

Vragenblok sociale veiligheid openbaar vervoer

een vragenset voor de Amsterdamse Monitor Leefbaarheid en Veiligheid

Amsterdam, 31 augustus 2003

Carolien van den Handel

Paul van Soomeren

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Werkwijze	5
3	Resultaat	6
4	Aanbevelingen voor verdere ontwikkelingen	8
	Bijlagen	9
Bijlage 1	Vragenset SVOV voor Monitor Leefbaarheid en Veiligheid	
Bijlage 2	Verantwoording vragenset SVOV	
Bijlage 3	Verschilpunten Monitor Leefbaarheid & Veiligheid en ReizigersMonitor	
Bijlage 4	Beschikbare informatie GVB: de Kwaliteits Koers Meter	

1 Inleiding

In de periode 2002-2003 werd door DSP-groep in opdracht van ROA en dIVV Amsterdam onderzoek uitgevoerd en een beleidskader opgesteld voor verbetering van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in Amsterdam en omgeving.

In de aanbevelingen van het Beleidskader SVOV¹ werd gesteld dat resultaatgericht beleid op het vlak van sociale veiligheid in het openbaar vervoer vraagt om meten en evalueren. Ook werd geconstateerd dat de bestaande registratiesystemen en monitoren in te geringe mate in deze behoefte voorzien.

In vervolg hierop heeft dIVV aan DSP-groep opdracht verstrekt voor het opstellen van een vragenset 'Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer' die in de bestaande Amsterdamse Monitor Leefbaarheid en Veiligheid kan worden ingevoegd en de daarin nu opgenomen vragen (die te beperkt worden bevonden) kan vervangen.

Bij de opdrachtverlening werden enkele richtinggevende afspraken gemaakt:

- Inhoudelijk moet de vragenset antwoord geven op de volgende vragen:
 - onveiligheidsgevoelens passagiers (in OV en op stations);
 - slachtofferschap delicten en incidenten (in OV en op stations);
 - plaats en tijdsaanduiding onveiligheidsgevoelens en slachtofferschap;
 - eventueel aan potentiële reizigers: zou men gebruik willen maken van het OV en waarom doet men dat nu niet?
- De vragenset moet ingevoegd worden in de bestaande Amsterdamse Monitor Leefbaarheid en Veiligheid.
- Het aantal vragen moet zich tot ongeveer 10 beperken.
- De vragen dienen zo goed mogelijk aan te sluiten op die van de ReizigersMonitor van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer (AAV), ook wel Klantenbarometer genoemd, om zo veel mogelijk vergelijkingsmogelijkheden te creëren met de situatie in andere steden.
- De vraagstelling zal zich beperken tot de Amsterdamse situatie (en dus niet het hele ROA gebied).
- De informatie over haltes en stations zal bij voorkeur beschikbaar komen per stadsdeel.
- De informatie zal zodanig worden verworven dat de veiligheidssituatie binnen en buiten het OV aan elkaar kunnen worden gerelateerd.
- Bij het opstellen van de vragenset zal het voornemen om tot een OV veiligheidsindex te komen in gedachten worden gehouden. Doel van de OV veiligheidsindex is een eenduidig referentiecijfer te kunnen bepalen, analoog aan en in relatie tot de 'index veiligheidsbeleving' waaraan door OOV/O&S/DSP-groep wordt gewerkt. Een dergelijke OV index wordt niet binnen dit onderzoekstraject ontwikkeld

Wetend dat de Amsterdamse Monitor L&V alleen de ervaring onder Amsterdammers meet, werd door de opdrachtgever aan DSP-groep tevens de vraag meegegeven te adviseren hoe tóch een zo een betrouwbaar mogelijk beeld van de sociale veiligheid in het Amsterdamse openbare vervoer te verkrijgen, dus ongeacht de herkomst van de reizigers.

Noot 1 DSP-groep, 'Beleidskader Sociale Veiligheid Openbaar vervoer (SV-OV)', Regionaal Orgaan Amsterdam (ROA) en dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer (dIVV), Amsterdam, maart 2003.

Forensen maken met gemiddeld 40% een niet te verwaarlozen deel van de reizigerspopulatie uit. Het is denkbaar dat de ervaring van mensen die dagelijks een zelfde traject afleggen en weinig alternatieven hebben een andere is dan de onregelmatige kriskras-reiziger. Bevindingen uit de ReizigersMonitor van de AVV wijzen ook in die richting.

