



	pagina
inleiding	1
1.1 doelstelling	1
1.2 onderzoeksvragen	1
1.3 opbouw van het onderzoek	2
1.4 methode	4
1.5 afbakening	5
2.1 doelstelling	6
2.2 onderzoeksvragen	6
2.3 opbouw van het onderzoek	8
2.4 methode	8
2.5 afbakening	9
3.1 doelstelling	11
3.2 onderzoeksvragen	11
3.3 opbouw van het onderzoek	13
3.4 methode	13
3.5 afbakening	13
4.1 doelstelling	15
4.2 onderzoeksvragen	16
4.3 opbouw van het onderzoek	19
4.4 methode	20
4.5 afbakening	21
5.1 doelstelling	21
5.2 onderzoeksvragen	21
5.3 opbouw van het onderzoek	21
5.4 methode	23
5.5 afbakening	23
6.1 doelstelling	23
6.2 onderzoeksvragen	26
6.3 opbouw van het onderzoek	27
6.4 methode	27
6.5 afbakening	28
7.1 doelstelling	30
7.2 onderzoeksvragen	
7.3 opbouw van het onderzoek	
7.4 methode	
7.5 afbakening	

Amsterdam, december 1994

Van Dijk, Van Soomeren en Partners B.V.

A.E. van Burik

A.G. van Dijk

van dijk, van soomeren en partners

Van Dijk, Van Soomeren en Partners BV
KvK Amsterdam nummer 176.766
Van Diemenstraat 410 - 412, Amsterdam
postadres Marijkeplein 9, 1098 NW Amsterdam
tel: 020 - 625 75 37, fax: 020 - 627 47 59

Inhoudsopgave

	pagina
1 Inleiding en verantwoording	1
1.1 Inleiding	1
1.2 De onderzoeksdoelstellingen	1
1.3 Beschrijving deelonderzoeken	2
1.4 Rapportage van het onderzoek	4
1.5 Leeswijzer	5
2 Uitvoering onderzoek onder reizigers	6
2.1 Voor- en tussenmeting onder reizigers	6
2.2 Observatie-onderzoek op een halte	8
2.3 Observatie-onderzoek in de tram	8
3 Achtergrondgegevens van de reizigers	9
4 Verwachtingen en beoordeling van de maatregelen	11
5 Effectmeting sociale veiligheid	13
5.1 Inleiding	13
5.2 Veiligheidsbeleving	13
5.3 Gevolgen van onveiligheidsgevoelens voor het reisgedrag	15
5.4 Ervaringen met bedreigende situaties en met criminaliteit	16
5.5 Rapportcijfers veiligheid	19
5.6 Samenvatting en conclusie	20
6 Effectmeting serviceverlening	21
6.1 Inleiding	21
6.2 Resultaten effectmeting	21
7 Ongewenste neveneffecten	23
7.1 Inleiding	23
7.2 Resultaten	23
7.3 Samenvatting en conclusie	26
8 Resultaten observatie-onderzoeken	27
8.1 Het observatie-onderzoek op een halte	27
8.2 Het observatie-onderzoek in de tram	28
9 Samenvatting en conclusies	30

1 Inleiding en verantwoording

1.1 Inleiding

In januari van dit jaar is de conducteur weer teruggekomen op tramlijn 7 van het Gemeentelijk Vervoerbedrijf (GVB) te Amsterdam. Op dat moment reed op een vijftal tramlijnen in Amsterdam - naast lijn 7 ook op de lijnen 4, 6, 10 en 13 - weer een conducteur mee. De conducteur heeft een vaste plek in het achterste gedeelte van de tram en houdt zich bezig met kaartcontrole, kaartverkoop en informatievoorziening. De reiziger kan sinds de conducteur meerijdt, alleen nog maar vóór instappen met een geldig plaatsbewijs dat aan de bestuurder getoond moet worden én achterin de tram instappen. Hiermee ontstaat dus een zogenaamd gesloten instapregime.

Met deze maatregel wil de GVB bereiken dat de veiligheid in de tram wordt vergroot, het zwartrijden wordt tegengaan en de serviceverlening aan de reiziger wordt verbeterd.

Deze uitbreiding van personeel op de tram en de inbouw van conducteurscabines is mede mogelijk gemaakt door een rijksbijdrage van het ministerie van Verkeer en Waterstaat verstrekt in het kader van de Projecten Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer. Een aantal projecten, in dit kader uitgevoerd, wordt geëvalueerd door middel van onderzoek. Ter ondersteuning van dit onderzoek is het Samenwerkingsverband Evaluatie Projecten Sociale Veiligheid (SEPON¹) in het leven geroepen.

