

Niet-reizigers over veiligheid in de tram en metro in Rotterdam

Een onderzoek uitgevoerd in het
kader van de effectmeting
'personeelsprojecten sociale
veiligheid RET'

Amsterdam, februari 1995
Van Dijk, Van Soomeren en Partners
A.E. van Burik

Inhoud

Inleiding	1
1 Beschrijving van het onderzoek	3
2 Resultaten voor- en nameting	4
3 Samenvatting en conclusies	8

Inleiding

Eind 1992 is de RET gestart met een aantal projecten ter bevordering van de sociale veiligheid van reiziger en personeel. Kort samengevat gaat het om de volgende maatregelen.

- De komst van wagenbegeleiders op tramlijn 2 (en in een latere fase ook op de tramlijnen 4 en 5).
- Het ombouwen van 5 tramrijtuigen op lijn 2, waarbij de dwarsopstelling van de zitplaatsen gedeeltelijk werd vervangen door de langsopstelling¹.
- OV-surveillanten op de tram, in de metro (en op een beperkt aantal buslijnen).
- Een uitbreiding van het toezichthoudend personeel in de metro en op de metrostations.
- Het aanbrengen van camera's en noodknoppen op alle metrostations die zijn aangesloten op een centrale (middels monitoren).
- Een verbouwing van het metrostation Maashaven.

De maatregelen zijn begeleid door publiciteitscampagnes. In februari/ maart 1993 is een publiciteitscampagne van start gegaan in en rond tramlijn 2, waarin de komst van de wagenbegeleiders op lijn 2 bekend werd gemaakt. In april 1993 en in september 1993 zijn uitgebreide publiciteitscampagnes gehouden binnen het gehele vervoersgebied.

De projecten worden deels gesubsidieerd door het ministerie van V&W in het kader van het Project Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer. De subsidiëring loopt maximaal tot 1996.

Een deel van de projecten die worden uitgevoerd in het kader van het Project Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer, wordt geëvalueerd door middel van onderzoek. Hiervoor is het SEPON (Samenwerkingsverband Evaluatie Projecten Sociale Veiligheid) opgericht².

Van Dijk, Van Soomeren en Partners is gevraagd om de evaluatie uit te voeren van de zogenaamde toezichthoudende projecten die binnen de RET worden uitgevoerd. Daarbij gaat het dus om de projecten waarbij sprake is van inzet van extra personeel, te weten: de komst van de wagenbegeleiders op lijn 2, de OV-surveillanten op de trams en de metro, en de uitbreiding van toezichthoudend personeel in de metro en op de metrostations³.

Van deze projecten wordt een positief effect verwacht op de subjectieve veiligheid (de veiligheidsbeleving) en op de objectieve veiligheid (de omvang van het vandalisme en het slachtofferschap). Bij het onderzoek is niet alleen gekeken naar het effect van de afzonderlijke maatregelen maar ook naar het totaaleffect. Een uitgebreid reizigersonderzoek (voor- en nameting) vormt het hoofdbestanddeel van het onderzoek.

1 Concreet betekent dit dat de zitplaatsen in het achterste deel van de tram met de rugleuning tegen de raamkant werden geplaatst.

2 Dit is een samenwerkingsverband tussen het ministerie van Verkeer en Waterstaat en het onderzoeks- en adviesbureau Eysink Smeets en Etman.

3 Ook de invoering van de dwarsopstelling in een aantal rijtuigen op lijn 2 is door Van Dijk, Van Soomeren en Partners geëvalueerd. Hierbij is met name onderzocht wat het effect is van de dwarsopstelling op het vandalisme en de veiligheidsbeleving van de reiziger. Hierover is reeds gerapporteerd: Veiligheidsbeleving Traminterieur lijn 2 RET, maart 1994.

Daarnaast is een aantal deelonderzoeken uitgevoerd of nog in uitvoering:

- 1 een onderzoek (voor en nameting) onder niet-reizigers⁴;
- 2 een onderzoek naar de bekendheid en beoordeling van de technische maatregelen op de metrostations;
- 3 een herhaalde observatie naar de reinheids-, de onderhouds- en de veiligheidssituatie in de metrostations;
- 4 een registratie van incidenten (voor en nameting) door wagenbegeleiders;
- 5 een registratie van incidenten (voor en nameting) door OV-surveillanten.