2 Werkwijze

Allereerst is een 'ideale' vragenlijst SVOV opgesteld om een eerste indruk te krijgen van hetgeen we idealiter aan informatie zouden willen verzamelen. In overleg met Kees de Rooij van de directie Openbare Orde en Veiligheid van de sector Algemeen Bestuur van de gemeente Amsterdam (OOV) is vervolgens een haalbare selectie gemaakt, rekening houdend met de wensen van de opdrachtgever en de informatie die mogelijk anderszins betrokken kan worden. Ideaal en selectie zijn vervolgens aan Rein de Haas (dIVV) voorgelegd.

Bij het Bureau Kwaliteitszorg van het GVB is informatie verkregen over de achterliggende data die voor de Kwaliteits Koers Meter worden verzameld. Hier kan basisinformatie over de reizigerspopulatie worden verkregen onder andere voor wat betreft de gebruiksfrequentie en de woonplaats van de reizigers. Met name de informatie over het aantal niet-Amsterdammers (gemiddeld 40%) in het Amsterdamse OV, biedt mogelijkheden tot ophoging van de gegevens die via de Monitor Leefbaarheid en Veiligheid beschikbaar zullen komen en alleen de ervaring van Amsterdammers betreft.

Tegelijkertijd is overleg gevoerd met Guy Hermans, verantwoordelijk voor de ReizigersMonitor van de AVV. Nadere informatie over deze monitor heeft geleerd dat de vraagstelling over de sociale veiligheid op veel punten principieel afwijkt van de gangbare benadering en formulering in de Amsterdamse Monitor L&V². In overleg met Kees de Rooij (OOV) en Rein de Haas (dIVV) is besloten dat aanpassing aan de Amsterdamse Monitor L&V prioriteit verdient, waarmee de vergelijkingsmogelijkheid van de Amsterdamse SVOV-vragen met de resultaten van de ReizigersMonitor is opgegeven

Intensief overleg tussen DSP-groep en Kees de Rooij (OOV) heeft geleid tot een concept vragenlijst die met de opdrachtgever is doorgesproken. In een begeleidend advies heeft DSP-groep verantwoord op grond van welke overwegingen de selectie van de vragen en de keuze voor formulering en operationalisering tot stand is gekomen.

De nadrukkelijke wens van Rein de Haas om het item 'overlast' binnen het onderzoek te houden en te kunnen onderscheiden van feitelijke criminaliteit, heeft ten slotte geleid tot een laatste inhoudelijke aanpassing.

Bij de definitieve opmaak van de vragenset is weer nauw samengewerkt tussen OOV en DSP-groep. Van belang in dit laatste stadium was men name de bespreking van de voorwaarden die aan de programmering moeten worden gesteld om een juiste routing in vragenlijst te garanderen.

Op 27 augustus worden door medewerkers van O&S pilotgesprekken gevoerd om de (ook op andere onderdelen) aangepaste Monitor te testen. Daarna wordt de Monitor maandelijks uitgevoerd. Eventuele knelpunten kunnen dan ook nog gaandeweg worden opgelost.

Noot 2 In bijlage 3 wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste verschilpunten tussen beide monitoren.

3 Resultaat

Het resultaat van de werkzaamheden is een SVOV-vragenset die goed past in de Monitor Veiligheid en Leefbaarheid zoals die vanaf augustus 2003 weer in Amsterdam zal worden uitgevoerd. De vragen zullen een goed beeld geven van de ontwikkelingen in de tijd, zowel wat betreft de gevoelsmatige beleving van de Amsterdamse reizigers als wat betreft de feitelijk ervaren criminaliteit en overlast. Tevens zal de monitor een beeld geven van het vermijdingsgedrag voor het openbaar vervoer, onder Amsterdammers.

In bijlage 1 is de definitieve vragenset opgenomen zoals DSP-groep deze aan de opdrachtgever adviseert. In bijlage 2 is een samenvatting gegeven van de overwegingen die tot dit advies hebben geleid.

De SVOV-vragen bieden:

- informatie over gevoel en over slachtofferschap;
- informatie over de aard van slachtofferschap;
- onderscheid tussen slachtofferschap criminaliteit en last van overlast;
- informatie over vermijdingsgedrag;
- onderscheid naar vervoersmodaliteit;
- onderscheid naar de ervaring tijdens rit en op halte/station;
- mogelijkheid voor het ontwikkelen van een OV veiligheidsindex.

