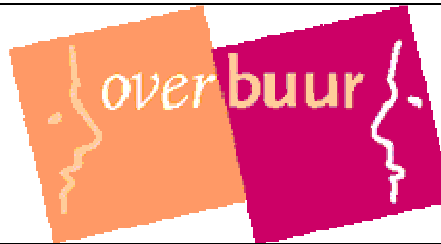


delfini



Praten werkt: succesvolle aanpak problematiek scholierenlijnen

Veolia Transport en de provincie Gelderland verbeteren sfeer op buslijn 85

28 mei 2010, ir. Matti Baggerman, bureau Delfini en Anja Maas, bureau Overbuur

Het lijkt zo simpel. Maar het werkt. Zet ruziënde studenten en chauffeurs met elkaar om tafel en de sfeer verbetert. Veolia Transport en de provincie Gelderland kiezen voor deze aanpak op Buslijn 85, de lijn tussen Ede en Veenendaal. Veel studenten van het ROC A12 maken gebruik van deze buslijn. Onder hen bevinden zich veel jongeren van Marokkaanse afkomst. In het voorjaar van 2009 loopt een conflict tussen deze studenten en de buschauffeurs op buslijn 85 uit de hand. Op 10 maart 2009 gaan de chauffeurs in staking. Aan het conflict komt pas een einde als Veolia Transport, de vervoerder, toezegt om een aantal veiligheidsmaatregelen te nemen. Er worden camera's opgehangen en extra beveiligers ingehuurd. Ook wordt er besloten om met elkaar te gaan praten. En met succes. Precies een jaar later op 10 maart 2010 wordt het Veiligheidsarrangement Buslijn 85 ondertekend. In dit arrangement staan handtekeningen van de buschauffeurs van Veolia Transport, studenten van het ROC A12, provincie Gelderland, gemeente Ede, gemeente Veenendaal, politie Ede, politie Veenendaal en het openbaar ministerie. In dit artikel een verslag van het project Buslijn 85 en hoe het ook anders kan.



Huidige trend: aanpak van sociale veiligheid in het openbaar vervoer

De afgelopen jaren is het beleid ten aanzien van de aanpak van overlast en criminaliteit verhard. De strafmaat moet omhoog en de pakkans moet worden vergroot. Aan de oproep in de media om steviger op te treden tegen asociaal gedrag, wordt gehoor gegeven door het nemen van vooral repressieve maatregelen. Ook in het openbaar vervoer is die verharding zichtbaar. 'Softe aanpak is uit', kopt de Volkskrant op 8 maart 2010. Het artikel gaat in op de ontwikkelingen in de maatschappelijke veiligheid. Aan het woord is de directeur van het Centrum van Criminaliteitspreventie en Veiligheid: "...de traditionele, preventieve aanpak moet wijken voor harde, repressieve maatregelen. Beleidsmakers willen daadkrachtig overkomen; minder praten en meer verbieden. Maar de vraag is of Nederland daar veiliger van wordt. Het is namelijk niet bewezen dat repressie werkt. Wat wel werkt is structureel beleid gericht op gedragsverandering".

Innovatief karakter aanpak Buslijn 85

Er is niets tegen repressie. Sterker nog, repressie is soms nodig, zeker als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag. Het project Buslijn 85 echter, laat zien dat er op de langere termijn meer nodig is om werkelijk effect te sorteren. Samen met de provincie Gelderland zet Veolia Transport in het voorjaar van 2009 een gewaagde stap. Beide partijen besluiten om buschauffeurs en studenten uit te nodigen voor een gesprek. Wat is er nu precies aan de hand en waar komt de agressie vandaan? Maar ook: wat willen we met elkaar en hoe kunnen we dat samen bereiken? Om het proces te begeleiden huren Veolia Transport en de provincie Gelderland samen bureau Delfini en bureau Overbuur in. Bureau Delfini is gespecialiseerd in sociale veiligheidsvraagstukken en het realiseren van veiligheidsarrangementen. Bureau Overbuur heeft veel ervaring in het werken met jongeren en leefbaarheidsprojecten.

