

Metrobeheer (RET)
eerste rapportage:
passagiers over de
technische voorzie-
ningen, observatie van
alle stations

Amsterdam, november 1993
Van Dijk, Van Someren en Partners B.V.
R.W. van Overbeeke

Inhoud

	pagina
1 Inleiding	1
1.1 Beschrijving project en maatregelen	1
1.2 Effectevaluatie	2
1.3 Doel van deze rapportage	3
1.4 Wijze van informatie verzamelen	3
1.5 Leeswijzer	4
2 Beschrijving van de geënquêteerde passagiers	5
3 Bevindingen	6
3.1 Resultaten van de passagiersenquête	6
3.1.1 Camera's	6
3.1.2 Noodintercoms	9
3.2 Resultaten van de eerste observatieronde	12
3.3 Publiciteitscampagne	15
4 Conclusies	16

1 Inleiding

In het kader van het verbeteren van de sociale veiligheid in het Rotterdamse openbaar vervoer zijn er diverse projecten opgezet, die tezamen worden aangeduid met PSV, hetgeen staat voor Projecten Sociale Veiligheid. Het project Metrobeheer maakt hier deel van uit.

Uit periodiek onderzoek van de RET is gebleken dat de passagiers zich in de metro relatief het meest onveilig voelen. Feitelijk wijkt het aantal geregistreerde incidenten in de metro of metrostations echter niet af van het aantal incidenten dat in andere openbare ruimten in de gemeente Rotterdam plaatsvindt. De RET concludeert dat het hier kennelijk om een psychologisch effect gaat, een subjectief onveiligheidsgevoel (beleidsnotitie Aggressie en Veiligheid in het openbaar vervoer). Men gaat ervan uit, dat dit onveiligheidsgevoel samenhangt met te weinig zichtbaar toezicht, de aanwezigheid van randfiguren (junks, zwervers, e.d.), technische gebreken aan voorzieningen die voor passagiers bedoeld zijn, vervuiling en te weinig betrokkenheid van het beherend RET-personeel.

1.1 Beschrijving project en maatregelen

Het project Metrobeheer omvat de volgende maatregelen:

- indelen van metrostations in clusters van 4 à 5 stations;
- aanstellen van metrobeheerders (uiteindelijk streefaantal: 275 metrobeheerders);
- een ploeg metrobeheerders het beheer geven over één cluster;
- weren van randfiguren;
- installeren van technische voorzieningen (camera's en noodknoppen).

Metrobeheerders

De functie van de metrobeheerders is gastheer/vrouw zijn namens de RET en het veiligheidsgevoel van de passagiers bevorderen. De laatstgenoemde functie wordt nagestreefd door middel van geüniformeerd toezicht. Het gastheerschap omvat:

- zorgdragen voor de reinheid van de stationsomgeving;
- verstrekken van informatie aan passagiers;
- zorgdragen voor het functioneren van roltrappen en liften.

Metrobeheerders opereren zowel op de stations als in de rijtuigen. Hun werk wordt ondersteund door technische voorzieningen, namelijk camera's en noodintercoms op de metrostations. Deze voorzieningen staan in verbinding met de zogenaamde clustercentrale, een bemande ruimte met monitoren¹ en een intercominstallatie. De metrobeheerders hebben geen wettelijke bevoegdheden om verbaliserend of sanctio-nerend op te treden. Bij eventuele ongeregelde heden dienen ze onmiddellijk assistentie in te roepen van zogenaamde Openbaar Vervoer-surveillanten (politie-functiona-riessen die bij de RET hun werkterrein hebben) of de reguliere politie. Onder meer voor dit doel zijn de metrobeheerders uitgerust met portofoons.

¹ De monitorbeelden worden op videoband vastgelegd.

Organisatie

Het indelen van de stations in clusters brengt tamelijk ingrijpende organisatorische veranderingen met zich mee: de metrobeheerders opereren niet langer over het gehele net met telkens wisselende, vrij anonieme collega's, maar binnen één cluster met een vaste ploeg collega's. Hiermee wordt een grotere betrokkenheid van de beheerders beoogd, zowel onderling als bij het werkterrein. Het is de bedoeling dat men zich verantwoordelijk gaat voelen voor de 'eigen' cluster en dat in verband hiermee collega's binnen een ploeg elkaar bijvoorbeeld corrigerend aanspreken. In dit kader krijgen de beheerders tevens een grotere mate van vrijheid bij de eigen taakinvoering.

Per cluster wordt een clusterchef aangesteld, daarboven komen vier trajectchefs die 'cluster-overstijgende' knelpunten uit de weg ruimen en randvoorwaarden scheppen voor een goed functioneren van de clusters.

In tegenstelling tot de oude situatie gaan de metrobeheerders werken gedurende de hele periode dat de metro per dag operationeel is. Hiertoe wordt een drieploegen-dienst ingevoerd.