Het aantal vragen is, doordat het steeds over 4 vervoersmodaliteiten gaat, groter geworden dan gewent³. De steekproefomvang van de Monitor Leefbaarheid & Veiligheid is echter groot genoeg om voor de vragen over het OV een selectie te kunnen maken. Er is voor gekozen respondenten vragen voor maximaal twee vervoersmodaliteiten voor te leggen. Op grond van beschikbare reizigersgegevens van het GVB kan worden berekend hoe groot de kans moet worden gemaakt dat vragen over de verschillende vervoersmodaliteiten naar voren komen. Dit vraagt enig programmeerwerk. Met OOV is besproken welke voorwaarden voor programmering aan de afdeling O&S moeten worden meegegeven, zodat voor alle vervoersmodaliteiten de steekproef qua omvang groot genoeg is en qua samenstelling representatief. Dit wordt verder door OOV in samenwerking met de afdeling O&S uitgewerkt.

Op de vraag naar gebruiksfrequentie en vervoersmodaliteit linkt de vragenset met de Kwaliteits Koers Meter van het GVB, zodat de kwantitatieve resultaten kunnen worden opgehoogd voor het totaal aantal OV reizigers in Amsterdam, per modaliteit.

Op de vraag naar gebruiksfrequentie, slachtofferschap en vervoersmodaliteit linkt de vragenset met de ReizigersMonitor van de AVV, zodat met enige voorzichtigheid vergelijkingen met ervaringen elders kunnen worden gemaakt. Een zwak punt hierin is dat de vraagstelling in de ReizigersMonitor afwijkt, waardoor een dergelijke vergelijking alleen indicatief kan zijn.

De operationalisering van ervaren slachtofferschap sluit aan bij de richtlijnen die door het Directoraat-Generaal Personenvervoer van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat aan de OV-bedrijven zijn gegeven voor de invoering van een vergelijkbare incidentenregistratie door de vervoerders zelf.

Noot 3 In overleg met de opdrachtgever is besloten de Opstapper uit het onderzoek te laten, aangezien met name het aantal vervoersmodaliteiten de omvang van de vragenset sterk doet groeien.

Op dit punt kunnen de resultaten van de Monitor L&V dus naar verwachting op termijn naast die van het GVB worden gelegd.

DSP-groep heeft een aantal wensen van de opdrachtgever niet kunnen realiseren. Dit is in overleg met OOV geconstateerd en met de opdrachtgever doorgesproken en geaccepteerd. Het betreft:

- uitsplitsing naar plaats, naar lijn en naar tijd (noodzakelijke beperking);
- aansluiting op vraagstelling ReizigersMonitor (zie ook bijlage 3);
- vragen over de rit in de trein zijn niet opgenomen, gezien de onmogelijkheid respondenten selectief naar hun ervaring in het Amsterdamse traject te vragen.

Op enkele punten was het om andere redenen niet mogelijk de vragen geheel vrij te ontwerpen. De Amsterdamse Monitor Leefbaarheid & Veiligheid staat niet op zichzelf. Verschillende modules bevatten vragen die in GSB-kader zijn ontwikkeld (door BZK en Intomart) om vergelijkingen tussen de steden te kunnen maken. Overleg op GSB niveau over mogelijkheden voor landelijke aanpassingen van vraagstellingen was op deze korte termijn niet haalbaar. Wellicht echter, wordt de behoefte, die bij de ontwikkeling van de SVOV-vragen in Amsterdam ontstond om enkele formuleringen aan te passen, door de andere steden gedeeld. Hierover zou op GSB-niveau een gedachtenwisseling kunnen plaatsvinden, waarbij voordeel getrokken kan worden van de recente discussies die hebben plaatsgevonden rond de opstelling van de SVOV-vragen in Amsterdam.

De onderzoeks- en steekproefpopulatie blijft een kwestie die om aandacht vraagt. De onderzoekspopulatie van de Monitor Leefbaarheid & Veiligheid is Amsterdammers. De DIVV zou in feite graag informatie hebben over de ervaring van alle reizigers in het Amsterdams OV. Via de Monitor L&V komt deze niet beschikbaar. De resultaten geven alleen de ervaring van de inwoners van Amsterdam weer. Of de niet-Amsterdammers een afwijkende veiligheidsbeleving hebben is niet bekend. Een korte literatuurverkenning naar verschillen tussen inwoners en forenzen heeft geen bruikbare informatie opgeleverd.

