op promotie-gerichte, vorm-gerichte en doelgroep-gerichte verbetermogelijkheden.

De manier waarop men bij deze grondoorzaak de verbeterpunten heeft benoemd, lijkt erop te duiden dat hier vooral de “technische respons” mee wordt bedoeld¹. Bij deze onderzoeksvraag zal het naast de technische aspecten van respons echter ook gaan om de gedragsmatige (motivationale) aspecten van respons. Diverse verbeterpunten die bij de andere categorieën van grondoorzaken genoemd worden, zullen indirect ook invloed hebben op de gedragsmatige respons. Verbeterpunten die te maken hebben met het continu proces (bijvoorbeeld “mindset veranderen”, “openheid resultaten”, et cetera), en vorm/vraagstelling (bijvoorbeeld “kortere vragenlijst”, “aantrekkelijker maken”), zie ook tabel 2 pagina (15-16), zullen impact hebben op de mate van intrinsieke motivatie van de deelnemers.

De verbeterpunten, zoals beschreven in tabel 2 (pagina 15-16), zijn terug te vinden in het “kansen” kwadrant van de SWOT-analyse. Vanuit deze analyse worden verder ook een aantal “bedreigingen” genoemd die direct impact hebben op respons, namelijk “enquête moeheid” en “angst voor herleidbaarheid”. Deze zijn op hun beurt weer te relateren aan de gedragsmatige component van respons.

Verder zijn de benoemde “zwaktes” in de SWOT-analyse direct te relateren aan de technische component van respons; opsomming in “vorm”-aspecten (in relatie tot vragen en vraagstelling) alsmede de gedragsmatige component; onduidelijkheid doel en afwezigheid van zichtbare maatregelen.

Door in te zetten op de kansen (zie betreffende kwadrant in figuur 2, pagina 18) zal de impact van de benoemde items op respons vanuit de zwaktes en bedreigingen ook geminimaliseerd worden.

1 Respons kan opgedeeld worden in twee soorten respons: technisch en gedragsmatig (motivatieel). Technische respons is afhankelijk van instrumentele randvoorwaarden (zoals het gebruiksgemak van de tool). Gedragsmatige respons (motivatieel) heeft een indirecte impact op respons niveaus (bijvoorbeeld: Wanneer het doel van de monitor aansluit bij de intrinsieke motivatie bij een medewerker, zal deze eerder geneigd zijn om de monitor in te vullen).

Conclusie met betrekking tot deze onderzoeksvraag:

Er kan geconcludeerd worden dat het verhogen van de respons (alsmede voorkómen van verlaging daarvan) door de vervoerders als grootste uitdaging wordt gezien. Daartoe zijn diverse verbetermogelijkheden benoemd die (direct en indirect) impact zullen hebben op respons, zowel via technische als gedragsmatige verbetermogelijkheden.

6.2 Kan de vragenlijst worden aangescherpt, zodanig dat er meer en gerichte informatie over sociale veiligheid wordt verkregen, met behoud van de mogelijkheid dat de respons op de vragenlijst vergeleken kan worden met de respons op de vragenlijsten van voorgaande jaren?

Onderbouwing:

Uit de werksessie alsmede de interviews zijn enkele zaken benoemd die direct te maken hebben met de aanscherping van de vragenlijst. In bijlage 8.3 wordt bij de paragraaf ‘blik op de vragen’ nader ingegaan op de vraagstelling van de huidige personeelsmonitor. Daarnaast zijn de aspecten die een directe, op de inhoud gerichte aanscherping beogen, ingedeeld bij grondoorzaak categorie “Overige”. Deze grondoorzaak heeft voor verbetermogelijkheden een minimale prioriteit gekregen bij de deelnemers. Ondanks deze lage prioriteit lijken de benoemde verbetermogelijkheden bij deze aspecten daarentegen wel veel draagvlak te hebben bij de deelnemers (het merendeel van de aanwezigen is het eens met de maatregel). De verbetermogelijkheden richten zich op de thema’s “Instrument” en “Proces/communicatie” en zijn terug te vinden in tabel 2 (pagina 15-16) onder de grondoorzaak categorie “Overige”.

Daarnaast zijn aspecten benoemd die indirect invloed kunnen hebben op het verkrijgen van meer informatie over sociale veiligheid. Deze aspecten hebben te maken met een verbeterde vraagstelling (taal technisch en versimpeling) en het “mobiel” maken van het instrument. Doordat deze aspecten bijdragen aan een transparanter, duidelijker en gebruikersvriendelijker instrument zal dit naar verwachting leiden tot een hogere respons en daarmee ook een hogere kwaliteit van informatie vanuit de respondenten.

Tot slot kan gekeken worden naar de relatie tussen de objectieve veiligheid (daadwerkelijke incidenten) en subjectieve sociale veiligheid (gevoel van veiligheid zoals gemeten in de personeelsmonitor). De relatie tussen deze twee aspecten kan wellicht ook meer informatie opleveren met betrekking tot sociale veiligheid. Daarbij kan mogelijk ook een link worden gezocht met de Veilige Publieke Taak (VPT) en Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA).

Uit de SWOT-analyse volgt dat de vergelijkbaarheid (intra- en inter-vergelijkbaarheid binnen/tussen vervoerders) enerzijds één van de grote sterktes is, maar anderzijds wordt dit ook gezien als een bedreiging. Dit inzicht laat zien dat bij eventuele veranderingen in inhoud en organisatie de vergelijkbaarheid geborgd dient te worden.

Conclusie met betrekking tot deze onderzoeksvraag:

Er kan gesteld worden dat er enkele punten benoemd zijn in de werksessie en interviews, die kunnen bijdragen aan de aanscherping van de vragenlijst. Echter heeft deze actie geen hoge prioriteit en dient ook voorzichtig omgegaan te worden met de aanscherping om de vergelijkbaarheid intact te houden.

6.3 Hoe kunnen op een efficiënte en effectieve manier specifieke lokale/regionale vraagstukken meegenomen worden?

Onderbouwing:

In de werksessie alsmede de interviews is dit thema niet direct aan de orde gekomen. Wel is vanuit de SWOT-analyse te zien dat de vergelijkbaarheid met andere vervoerders alsmede de zichtbaarheid van landelijke trends als een “sterkte” wordt gezien van de huidige personeelsmonitor.

Lokale en regionale vraagstukken worden momenteel per vervoerder in bedrijfsspecifieke rapportages behandeld. Met betrekking tot deze informatiestroom is wél een grondoorzaak benoemd die indirect ingaat op deze vraag: “informatie per vervoerder”. De genoemde verbeterpunten richten zich voornamelijk op de prijsstelling van de betreffende specifieke rapportages alsmede de openheid met betrekking tot gegevens. Verder kan een koppeling aan MTO/MBO data meer informatie per vervoerder opleveren welke mogelijk dan ook weer door te vertalen is naar lokale en regionale vraagstukken.

Conclusie met betrekking tot deze onderzoeksvraag:

De stakeholders zien de vergelijkbaarheid van informatie tussen de vervoersbedrijven op dit moment als een “sterkte”. Men geeft aan dat mogelijke verbetermaatregelen zich kunnen richten op indirecte aspecten (die te maken hebben met het verzamelen van meer informatie over lokale en regionale vraagstukken) zoals prijsstelling van regionale en lokale rapportages alsmede koppeling aan MTO/MBO data van de afzonderlijke vervoersbedrijven.

6.4 Kunnen de vraagstellingen naar slachtofferschap en onveiligheidsgevoelens vergelijkbaar gemaakt worden met andere Nederlandse monitoren, zoals de Veiligheidsmonitor van het CBS, met behoud van de mogelijkheid dat de respons op de vragenlijst vergeleken kan worden met de respons op de vragenlijsten van voorgaande jaren?

Onderbouwing:

In de werksessie en de telefonische interviews is deze relatie met andere vergelijkbare monitoren niet benoemd als prioritaire grondoorzaak, en zijn er aldus ook geen verbetermaatregelen gedefinieerd. Wel is benoemd dat externe samenwerking met andere partijen mogelijk zal bijdragen aan een kwalitatief betere personeelsmonitor.

Vanuit een korte bureaustudie concludeert Antea Group verder dat de mogelijkheden om deze personeelsmonitor te vergelijken met de andere monitoren (zoals CBS) beperkt zijn, tenzij er grote wijzigingen in het onderzoek plaatsvinden. De CBS monitor gaat in op diverse situaties, terwijl de personeelsmonitor sociale veiligheid OV op één situatie ingaat. Binnen de personeelsmonitor sociale veiligheid OV wordt uitgebreider ingegaan op diverse onaangename gedragingen (bijvoorbeeld spugen en treiteren) die bijdragen aan gevoel van onveiligheid. Binnen de CBS monitor wordt zeer beperkt ingegaan op gevoel van onveiligheid in openbaar vervoer.

Een mogelijk zinvolle toevoeging zou zich wel kunnen richten op vragen over het effect van melden van incidenten bij de politie. De mening over het effect van melden bij de politie kunnen van invloed zijn op het gevoel van veiligheid, en geven stuurinformatie voor vervoersbedrijven. Deze vragen zijn ook opgenomen in de CBS veiligheidsmonitor.

Ook kan een analyse van de vragen over het algemene gevoel van veiligheid (dus buiten het werk) meer informatie geven. Dit geeft namelijk de mogelijkheid van vergelijkbaarheid met bijvoorbeeld de veiligheidsmonitor van het CBS, en geeft ook inzicht in een eventuele relatie tussen een gevoel van algemene veiligheid en veiligheid op het werk. Er dient dan op voorhand wel nagedacht te worden over wat eventuele vervolgacties zullen en kunnen zijn als een statistische relatie wordt gevonden tussen algemene gevoelens van onveiligheid, en gevoelens van onveiligheid op het werk.