Het clusterwijze organisatiemodel wordt geleidelijk ingevoerd. Op dit moment zijn er twee clusters in werking: de cluster Centraal Station-Leuvehaven en de cluster Rijnhaven-Slinge. Er komen in totaal acht clusters: in het najaar van 1993 zullen er twee clusters bijkomen, in 1994 volgen de resterende vier.

Publiciteitscampagne

De RET heeft een publiciteitscampagne laten verzorgen door een extern bureau. Deze campagne was eerst gericht op het eigen personeel en in een later stadium op passagiers.

De interne campagne bestond uit een brochure waarin alle projecten Sociale Veiligheid worden uitgelegd. Achterin deze brochure was een antwoordkaart aangehecht, waarmee het personeel suggesties kon doen. Hiervan werd grif gebruik gemaakt. Ook het publiek kreeg onder meer een brochure met een antwoordkaart; door het publiek werden zo'n 5000 antwoordkaarten geretourneerd. Kennelijk voelt het publiek zich betrokken bij de veiligheid in het openbaar vervoer. Verder is gebruik gemaakt van affiches op de stations waar de veiligheidsmaatregelen reeds operationeel zijn, folders, twee Paasakties (tegen gereduceerd tarief een gecombineerde 4-daagse vervoerskaart en 4-eenheden telefoonkaart (in samenwerking met de PTT), en buttons met een Sociale Veiligheid-paashaas) en een reclamevliegtuig.

De publiekscampagne was gericht op:

- het vergroten van de bekendheid van passagiers met de maatregelen;
- bekend maken van het specifieke doel van iedere maatregel;
- het vragen van suggesties om de veiligheid te vergroten.

1.2 Effectevaluatie

De effecten van de maatregelen die plaatsvinden in het kader van het project Metrobeheer, worden geëvalueerd door onderzoeks- en adviesbureau Van Dijk, Van Soomen en Partners B.V. (kortweg DSP), gevestigd te Amsterdam.

De evaluatie bestaat uit twee elementen²:

- **enquête onder passagiers** op twee metrostations, namelijk Churchillplein/Beurs en Leuvehaven, over de technische maatregelen die daar genomen zijn;
- **observatie** van de reinheids-, onderhouds- en veiligheidssituatie in alle metrostations.

1.3 Doel van deze rapportage

In dit rapport wordt verslag uitgebracht over de uitslag van de eerste twee passagiersenquêtes. De vragen in de enquête betreffen uitsluitend de technische maatregelen, dat wil zeggen de camera's en de noodintercoms. De eerste meting heeft eind maart plaatsgevonden, de tweede in de derde week van april.

De reden om de eerste twee metingen zo snel na elkaar uit te voeren is, dat op deze wijze inzicht verkregen kan worden in de effecten van de publiciteitscampagne: in hoeverre zijn de bekendheid van het publiek met de maatregelen en de mening van het publiek over de veiligheidssituatie gewijzigd?³

Deze gegevens worden aangevuld met hoofdzaken uit de resultaten van de eerste observatieronde, die in april is uitgevoerd. De passagiersenquêtes krijgen echter de nadruk in deze rapportage. Over de observaties zal separaat op uitgebreider wijze worden gerapporteerd.

1.4 Wijze van informatie verzamelen

Enquête

De passagiersenquête op de metrostations Leuvehaven en Churchillplein/Beurs wordt driemaal gehouden gedurende de projectperiode, namelijk voor aanvang van het project, drie weken na aanvang van het project en aan het eind van het project. Telkens worden er op vaste tijdstippen (namelijk tussen 15.00 en 21.00 uur) op de perrons een vijftigtal mensen geënquêteerd, waarvan ongeveer de helft op station Leuvehaven en de andere helft op station Churchillplein/Beurs.

Observatie

De observaties vinden om de twee maanden plaats. In totaal zijn er acht observaties gepland gedurende de projectperiode. Er wordt geobserveerd gedurende de hele periode dat de metro operationeel is (dat wil zeggen vanaf ongeveer 5.45 uur 's ochtends tot 0.45 uur 's nachts). Het streefdoel is om elk metrostation drie- à viermaal per dag te bezoeken. Eenmaal wordt de veiligheid, reinheid en werking van de technische voorzieningen beoordeeld; de overige malen wordt het aantal rondhangende 'randfiguren' geteld. Door de telling een paar maal per dag te herhalen, kan een globaal inzicht worden verkregen in het verloop van de aanwezigheid van deze randfiguren op de stations.

2 Hiernaast vindt een effectevaluatie plaats van het totaaleffect van alle maatregelen die in het kader van de Projecten Sociale Veiligheid worden genomen door de RET; het project Metrobeheer wordt hier eveneens bij betrokken.

3 Met opzet staat hier de neutrale formulering 'gewijzigd' in plaats van 'verbeterd'. Het is immers mogelijk dat de campagne enkele negatieve effecten met zich mee heeft gebracht. Bijvoorbeeld: doordat het publiek via de campagne op de (on)veiligheidssituatie wordt gewezen, is men zich onveiliger gaan voelen bijvoorbeeld omdat men zich realiseert wat er allemaal voor onveilig kan gebeuren.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 treft de lezer een beschrijving aan van de geënquêteerde passagiers. De bevindingen ten aanzien van de projectmaatregelen worden weergegeven in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 worden de conclusies gepresenteerd, die uit de bevindingen voortvloeien.