Uit de resultaten van de ReizigersMonitor van de AVV kan een onderscheid worden gedestilleerd tussen ervaringen van frequente en van weinig frequente reizigers. Vanuit de veronderstelling dat de hoog frequente reiziger waarschijnlijk een forens zal zijn, kan diens ervaring onderscheiden worden van die van de andere respondenten. Deze informatie kan als indicatie worden gezien voor de mogelijk afwijkende ervaringen van de niet-Amsterdammers (waaronder veel forenzen). Dit alles blijft speculatief. Wil men meer concrete informatie dan zal een selectief onderzoekje onder niet-Amsterdammers moeten worden uitgevoerd, om de ontbrekende informatie aan te vullen.

4 Aanbevelingen voor verdere ontwikkelingen

Aanbevelingen voor verdere aanscherping van monitoring SVOV:

Met het opstellen van de vragen SVOV voor de Monitor L&V is rekening gehouden met de overwegingen om een SVOV index te ontwikkelen, aansluitend bij de 'Amsterdamse index veiligheidsbeleving'. DSP-groep zou haar betrokkenheid bij het ontwikkelen van de algemene index kunnen uitbreiden naar een meer specifieke OV index.

In hoofdstuk 2 werd geconstateerd dat de ReizigersMonitor van de AVV en de Amsterdamse Monitor L&V op een aantal aspecten slecht vergelijkbaar zijn. Wellicht kan het overleg met de AVV worden voortgezet, in die zin, dat ook in de ReizigersMonitor enkele aanpassingen worden aangebracht ten gunste van een betere vergelijkbaarheid.

Zou men tevens overgaan tot het invoegen van SVOV-vragen op breder GSB niveau, dan zou prachtig vergelijkingsmateriaal ontstaan, waar alle (GSB) gemeenten hun voordeel mee kunnen doen. (Uiteraard vraagt dat om specificatie per stad, aansluitend aan het lokale OV netwerk). DSP-groep wil graag meedenken over mogelijkheden om via deze lijnen monitoring verder te structureren.

Nader onderzoek naar de belevingsverschillen tussen forenzen en niet-forenzen, frequente en niet frequente reizigers is gewenst. Enerzijds door een meer diepgaande (internationale) literatuurverkenning, anderzijds door het uitvoeren van concreet onderzoek onder reizigers. Nu de vragen voor de Monitor L&V gereed zijn zou DSP-groep in betrekkelijk korte tijd een dergelijk aanvullend onderzoek kunnen uitvoeren. De nadruk zal dan dienen te liggen op de subjectieve beleving. Er is geen aanleiding te veronderstellen dat het *feitelijk* slachtofferschap van niet-Amsterdammers dramatisch zal afwijken van dat van Amsterdamse reizigers. (Zoals bekend is dit wel het geval bij toeristen.)

Bijlagen

Bijlage 1 Vragenset SVOV voor Monitor Leefbaarheid en Veiligheid

BLOK OPENBAAR VERVOER

Programmeren:

- 1) maximaal 2 vervoersmodaliteiten per respondent
- 2) waarbij pont en metro grotere kans krijgen geselecteerd te worden
- 3) random keuze NS stations: 1 op de 4
- 4) indien random keuze NS stations: dan 1 vervoersmodaliteit

Ter introductie: de volgende vragen gaan uitsluitend over het Amsterdamse openbaar vervoer.

OV1.1 Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de metro?

(Programmeren: per jaar/maand/week en hercoderen tot:)

- 1) nooit (door naar OV2.1)
- 2) 1x per week of minder (door naar OV2.1 of OV3.1: *grens bij 6x per jaar*)
- 3) 2 tot 4x per week (door naar OV3.1)
- 4) 5x per week of meer (door naar OV3.1)
- 5) weet niet (door naar OV3.1)

OV1.2 Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de tram?

(Programmeren: per jaar/maand/week en hercoderen tot:)

- 1) nooit (door naar OV2.2)
- 2) 1x per week of minder (door naar OV2.2 of OV3.2: *grens bij 6x per jaar*)
- 3) 2 tot 4x per week (door naar OV3.2)
- 4) 5x per week of meer (door naar OV3.2)
- 5) weet niet (door naar OV3.2)

OV1.3 Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de bus?

(Programmeren: per jaar/maand/week en hercoderen tot:)

- 1) nooit (door naar OV2.3)
- 2) 1x per week of minder (door naar OV2.3 of OV3.3: *grens bij 6x per jaar*)
- 3) 2 tot 4x per week (door naar OV3.3)
- 4) 5x per week of meer (door naar OV3.3)
- 5) weet niet (door naar OV3.3)

OV1.4 Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de pont?