Conclusie met betrekking tot deze onderzoeksvraag:

De vergelijkbaarheid met andere monitoren is tijdens de werksessie en interviews niet als directe grondoorzaak benoemd. Verder concluderen wij uit een korte bureaustudie dat het creëren van deze vergelijkbaarheid een grote wijziging met zich mee zal brengen met betrekking tot de opbouw en vraagstelling van de huidige personeelsmonitor.

6.5 Twee onderzoeksvragen in relatie tot technische oplossingen

De twee onderzoeksvragen die ingaan op de technische oplossingen van verwerking van open vragen en de categorie overig/anders, zullen bij de opzet van de personeelsmonitor 2020 verder uitgewerkt worden. Het blijft een belangrijke optie om een flexibele antwoordmogelijkheid te kunnen bieden, aangezien daarmee een té grote detaillering van antwoordopties (van bepaalde vragen) wordt voorkómen. De technische mogelijkheden met betrekking tot inbedding van deze flexibele mogelijkheid in de uiteindelijke dataset, op een dusdanige manier dat de data ook verwerkt kan worden en onderdeel kan uitmaken van de presentatie/resultaten, is in grote mate afhankelijk van (keuzes op basis van) de resultaten uit de evaluatie. Zo zijn de oplossingen in een digitale versie veel effectiever en efficiënter te realiseren dan in een papieren versie van de monitor. De keuze “papier en/of digitaal” is één van de besluiten die de opdrachtgever zal nemen op basis van onder andere dit onderhavige rapport.

6.6 Hoe kunnen de vragen uit de vragenlijst aangaande de cijfers over de incidenten worden aangepast zodanig dat er meer en gerichte informatie over objectieve veiligheid wordt verkregen?

Tijdens de werksessie is deze vraag niet nadrukkelijk aan de orde gekomen. Desondanks kan wel een voorzichtige conclusie worden getrokken. Het is namelijk aan te bevelen dat het verzamelen van objectieve data op andere wijze moet geschieden. Het aantal incidenten kan beter uit de daarvoor beschikbare databases komen. De monitor, zoals nu het thema in het onderhavige onderzoek, is dan primair de basis voor de subjectieve input.

Vanuit Arbo-perspectief zullen deze databases naar alle waarschijnlijkheid aanwezig zijn en ook vertaalbaar zijn. Om deze optie te kunnen valideren zal, voorafgaand aan fase 2 van de opdracht, gekeken dienen te worden naar de aanwezigheid en bruikbaarheid van de diverse databases in relatie tot incidenten. En vervolgens een technische oplossing gecreëerd dienen te worden om de link met de subjectieve data mogelijk te maken.

7 Kwaliteitselementen, verbeterpotentieel en advies op maat

De uitgevoerde evaluatie van de personeelsmonitor sociale veiligheid OV levert een grote dataset aan informatie op. Deze informatie reikt verder dan de tegen het licht gehouden onderzoeksvragen, zoals besproken in het vorige hoofdstuk “Conclusies”. In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de verbeterpunten zoals benoemd in de werksessie en telefonische interviews en de vertaling naar concrete adviezen.

Alvorens in te gaan op het advies volgt eerst een relationele beschrijving van de verschillende factoren die de kwaliteit van de te verzamelen dataset bepalen: de kwaliteitselementen. Vervolgens zullen alle resultaten uit hoofdstuk 5 en 6 in combinatie met de kwaliteitselementen worden verwerkt in een tabel. Deze tabel zal de mogelijke verbeteracties prioriteren: het verbeterpotentieel.

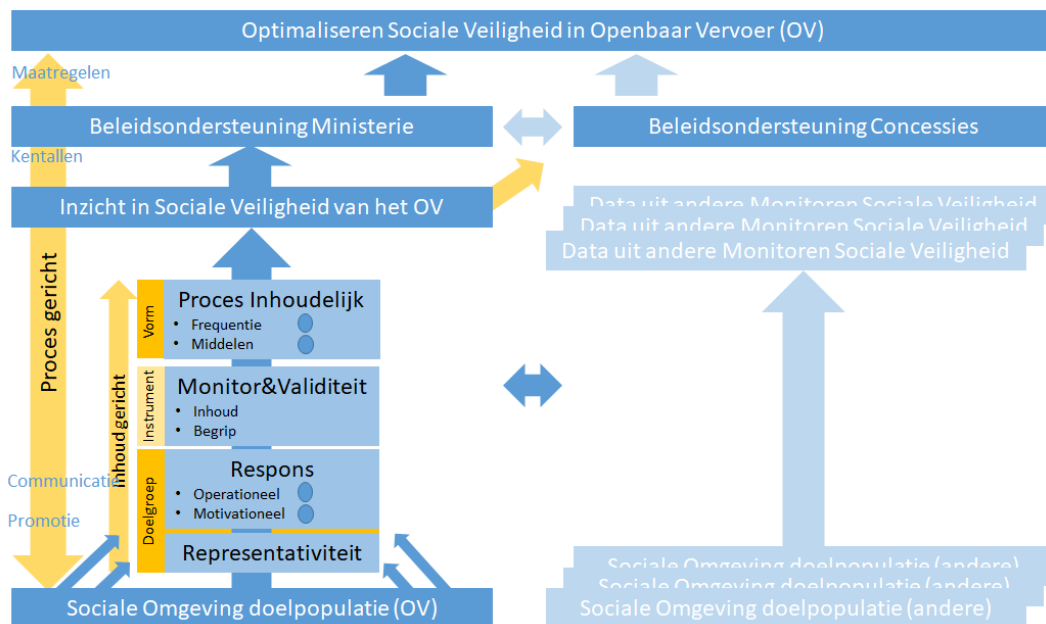
7.1 Kwaliteitselementen

Elke twee jaar laat het Ministerie van IenW als stelselverantwoordelijke in het openbaar vervoer de personeelsmonitor sociale veiligheid OV uitvoeren. Hiermee krijgt het Ministerie van IenW periodiek een beeld/inzicht van/in de veiligheidsbeleving van het OV personeel. De resultaten van de monitoring worden aan de Kamer gemeld. Het totaalcijfer van de beleving wordt gebruikt als kengetal op de begroting van het Ministerie van IenW. Sinds 1993 wordt de sociale veiligheid van het rijdend en toezichthoudend personeel in het stads-, streek- en het spoorvervoer in kaart gebracht. De personeelsmonitor sociale veiligheid OV levert landelijke kerncijfers over de objectieve veiligheid (aantal incidenten) en de subjectieve veiligheid (gevoel van veiligheid) in het openbaar vervoer alsmede over het oordeel van het rijdend en toezichthoudend OV-personeel over het gevoerde veiligheidsbeleid.

Het doel van een monitor is om een representatief beeld krijgen van onder andere de mening, het gevoel, en het gedrag van een bepaalde doelgroep: de doelpopulatie. Het instrument dient in ieder geval representatief te zijn voor de te onderzoeken doelpopulatie, voldoende respons te hebben en valide resultaten te genereren (meten wat gemeten dient te worden). Verder heeft de vorm van het instrument ook een grote impact op de te verzamelen informatie. Naast deze inhoud gerichte factoren bestaan ook een aantal procesgerichte factoren die vanuit het proces invloed hebben op de kwaliteit van de te verzamelen gegevens. Zodoende zijn een aantal elementen te benoemen die de kwaliteit van de gegevens langs twee hoofdlijnen (proces en inhoud) bepalen: de kwaliteitselementen (zie ook ‘thema’s’ in paragraaf 5.1):

- Proces elementen: Promotie, Communicatie, Kentallen en Maatregelen
- Inhoudelijke elementen: Doelgroep, Instrument, Vorm

Onderstaand figuur (figuur 3) laat schematisch zien hoe deze elementen de kwaliteit van de personeelsmonitor sociale veiligheid OV bepalen.



Figuur 3: Schematisch overzicht van kwaliteitselementen (zie gele blokken) die een rol spelen bij het verzamelen van Sociale Veiligheidsdata uit de OV doelpopulatie.

Inhoudsgerichte elementen:

- Doelgroep: richt zich op representativiteit en respons (operationeel en motivationeel, ofwel technisch en gedragsmatig);
- Instrument: monitor-vragen en validiteit;
- Vorm: inhoud van het proces (bijvoorbeeld frequentie en middel, zoals online app).

Procesgerichte elementen:

- Promotie: kenbaar maken middels communicatie aan doelgroep;
- Communicatie: afstemming tussen stakeholders alsmede intern;
- Kentallen: beleidsondersteunende data;
- Maatregelen: beleidsaanpassingen en praktische maatregelen vanuit uitvoering.

De lichtblauwe blokken aan de rechterkant van het figuur maken geen onderdeel uit van het onderhavige onderzoek. Deze lichtblauwe blokken representeren de diverse andere monitoren (zoals bijvoorbeeld de CBS monitor) die ook data aanleveren die gebruikt wordt voor beleidsondersteuning van de overheid en concessies.

Toelichting bij interpretatie van figuur 3, van “boven naar beneden”:

Het hoofddoel van de personeelsmonitor sociale veiligheid OV is gericht op het bijdragen aan de optimalisatie van de Sociale Veiligheid bij het personeel actief in het openbaar vervoer in Nederland. De beleidskaders worden door de overheden (i.s.m. stakeholders) vastgelegd alsmede strategisch vastgelegd in het beleid van de diverse concessiehouders. Deze beleidskaders worden “gevoed” door (onder andere) inzichten in de Sociale Veiligheid in Nederland. Eén van de processen die deze inzichten genereert is de tweejaarlijkse personeelsmonitor sociale veiligheid OV. Het instrument (monitor SV) dient een representatief beeld te geven van de subjectieve en objectieve Sociale Veiligheid in het openbaar vervoer onder het personeel. Daarvoor dient het instrument valide te meten (“daadwerkelijk meten wat we willen weten”) en dient de respons voldoende hoog te zijn.