2 Beschrijving van de geënquêteerde passagiers

Er zijn bij de eerste meting 59 passagiers geënquêteerd, bij de tweede meting 50; er is geen representativiteit nagestreefd.

Niet al deze passagiers maken frequent gebruik van de metrostations Churchillplein/Beurs of Leuvehaven (zie tabel 1). Het verschil in gebruik kan de antwoorden beïnvloeden: iemand die zelden op deze stations komt, heeft waarschijnlijk een andere waarneming van de veiligheidssituatie dan iemand die er vaak komt. We hebben daarom degenen die minder dan eenmaal per week van de genoemde stations gebruik maken, buiten de analyse gehouden. Deze keus is vooral ingegeven door het feit dat er drie weken zaten tussen de eerste en tweede meting; het heeft dan geen zin om mensen die eenmaal per maand of minder op de genoemde stations komen, te ondervragen.

Tabel 1: Frequentie gebruik van station

frequentie	Leuvehaven		Churchillplein/Beurs	
	meting 1	meting 2	meting 1	meting 2
elke dag	16	4	13	15
een paar maal per week	5	10	15	5
eenmaal per week	2	3	4	4
eenmaal per maand	1	2	1	1
minder dan eenmaal per maand	2	5	0	1
Totaal	26	24	33	26

Bij de eerste meting blijven er na deze selectie 55 respondenten over, waarvan 23 op station Leuvehaven en 32 op station Churchillplein/Beurs; bij de tweede meting houden we 41 mensen over, waarvan 17 op station Leuvehaven en 24 op station Churchillplein/Beurs (zie tabel 1). Er zijn geen significante verschillen in de frequentie van gebruik van de stations tussen de eerste en de tweede meting. Alle gepresenteerde resultaten hebben dus betrekking op passagiers die minstens eenmaal per week van één van de genoemde stations gebruik maken.

3 Bevindingen

Bij het presenteren van de bevindingen wordt geen uitsplitsing gemaakt naar beide metrostations; daarvoor is het aantal geënquêteerde reizigers te klein. Wel worden steeds de resultaten van beide metingen weergegeven; dit om na te kunnen gaan in hoeverre de publiciteitscampagne effect heeft gehad.

3.1 Resultaten van de passagiersenquête

In de genoemde stations zijn technische voorzieningen aangebracht, te weten camera's en noodknoppen. Om een mening te kunnen hebben over de invloed van die maatregelen op de subjectieve veiligheid, moet de reiziger uiteraard eerst op de hoogte zijn van die maatregelen. Er is daarom gecontroleerd in hoeverre de respondenten bekend zijn met de komst van bovengenoemde technische voorzieningen.

3.1.1 Camera's

Om te controleren in hoeverre men bekend is met de camera's, is gevraagd:

- is het u opgevallen dat er camera's zijn geïnstalleerd?
- (indien ja:) weet u waar die camera's zich bevinden?
- weet u waarvoor de camera's dienen?

De antwoorden op deze vragen worden onderstaand gepresenteerd.

Tabel 2: Is het u opgevallen dat er camera's zijn geïnstalleerd?

opgevallen	eerste meting		tweede meting	
	abs	%	abs	%
ja	32	58	22	54
nee	23	42	19	46
Totaal	55	100	41	100

Bekendheid met de maatregel

Uit bovenstaande tabel valt af te lezen dat iets meer dan de helft van de mensen de camera's opgemerkt heeft. Bij de tweede meting is het percentage mensen dat 'ja' zegt iets kleiner dan bij de eerste meting, doch dit verschil is niet significant.

Op grond van het feit dat er een publiciteitscampagne is geweest, zou verwacht mogen worden dat de bekendheid tussen de eerste en de tweede meting is toegenomen. Dit blijkt echter niet het geval.

Plaats

Aan de groep mensen die hebben geantwoord dat hun de camera's waren opgeval-
len, is de vervolgvraag gesteld of ze wisten waar die camera's zich bevinden. In
tabel 3 wordt weergegeven in hoeverre de antwoorden van deze respondenten
klopten.

Tabel 3: Weet u waar die camera's zich bevinden

waar bevinden camera's zich	eerste meting		tweede meting	
	abs	%	abs	%
goed op de hoogte	11	34	6	27
gedeeltelijk op de hoogte	8	25	9	41
kan niet aanwijzen	13	41	7	32
Totaal	32	100	22	100

Ruim de helft (60-70%) van de respondenten blijkt op de hoogte (goed of gedeeltelijk) van de plaats van de camera's. De verschillen tussen eerste en tweede meting zijn niet significant.