(Programmeren: per jaar/maand/week en hercoderen tot:)

- 1) nooit (door naar OV2.4)
- 2) 1x per week of minder (door naar OV2.4 of OV3.4: *grens bij 6x per jaar*)
- 3) 2 tot 4x per week (door naar OV3.4)
- 4) 5x per week of meer (door naar OV3.4)
- 5) weet niet (door naar OV3.4)

- OV2.1** **Is mogelijke criminaliteit, geweld of overlast voor u een belangrijke reden om weinig/geen gebruik te maken van de metro?**
(Programmeren op basis van antwoord OV1.1: weinig of geen. Voor deze modaliteit einde vragen OV)
1) ja
2) nee
- OV2.2** **Is mogelijke criminaliteit, geweld of overlast voor u een belangrijke reden om weinig/geen gebruik te maken van de tram?**
(Programmeren op basis van antwoord OV1.2: weinig of geen. Voor deze modaliteit einde vragen OV)
1) ja
2) nee
- OV2.3** **Is mogelijke criminaliteit, geweld of overlast voor u een belangrijke reden om weinig/geen gebruik te maken van de bus?**
(Programmeren op basis van antwoord OV1.3: weinig of geen. Voor deze modaliteit einde vragen OV)
1) ja
2) nee
- OV2.4** **Is mogelijke criminaliteit, geweld of overlast voor u een belangrijke reden om weinig/geen gebruik te maken van de pont?**
(Programmeren op basis van antwoord OV1.4: weinig of geen. Voor deze modaliteit einde vragen OV)
1) ja
2) nee
- OV3.1** **Hoe vaak voelt u zich onveilig in de metro? We bedoelen hiermee: tijdens de rit. Is dat:**
1) vaak
2) soms
3) zelden
4) nooit
- OV4.1** **Hoe vaak voelt u zich onveilig op metrostations? Is dat:**
1) vaak
2) soms
3) zelden
4) nooit
- OV3.2** **Hoe vaak voelt u zich onveilig in de tram? We bedoelen hiermee: tijdens de rit. Is dat:**
1) vaak
2) soms
3) zelden
4) nooit
- OV4.2** **Hoe vaak voelt u zich onveilig op tramhaltes? Is dat:**
1) vaak
2) soms
3) zelden
4) nooit

OV3.3 **Hoe vaak voelt u zich onveilig in de bus? We bedoelen hiermee: tijdens de rit. Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

OV4.3 **Hoe vaak voelt u zich onveilig op bushaltes? Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

OV3.4 **Hoe vaak voelt u zich onveilig op de pont? We bedoelen hiermee: tijdens de overtocht. Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

OV4.4 **Hoe vaak voelt u zich onveilig op wachtplaatsen voor de pont?
Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

OV4.5 **Hoe vaak voelt u zich onveilig op Amsterdamse NS-stations?
Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

(Programmeren: Indien antwoord 'nooit': vraag toevoegen of mensen daar wel eens komen.)

We willen het nu graag hebben over wat u feitelijk ervaren heeft

OV5.1 **Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden slachtoffer geweest van criminaliteit of geweld tijdens een rit in de metro?**

- x (door naar OV6.1)
0 geen enkele keer (door naar OV7.1)

ENQ: PER INCIDENT OV6.1 STELLEN

OV6.1 **Om welke vorm(en) van criminaliteit of geweld ging het?**

ENQ: INVULLEN HOE VAAK ITEMS WORDEN GENOEMD

- 1) mishandeling
- 2) bedreiging met wapen
- 3) bedreiging/intimidatie zonder wapen
- 4) diefstal/zakkenrollerij
- 5) seksueel geweld
- 6) duwen/trekken

- 7) slaan/schoppen
- 8) uitschelden/beledigen
- 9) overig, nl:

OV7.1 Hoe vaak vindt u dat anderen u overlast bezorgen in de metro?

We bedoelen hiermee: tijdens de rit.

(U kunt daarbij denken aan agressief gedrag, dreiging die uitgaat van groepjes, vandalisme, gebruik van alcohol en drugs, bedelaars, muzikanten, e.d.) **Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

OV8.1 Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden slachtoffer geweest van criminaliteit of geweld op een metrostation?

- x (door naar OV9.1)
- 0 geen enkele keer (door naar OV10.1)

ENQ: INDIEN VAN TOEPASSING: PER INCIDENT VRAAG OV9.1 STELLEN

OV9.1 Om welke vorm(en) van criminaliteit of geweld ging het?

ENQ: INVULLEN HOE VAAK ITEMS WORDEN GENOEMD

- 1 mishandeling
- 2 bedreiging met wapen
- 3 bedreiging/intimidatie zonder wapen
- 4 diefstal/zakkenrollerij
- 5 seksueel geweld
- 6 duwen/trekken
- 7 slaan/schoppen
- 8 uitschelden/beledigen
- 9 overig, nl.:

OV10.1 Hoe vaak vindt u dat anderen u overlast bezorgen op metrostations?