7.2 Verbeterpotentieel

Op basis van alle verkregen data is onderstaande tabel opgesteld (tabel 3), waarbij de diverse benoemde verbetermaatregelen uit hoofdstuk 5 en 6 zijn geprioriteerd op basis van het verbeterpotentieel. Dit inzicht zal de basis vormen voor het advies op maat (paragraaf 7.3). Gezien de grote hoeveelheid informatie in tabel 3, zal eerst een toelichting gegeven worden op de verschillende informatieblokken in deze tabel.

De tabel bevat de volgende kolommen:

- **Verbeteritems:** deze zijn afkomstig uit de genoemde verbeteropties tijdens de werksessie en interviews. Zie hoofdstuk “resultaten”.
- **Omschrijving:** concrete omschrijving van het betreffende verbeteritem.
- **Grondoorzaak:** toegekende categorie “grondoorzaak”, zie ook paragraaf 4.3.
- **Kwaliteitselement:** zie ook de thema’s in tabel 2 (pagina 15-16). De verschillende verbeteritems zijn toegewezen aan het bijbehorende kwaliteitselement/thema.
- **Prioritering:** de tijdens de werksessie toegekende prioritering (aantal stippenpuntenwolk) aan de verschillende grondoorzaak-categoriën. Alle verbeteritems die onder één grondoorzaak-categorie vallen krijgen de prioriteitsscore die hoort bij de betreffende grondoorzaak (zie ook tabel 2, pagina 15-16).
- **Draagvlak:** tijdens de werksessie/interviews hebben de deelnemers aangegeven of ze het on/eens waren met bepaalde verbeteropties. Deze mening is in deze tabel vertaald naar een score (draagvlak): score 2 (+), 1,5 (+/-) of 1 (-). In tabel 2 (pagina 15-16) is te zien welke verbeteropties een bepaald draagvlak hebben (+, +/-, -)
- **Vraagstelling:** In het hoofdstuk “Conclusies” zijn de verschillende onderzoeksvragen van de opdrachtgever beantwoord. In deze kolom zijn de genoemde verbeteritems gekoppeld aan de afzonderlijke vraagstellingen van de opdrachtgever:
 - **Respons:** Welke vorm van afname van de vragenlijst levert de meeste respons op (in totaal en per concessie)?
 - **Aanscherping:** Kan de vragenlijst worden aangescherpt, zodanig dat er meer en gerichte informatie over sociale veiligheid wordt verkregen, met behoud van de mogelijkheid dat de respons op de vragenlijst vergeleken kan worden met de respons op de vragenlijsten van voorgaande jaren?
 - **Vergelijkbaarheid:** Kunnen de vraagstellingen naar slachtofferschap en onveiligheidsgevoelens vergelijkbaar gemaakt worden met andere Nederlandse monitoren, zoals de Veiligheidsmonitor van het (CBS), met behoud van de mogelijkheid dat de respons op de vragenlijst vergeleken kan worden met de respons op de vragenlijsten van voorgaande jaren?
 - **Lokaal/Regionaal:** Hoe kunnen op een efficiënte en effectieve manier specifieke lokale/regionale vraagstukken meegenomen worden?
- **Potentieel:** Deze kolom is een maat voor de effectiviteit van het betreffende verbeteritem. De berekening is het product van de toegekende prioriteit door de stakeholders én het draagvlak onder de stakeholders. Het potentieel kan daarmee een maximale score van 12 (6x2) krijgen.

Kleurcodering: Deze is gebaseerd op het bereik van de waarden van de kolom “potentieel”. Op basis van dit bereik is een kleurcodering toegevoegd aan de tabel (rood = hoog potentieel = score 8-12 / oranje = potentieel = score 4-7 / groen = laag potentieel = score 1-3).

Tabel 3: Samenvatting van benoemde verbetermaatregelen. Per verbetermaatregel is een “potentieel” (in effectiviteit verbetermaatregel) vastgesteld. Voor beschrijving van deze tabel, zie toelichting in paragraaf 7.2. De tabel is gesorteerd op basis van het berekende “potentieel” (in effectiviteit verbetermaatregel).

Verbeteritem	Omschrijving	Grondoorzaak	Kwaliteitselement	Prioritering	Draagvlak	Vraagstelling	Potentieel
Landelijke campagne	Nationale aandacht voor PR.	Respons	Proces / Promotie	6	+	Respons	12
Ambassadeurs benoemen	Instellen van eventuele promotie-ambassadeurs die netwerken binnen organisatie.	Respons	Proces / Promotie	6	+	Respons	12
Ook invullen bij positieve beleving	Via communicatie benoemen om ook in te vullen als je je veilig voelt	Respons	Proces / Communicatie	6	+	Respons	12
Informereren (intern/extern)	Continu informeren van deelnemers/concessies. Openheid met betrekking tot resultaten en cijfers	Respons	Proces / Communicatie	6	+/-	Respons	9
Ingaan op beheersmaatregelen	Maatregelen naar aanleiding van monitordata duidelijker communiceren. Ook bedrijfsspecifiek.	Doel	Proces / Maatregelen	4	+	Respons	8
Borging sociale veiligheid in organisatie	Sociale Veiligheid opnemen in beleid, overlegstructuur, OR aspecten van organisatie	Continu proces	Proces / Communicatie	4	+	Respons	8
Concrete maatregelen naar aanleiding van monitor (bedrijfsspecifiek?)	Maatregelen naar aanleiding van monitordata duidelijker communiceren. Ook bedrijfsspecifiek	Concrete maatregelen	Proces / Maatregelen	4	+	Respons	8
Makkelijkere vraagstelling	Vragen duidelijker en in eenvoudig taalgebruik stellen (B1)	Vragenlijst vorm	Inhoud / Instrument	4	+	Respons	8
Landelijk doel verduidelijken	Helder benoemen van doelstelling vragenlijst	Vragenlijst vorm	Inhoud / Vorm	4	+	Respons	8
Kleur/ smileys toevoegen	Meer gebruik van visuele mogelijkheden	Vragenlijst vorm	Inhoud / Vorm	4	+	Respons	8
Digitale vragenlijst > mobiel toegankelijk	Digitale vragenlijst die invulbaar is op diverse locaties	Vragenlijst vorm	Inhoud / Vorm	4	+	Respons	8
Verplichten	Werknemers verplichten tot deelname	Respons	Proces / Communicatie	6	-	Respons	6

Belonen	Geld of tijd als beloning voor deelname. <ul style="list-style-type: none"> - Vergoeden van tijd - Cadeaubon - Donatie aan goed doel - Heldere communicatie, meelesen, en ontwikkeling 	Respons	Inhoud / Doelgroep	6	-	Respons	6
Aantal en frequentie van metingen	Aantal metingen met monitor verhogen / continue monitoring	Continu proces	Inhoud / Vorm	4	+/-	Respons	6
Vragenlijst korter: minder vragen/ minder antwoorden	Vragenlijst korter maken door minder vragen te stellen en de lijst met opties voor antwoorden korter te maken	Vragenlijst vorm	Inhoud / Instrument	4	+/-	Aanscherping	6
App	Vragenlijst via app laten invullen	Vragenlijst vorm	Inhoud / Vorm	4	-	Respons	4
Samenwerken Intern	Borging en coöperatie via/met OR, leidinggevende, promotieambassadeurs. Ook aandacht voor mogelijke koppeling aan MTO/MBO.	Overige/Samenwerken	Proces / Communicatie	1	+	Aanscherping	2
Samenwerken Extern	Borging en coöperatie via/met Convenant, vakbond, politie, gemeente, OG	Overige/Samenwerken	Proces / Communicatie	1	+	Vergelijkbaarheid	2
Subjectieve en objectieve data koppelen	Cijfers van objectieve veiligheid koppelen aan subjectieve data uit monitor	Overig	Inhoud / Instrument	1	+	Aanscherping	2
Vragen per doelgroep	Op doelgroep gerichte vragen opnemen (diversiteit doelgroep!)	Overig	Inhoud / Instrument	1	+/-	Aanscherping	1,5
VPT/ELA betrekken	Eénduidige Landelijke afspraken en Veilige Publieke Taak aspecten meenemen in vragen	Overig	Inhoud / Instrument	1	?	Aanscherping	1

7.3 Advies op maat

Voor het advies op maat zijn de resultaten van hoofdstuk 5 en 6 vertaald naar een potentieel-score. Deze is in tabel 3 van de vorige paragraaf berekend en opgenomen in de laatste kolom. Tabel 3 vormt daarmee de basis van het advies op maat.

Vanuit tabel 3 is direct zichtbaar welke verbetermaatregelen een zo hoog mogelijk effect kunnen realiseren (de rood gemarkeerde items bieden bijvoorbeeld een hoog verbeterpotentieel). De verbetermaatregelen die zijn benoemd worden verder gezien als “kansen” (zie SWOT resultaten). Bij de vertaling naar concrete maatregel(pakketten) dient dan in ieder geval rekening gehouden te worden met de “bedreigingen” (zie SWOT-analyse). Zo dienen maatregelen dusdanig geïmplementeerd te worden dat “enquête moeheid” wordt voorkómen en “angst voor herleidbaarheid” wordt weggenomen. Met betrekking tot de kosten van bedrijfsspecifieke vraagstukken en rapportages dient gestuurd te worden op beheersing, verwachtingen en transparantie. Tot slot dient vergelijkbaarheid met voorgaande personeelsmonitoren te allen tijde geborgd te zijn. Dit wordt ook als een “sterkte” gezien van de vorige edities. De andere “sterktes” die in ieder geval geborgd moeten blijven zijn de visualisatie van landelijke trends en het benchmarking potentieel bij andere vervoerders (externe vergelijkbaarheid). Bij het uiteindelijke advies is “validatie” een belangrijk middel om één van de genoemde “zwaktes”, “gevoel is lastig meetbaar”, te kunnen beheersen.