De groep respondenten bij deze vraag vormde echter een subgroep (namelijk alleen degenen die 'ja' hadden geantwoord op de vraag of ze de camera hadden opgemerkt).

Doel

Als men niet weet of de camera's voor veiligheids- of voor andere doeleinden bestemd zijn, zal het effect op de veiligheidsbeleving nauwelijks waarneembaar zijn. Het is daarom van belang om na te gaan of men ook weet waarvoor de camera's dienen.

De mensen die de camera's nog niet opgemerkt hadden (zie tabel 2), zijn eerst op de camera's gewezen alvorens de vraag naar het doel ervan werd gesteld.

Tabel 4: Weet u waarvoor de camera's dienen?

doel camera's	eerste meting		tweede meting	
	abs	%	abs	%
om beter toezicht te houden op veiligheid	45	82	39	88
geen idee	9	16	2	5
anders	1	2	3	7
Totaal	55	100	41	100

Acht op de tien mensen weten (of raden) het goede antwoord, namelijk dat de camera's dienen om beter toezicht te houden op de veiligheidssituatie. Eén van de vier respondenten die een antwoord noemden dat in de categorie 'anders' valt, meent dat de camera's dienen om drugsgebruikers in de gaten te houden. Dit is niet onwaar, maar betreft slechts een specifiek onderdeel van de veiligheidssituatie. De andere drie respondenten hebben niet nader toegelicht welk 'ander' doel zij de camera's toedichten.

Effect op veiligheidsbeleving

Als de respondenten direct gevraagd wordt of de camera's een bevorderend effect op de veiligheid hebben, antwoorden acht op de tien bevestigend (tabel 5).

Tabel 5: Vindt u dat de aanwezigheid van camera's de veiligheid op dit metrostation ten goede komt?

camera's bevorderen veiligheid	eerste meting		tweede meting	
	abs	%	abs	%
ja	43	78	35	85
nee	12	22	6	15
Totaal	55	100	41	100

De meeste mensen menen dat de veiligheid bevorderd wordt door de camera's; hiermee zeggen ze feitelijk dat ze zich er zelf veiliger door voelen. Er kan dus gesteld worden dat de camera's de sociale veiligheid bevorderen.

Clustercentrale

Het feit dat er camera's hangen, wekt bij de argeloze reiziger waarschijnlijk de verwachting dat er iemand is die deze in de gaten houdt. Binnen de cluster waarvan de stations Leuvehaven en Churchillplein/Beurs deel uitmaken, bevindt zich op station Churchillplein/Beurs inderdaad een zogenaamde clustercentrale. Hier staan monitoren opgesteld waarop de camerabeelden worden weergegeven; voorts staan de noodintercoms van alle stations in het cluster in verbinding met deze centrale. Gedurende de tijden dat de metro rijdt, is er voortdurend minstens één metrobeheerder op de clustercentrale aanwezig. De centrale is voor de reiziger zichtbaar opgesteld en voorzien van ruiten die van twee kanten doorzichtig zijn, zodat de reiziger er kan binnenkijken.

Of het de reiziger daadwerkelijk is opgevallen dat de camerabeelden worden geobserveerd, is het onderwerp van de volgende tabel. De gegevens hebben alleen betrekking op respondenten die op station Churchillplein/Beurs zijn ondervraagd.

Tabel 6: Is het u opgevallen dat er een ruimte is waar RET-personeel de beelden van de camera's in de gaten houdt?

clustercentrale opgevallen	eerste meting		tweede meting	
	abs	%	abs	%
ja	14	44	13	54
nee	18	56	11	46
Totaal	32	100	24	100

Ongeveer de helft van de mensen heeft de centrale op het station Churchillplein/Beurs opgemerkt. Gegeven de grote omvang van dit metrostation is dit geen onaardige uitslag.

Het verschil tussen de bevindingen van de eerste en van de tweede meting is niet significant.

3.1.2 Noodintercoms

Zoals gezegd (zie inleiding) zijn er niet alleen camera's maar ook noodintercoms geïnstalleerd. In hoeverre de reizigers op de hoogte zijn van deze maatregel, is nagegaan aan de hand van de volgende vragen:

- Heeft u bemerkt dat er noodknoppen zijn geïnstalleerd?
- Weet u waar die noodknoppen zich bevinden?
- Weet u waarvoor de noodknoppen dienen?
- Wat denkt u dat er gebeurt als u zo'n noodknop indrukt?
- Zou u zelf gebruik maken van de noodknoppen, indien nodig?

Iets meer dan de helft van de respondenten (60%) blijkt bemerkt te hebben dat er noodintercoms zijn verschenen op de betreffende stations. Dit aantal is niet significant veranderd na de publiciteitscampagne.

Bemerkten is natuurlijk niet hetzelfde als weten waar je iets kunt vinden. Of het publiek weet waar de noodknoppen zich bevinden, was dan ook het onderwerp van de volgende vraag. Deze vraag is uiteraard alleen gesteld aan degenen die hebben opgemerkt dat er noodknoppen zijn geïnstalleerd.