(U kunt daarbij denken aan agressief gedrag, dreiging die uitgaat van groepjes, lastig vallen, vandalisme, alcohol en drugsgebruik, personen die afval neergooien, e.d.) **Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

OV5.2 Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden slachtoffer geweest van criminaliteit of geweld tijdens een rit in de tram?

- x (door naar OV6.2)
- 0 geen enkele keer (door naar OV7.2)

ENQ: INDIEN VAN TOEPASSING: PER INCIDENT VRAAG OV6.2 STELLEN

OV6.2 Om welke vorm(en) van criminaliteit of geweld ging het?

ENQ: INVULLEN HOE VAAK ITEMS WORDEN GENOEMD

- 1) mishandeling
- 2) bedreiging met wapen
- 3) bedreiging/intimidatie zonder wapen

- 4) diefstal/zakkenrollerij
- 5) seksueel geweld
- 6) duwen/trekken
- 7) slaan/schoppen
- 8) uitschelden/beledigen
- 9) overig, nl:

OV7.2 Hoe vaak vindt u dat anderen u overlast bezorgen in de tram?

We bedoelen hiermee: tijdens de rit.

(U kunt daarbij denken aan agressief gedrag, dreiging die uitgaat van groepjes, vandalisme, gebruik van alcohol en drugs, bedelaars, muzikanten, e.d.) **Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

OV8.2 Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden slachtoffer geweest van criminaliteit of geweld op een tramhalte?

- x (door naar OV9.2)
 0 geen enkele keer (door naar OV10.2)

ENQ: INDIEN VAN TOEPASSING: PER INCIDENT VRAAG OV9.2 STELLEN

OV9.2 Om welke vorm(en) van criminaliteit of geweld ging het?

ENQ: INVULLEN HOE VAAK ITEMS WORDEN GENOEMD

- 1 mishandeling
- 2 bedreiging met wapen
- 3 bedreiging/intimidatie zonder wapen
- 4 diefstal/zakkenrollerij
- 5 seksueel geweld
- 6 duwen/trekken
- 7 slaan/schoppen
- 8 uitschelden/beledigen
- 9 overig, nl.:

OV10.2 Hoe vaak vindt u dat anderen u overlast bezorgen op tramhaltes?

(U kunt daarbij denken aan agressief gedrag, dreiging die uitgaat van groepjes, lastig vallen, vandalisme, alcohol en drugsgebruik, personen die afval neergooien, e.d.) **Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

OV5.3 Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden slachtoffer geweest van criminaliteit of geweld tijdens een rit in de bus?

- x (door naar OV6.3)
 0 geen enkele keer (door naar OV7.3)

ENQ: INDIEN VAN TOEPASSING: PER INCIDENT VRAAG OV6.3 STELLEN

OV6.3 Om welke vorm(en) van criminaliteit of geweld ging het?

ENQ: INVULLEN HOE VAAK ITEMS WORDEN GENOEMD

- 1) mishandeling
- 2) bedreiging met wapen
- 3) bedreiging/intimidatie zonder wapen
- 4) diefstal/zakkenrollerij
- 5) seksueel geweld
- 6) duwen/trekken
- 7) slaan/schoppen
- 8) uitschelden/beledigen
- 9) overig, nl:

OV7.3 Hoe vaak vindt u dat anderen u overlast bezorgen in de bus?

We bedoelen hiermee: tijdens de rit.

(U kunt daarbij denken aan agressief gedrag, dreiging die uitgaat van groepjes, vandalisme, gebruik van alcohol en drugs, bedelaars, muzikanten, e.d.) **Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

OV8.3 Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden slachtoffer geweest van criminaliteit of geweld op een bushalte?

- x (door naar OV9.3)
0 geen enkele keer (door naar OV10.3)

ENQ: INDIEN VAN TOEPASSING: PER INCIDENT VRAAG OV9.3 STELLEN

OV9.3 Om welke vorm(en) van criminaliteit of geweld ging het?

ENQ: INVULLEN HOE VAAK ITEMS WORDEN GENOEMD

- 1 mishandeling
- 2 bedreiging met wapen
- 3 bedreiging/intimidatie zonder wapen
- 4 diefstal/zakkenrollerij
- 5 seksueel geweld
- 6 duwen/trekken
- 7 slaan/schoppen
- 8 uitschelden/beledigen
- 9 overig, nl.:

OV10.3 Hoe vaak vindt u dat anderen u overlast bezorgen op bushaltes?