Op basis van bovenstaande, adviseren wij een verbetermaatregelpakket langs drie sporen.

De beide eerste sporen zijn gericht op het proces en het laatste spoor is gericht op de inhoud (zie ook figuur 3, pagina 24).

Bij de implementatie en uitvoering van deze sporen dienen bovenstaande kaders, zoals afkomstig uit de SWOT-analyse, continu geborgd te blijven.

De advieslijnen geven een concrete invulling voor het aanpakken van de geprioriteerde verbetermogelijkheden voor de personeelsmonitor. Daarbij is gezocht naar een manier om zo effectief (op basis van verbeterpotentieel) en efficiënt mogelijk tot een zo groot mogelijk resultaat te komen.

De drie sporen:

1. Opstellen en implementeren Communicatiestrategie;
2. Ontwikkelen en implementeren digitale personeelsmonitor met koppeling naar Informatie, Communicatie & Management;
3. Optimalisatie vragenlijst.

In de volgende paragrafen zullen deze sporen kort worden toegelicht.

7.3.1 Opstellen en implementeren communicatiestrategie

Een communicatiestrategie is een snelle manier om op een effectieve manier een groot aantal verbeteringen te kunnen realiseren. Een dergelijke strategie beschrijft hoe verschillende communicatieactiviteiten gaan bijdragen aan het behalen van de doelen. Daar worden vervolgens middelen en een tijdsplanning aan gekoppeld. Elementen die geborgd dienen te worden in de communicatiestrategie (op basis van de resultaten uit dit onderzoek) zijn terug te vinden in tabel 3 (pagina 26-27) (items die in kolom “kwaliteitselement” een waarde Proces/communicatie of Proces/Promotie of Proces/Maatregelen hebben staan):

- Informeren doelgroep, met daarin in ieder geval aandacht voor:

- Definitie van doelen alsmede communicatie over doelen en genomen besluiten met betrekking tot maatregelen;
- Continuïteit in informatievoorziening;
- Boodschap (bijvoorbeeld “ook invullen als u de organisatie als veilig ervaart”);
- Ondersteuning bij gebruik personeelsmonitor.
- Borging in organisatie:
 - Integratie in management (integratie in bedrijfsonderdelen, overleggen, beloning-structuren et cetera).
- Borging tussen organisaties:
 - Delen van informatie;
 - Beheersbaarheid in bedrijfsspecifieke rapportages.
- PR
 - Opzetten landelijke campagne;
 - Aanstellen ambassadeurs.

Een communicatiestrategie is een snelle manier om op een effectieve manier een groot aantal verbeteringen te kunnen realiseren.

7.3.2 Ontwikkelen en implementeren digitale personeelsmonitor met koppeling naar Informatie, Communicatie & Management

Vanuit de Kwaliteitselementen Inhoud/doelgroep, Inhoud/vorm en Inhoud/instrument komen een aantal verbeterpunten naar voren die kunnen worden gekaderd en aangepakt middels een optimalisatieslag van de huidige digitale omgeving. Zie tabel 3 (pagina 26-27) voor de concrete items.

De huidige omgeving dient daartoe eerst beoordeeld te worden óf er een optimalisatieslag noodzakelijk is en h oe die er dan zal uitzien.

De geoptimaliseerde omgeving kan de, in dit kader genoemde, verbetermaatregelen realiseren.

Daarnaast kan deze omgeving de eerste advieslijn (communicatiestrategie) ondersteunen door de doelgroep te informeren met structurele informatie, en het ministerie (als ook de concessie besturen) te ondersteunen met structurele managementrapportages.

Deze koppeling (naar informatie, communicatie & management) kan daarnaast extra meerwaarde bieden indien de vorm en frequentie van meet-momenten aangepast wordt. Hierdoor kan namelijk ook inzicht verkregen worden in incidenten en andere issues die lokaal/regionaal spelen.

Antea Group ziet diverse constructies binnen deze lijn. Eén van de mogelijke constructies, die zal leiden tot een hoge effectiviteit in verbetermaatregelen, bestaat uit drie onderdelen:

1. Aanhouden van tweejaarlijkse (digitale) personeelsmonitor sociale veiligheid OV, conform huidige structuren. Wel optimaliseren in relatie tot verbetermogelijkheden (zie tabel 3, pagina 26-27).
2. Parallel opzetten en inzetten van een continu monitor (dagelijks/wekelijks/maandelijks/24/7) waarbij gewerkt wordt met bijvoorbeeld klankbordgroepen binnen de diverse vervoersbedrijven. Deze klankbordgroepen vormen de spil in de dataverzameling en dragen de verantwoordelijkheid voor de te verzamelen data in onderdeel 2.

3. Informatie vanuit continu monitor structureel en in vaste frequenties beschikbaar stellen in de vorm van management rapportages alsmede medewerkers rapportages. Dit kan grotendeels automatisch, maar ook op afroep bij behoefte. Deze datastroom is een aanvullende datastroom op de datastroom die vanuit de tweejaarlijkse (digitale) personeelsmonitor sociale veiligheid OV in ieder geval gehandhaafd blijft. Daarmee blijven de kentallen vergelijkbaar.

7.3.3 Optimalisatie vragenlijst

Deze lijn zal de vragen in de huidige vragenlijst optimaliseren met betrekking tot duidelijkheid en eenvoudig taalgebruik (B1 niveau), meer gebruik van visuele mogelijkheden en mogelijkheden om de vragenlijst korter te maken (alsmede de gehanteerde antwoord mogelijkheden). De afzonderlijke verbeteritems zijn terug te vinden in tabel 3 (pagina 26-27), onder “kwaliteitselement” met waarde Inhoud/Instrument.

7.4 Tot slot

De resultaten van het onderhavige evaluatieonderzoek zijn vertaald naar een drietal advies-sporen. Naast een aantal inhoudelijke verbeterkansen, is de impact van procesmatige verbeterkansen nadrukkelijk naar voren gekomen tijdens het onderzoek. Vanuit de operationele en strategische expertise binnen Antea Group kunnen wij, bij behoefte, graag meedenken over de invulling van-, én de implementatie van de drie advies-sporen. Daarbij kunnen we naast de inhoud van de adviessporen ook vanuit een liaison rol de belangen van het Ministerie van IenW behartigen. Een liaison rol zal van absolute waarde zijn in dit speelveld, waar diverse stakeholders actief zijn met een diversiteit aan verantwoordelijkheden en belangen. Indien u daarover meer informatie wenst, gaan wij daar graag over in gesprek met u.

8 **Bijlagen**

8.1 **Beeldverslag**

Het resultaat van de werksessie wordt weergegeven in dit beeldverslag.

- Dit beeldverslag geeft weer wat er tijdens de werksessie van 22 november, om de personeelsmonitor OV te evalueren en te verbeteren, is besproken.
- Er zijn foto's gemaakt van de resultaten van deze werksessies, en deze foto's worden in dit beeldverslag nader toegelicht.

Inhoudsopgave beeldverslag:

- De deelnemers – even voorstellen
- Introductie
- Aan de slag: LEAN
- Doel
- Brainstorm: Waardoor zou de personeelsmonitor beter kunnen?
- Samenvatting grondonderzoek
- Oplossingen grondonderzoek
- Hoe is de werksessie ervaren?
- Huiswerk

De Deelnemers – Voorstellen

- Naam
- Werkgever
- Functie / rol
- Ervaring met LEAN
- Welk cijfer geef je de veiligheidsmonitor 2018?
 - Gemiddeld = 6,3
- Welk cijfer wil je dat de veiligheidsmonitor 2020 krijgt?
 - Gemiddeld = 7,9

Bedrijf	Contactpersoon	Functie	Methode van dataverzameling
Connexion	Henk Paas	Manager Sociale veiligheid	Werk sessie
Connexion	Ruben Simons	Manager Sociale veiligheid	Werk sessie
Arriva	Jan Politiek	Chief Security Officer	Telefonisch interview - 3/12/2019
EBS	Hans Boshuizen	Manager	Werk sessie
EBS	Agnes van den Broek	Buschauffeur/ DR	Werk sessie
GVB	Arne Spoelstra	Data analist bij het stafbureau sociale veiligheid	Werk sessie
HTM	Bernetta Harting	Manager security, public safety & crisis management	Telefonisch interview - 28/11/2019
Keolis	Daniel Sineop	Team manager	Werk sessie
NS	Laura Boelma	Programmamedewerker suïdepreventie & afhandeling	Werk sessie
Qbuzz	Hicham Aati		Telefonisch interview - 4/12/2019
REF	Joris van Veenen	Analyst public safety	Werk sessie
DOVA	Ralph Sweers	Baiecoördinator	
CROW	Guy Hermans	Productent collectief vervoer	Telefonisch interview - 21/11/2019
CROW	Marcel Sloot	Regisseur Team Collectief Vervoer	

De deelnemers:

Introductie

- Opdracht Antea Group: Personeelsmonitor veiligheidsbeleving OV evalueren en verbeteren (opdracht van ministerie IenW).
- Antea Group organiseert werksessies om op zoek te gaan naar verbeteringen voor de monitor
 - Werksessie 1 (22-11):
 - Deel 1: Verhelderen, categoriseren en objectiveren van verbeterpunten uit de personeelsmonitor.
 - Deel 2: Verbeterpotentieel van de personeelsmonitor vaststellen > Op zoek naar oplossingen.

Aan de slag: LEAN

antegroup

Wat is LEAN?

- Voeg 'waarde' toe vanuit perspectief van de klant
- Vernietig verspillingen
- Verbeter continue

Understanding today. Improving tomorrow.