Tabel 7: Weet u waar de noodknoppen zich bevinden

waar bevinden noodknoppen zich	eerste meting		tweede meting	
	abs	%	abs	%
goed op de hoogte	22	67	15	65
gedeeltelijk op de hoogte	7	21	6	26
kan niet aanwijzen	4	12	2	9
Totaal	33	100	23	100

Tweederde van de reizigers die hebben opgemerkt dat er noodknoppen zijn gekomen, is goed op de hoogte van de plekken waar ze de noodknoppen kunnen vinden; ongeveer een kwart van het publiek is gedeeltelijk op de hoogte. Slechts één op de tien kan de betreffende plekken niet aanwijzen.

Als we deze uitslag vergelijken met de kennis van het publiek omtrent de plekken waar de camera's zich bevinden, blijken de plekken van de noodknoppen aanzienlijk beter bekend. Dit kan te maken hebben met het feit dat de noodknoppen bedoeld zijn om - indien nodig - door het publiek bediend te worden en de camera's niet. Misschien selecteert het publiek op dit criterium ("Die knop kan ik nog eens nodig hebben, ik moet goed onthouden waar die zit").

In de volgende tabel wordt nagegaan of de reizigers weten waarvoor de noodknoppen dienen. Weet men bijvoorbeeld dat die installaties voor de reizigers bedoeld zijn of denkt men dat ze voor een andere doelgroep of doel dienen?

Tabel 8: Weet u waarvoor de noodknoppen dienen?

waarvoor dienen noodknoppen	eerste meting		tweede meting	
	abs	%	abs	%
voor RET-personeel bij ongelukken en calamiteiten	3	5	5	12
om reizigers te helpen in een onveilige situatie	46	84	29	70
geen idee	6	11	7	17
Totaal	55	100	41	100

Zo'n zeven tot acht van de tien reizigers weten dat de noodintercom is bedoeld voor reizigers die in een onveilige situatie zijn beland. Vijf à tien procent van het publiek denkt echter dat de knoppen voor het RET-personeel zijn bestemd.

Wat mensen precies verwachten dat er gebeurt wanneer je zo'n noodknop indrukt, staat weergegeven in tabel 9.

Tabel 9: Wat denkt u dat er gebeurt als u zo'n noodknop indrukt?

wat gebeurt er	eerste meting		tweede meting	
	abs	%	abs	%
sirene/alarmbel	11	20	10	24
RET-personeel komt te hulp	19	35	12	29
RET-personeel beantwoordt de intercom	16	29	10	24
geen idee	8	15	7	17
anders	1	2	2	5
Totaal	55	100	41	100

De meningen blijken verdeeld: telkens een kwart van de mensen denkt dat er respectievelijk een sirene of alarm gaat, dat er RET-personeel te hulp schiet of dat iemand van de RET de intercom beantwoordt. Zo'n 15% van de reizigers heeft geen idee wat er gebeurt als de noodknop wordt ingedrukt. De mensen die een 'ander' antwoord gaven, verwachten:

- dat je op een video kunt zien of er iets gebeurt (2).

Tot nu toe hebben we nagegaan hoe het met de kennis van het reizigerspubliek ten aanzien van de noodintercoms is gesteld. De hamvraag is natuurlijk of het publiek ook voornemens is gebruik te maken van deze voorziening.

Tabel 10: Zou u zelf in geval van nood gebruik maken van de noodknop?

zelf gebruik maken	eerste meting		tweede meting	
	abs	%	abs	%
ja	51	93	38	93
nee	4	7	3	7
Totaal	55	100	41	100

Negen op de tien reizigers geven aan zelf gebruik te zullen maken van de noodknop in geval van nood⁴. Dit is een hoge score. Het publiek lijkt het nut in te zien van de noodintercoms.

Of dit ook effecten heeft op de veiligheidsgevoelens, wordt onderstaand gezien.

Onveiligheidsgevoelens

Er is aan de respondenten gevraagd of ze vinden dat de aanwezigheid van noodknoppen de veiligheid in de betreffende stations de veiligheid ten goede komt. In tabel 11 worden de antwoorden weergegeven.

Tabel 11: Veiligheid beter

veiligheid beter	eerste meting		tweede meting	
	abs	%	abs	%
ja	48	87	34	83
nee	7	13	7	17
Totaal	55	100	41	100

Zowel bij de eerste als de tweede meting vindt ruim 80% van de respondenten dat de veiligheid inderdaad verbeterd wordt. De koppeling tussen de maatregelen en de subjectieve veiligheidsgevoelens lijkt dus in voldoende mate aanwezig.

De publiciteitscampagne heeft in deze kennelijk geen invloed op de mening van het publiek gehad. Het percentage was echter al dermate hoog, dat er ook weinig meer aan verbeterd kon worden.