(U kunt daarbij denken agressief gedrag, dreiging die uitgaat van groepjes, lastig vallen, vandalisme, alcohol en drugsgebruik, personen die afval neergooien, e.d.) **Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

OV5.4 Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden slachtoffer geweest van criminaliteit of geweld tijdens een overtocht met de pont?

- x (door naar OV6.4)
0 geen enkele keer (door naar OV7.4)

ENQ: INDIEN VAN TOEPASSING: PER INCIDENT OV6.4 STELLEN

OV6.4 Om welke vorm(en) van criminaliteit of geweld ging het?

ENQ: INVULLEN HOE VAAK ITEMS WORDEN GENOEMD

- 1) mishandeling
- 2) bedreiging met wapen
- 3) bedreiging/intimidatie zonder wapen
- 4) diefstal/zakkenrollerij
- 5) seksueel geweld
- 6) duwen/trekken
- 7) slaan/schoppen
- 8) uitschelden/beledigen
- 9) overig, nl:

**OV7.4 Hoe vaak vindt u dat anderen u overlast bezorgen op de pont?
We bedoelen hiermee: tijdens de overtocht.**

(U kunt daarbij denken aan agressief gedrag, dreiging die uitgaat van groepjes, vandalisme, gebruik van alcohol en drugs, bedelaars, muzikanten, e.d.) **Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

OV8.4 Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden slachtoffer geweest van criminaliteit of geweld op een wachtplaats van de pont?

- x (door naar OV9.4)
0 geen enkele keer (door naar OV10.4)

ENQ: INDIEN VAN TOEPASSING: PER INCIDENT VRAAG OV9.4 STELLEN

OV9.4 Om welke vorm(en) van criminaliteit of geweld ging het?

ENQ: INVULLEN HOE VAAK ITEMS WORDEN GENOEMD

- 1 mishandeling
- 2 bedreiging met wapen
- 3 bedreiging/intimidatie zonder wapen
- 4 diefstal/zakkenrollerij
- 5 seksueel geweld
- 6 duwen/trekken
- 7 slaan/schoppen
- 8 uitschelden/beledigen
- 9 overig, nl.:

OV10.4 Hoe vaak vindt u dat anderen u overlast bezorgen op wachtplaatsen van de pont?

(U kunt daarbij denken aan agressief gedrag, dreiging die uitgaat van groepjes, lastig vallen, vandalisme, alcohol en drugsgebruik, personen die afval neergooien, e.d.) **Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

OV8.5 Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden slachtoffer geweest van criminaliteit of geweld op een Amsterdams NS-station?

- x (door naar OV9.4)
0 geen enkele keer (door naar OV10.4)

ENQ: INDIEN VAN TOEPASSING: PER INCIDENT VRAAG OV9.4 STELLEN

OV9.5 Om welke vorm(en) van criminaliteit of geweld ging het?

ENQ: INVULLEN HOE VAAK ITEMS WORDEN GENOEMD

- 1 mishandeling
- 2 bedreiging met wapen
- 3 bedreiging/intimidatie zonder wapen
- 4 diefstal/zakkenrollerij
- 5 seksueel geweld
- 6 duwen/trekken
- 7 slaan/schoppen
- 8 uitschelden/beledigen
- 9 overig, nl.:

OV10.5 Hoe vaak vindt u dat anderen u overlast bezorgen op Amsterdamse NS-stations?

(U kunt daarbij denken aan agressief gedrag, dreiging die uitgaat van groepjes, lastig vallen, vandalisme, alcohol en drugsgebruik, personen die afval neergooien, e.d.) **Is dat:**

- 1) vaak
- 2) soms
- 3) zelden
- 4) nooit

Bijlage 2 Verantwoording vragenset SVOV

Prioriteit ligt bij een zo nauw mogelijke aansluiting bij de vraagstelling zoals die in de Monitor Leefbaarheid en Veiligheid wordt gehanteerd. Motivatie:

- vergelijkbaarheid SVOV en SV Amsterdam;
- het kunnen opstellen van een veiligheidsindex;
- het goed doorlopen van de vragen tijdens het enquêteren (logica voor respondent).

Hier en daar stellen we een aanpassing voor; op enkele punten ligt de vraagstelling vast omdat de vraag/de formulering in de GSB-Monitor is opgenomen.