Doel

antegroup

- Sessie: Met de vervoerders evalueren
- Project: Een betere veiligheidsmonitor
 - Een vraag vanuit de vervoerders was wat verstaan wordt met het woord 'beter'. Meer respons? Kwalitatief beter? Antwoord vanuit Antea Group hierop: een veiligheidsmonitor die van betere waarde is voor zowel de vervoerders als voor het ministerie.
- Monitor: De sociale veiligheid van het rijdend en toezichhoudend personeel in het openbaar vervoer goed in beeld brengen
 - Vanuit de vervoerders kwam hierop de opmerking dat sociale veiligheid in het kader van de monitor op dit moment voornamelijk gaat om subjectieve sociale veiligheid. Sociale veiligheid kan echter onderverdeeld worden in twee soorten: subjectief én objectief. Het is belangrijk om de definitie van sociale veiligheid duidelijk te hebben.

Understanding today. Improving tomorrow.

Brainstorm: aan de slag

antegroup

- Brainstorm wat er nodig is om het gemiddelde cijfer van de veiligheidsmonitor van een 6,3 naar een 7,9 te krijgen.
- Vul +/- 10 'geeltjes'
- 5 tot 10 minuten de tijd
- Ieder voor zich

Understanding today. Improving tomorrow.

Brainstorm: Ishikawa

antegroup

Understanding today. Improving tomorrow.

Brainstorm: Blanco Ishikawa tijdens werksessie

antegroup

Understanding today. Improving tomorrow.

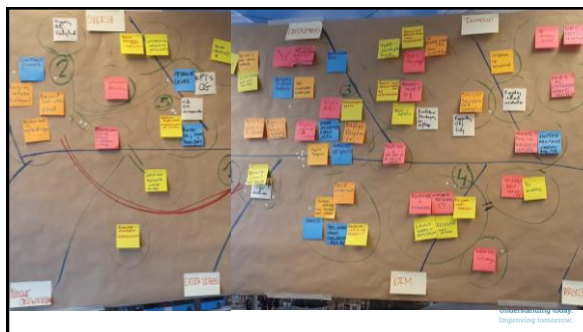
Brainstorm: 'Geeltjes' categoriseren

antegroup

- Alle 'geeltjes' werden onderverdeeld in 7 verschillende thema's (of ergens ertussenin):
 - Deelnemers
 - Inhoud
 - Vorm
 - Nieuwe ontwikkelingen
 - Extra vragen
 - Bedrijfsspecifieke vragen
 - Overig

Understanding today. Improving tomorrow.

Brainstorm: Ingevulde Ishikawa



Brainstorm: Problemen per onderwerp (1)



- **Vorm:**
 - De vragenlijst moet korter > leidt tot meer respons
 - Vragen moeten makkelijker gesteld worden, B1 niveau.
- **Inhoud:**
 - Naam van monitor wisselt. Veiligheid moet in de naam van de monitor.
 - Ingaan op huidige beheersmaatregelen
 - Koppeling incidenten (objectief & subjectief)
 - Trechter: Eerst vragen over algemene veiligheid, dan veiligheid in OV, dan veiligheid op werkvloer.

Brainstorm: Problemen per onderwerp (2)



- **Deelnemers:**
 - Te lage respons
 - Iedere vervoerder heeft eigen MTO/ MBO = concurrent.
 - Steekproef niet representatief
 - Angst voor herleidbaarheid (anonimiteit)
- **Extra vragen:**
 - Specifieke vragen per doelgroep
 - Specifieke vragen per bedrijf
 - Wat doen we ermee > doel

Brainstorm: Problemen per onderwerp (3)



- **Overig**
 - Gevoel is lastig meetbaar
 - Continu proces
 - Interne borging van sociale veiligheid.
 - Onderdeel in opleidingen
 - Kosten te hoog van bedrijfsrapportage / individuele data
 - Enquête moeheid

Grondoorzaken Samenvatting



Door iedere deelnemer 3 witte stickers te laten plakken bij de wolken (clusters van onderwerpen) die voor hen het belangrijkste waren, konden 5 grondoorzaken vastgesteld worden:

1. Doel
2. Continu proces
3. Hogere respons
4. Inhoud/ vraagstelling
5. Informatie per vervoerder


Voor deze grondoorzaken zijn tijdens het tweede deel van de sessie oplossingen bedacht.




Oplossingen grondoorzaken probleem





Understanding today. Improving tomorrow.




Oplossingen: Doel




- Hoe concreter hoe beter
- Uitkomst van personeelsmonitor > input voor onderzoeksagenda Convenant (andere bondgenoten: OR, vakbond, gemeenten, Politie & OG)
- Uitkomsten communiceren
- Concrete maatregelen n.a.v. veiligheidsmonitor
- Verbeterpunten ontdekken




Understanding today. Improving tomorrow.




Oplossingen: Continu proces




- Mindset veranderen
 - Landelijke aftrap/ campagne
- Uniform
 - Borging in overleggen OV breed
 - Openheid over cijfers
 - Connectie met MBO/MTO
- Concrete actie n.a.v. resultaten
- Meer meetmomenten
 - Jaarlijks
 - A la klantenbarometer 4x per jaar (bv. themagericht)
 - Einde elke dienst (enkele vragen)




Understanding today. Improving tomorrow.




Oplossingen: Hogere respons




- Deelnemer gericht:
 - Werknemers verplichten tot invulling.
 - Beloning aan deelnemers
 - Tijd vergoeden van deelnemers
 - Individuele terugkoppeling
- Promotie:
 - Landelijk
 - Promotieambassadeurs: Vakbond, OR, leidinggevende
- Vragenlijst:
 - Mobiel toegankelijk > App
 - Vragen met Smileys
 - Kortere vragenlijst




Understanding today. Improving tomorrow.




Oplossingen: Vorm/ Vraagstelling



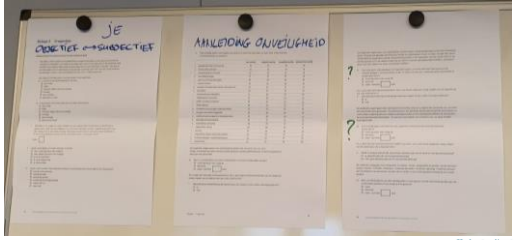

- Moet toegankelijker zijn
 - Mobiel/ app (VB Trimbos E-learn)
- Makkelijker taalgebruik B1 niveau
- Kortere vragenlijst:
 - Goede introductie
 - Maximaal aantal antwoorden
 - Maximaal aantal vragen
 - Kortere vraagomschrijving
- Blik op de vragen (zie volgende dia's)



Understanding today. Improving tomorrow.



Blik op de vragen (1)

Understanding today. Improving tomorrow.

Blik op de vragen (2)

Understanding today
Improving tomorrow

Blik op de vragen (3)

Understanding today
Improving tomorrow

Oplossingen: Informatie per vervoerder

- Individuele rapportage vrij beschikbaar of kosten omlaag.
- Openheid over gegevens
- Koppelen aan MTO/ MBO.

Understanding today
Improving tomorrow

Hoe is de werksessie ervaren?

- Gemiddelde cijfer = 8

Understanding today
Improving tomorrow

Huiswerk

Voor 3 December:

- Toets dit beeldverslag (het resultaat van de sessie) binnen de eigen organisatie (college, leidinggevende)
- Leg dit beeldverslag voor bij OR en/of bespreek het met medewerkers (chauffeur, machinist, conducteur, kapitein, ed.)

➤ Toevoegingen/ opmerkingen doorgeven aan Amanda

- Indien nodig, extra sessie op 6 December 14:00-16:00.
 - Go/ No go op 3 December

Understanding today
Improving tomorrow

Toevoeging 1: (cijfer 6 naar 7/7,5)

Lage respons

- Enquête moeheid
- Niet in eigen tijd invullen > op werk niet altijd mogelijk
- Digitaal > lage respons
- Beloningen geven is onzin
- Werknemers missen maatregelen n.a.v. monitor.
- Angst voor herleidbaarheid herkenbaar, maar niet nodig

Doel

- Verduidelijken dat het gaat om landelijke monitor
- Samenwerken met convenant

Continu proces

- Niet 4x per jaar > Kost veel tijd
- Niet samen met MTO > verschillende tijden van afname.
- 1x per jaar een kortere > proberen waard

Vorm

- Concreter, kortere vragen, kortere antwoorden.
- Makkelijker vragen
- Digitaal prima, maar app gaat niet werken

Inhoud

- Naam: Personeelsmonitor sociale veiligheid
- Geen stigmatiserende vragen

Bedrijfsspecifieke vragen

- Geen landelijke deling voor sommige vragen (geen nut)
- Behoersmaatregelen
- Peperduur
- Verschil stad en streekvervoerders

Understanding today
Improving tomorrow

Toevoeging 2:

Respons te laag:

- Enquête moeheid
- Respons verhogen door betere communicatie intern en extern > Point of contact is belangrijk (bv. Leidinggevende, regio's). Geef een respons tussenstand (%) binnen het bedrijf, maar ook landelijk.
- Koppelen aan goed doel > wedstrijd intern
- Hogere respons lijdt tot: 1) vergelijkbaarheid interne concessies, 2) vergelijkbaarheid modaliteit, 3) het zien van (landelijke) trends, 4) concretere verbeterpunten, 5) hogere representativiteit (niet enkel negatieve dingen).

Continu proces

- 1x in twee jaar personeelsmonitor (basis)
- Tussendoor andere vorm van verzameling

Extra

- Voorbeelden van anderen dienstensectoren gebruiken
- Voorbeelden internationaal
- Communicatie naar operationeel personeel is lastig.