Algemeen oordeel

Aan de respondenten is gevraagd een oordeel te geven over de algemene staat waarin het station verkeert. Er is expliciet verzocht hierbij de aspecten, vervuiling, graffiti en het functioneren van roltrappen en liften te betrekken. Dit omdat maatregelen op dit gebied ook tot het metrobeheer worden gerekend.

Er is geen significant verschil tussen het algemene oordeel bij de eerste en bij de tweede meting. We volstaan daarom met het vermelden van de opgetelde gegevens van de eerste en de tweede meting.

⁴ Degenen die oorspronkelijk niet van het bestaan van de noodknoppen wisten, zijn door de enquêteurs op de hoogte gebracht.

Tabel 12: Oordeel algemene staat station

algemeen oordeel	Leuvehaven		Churchillplein/Beurs	
	abs	%	abs	%
goede staat	22	55	34	61
matige staat	12	30	19	34
slechte staat	6	15	3	5
Totaal	40	100	56	100

De beoordeling van beide stations loopt vrijwel parallel. Beide stations worden door iets meer dan de helft van de passagiers beoordeeld met de kwalificatie 'in goede staat'; 25-30% van de passagiers vindt dat de stations in matige staat verkeren. Bijna niemand (minder dan 10%) vindt dat de stations in echt slechte staat verkeren.

3.2 Resultaten van de eerste observatieronde

Er zijn in Rotterdam in totaal 37 metrostations⁵; hiervan zijn er 34 bezocht⁶ voor een observatie van de reinheids-, veiligheids- en onderhoudssituatie. Van deze stations bevonden 22 zich bovengronds en 12 ondergronds. De observaties hebben plaatsgevonden op woensdag 7 april tussen 06.00 uur en 23.00 uur en zijn uitgevoerd door vrouwelijke observanten.

Gedurende de observatiedag zijn vijftien stations eenmaal geobserveerd, zeventien stations tweemaal en twee stations driemaal.

Tijdens het eerste bezoek aan ieder station zijn de reinheids-, onderhouds- en veiligheidssituatie uitgebreid beoordeeld aan de hand van rapportcijfers⁷; bovendien werd het aantal zogenaamde randfiguren (rondhangende junks, zwervers en dergelijke) geteld; bij elk eventueel volgend bezoek aan hetzelfde station is volstaan met een telling van het aantal randfiguren.

Gedurende de hele dag is tevens genoteerd hoe vaak er geüniformeerd RET-personeel of politiepersoneel in de metrostations of -rijtuigen werd gesignaleerd; er is bijgehouden waar men dit personeel zag, hoeveel personen het betrof en wat de aard van hun activiteiten op dat moment was.

De procedure bij het beoordelen van de reinheids- en onderhoudstoestand was, dat de observanten bij binnenkomst van een station hun eerste indruk in een rapportcijfer noteerden, vervolgens de diverse ruimten (perrons, trappen, gangen en de eventuele entreehal) apart beoordeelden met een rapportcijfer, waarbij werd gelet op onder meer vloeren, muren, verlichting, informatieborden, stempelautomaten, vuilnisbakken en eventueel zitmeubilair. Op basis van deze nadere beschouwing werd een eindoordeel gegeven, wederom uitgedrukt in een rapportcijfer. Het eindoordeel kan afwijken van de eerste indruk.

⁵ Dubbelstation Churchillplein/Beurs wordt als één station geteld.

⁶ De stations Romeijnhof en Binnenhof zijn niet bezocht wegens tijdgebrek.

⁷ Hoe hoger het rapportcijfer, des te schoner, beter qua onderhoudsstaat of veiliger het betreffende station.

Reinheid

De eerste indruk met betrekking tot de reinheid van de stations bij het binnenkomen, is bijna altijd positief: de helft van de stations werd met rapportcijfers van 8 of hoger gewaardeerd. Het gemiddelde van de toegekende rapportcijfers komt op 7,2 uit. Slechts 3 stations (9% van het geobserveerde aantal stations) kregen een onvoldoende, te weten station Beurs, Centraal Station en Maashaven.

Na een nadere beschouwing van de reinheid (afzonderlijke beoordeling van de diverse ruimten en aspecten zoals bovenstaand beschreven) werd de beoordeling iets positiever. Het gemiddelde van de eindoordelen bedraagt 7,4. Ditmaal worden de stations Beurs en Blaak als onvoldoende beoordeeld.

Opvallend is dat het oordeel van de observanten na kritische beschouwing van de reinheid iets gunstiger uitpakt; minstens zo frappant is dat deels andere stations het predikaat onvoldoende krijgen.

De vuilnisbakken zijn apart beoordeeld. In het algemeen viel het de observanten op dat er naar hun oordeel weinig vuilnisbakken zijn geïnstalleerd. Niettemin vonden zij de stations meestal erg schoon (zie ook de toegekende rapportcijfers).

Op enkele stations werden 's ochtends vroeg (tussen 6 en 8 uur) reeds volle vuilnisbakken aangetroffen: het gaat hier om de stations Beurs, Leuvehaven en Zuidplein.