In de Monitor Leefbaarheid & Veiligheid in z'n huidige vorm is onveiligheid, criminaliteit en overlast beperkt tot 'agressie en geweld'. We willen voor SVOV breder inventariseren, dat betekent een afwijking van de rest van de vragen (die binnen het SVOV blok weer consequent is doorgevoerd).

In de huidige Monitor L&V wordt de zinsnede 'te maken krijgt/hebt/gehad met' (Blok C en F) gebruikt. Dit is vervangen door het duidelijkere: 'slachtoffer geweest van'.

Verantwoording per vraag:

OV1

per vervoermodaliteit:

- situatie in vervoersmodaliteiten is erg verschillend, deze verschillen worden uitgevlakt als alles op één hoop wordt gegooid;
- effect van modaliteit-specifiek beleid duidelijker meetbaar;
- overeenkomstig ReizigersMonitor.

antwoordcategorieën 'frequentie' overeenkomstig ReizigersMonitor en KKM.

OV2

advies van DSP-groep is om de huidige formulering 'agressie en geweld' in de Monitor L&V te verbreden tot 'criminaliteit, geweld of overlast'.

OV3/OV4

onderscheid 'tijdens de rit' en 'op halte/station' tbv vergelijkbaarheid SVOV en SV Amsterdam;

ervaring tijdens de rit in de trein is eruit gelaten omdat de ervaring in het Amsterdamse traject voor de respondent niet van de rest van de rit te scheiden is.

OV5/OV7

onderscheid tussen 'criminaliteit of geweld' en 'overlast' expliciet gemaakt omdat deze items niet in één term te vangen zijn en 'overlast' uit het onderzoek dreigde te vallen;

antwoordcategorieën overeenkomstig overige blokken in Monitor L&V; formulering 'hoe vaak' overeenkomstig aan vraagstelling ReizigersMonitor.

OV6

antwoordcategorieën overeenkomstig ReizigersMonitor en aanbevelingen Min. V&W.

OV8/OV10
zie OV5/OV7.

OV9
zie OV6.

OV 11
zie opmerking aan einde hoofdstuk 3.

Bijlage 3 Verschilpunten Monitor Leefbaarheid & Veiligheid en ReizigersMonitor

ReizigersMonitor (AVV) (Klantenbarometer)

- meet 'mate' van gevoel;
- meet veiligheid;
- meet ervaring reizigers;

- gemeten reisfrequentie betreft alleen die van de afgelopen week;
- slachtoffer- en ooggetuige vragen worden gesteld over laatste rit/halte (betreft dus 1 rit);
- geeft informatie op OV-autoriteiten niveau, (dat betekent voor tram en metro: niveau Amsterdam, voor de bus: GVB + ConneXXion op niveau van ROA samengevoegd);
- legt geen relatie tussen subjectieve beleving en vermijdingsgedrag;
- biedt weinig aanknopingspunten voor een veiligheidsindex OV;
- meet vooral ervaring ritten overdag;
- steekproefomvang gering, waardoor celvulling soms minimaal (bij uitsplitsing naar vervoersmodaliteit en reisfrequentie bijvoorbeeld).

Monitor Leefbaarheid en Veiligheid Amsterdam (OOV)

- meet 'frequentie' van gevoel;
- meet onveiligheid;
- meet ervaring Amsterdammers;

- slachtoffervragen betreffen een langere ervaringsperiode;
- reisfrequentie over langere (gemiddelde) periode gemeten;
- geeft informatie op niveau Amsterdam;
- legt relatie tussen subjectieve beleving en vermijdingsgedrag;
- biedt aanknopingspunten voor veiligheidsindex OV;
- gegevens hebben betrekking op totaal ervaring (alle uren van de dag);
- grote steekproefomvang.

Bijlage 4 Beschikbare informatie GVB: de Kwaliteits Koers Meter

De Kwaliteits Koers Meter van het GVB (KKM) verschaft inzicht in de reizigers populatie van het GVB.

Over de reizigerspopulatie beschikt het Bureau Kwaliteitszorg over data per vervoersmodaliteit:

- voor tram en metro: per lijn;
- voor veren: per pont;
- voor bus: per stadsdeel;
- en per tijdsblok: spits (7-9), overdag (1-3), 's avonds (7-1/2 10).

Er wordt 's zomers en 's winters gemeten.

Van de reizigerspopulatie is onder andere bekend:

- de OV gebruiksfrequentie;
- geslacht;
- leeftijd;
- woonplaats (al dan niet in Amsterdam);
- autobezit.

Deze cijfers zijn overigens niet keihard, want frequente reizigers komen vaker in de steekproef voor.