Vorm



- Vragenlijsten moeten worden herzien
 - > samen met HR of nieuwe collega's
- Vragenlijsten zijn te lang en moeten attractiever
- Voorstander van digitaal
- Denk aan nieuwe manieren van dataverzameling > Sensoren? > zie Effortory

Inhoud

- Doel verduidelijken: landelijk doel & bedrijfsspecifiek doel.
- Koppelen aan MTO
- Betrekken van VPT (Veilige Publieke Taak) en ELA (Eenduidige Landelijke Afspraken)
- Koppeling objectief/ subjectief
- Vragen moeten consistent/vergelijkbaar blijven

Bedrijfsspecifieke vragen

- Geen problemen met kosten, interessant genoeg om het af te nemen.
- Niet noodzakelijk openheid over bedrijfsspecifieke gegevens niet vergelijkbaar met andere vervoerders.

Toevoeging 3:

(cijfer 7,5 naar 8,5)

Respons:

- Er wordt intern al veel gedaan
 - Kenbaar maken bij team managers > personeel
 - Kenbaar maken bij personeel via nieuwsbrief
- Hogere respons is altijd beter
- Respons hoger wanneer digitaal
- Noot problemen gehoord over anonimiteit
- Beloning: staff sur tijd vergoeden voor invullen
- Werknemers niet verplicht tot invulling

Continu proces

- 1x per jaar personeelsmonitor (Incidenten en gevoel bij incidenten vervagen na een poos > Tramincent Utrecht)
- Niet noodzakelijk om te koppelen aan MTO.

Extra vragen



- Specifieke vragen per doelgroep is handig

Vorm

- Vraagstelling hoeft niet korter > kan leiden tot onduidelijkheid en vaagheid
- Makkelijker taal
- Minder vragen > overbodige vragen schrappen.
- Voorstander van digitaal
- Gebruik van meer kleuren

Inhoud

- Goed om te koppelen aan beheersmaatregelen
- Koppeling objectief/ subjectief hoeft niet persé meerwaarde te bieden
- Wisselende naam van monitor is geen belemmering
- (Landelijk) doel van monitor verduidelijken

Toevoeging 4 (reacties op beeldverslag)

Toevoeging 4.a.: Ik ben positief verast en heb geen verdere aanvullingen.

Toevoeging 4.b.: Het is mij niet gelukt om terugkoppeling te krijgen van onze personeelsvertegenwoordiging. Mijn leidinggevende heeft wellicht nog opmerkingen.

Toevoeging 4.c.: Vanuit ons zou ik graag nog in het verslag terug zien dat 1x per 2 jaar de Personeelsmonitor voldoende is. Dat geeft ook nog ruimte voor eigen onderzoek. Het belonen om respons te verhogen willen wij niet doen in de vorm van bonnen oid, zoals andere vervoerders wel aangaven te (willen) doen. Wij stellen voor deelname vooral te belonen met heldere communicatie, meelezen met resultaat en ontwikkeling ed. Verder herkennen we ons in het beeldverslag.




Toevoeging 4 (reacties op beeldverslag)

Toevoeging 4.d.: Ik was even een paar dagen in Israel en zodoende nog geen tijd gehad om het voor te leggen aan het operationele personeel. Zal daar nu een begin mee maken en zie ook graag de concept rapportage met een bijlage tegemoet. Dank nog voor de heldere en leerzame dag.

Toevoeging 4.e.:

Nog aanvullende opmerkingen / vragen van ons vervoersbedrijf, zie hieronder:

- Sheet over het doel:
 - Beschrijving: • Project: Een betere veiligheidsmonitor • Een vraag vanuit de vervoerders was wat verstaan wordt met het woord 'beter'. Meer response? kwalitatief beter? Antwoord vanuit Antea Group hierop: een veiligheidsmonitor die van betere waarde is voor zowel de vervoerders als voor het ministerie.
 - ik mis nog steeds een betere omschrijving van 'beter'. Als je dit meetbaar maakt is het voor iedereen helder wat 'beter' is. Wanneer is de personeelsmonitor van 'betere' waarde voor ons als vervoerders? En wanneer vinden wij dat dit voor ons het geval is, wat is onze ondergrens?
- Algemene vraag: Gaat Antea ook iets doen na dat de enquêtes afgenomen zijn? Gaan zij ons adviseren over de aanpak bijvoorbeeld of valt dat buiten scope?




8.2 Feedback operationeel personeel

8.2.1 Vragen aan operationeel personeel

Beste vervoerders,

Onderstaand vinden jullie de vragen waar wij graag antwoord op hebben van jullie operationele personeel. Gebruik deze vragen als leidraad, dus stel de vragen vooral op je eigen manier.

- Hoe ervaart u sociale veiligheid in uw dagelijks leven?
- Vult u zelf de personeelsmonitor sociale veiligheid OV in? Waarom wel/ niet?
- Wat vindt u van deze personeelsmonitor?
- Zijn er aspecten die volgens u verbeterd kunnen worden aan de personeelsmonitor?
Denk aan:
 - o Vorm van de vragenlijst. Vind u de vragenlijst er aantrekkelijk uit zien, waarom?
 - o Inhoud van de vragenlijst. Zijn er extra vragen nodig/ zijn vragen overbodig geworden?
 - o Promotie van de monitor. Doet uw bedrijf veel om het invullen van de personeelsmonitor te promoten? Wat zou beter kunnen?
- Landelijk wordt de personeelsmonitor slechts door een klein deel van het operationeel personeel ingevuld. Wat kunnen, volgens u, manieren zijn om dit percentage omhoog te krijgen?
- Heeft u behoefte aan meer informatie met betrekking tot de maatregelen die genomen worden aan de hand van de resultaten van de personeelsmonitor sociale veiligheid OV?

Graag ontvangen wij de antwoorden op deze vragen uiterlijk 20 december vóór 12:00.

Alvast dank!

8.2.2 Antwoorden van operationeel personeel

Enkele vervoerders hebben feedback gegeven op de concept rapportage welke aan hen is verstuurd op 16 december 2020. Volgende reacties zijn gekomen op de concept rapportage:

Vervoerder 1:

Ik heb een aantal punten gekregen van een van onze personeelsvertegenwoordigers:

In het algemeen zou hij graag meer opties zien om specifieke vragen voor het bedrijf te stellen.

Vooral focus op wat er voor zorgt dat iemand zich onveilig voelt.

Meer focus op waarom mensen wel/niet melden

Bij vraag 4: naar uw voertuig of lijnbehuizing toe?

Bij vraag 16: .. en hoe vaak heb je daar melding van gemaakt

Bij vraag 18: wat kan het bedrijf doen om je veilig te laten voelen?

Bij vragen 19 en 20 staat dat het gaat om maatregelen om veiligheid te vergroten, maar gaat over opvang. Wel van belang, niet veiligheid verhogend.

Bij vraag 21: .. weet je hoe en waar je kan melden?

Bij vraag 22: waarom wel/niet gemeld?

Bij vraag 24: waar blijkt dit uit? Hoe weet je dat? Wat doen ze?

Vervoerder 2:

Hierbij stuur ik je de vragen die we aan onze medewerkers hebben voorgelegd en de antwoorden die zijn gegeven.

In totaal hebben 30 medewerkers het formulier ingevuld.

Vraag 1: Vind jij de Personeelsmonitor een goede manier om het sociale veiligheidsgevoel te meten?

- 27 antwoorden met 'ja';
- 1 heeft daar geen antwoord;
- 2 antwoorden met 'nee', waarvan een aangaf "persoonlijk vragen" wat dus ook het antwoord was bij vraag 2;
- en "meting is relatief".

Vraag 2: Hoe wil jij de Personeelsmonitor graag invullen? (a: digitaal, op mijn telefoon tablet of computer. b: persoonlijk, bij iemand die daarvoor in het personeelsverblijf² aanwezig is)

- 21: digitaal en etc;
- 8: persoonlijk.

Vraag 3: De respons op de uitvraag vanuit NS is goed, maar hoe meer mensen meedoen, hoe beter. Wat is volgens jou een goede manier om de respons te verhogen?

- doe het tijdens begeleiding, deze had bij vraag twee ook geantwoord met 'niet';
- actief benaderen;
- persoonlijk contact;
- zoals nu, zo laten;
- de vragenlijst te verspreiden op papier;
- actief benaderen;
- meer promoten door middel van filmpjes o.i.d.;
- Dagkaart NS aanbieden;
- met de mail naar collega's;
- op TWO (=werkoverleg) aankaarten;
- af en toe toch iemand op personeelsverblijven laten komen;
- media wordt te veel gebruikt, zie ook antw. vraag 1, deze persoon is meer voor persoonlijke benadering.

Vervoerder 3:

Wij hebben geen toevoegingen vanuit ons vervoersbedrijf en zullen meegaan met de input van onze collega vervoerders.

8.2.3 Conclusie feedback operationeel personeel

De feedback vanuit het operationeel personeel kan grofweg worden ingedeeld in twee hoofdcategorieën; communicatie én concrete verbetervoorstellen voor afzonderlijke vragen in de vragenlijst. Deze categorieën zijn in het eindadvies (hoofdstuk 7) meegenomen en uitgewerkt in een drietal advieslijn-kaders. Bij de uitwerking van de personeelsmonitor 2021 zal de feedback van het personeel worden meegenomen.

8.3 Samenvatting werksessie en telefonische interviews

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de werksessie en de telefonische interviews beschreven aan de hand van het Ishikawa diagram. Figuur 4 toont het Ishikawa diagram zoals deze tijdens de werksessie is ingevuld aan de hand van de input van de vervoerders.

2 Personeelsverblijven zijn de ruimtes waar onze geüniformeerde medewerkers hun pauze houden, maar waar ze ook komen om in dienst en uit dienst te melden. We hebben gevraagd of mensen het prettig vinden om de vragen van de personeelsmonitor daar te beantwoorden in een persoonlijk gesprek met een daarvoor aanwezige collega.