Onderhoudsstaat

Bij binnenkomst van de stations is de eerste indruk van de staat van onderhoud overwegend positief: 70% van de stations wordt beoordeeld met een rapportcijfer van 8 of hoger. Het gemiddelde van de rapportcijfers die voor de onderhoudsstaat zijn gegeven, komt op 7,5 uit. Aan drie stations is een onvoldoende toegekend; het gaat hier om de stations Beurs, Blaak en Centraal Station.

Als verder dan de eerste indruk wordt gekeken, wordt het gemiddelde van alle beoordelingen aanmerkelijk gunstiger: 8,3. Geen enkel station krijgt nu een onvoldoende. Bij de nadere beoordeling is gelet op losse tegels, kuilen en dergelijke; bij objecten zoals stempelautomaten, informatieborden, zitmeubilair en verlichting werd gelet op het feit of een object te gebruiken was voor het bestemde doel.

In het algemeen merkten de observanten op dat alle objecten in ieder geval zo goed onderhouden zijn, dat ze nog te gebruiken zijn voor het bestemde doel. Daarbij maakten ze de kanttekening dat er op de meeste locaties bijzonder weinig objecten aanwezig zijn zodat er weinig te vernielen is of kapot kan gaan.

Opvallend is dat de eerste indruk van de observanten beduidend minder positief is dan het oordeel na nadere beschouwing. Er kan waarschijnlijk vanuit gegaan worden dat het reizigerspubliek in het algemeen niet verder kijkt dan de eerste indruk. Het is dus voor een beïnvloeding van de subjectieve indrukken van het publiek in het kader van de verhoging van de veiligheidsbeleving van belang om de meeste waarde te hechten aan de eerste indruk van de observanten.

Veiligheid

De eerste indruk van de veiligheidssituatie is over het algemeen gunstig: aan 40% van de stations worden rapportcijfers van 8 of hoger toegekend. Het gemiddelde van de veiligheidsoordelen, uitgedrukt in rapportcijfers, bedraagt 6,9. Drie stations krijgen een onvoldoende voor veiligheid, namelijk Centraal Station (rapportcijfer: 2), Maashaven (3) en Graskruid (5).

Functioneren roltrappen en liften

In 24 van de 34 geobserveerde stations waren **roltrappen** aanwezig. Op 18 (dus driekwart) van deze stations functioneerden alle roltrappen; op één station, namelijk Gerdesiaweg, werkte geen van de roltrappen. De overige stations zaten tussen deze twee uitersten in: op één station werkte de helft van de trappen; op twee stations functioneerde driekwart van de roltrappen, op één station zo'n 80% en op een ander station ongeveer 90% van de roltrappen.

In 15 van de 34 stations waren **liften** aanwezig. Het is de bedoeling dat de liftdeuren openstaan, wanneer de liften niet in gebruik zijn. Bij 5 van deze stations was dat inderdaad het geval, bij 2 stations stonden bij tweederde van de liften deuren open, bij 1 station was dit het geval bij drievijfde van de aanwezige liften; bij 4 stations stonden bij de helft van de liften de liftdeuren open. Bij 1 station, namelijk station Eendrachtsplein, stonden slechts bij eenderde van de liften de deuren open. Bij 2 stations, te weten Gerdesiaweg en Voorschoterlaan stond geen enkele deur open

Randfiguren

Het aantal zwervers, junkies en dergelijke dat op de metrostations rondhangt, valt volgens een subjectieve indruk van de observanten overdag wel mee. Alleen bij het vertrek van de eerste rit vanaf Centraal Station werd een twintigtal junks aangetroffen op dat station; zij blijken met de eerste rit (richting Spijkenisse) mee te gaan en te proberen al rijdend te slapen.

Vanaf zes uur 's avonds is er een toename van het aantal rondhangende randfiguren waar te nemen, met name op de grotere en centraal in de stad gelegen stations. De tellingen van randfiguren bevestigen de subjectieve indruk van de observanten. 's Ochtends tussen 6.00 uur⁸ en 12.00 uur zijn er zeven randfiguren waargenomen, namelijk op de metrostations Centraal Station (1), Slinge (3), Spijkenisse-Centrum (1), Beurs (1) en Eendrachtsplein (1). Zoals is te zien aan de tussen haakjes vermelde aantallen, troffen de observanten zelden meer dan één randfiguur tegelijk aan.

's Middags tussen 12.00 en 18.00 uur zijn er een twintigtal randfiguren waargenomen, namelijk op de stations Dijkzigt (4), Marconiplein (1), Blaak (2), Oostplein (1), Gerdesiaweg (1), Kralingse Zoom (2), De Tochten (1), Ambachtsland (1), Nieuw Verlaat (3), Hesseplaats (1), Graskruid (1) en Alexander (2). Ook 's middags werd per station meestal niet meer dan één randfiguur tegelijk gesignaleerd.