Uitspraak student ROC A12, zomer 2009: "In mijn eerste jaar op het ROC A12 waren de busreis naar en van school de gezelligste uren van de dag. Nu is de sfeer om te snijden."

Stoom afblazen, gezamenlijke ambitie bepalen en afspraken maken

Voorafgaand aan de gesprekken tussen chauffeurs en studenten, zoekt Veolia Transport contact met de Marokkaanse gemeenschap. Dit leidt ertoe dat de ouders van de studenten in een gebedsdienst worden opgeroepen om hun kinderen aan te spreken op het overlastgevende gedrag. Het effect is dat de overlast al direct minder wordt. Gelukkig blijft het hier niet bij, want er is meer aan de hand en de onderste steen moet boven komen.

Er vinden drie gesprekken plaats. Daaruit komt naar voren dat de *buschauffeurs* zich geïntimideerd voelen door de jongeren. Zij hebben te maken met agressie en geweld dat tegen hen, maar ook tegen andere reizigers is gericht. Ook zijn ze het zat dat 'hun bus' vernield wordt. De studenten daarentegen voelen zich niet welkom in de bus. Zij voelen zich gediscrimineerd door de 'narrige'

buschauffeurs en zijn geïrriteerd over het vaak te laat komen van de bus (waardoor ze soms een tentamen missen).

Mohamed Riani (jongerenwerker, Stichting Interhulp)

“De partijen die uitgenodigd waren, waren de juiste partijen en het is goed dat ze ook allemaal gekomen zijn! Wij hebben een duidelijke schets van de jongeren kunnen geven; hoe ze zich gedragen en waarom ze dat zo doen. Als je kunt uitleggen wat het probleem is, kun je ook samen tot een oplossing komen”.

Bij de gesprekken zijn ook twee studiebegeleiders, een direct leidinggevende van de buschauffeurs, een vertegenwoordiger van de provincie Gelderland als concessieverlener, de gemeente Ede, de gemeente Veenendaal, de regiopolitie, het openbaar ministerie en twee Marokkaanse opbouwwerkers aanwezig.

Al direct na de eerste bijeenkomst is de druk van de ketel af. De chauffeurs en studenten, maar ook de andere deelnemers worden geconfronteerd met hun eigen gedrag en het effect dat dit kan hebben op anderen. In kleine groepen luisteren de deelnemers naar elkaars verhalen; hoe beleeft ieder van hen de situatie en wat maakt het zo lastig. Duidelijk wordt dat niet alleen de studenten maar ook de buschauffeurs – al dan niet bewust - met hun houding bijdragen aan de negatieve sfeer die er op buslijn 85 heerst.

In het tweede gesprek dat volgt, blijkt dat zowel chauffeurs als studenten beide hetzelfde willen: namelijk een prettige sfeer. Om die sfeer te bewerkstelligen bedenken chauffeurs en studenten samen een negental gedragsregels. Tegelijkertijd wordt er ook gekeken naar maatregelen in de voorwaardelijke sfeer. Er komt een vaste pool van chauffeurs en de rijtijden worden verlengd. Verder gaan het ROC A12 en Veolia Transport beter met elkaar communiceren over vakantie- en busroosters en andere zaken die van belang zijn voor een goed busvervoer.

Gedragsregels buslijn 85



Chaufeurs en studenten van het ROC A12 hebben samen de volgende gedragsregels opgesteld:

1. We vertrekken op tijd.
2. We groeten elkaar bij binnenkomst.
3. We houden plaatsbewijzen gereed bij binnenkomst.
4. De chauffeur is gastheer/gastvrouw en passagiers zijn gast in de bus.
5. We behandelen elkaar zoals we zelf behandeld willen worden.
6. We houden de bus schoon en heel en zijn rustig.
7. We zijn met z'n allen verantwoordelijk voor een prettige sfeer in de bus.
8. Bij onvoorziene situaties legt de chauffeur uit wat er gebeurt.
9. We spreken elkaar vriendelijk aan op deze gedragsregels.