De belangrijkste bevindingen van deze werksessie en de aanvullende telefonische interviews zullen hieronder worden beschreven.



Figuur 4: Ishikawa diagram opgesteld tijdens werksessie.

Deelnemers:

De meeste vervoerders waren het met elkaar eens dat de respons te laag is. Mogelijke oorzaken van dit probleem kunnen liggen in de vorm van de enquêtes, maar er is ook aangekaart dat respondenten enquête moe zijn, bang zijn voor herleidbaarheid of het gevoel hebben dat er geen maatregelen worden genomen naar aanleiding van de personeelsmonitor.

Er zijn verschillende oplossingen genoemd welke mogelijk tot een hogere respons kunnen leiden. Een deel van de oplossingen focust zich tot de deelnemers van de enquêtes. Een enkele vervoerder gaf aan dat hij verplichting tot invulling van de personeelsmonitor als oplossing zag. Ook het geven van een individuele terugkoppeling is genoemd als mogelijke oplossing, maar daar is niet iedere vervoerder het mee eens, omdat dit de anonimiteit in gevaar kan brengen. Een van de vervoerders kwam ook met het idee om een wedstrijd te houden tussen afdelingen of tussen vervoerders om te streven naar de hoogste respons. Een laatste manier om meer respondenten te werven, is door respondenten een beloning te geven. Tijdens de werksessie en de telefonische interviews zijn verschillende soorten beloningen aan het woord gekomen:

- Het vergoeden van de tijd van de respondent die het heeft gekost om de personeelsmonitor in te vullen.
- Het geven van beloningen als een cadeaubon of een donatie aan een goed doel.
- Het belonen van deelname met heldere communicatie, meelesen met het resultaat en ontwikkeling.

Niet iedere vervoerder staat positief tegenover belonen, omdat de vragenlijst beoogt om het sociale veiligheidsgevoel van het operationele personeel te bevorderen.

Oplossingen om het aantal respondenten te verhogen, kunnen ook gezocht worden in de promotie van de personeelsmonitor sociale veiligheid OV. Alle vervoerders gaven aan dat er een betere, landelijke campagne uitgevoerd moet worden, waardoor alle personeelsleden weten dat de personeelsmonitor sociale veiligheid OV er aan zit te komen en het doel daarvan. Een andere oplossing die vaak is genoemd is door het aanstellen van promotieambassadeurs. Dit houdt in dat bepaalde mensen binnen een organisatie de taak krijgen om collega's enthousiast te maken voor het invullen van de personeelsmonitor sociale veiligheid OV, te denken valt aan een leidinggevende, leden van de OR, of de betreffende vakbond. Bij enkele vervoerders wordt al gebruik gemaakt van promotieambassadeurs.

Aan de hand van de genoemde oplossingen kan worden gerelateerd aan de vragenlijst zelf. Vervoerders denken een hogere respons te krijgen wanneer er een kortere vragenlijst is. Daarnaast denken zij dat meer mensen de vragenlijst invullen wanneer deze mobiel toegankelijk is. Hierbij wordt aangegeven dat de vragenlijst niet enkel in een app te beantwoorden moet zijn, want dan moeten deelnemers eerst de app downloaden en vervolgens ook nog de vragenlijst invullen. Dit lijkt de vervoerders te veel moeite te kosten.



Vorm/ inhoud van de vragenlijst

Over de vorm van de vragenlijst waren respondenten het aardig eens. De meeste vervoerders vonden dat de vragenlijst korter moet, door zowel de vragen als de antwoorden te verkorten. Een vervoerder gaf aan dat het niet noodzakelijk was om de vragen en antwoorden zelf in te korten, omdat hij bang was dat dit kan leiden tot onduidelijkheid en vaagheid van de vragen. Wel vond hij het nuttig om het aantal vragen te verminderen. Alle vervoerders zouden graag zien dat de vragen op een makkelijkere manier gesteld worden, B1 taalniveau. Bovendien moet de vragenlijst attractiever en kleurrijker volgens een aantal vervoerders.

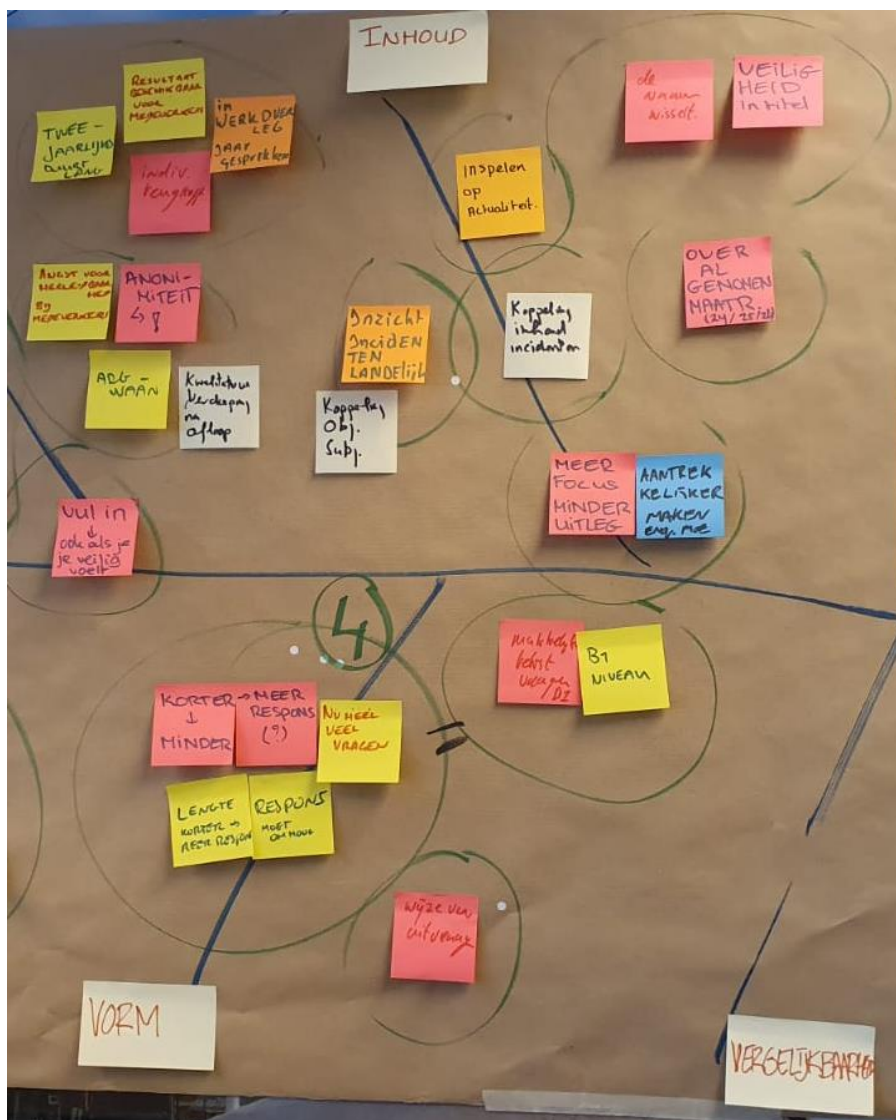
Over de inhoud van de vragenlijst geven de meeste vervoerders aan dat er één consistente naam moet worden gebruikt. Daarnaast zou er in de vragenlijst een koppeling gemaakt moeten worden tussen objectieve en subjectieve maatregelen. Op dit moment is de vragenlijst vooral gericht op subjectieve sociale veiligheid. Vervoerders geven aan het interessant te vinden om in deze vragenlijst ook juist een koppeling te maken met objectieve sociale veiligheid.

De meeste vervoerders zien ook graag dat de vragenlijst ingaat op huidige beheersmaatregelen. Echter is het hierbij wel verstandig om na te denken of deze beheersmaatregelen landelijk hetzelfde zijn of deze juist verschillend zijn per bedrijf. Indien het tweede, zullen beheersmaatregelen voornamelijk aan bod komen in bedrijfsspecifieke vragenlijsten. Eén van de vervoerders gaf aan graag te willen zien dat de vragenlijst met algemene vragen begint en dan door middel van een trechter idee steeds specifiekere vragen gesteld worden.

Een inhoudelijk aspect waar alle vervoerders veel belang aan hechten is dat het doel van de personeelsmonitor sociale veiligheid OV duidelijker moet worden gemaakt. Er moet duidelijker worden gemaakt dat het gaat om een landelijke monitor, en dus dat er wellicht geen directe maatregelen ondernomen worden voor de klachten van een bepaalde buschauffeur. Dit zou eerder het doel zijn van de bedrijfsspecifieke vragen in de personeelsmonitor, waarbij de vervoerder zelf op beheersmaatregelen in kan gaan. Het landelijke doel van de personeelsmonitor is om landelijke verbeterpunten te ontdekken. Vervoerders gaven oplossingen om het doel te verduidelijken. Zij gaven bijvoorbeeld aan dat het doel concreter kan, dat de uitkomsten beter gecommuniceerd kunnen worden, en dat ze graag concrete maatregelen zouden zien n.a.v. de personeelsmonitor. Tot slot gaven zij ook nog aan dat de uitkomst van de personeelsmonitor input kan zijn voor de onderzoeksagenda van Convenant.