Verder zal in het najaar 1994 een onderzoek worden uitgevoerd naar het effect van de maatregelen op de subjectieve en objectieve veiligheid van het personeel van de RET.

Van alle (deel)onderzoeken verschijnt een afzonderlijke rapportage:

- februari 1995: rapportage reizigersonderzoek en rapportage deelonderzoeken 1,2,3;
- maart 1995: rapportage onderzoek onder personeel van de RET;
- juni 1995: rapportage deelonderzoeken 4 en 5.

In juni 1995 zal tevens een integrale rapportage verschijnen van alle (deel)onderzoeken.

De onderhavige rapportage heeft betrekking op de voor- en nameting onder niet-reizigers.

4 Het gaat hierbij om mensen die de afgelopen zes maanden geen gebruik maakten van de tram of metro van de RET.

1 Beschrijving van het onderzoek

Doelgroepomschrijving

Niet-reizigers zijn als volgt gedefiniëerd: 'mensen die het afgelopen half jaar geen gebruik maakten van de tram of metro binnen het vervoersgebied van de RET'.

Onderzoeksvragen

Het onderzoek onder niet-reizigers is uitgevoerd om de volgende vragen te kunnen beantwoorden.

- Welke beeldvorming bestaat er bij niet-reizigers over de veiligheid van tram en metro.
- In hoeverre is deze beeldvorming veranderd na een tweetal grote publiciteitscampagnes, uitgevoerd in het kader van de projecten Sociale Veiligheid.
- In hoeverre is de onveiligheidsbeleving van invloed op de beslissing niet (meer) met de tram of metro te reizen; zijn er op dit punt verschillen te constateren tussen voor- en nameting?
- In hoeverre werd en wordt de bus als veiliger alternatief gezien?

In maart 1993 (voormeting) is een telefonische enquête gehouden onder mensen die het laatste half jaar voorafgaand aan de voormeting geen gebruik hebben gemaakt van de tram of metro binnen het vervoersgebied van de RET.

In maart 1994 is dezelfde enquête nogmaals afgenomen in het kader van de nameting. Bij de voormeting zijn 156 mensen ondervraagd en bij de nameting 100 mensen. Bij beide metingen is een a-selecte steekproef getrokken uit de telefoon-aansluitingen binnen het vervoersgebied van de RET.

In beide metingen gaat het om een steekproef van beperkte omvang. Dit betekent dat een gevonden percentage in de steekproef slechts een indicatie geeft van het werkelijke percentage in de populatie. Het onderzoek heeft echter primair het karakter van een effectmeting. Bij de vergelijking van de percentages uit de voormetingssteekproef en de nametingssteekproef is het van belang dat de beide steekproeven wat betreft formele kenmerken niet significant van elkaar afwijken. De voor- en nameting komen wat betreft de variabele leeftijdsverdeling goed met elkaar overeen. Wat betreft een tweede formeel kenmerk: de sekseverdeling is de overeenkomst matig: 60% van de respondenten uit de voormeting is vrouw, bij de nameting ligt dit percentage op 52%. Dit verschil is net niet significant⁵. Bij de vergelijking tussen voor- en nameting is voor de zekerheid een controle uitgevoerd op de variabele sekseverdeling.

⁵ Uitgaande van een significantiegrens: $p = .05$.

2 Resultaten voor- en nameting

Formele kenmerken

De respondenten die hebben meegewerkt waren allen ouder dan 15 jaar. Bij de voormeting was de sekseverdeling: 40% vrouwen en 60% mannen. Bij de nameting: 52% vrouwen en 48% mannen. De respondenten komen uit alle leeftijdsgroepen.

Tabel 1: Leeftijd van de respondenten

	Voormeting (n= 156)		Nameting (n= 100)	
16 - 25 jaar	10	6%	9	9%
26 - 35 jaar	28	18%	22	22%
36 - 45 jaar	32	21%	17	17%
46 - 55 jaar	26	17%	22	22%
56 - 65 jaar	27	17%	11	11%
66 en ouder	33	21%	19	19%
Totaal	156	100%	100	100%

Waarop baseren niet-reizigers hun oordeel over onveiligheid

De invoering van de sociale veiligheidsmaatregelen bij de RET is begeleid door twee brede publiciteitscampagnes.