In een derde en laatste bijeenkomst worden de afspraken vastgelegd in een veiligheidsarrangement dat voor minimaal vier jaar wordt afgesloten. In dit arrangement staat ook beschreven wie waarvoor verantwoordelijk is. Aan de 'voorkant' houden buschauffeurs en studenten zich aan de gedragsregels en spreken elkaar hierop aan. Aan de 'achterkant' zorgen politie en justitie voor een achtervang mochten er zich toch weer incidenten voordoen. Partijen komen twee keer per jaar bij elkaar om de afspraken door te nemen en te evalueren.

De sfeer hersteld

Nog voor de zomer van 2009, na twee gesprekken tussen de buschauffeurs en de studenten van het ROC A12, stopt Veolia Transport met het inzetten van extra beveiligingsbeambten op buslijn 85. De angel is uit het conflict en de sfeer is verbeterd. De chauffeurs en de studenten hebben er weer zin in.

De partijen zien ook in dat er een verband is tussen de overlast en het busvervoer in facilitaire zin. Het zijn niet alleen maar 'die vervelende (Marokkaanse) studenten' die zorgen voor overlast. Er is meer oog voor de context waarin de overlast zich afspeelt. 'Volle bussen', niet op tijd rijden en het ontbreken van een goede informatievoorziening leiden tot frustraties en ergernissen. Als hier niets aan wordt gedaan, is het begrijpelijk dat er op een gegeven moment conflicten ontstaan.

Elly van de Zaan (buschauffeur, Veolia Transport)

“Omdat de problemen op buslijn 85 uit de hand liepen, moest er wel snel gereageerd worden. Dit is gebeurd door beveiligers in te zetten. Vervolgens heeft men gekozen voor een passagiersvriendelijke oplossing door chauffeurs en studenten met elkaar in contact te brengen en dit proces te begeleiden. Dit is mijns inziens een hele goede oplossing geweest. Er zijn nu camera's op de bus, er is een beter begrip en respect voor elkaar. De rust en de gezelligheid zijn terug. Enkele strubbelingen, die er altijd zullen blijven, kunnen we nu beter overzien en afhandelen”.

Repressie en interventie

Repressieve maatregelen alleen, helpen niet om agressie en geweld in het openbaar vervoer en op andere publieke plekken te voorkomen of tegen te gaan. Met het installeren van camera's in het openbaar vervoer en hard op te treden tegen studenten die de regels overtreden, wordt de achterliggende problematiek namelijk niet aangepakt. Het probleem blijft dus bestaan en duikt vroeg of laat toch weer op.

Beter is een combinatie van repressie en interventie. Er is namelijk bijna altijd een diepere oorzaak die ten grondslag ligt aan hardnekkig overlastgevend gedrag. En dan hebben we hier niet over een incidentele geweldpleger, maar over een groep gefrustreerde jongeren of boos OV personeel dat zich (al lange tijd) niet gehoord voelt.

Om een compleet beeld van de achterliggende factoren te verkrijgen, is het goed om alle betrokken partijen te horen. Eerste stap is betrokkenen uit te nodigen om het probleem gezamenlijk op te lossen. Grote kans dat dat weerstand of angst oproept. Toch kan met professionele begeleiding een op het oog uitzichtloze situatie in korte tijd sterk verbeteren. Als betrokkenen zich gehoord voelen, kunnen zij daarna - zonder gezichtsverlies - hun gedrag aanpassen. Het is bovendien een duurzame oplossing: ieder neemt zijn eigen verantwoordelijkheid en de gemaakte afspraken zijn niet alleen op papier maar ook in de hoofden van de betrokkenen verankerd.

H. (Henk) de Wit (adviseur Openbare Orde en Veiligheid, Gemeente Ede)

“Het succes zit hem erin dat in een formele omgeving alle betrokkenen bij elkaar zijn gebracht. Iedereen heeft de gelegenheid gehad om even stoom af te blazen. Mensen werden geconfronteerd met het gedrag dat ze over en weer bij elkaar veroorzaakten. Ter nuancering wil ik aangeven dat het project niet gelukt zou zijn als er geen goede gedragsdeskundige bij had gezeten die het gesprek met de chauffeurs en de jongeren in goede banen wist te leiden”.