's Avonds tussen 18.00 en 23.00 uur zijn er 52 randfiguren waargenomen, te weten op de stations Schenkel (1), Capelsebrug (2), Marconiplein (8), Delfshaven (5), Oostplein (4), Dijkzigt (3), Blaak (eenmaal 1, eenmaal 5), CS (8), Beurs (6), Hoogvliet (4), Zuidplein (3), Maashaven (1) en Rijnhaven (1).

⁸ De start van de tellingen lag dus net na de eerste rit. Bij het vertrek van de eerste rit vanaf CS blijkt dat er veel meer drugverslaafden op station CS rondhangen.

Tabel 13: Plaats en aantal waargenomen randfiguren tussen 18.00 en 23.00 uur

metrostation	aantal waargenomen randfiguren 's avonds
Centraal Station	8
Marconiplein	8
Beurs	6
Blaak	5/1*
Delfshaven	5
Oostplein	4
Hoogvliet	4
Dijkzigt	3
Zuidplein	3
Capelsebrug	2
Maashaven	1
Rijnhaven	1
Schenkel	1
Totaal ('s avonds)	52

* Op dit station zijn twee waarnemingen tussen 18.00 en 23.00 uur uitgevoerd.

In totaal zijn er gedurende een hele dag 79 randfiguren geteld⁹. Hiervan is het merendeel 's avonds tussen 18.00 en 23.00 uur gesignaleerd. Op dat dagdeel worden bovendien voornamelijk **groepjes** randfiguren waargenomen, in omvang variërend van twee tot acht personen, terwijl 's ochtends en 's middags voornamelijk individuele randfiguren worden aangetroffen.

Het lijkt erop dat 's avonds de favoriete locaties van randfiguren kennelijk de stations CS, Beurs en Marconiplein zijn. Uiteraard is dit op basis van slechts één observatieronde een erg voorbarige conclusie. Na een aantal observatierondes moet daarom bezien worden of deze stations telkens weer naar voren komen als rondhanglocatie voor randfiguren.

Geüniformeerd personeel

Gedurende de 17-urige observatieperiode werd op alle stations, waar RET-personeel hoort te zitten¹⁰, RET-personeel gesignaleerd. Meestal bevond het personeel zich in de halkabine, voor zover deze aanwezig was. Op de perrons of in de rijtuigen is geen geüniformeerd personeel waargenomen. De observanten zijn geen enkele keer gecontroleerd.

3.3 Publiciteitscampagne

Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen de eerste en de tweede meting. Daarmee zijn er evenmin aanwijzingen aangetroffen die wijzen op effecten van de publiciteitscampagne.

⁹ Hierbij dient in aanmerking genomen te worden, dat de observanten elk maar op één plek tegelijk kunnen zijn; een flink deel van de stations onttrekt zich dus aan de waarneming.

¹⁰ Dit zijn alle stations, met uitzondering van Schenkel, Prinsenlaan, Oosterflank, Graskruid, Romeijnshof, Hesseplaats, Nieuw Verlaat, Ambachtsland.

4 Conclusies

Naar aanleiding van de bevindingen, die in het vorige hoofdstuk zijn gepresenteerd, kunnen we de volgende conclusies trekken.

Bekendheid met de maatregelen

Iets meer dan de helft van de passagiers is het opgevallen dat er technische voorzieningen op de stations geïnstalleerd zijn: zowel de camera's als de noodintercoms zijn door 50-60% van de passagiers opgemerkt. Dat er op station Chur-chillplein/Beurs een centrale is waar de camerabeelden in de gaten worden gehouden, is ongeveer de helft van de passagiers opgevallen.

Plaats

Van degenen die de voorzieningen hebben opgemerkt, is het merendeel (60-70%) op de hoogte van de precieze plaats waar deze zich bevinden; dit geldt voor zowel camera's als noodintercoms.

Doel

Het doel van de camera's is 80-90% van de passagiers duidelijk. Ten aanzien van de noodintercoms weet of raadt tussen de 70% en 80% van de passagiers waarvoor deze dienen.

Wat er precies gebeurt als de knoppen van de noodintercoms worden ingedrukt, is de passagiers niet helemaal duidelijk: de antwoorden lopen uiteen van 'iemand van het RET-personeel beantwoordt de intercom' tot 'er komt direct iemand aanraken'.

Voorgenomen gebruik

De noodintercoms zijn, in tegenstelling tot de camera's, bedoeld om door het publiek gebruikt te worden in geval van nood. Negen van de tien passagiers menen dat ze in dergelijke gevallen inderdaad gebruik zullen maken van deze voorziening.

Effect op onveiligheidsbeleving

Zowel ten aanzien van de camera's als van de noodintercoms vinden acht op de tien mensen dat de veiligheid op de betreffende metrostations door deze voorzieningen bevorderd wordt.

Publiciteitscampagne

Er zijn nergens significante verschillen gevonden tussen de eerste en de tweede meting. Er zijn dus geen aanwijzingen dat deze campagne, althans voor zover gericht op de technische aspecten van het metrobeheer, reeds resultaat heeft gehad.