Een eventuele verandering in het denken over (on)veiligheid van tram en metro bij niet-reizigers zou dus met name teweeg gebracht worden door berichtgeving in de media en (in mindere mate) door verhalen van anderen.

Aan alle mensen die een mening hebben over de onveiligheid van metro en tram, is daarom gevraagd waarop ze deze mening baseren (zie tabel 2).

Tabel 2: Oordeelsvorming over (on)veiligheid

	Voormeting (n= 95)		Nameting (n= 57)	
Gebaseerd op eigen ervaringen	33	(35%)	28	(49%)
Uit verhalen van anderen	27	(28%)	16	(28%)
Via berichten in de media	34	(36%)	12	(21%)
Anders	1	(1%)	1	(2%)
Totaal	95	(100%)	57	100%

Tabel 2 laat zien dat de media (kranten, tijdschriften, radio en televisie) slechts een beperkte rol spelen bij de oordeelsvorming over onveiligheid. Bij de voormeting zegt 36% van de mensen (met een oordeel) dat men zich vooral baseert op berichtgeving in de media. Dat is 22% van de totale voormetingsgroep. Bij de nameting

is het percentage gedaald tot 21 %, dat is 12 % van de totale nametingsgroep. Het verschil tussen voor- en nameting is niet significant.

Ruim eenderde (39 %) van de totale voormetingsgroep baseert zich bij zijn/haar oordeelsvorming ófwel op de media ófwel op verhalen van anderen. Bij de nameting is dit percentage gedaald tot 28 %. Het verschil is niet-significant.

Op basis van deze gegevens kan gesteld worden dat slechts bij een minderheid (van ongeveer eenderde) van de niet-reizigers een verandering in denken verwacht kan worden.

Niet reizen en (on)veiligheidsbeleving

Wanneer gevraagd wordt naar een algemene indruk van de sociale veiligheid van tram en metro, dan antwoordt respectievelijk 42 % (voormeting) en 43 % (nameting) dat men de indruk heeft dat het in de tram en metro (als ook op de haltes en op de stations) tamelijk tot zeer onveilig is (zie tabel 3).

Tabel 3: Beoordeling (on)veiligheid van tram en metro (inclusief haltes)
(in %)

	Voormeting (n = 156)	Nameting (n = 100)
zeer onveilig	4 %	9 %
onveilig	22 %	18 %
tamelijk onveilig	16 %	16 %
veilig	21 %	15 %
zeer veilig	1 %	--
weet niet	36 %	42 %
Totaal	100%	100%

De tabel laat zien dat de beoordeling van de tram en metro op het gebied van (on)veiligheid niet of nauwelijks is veranderd.

Oorzaken van onveiligheid volgens niet-reizigers

De mensen die zeiden dat zij de indruk hadden dat het onveilig is in en rond de tram en metro denken dat deze onveiligheid te maken heeft met criminaliteit in het algemeen, en met de aanwezigheid van allerlei soorten (groepen) mensen (zie tabel 4).

Tabel 4: Oorzaken van onveiligheid* (in %)

	Voormeting (n= 65)		Nameting (n= 43)	
Criminaliteit in het algemeen	25	(39%)	12	(28%)
Junks, zwervers, randfiguren	16	(25%)	20	(47%)**
Agressieve passagiers	13	(20%)	8	(19%)
Groepen jongeren	11	(17%)	4	(9%)
Onbeschofte passagiers	6	(9%)	4	(9%)
Anders	14	(21%)	6	(14%)

* Er waren meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de percentages optellen tot meer dan 100% komt.

** Significant verschil.

Bij de nameting zeggen significant meer mensen dat de tram/metro onveilig is wegens de aanwezigheid van junks, zwervers en randfiguren. Deze (significante) verschuiving doet zich zowel bij mannen als bij vrouwen voor.

De overige verschillen tussen voor- en nameting zijn niet significant.

Vindt men dat de RET voldoende doet aan sociale veiligheid

In beide metingen is gevraagd of men vindt dat de RET voldoende maatregelen treft om de veiligheid van passagiers in tram en metro te bevorderen (zie tabel 5).