Blik op de vragen:

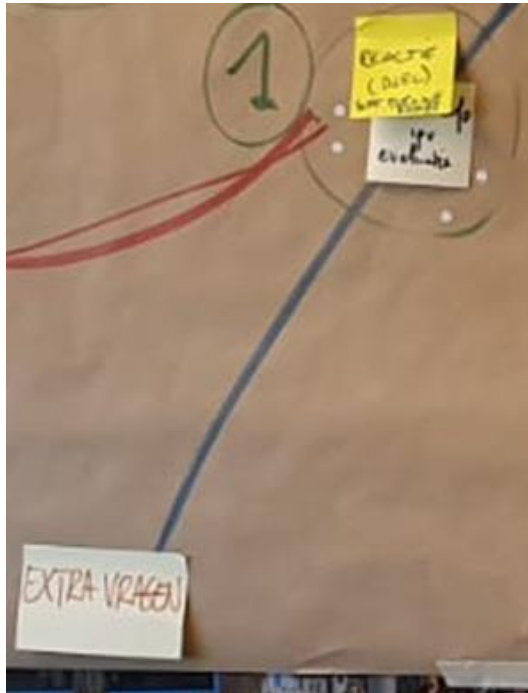
Ook op de vragen zelf is feedback gekomen. Vervoerders vinden dat de vragenlijst in je-vorm gesteld moet worden in plaats van in u-vorm. Bij vraag 5 is de vraag gesteld waarom hier over onveiligheid wordt gesproken in plaats van over veiligheid. Vraag 8, vraag 10, vraag 15, vraag 16, vraag 17, vraag 18 werden door sommige vervoerders als vaag ervaren. Als toevoeging kan er gevraagd worden naar plaatsen waar men zich onveilig voelt, maar dit is wellicht eerder bedrijfsspecifiek. Over vraag 17 en vraag 18 wordt tevens de vraag gesteld waarom hierbij 2018 met 2017 wordt vergeleken, terwijl dit een tweejaarlijkse enquête is. Het jaar 2017 beschikt dus niet over eigen cijfers. Vervoerders vinden dat vraag 21 uit de vragenlijst geschrapt kan worden. Het is namelijk bij iedere vervoerder verplicht gesteld om de mogelijkheid te hebben voor registratie van incidenten. Het antwoord nee is dus eigenlijk niet mogelijk maar zal wel regelmatig gegeven worden.



Extra vragen:

Een aantal vervoerders kwamen met het idee om in de personeelsmonitor sociale veiligheid OV te vragen naar de doelgroep waarvan de meeste klachten worden ondervonden. Dit zou voor sommige vervoerders een verbetering zijn omdat er soms veel problemen zijn met een specifieke doelgroep. Echter mag dit niet stigmatiserend zijn en niet naar de antwoorden leiden. Wanneer je vraagt: “Van welke doelgroep ervaar je de meeste klachten” en je geeft een paar antwoordopties, dan zullen respondenten al snel meerdere antwoorden aanklikken.

Over de bedrijfsspecifieke vragen geven vervoerders aan dat dit mogelijk is, maar voor sommige vervoerders is de meerprijs die dan betaald moet worden te veel. Hierdoor maken zij er geen gebruik van. Een andere vervoerder geeft juist aan geen probleem te hebben met de kosten. Zij vinden de verhouding tussen de kosten en wat ze ervoor krijgen interessant genoeg om het af te nemen.



Overig

Gevoel is lastig meetbaar

Vanuit één van de vervoerders werd de opmerking gemaakt dat het monitoren van sociale veiligheid op deze manier lastig is, omdat het om gevoel gaat. Het meten van dit gevoel is lastiger dan het gebruiken van objectieve data.

Continu proces

Bij het brainstormen over op welke manier respons van de personeelsmonitor verhoogd kan worden kwamen vervoerders in de werksessie op het idee om er een continu proces van te maken. Hiermee wordt bedoeld dat sociale veiligheid wat meer in de interne organisatie geborgd zou moeten zijn en dat het ook onderdeel uit zou moeten maken van te volgen opleidingen. Omdat de vragenlijst nu één keer in de twee jaar plaatsvindt, ervaren werknemers de personeelsmonitor sociale veiligheid OV als onbelangrijk.

Om het continu proces te verbeteren, gaven vervoerders enkele oplossingen. Allereerst gaven vervoerders aan dat ze graag de mindset van het personeel willen veranderen, hieraan kan een landelijke aftrap of campagne positief bijdragen.

Om continuïteit te brengen in de personeelsmonitor, is er tijdens de werksessie en telefonische interviews ook nagedacht over het aantal meetmomenten van de personeelsmonitor. Echter hadden vervoerders hierover een andere mening. Om de continuïteit te verhogen is gesproken om meerdere meetmomenten te hebben, bijvoorbeeld een keer per jaar, 4x per jaar met minder vragen maar themagericht, of aan het einde van iedere dienst (enkele vragen).

Andere vervoerders gaven aan dat voor hen één keer in de twee jaar voldoende is, omdat dat ook nog ruimte geeft voor eigen onderzoek, of dat het goed is om de grote monitor één keer in de twee jaar te houden, met tussendoor kleine evaluaties.

Een andere manier om continuïteit te krijgen in de personeelsmonitor is om de personeelsmonitor te koppelen aan medewerker tevredenheidsonderzoeken (MTO) en medewerker betrokkenheidsonderzoeken (MBO). Een aantal vervoerders denken dat in het MTO ook een aantal vragen gesteld kunnen worden in relatie tot sociale veiligheid en denkt dat hiermee de respons omhoog gaat. Andere vervoerders denken juist dat het koppelen aan MTO geen goede optie is, omdat MTO's per vervoerder op verschillende momenten worden gedaan.

Openheid resultaten

Tijdens de werksessie gaven een aantal vervoerders aan dat zij meer openheid van bedrijfsspecifieke informatie zouden willen zien. Echter geven andere vervoerders aan dat ze openheid over resultaten prima vinden, maar wel tot op een zekere hoogte. In sommige gevallen heeft het landelijk delen van informatie geen zin. Het maakt bijvoorbeeld voor een andere vervoerder niet uit op welk traject van een medevervoerder de werknemers de meeste sociale onveiligheid ervaren. Gegevens van de ene vervoerder zijn niet altijd vergelijkbaar met gegevens van andere vervoerders.

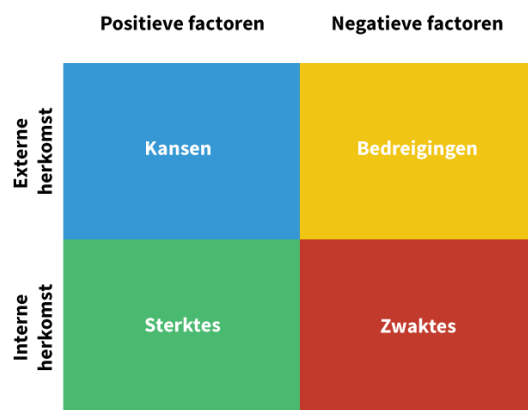


8.4 Uitleg SWOT-analyse

Een SWOT-analyse is een acroniem (vanuit het Engels) voor:

- **Sterktes:** dit zijn positieve eigenschappen die iets een voordeel kunnen geven;
- **Zwaktes:** dit zijn kritische eigenschappen die mogelijk nadelig kunnen zijn;
- **Kansen:** dit zijn (een aantal) omstandigheden die mogelijke voordelen kunnen opleveren;
- **Bedreigingen:** dit zijn (een aantal) omstandigheden die een negatieve bijdrage kunnen leveren aan het vooropgestelde doel (Van Vliet, 2010³).

De SWOT-analyse is een instrument dat de mogelijkheid geeft om de interne sterke en zwakke factoren en de externe kans gevende en bedreigende factoren te identificeren die van invloed kunnen zijn op de organisatie (Pickton en Wright, 1998⁴; Kotler, 2003⁵). De structuur van de organisatie, het management, de dagelijkse bedrijfsvoering en financiële aspecten worden geschaald onder interne factoren. Externe factoren worden opgedeeld in twee delen: micro en macro. Het micro deel bestaat voornamelijk uit de klanten, de concurrenten, leveranciers en distributeurs. Het macro deel bestaat onder andere uit economische, demografische, technologische, politieke, wettelijke en sociaal-culturele factoren (Weihrich, 1982⁶; Proctor, 2000⁷; Kotler, 2003).



Figuur 5: Voorbeeld SWOT-analyse

3 Van Vliet, V. (2010). SWOT Analyse. Verkregen op 9 december 2019 van ToolsHero: <https://www.toolshero.nl/strategie/swot-analyse/>

4 Pickton, D.W. en Wright, S. (1998). What's SWOT in Strategic Analysis?. In *Strategic Change*, volume 7, issue 2, pagina 101-109.

5 Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.

6 Weihrich, H. (1982). The TOWS Matrix – A Tool for Situational Analysis. In *Long Range Planning*, volume 15, issue 2, pagina 54-66.

7 Proctor, T. (2000). "Strategic Marketing Management for Health Management: Cross Impact Matrix and TOWS". In *Journal of Management Executive*, volume 15, issue 3, pagina 287-300.

Over Antea Group

Van stad tot land, van water tot lucht; de adviseurs en ingenieurs van Antea Group dragen in Nederland sinds jaar en dag bij aan onze leefomgeving. We ontwerpen bruggen en wegen, realiseren woonwijken en waterwerken. Maar we zijn ook betrokken bij thema's zoals milieu, veiligheid, assetmanagement en energie. Onder de naam Oranjewoud groeiden we uit tot een allround en onafhankelijk partner voor bedrijfsleven en overheden. Als Antea Group zetten we deze expertise ook mondiaal in. Door hoogwaardige kennis te combineren met een pragmatische aanpak maken we oplossingen haalbaar én uitvoerbaar. Doelgericht, met oog voor duurzaamheid. Op deze manier anticiperen we op de vragen van vandaag en de oplossingen van de toekomst. Al meer dan 60 jaar.

Contactgegevens

Beneluxweg 125
4904 SJ OOSTERHOUT
Postbus 40
4900 AA OOSTERHOUT
T: 0570 66 39 93
E. save@antegroup.com

www.anteagroup.nl

Copyright © 2020

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de auteurs.