Tabel 5: Beoordeling veiligheidsmaatregelen RET (in %)

	Voormeting (n= 156)	Nameting (n= 100)
volstrekt onvoldoende	2 %	3 %
onvoldoende	11 %	14 %
matig	10 %	9 %
voldoende	33 %	23 %
ruim voldoende	1 %	--
weet niet	43 %	51 %
Totaal	100%	100%

Bij beide metingen weet circa de helft van de respondenten geen antwoord te geven op de vraag of de RET voldoende maatregelen neemt. Een minderheid van respectievelijk 34% en 23% vindt dat de RET op het gebied van veiligheid voldoende doet. De verschillen tussen voor- en nameting zijn niet significant.

Conclusie

Op basis van de tabellen 2, 3, 4 en 5 kan geconcludeerd worden dat de projecten Sociale Veiligheid ruim een jaar na invoering dus (nog) niet geleid tot een positievere beoordeling op het gebied van veiligheid door de niet-reizigers. Het oordeel is ongeveer gelijk gebleven, met één uitzondering: junks en zwervers worden vaker gezien als de veroorzakers van onveiligheid(sgevoelens).

(Niet-) Reisgedrag en onveiligheid

Bij de voormeting geeft 3 % van de respondenten **spontaan** als reden voor het niet-reizen dat dit te maken heeft met een gevoel van onveiligheid. Bij de nameting ligt dit percentage op 8 %. Het verschil is niet significant.

Aan de mensen die denken dat de trams en/of metro onveilig is, is **expliciet** gevraagd of de onveiligheid er mede de oorzaak van is dat men geen gebruik (meer) maakt van deze vorm van openbaar vervoer.

Bij de voormeting antwoord 37 % van deze mensen bevestigend; dat is 15 % van het totaal aantal respondenten uit de voormeting. Bij de nameting ligt dit percentage op 40 % (dit is 17 % van de totale nametingsgroep) en is dus nagenoeg gelijk gebleven.

Het belang van de factor onveiligheid als reden om niet te reizen is bij voor- en nameting dus constant gebleven en beperkt van omvang.

Omdat de (on)veiligheidsbeleving van de niet-reizigers niet veranderd is, zal het feitelijk (niet) reisgedrag vermoedelijk ook niet veranderd zijn. De (beperkte) beschikbare onderzoeksgegevens geven dan ook geen indicatie dat er sprake is van verandering:

- in beide metingen geeft een deel van de mensen (40 %) aan ook daarvoor nooit gereisd te hebben met tram of metro. De overigen (60 %) hebben in het verleden wel met de tram of metro gereisd;
- in beide metingen reist de meerderheid met de auto (voormeting 70 %; nameting 69 %). De fiets komt als vervoermiddel op de tweede plaats (voormeting 28 %; nameting 21 %). Slechts een beperkte groep (van respectievelijk 9 % en 8 %) maakt veel gebruik van de bus.

Het oordeel over de onveiligheid in de bus, in vergelijking met tram en metro is ook niet veranderd (zie tabel 6).

Tabel 6: Beoordeling veiligheid bus in vergelijking met tram en metro (in %)

	Voormeting (n = 156)	Nameting (n = 100)
bus veel veiliger	7 %	3 %
bus veiliger	22 %	26 %
maakt niet uit	17 %	18 %
bus onveiliger	--	--
bus veel onveiliger	--	--
weet niet	54 %	53 %
Totaal	100%	100%

De grootste groep weet bij beide metingen geen oordeel uit te spreken. Circa 30 % van de niet-reizigers in beide metingen veronderstelt dat de bus veiliger is dan de metro of de tram. Bij beide metingen heeft niemand de indruk dat de tram en metro veiliger zijn dan de bus.

3 Samenvatting en conclusies

In het kader van de effectmeting sociale veiligheidsprojecten binnen de RET, uitgevoerd onder reizigers, is eveneens een voor- en nameting van beperkte omvang uitgevoerd onder niet-reizigers, dat wil zeggen mensen die het laatste half jaar geen gebruik maakten van de tram of metro.

In maart 1993 vlak voor de start van de eerste grote publiekscampagne zijn 156 niet-reizigers telefonisch geënquêteerd. In maart 1994, nadat twee grote publiekscampagnes waren gehouden, is dezelfde enquête nogmaals afgenomen, ditmaal onder 100 mensen.

Omdat beide keren slechts een beperkt aantal mensen is ondervraagd vormen de gevonden percentages in de steekproef slechts een indicatie voor de werkelijke percentages in de populatie. Binnen dit deelonderzoek ligt de nadruk echter bij de vergelijking tussen voor- en nameting.

De enquêtes zijn afgenomen bij mensen (van minimaal 16 jaar) die het laatste half jaar geen gebruik hadden gemaakt van tram en metro.

In de vergelijking tussen voor- en nameting is nagegaan of er sprake is van een uitstralingseffect van de sociale veiligheidsprojecten, met name de begeleidende publiekscampagnes, naar de niet-reizigers. Meer gespecificeerd ging het om de volgende onderzoeksvragen.

- 1 Welke beeldvorming bestaat er bij niet-reizigers over de veiligheid van tram en metro.
- 2 In hoeverre is deze beeldvorming veranderd na een tweetal grote publiciteitscampagnes, uitgevoerd in het kader van de projecten Sociale Veiligheid.
- 3 In hoeverre is de onveiligheidsbeleving van invloed op de beslissing niet (meer) met de tram of metro te reizen; zijn er op dit punt verschillen te constateren tussen voor- en nameting?
- 4 In hoeverre werd en wordt de bus als veiliger alternatief gezien?

Ad 1

Ongeveer 40% van de niet-reizigers heeft de indruk dat het in de tram of metro (en op de haltes en stations) tamelijk tot zeer onveilig is.

Onveiligheid en gevoelens van onveiligheid worden volgens de niet-reizigers met name veroorzaakt door 'criminaliteit in het algemeen' en de aanwezigheid van junks, zwervers, agressieve passagiers en groepen jongeren.

Ongeveer de helft van de ondervraagde niet-reizigers weet geen antwoord te geven op de vraag of de RET voldoende doet om de veiligheid te bevorderen. Bij de mensen die hierover wel een mening hebben overheerst een positief oordeel: circa 30% van alle niet-reizigers vindt dat de RET op het gebied van veiligheid voldoende maatregelen neemt.

Ad 2

De twee publiciteitscampagnes en persoonlijke ervaringen van reizigers zouden kunnen leiden tot een verandering in oordeelsvorming bij niet-reizigers. Dit veronderstelt echter dat niet-reizigers hun oordeel over (on)veiligheid van tram en metro sterk baseren op berichtgeving in de media en op verhalen van anderen. Uit de enquête blijkt echter dat slechts een minderheid van ongeveer eenderde van de niet-reizigers bij zijn/haar oordeelsvorming afgaat op deze beide bronnen. De grootste groep niet-reizigers zegt geen beeld of oordeel te hebben van de

onveiligheid in de tram en metro. Dit percentage is bij de nameting niet veranderd. De vergelijking tussen voor- en nameting laat zien dat ook op andere aspecten van het oordeel en de beleving op het gebied van (on)veiligheid bij de niet-reizigers geen verandering is opgetreden.

Ad 3 en 4

Voor circa 15% van de ondervraagde niet-reizigers geldt dat de factor onveiligheid in meer of mindere mate te maken heeft met niet-reizen, hetgeen echter niet betekent dat deze (totale) groep bij meer veiligheid ook (weer) met tram of metro zou gaan reizen.

Omdat de (on)veiligheidsbeleving niet veranderd is, zal het feitelijk reisgedrag echter vermoedelijk ook niet veranderd zijn. Dit wordt bevestigd door de (beperkte) beschikbare onderzoeksgegevens. In beide metingen geeft een zelfde percentage (40%) aan ook langer dan een half jaar geleden nooit gereisd te hebben met de tram of metro.

Het oordeel over de (on)veiligheid van de bus en het feitelijk gebruik van de bus als vervoermiddel is ook niet veranderd.

- Slechts een beperkte groep van bijna 10% maakt veel gebruik van de bus.
- Circa 30% van de niet-reizigers in beide metingen veronderstelt dat de bus veiliger is dan de metro of de tram. De grootste groep weet op dit punt geen oordeel uit te spreken. Bij beide metingen heeft niemand de indruk dat de tram en metro veiliger zijn dan de bus.