In Amsterdam wordt onder andere het conducteursproject op tramlijn 7 geëvalueerd. Het GVB Amsterdam onderzoekt zelf wat de effecten zijn van de terugkeer van de conducteur op het zwartrijden².

Daarnaast worden de effecten op de veiligheid en de serviceverlening in kaart gebracht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP) te Amsterdam in de periode januari 1994 - januari 1995. Het grootste deel van dit onderzoek heeft betrekking op de periode januari 1994 - juni 1994. Er is voor een korte tijdsperiode gekozen omdat het GVB ten behoeve van de interne besluitvorming, behoefte heeft aan informatie die snel beschikbaar is. In deze periode is een voor- en nameting onder bestuurders en een voor- en tussenmeting onder reizigers gehouden. Op basis van de vergelijking tussen voor- en tussenmeting onder reizigers, worden alleen voorlopige resultaten vastgesteld. In januari 1995, een jaar na de komst van de conducteur op lijn 7, vindt nog een nameting plaats, alleen onder reizigers.

1.2 De onderzoeksdoelstellingen

De evaluatie van het conducteursproject op lijn 7 heeft drie centrale doelstellingen.

- Nagaan in hoeverre het conducteursproject leidt tot een toename van de sociale veiligheid van reizigers én personeel in de tram.
- Nagaan of de komst van de conducteur leidt tot een verbetering van de serviceverlening aan de reiziger.
- Nagaan in hoeverre het conducteursproject leidt tot ongewenste neveneffecten

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

2 Begin januari 1995 zijn de zwartrijpercentages - vóór en na de komst van de conducteur - voor lijn 7 beschikbaar.

voor reizigers dan wel personeel.

Bij ongewenste neveneffecten van het conducteursproject kan men denken aan de volgende ontwikkelingen:

- 1 verlenging van de instaptijden;
- 2 minder op tijd rijden van de tram;
- 3 verplaatsing van incidenten/ vandalisme van het achterste gedeelte naar andere gedeeltes van de tram en/of naar de haltes;
- 4 het ontstaan van hinderlijk gedrang/irritaties onder passagiers ten gevolge van de inperking van de instapmogelijkheid;
- 5 een toename van (verbale) agressie ten opzichte van personeel ten gevolge van de inperking van de instapmogelijkheid;
- 6 een toename van zakkenrollerij tijdens het instappen ten gevolge van meer gedrang op de haltes;
- 7 pogingen om het gesloten instapregime te omzeilen.

Verplaatsing van figuren die gevoelens van onveiligheid oproepen (kortweg randfiguren genoemd) en verplaatsing van incidenten en vandalisme naar andere tramlijnen is eveneens een mogelijk ongewenst neveneffect. Een dergelijk verplaatsingseffect kan dan echter in een groot gebied en volgens niet te voorspellen patronen optreden. Dit ongewenste neveneffect komt daarom alleen aan de orde in één deelonderzoek: het registratie-onderzoek (zie schema 1). Dit deelonderzoek heeft betrekking op een groter deel van het vervoersgebied van het GVB.

1.3 Beschrijving deelonderzoeken

Het evaluatieonderzoek bestaat uit drie deelonderzoeken.

1 Onderzoek onder reizigers van lijn 7

- Een voormeting, een tussenmeting en een nameting onder reizigers van lijn 7. Via deze metingen wordt nagegaan of er onder de reizigers effecten zijn aan te tonen op het gebied van onveiligheid en serviceverlening. Verder wordt een aantal ongewenste neveneffecten - genoemd onder 1, 2, 3, 4 en 6 - onderzocht.
- Een (beperkt) observatie-onderzoek (voor- en nameting) op één halte van lijn 7. Via herhaald observatie-onderzoek worden de onder 1 en 4 genoemde ongewenste neveneffecten onderzocht.
- Een observatie-onderzoek, in totaal 4 metingen, maandelijks uitgevoerd in tramlijn 7. Via herhaalde observatie is informatie verzameld over:
 - . het vóórkomen van incidenten;
 - . de aanwezigheid van randfiguren in de tram;
 - . de wijze waarop de conducteurs hun werk doen.Dit onderzoek geeft aanvullende informatie voor de effectmeting op het gebied van onveiligheid en serviceverlening. Tevens zijn de onder 4, 5 en 7 genoemde neveneffecten ook langs deze weg in kaart gebracht.

2 Onderzoek onder personeel

- Een voormeting en nameting onder trambestuurders van lijn 7 en onder bestuurders van een controlelijn (lijn 14) waar (nog) geen conducteur meerrijdt. Via dit onderzoek wordt nagegaan of er effecten zijn op het gebied van onveiligheid voor de bestuurders van lijn 7. Daarnaast worden effecten van de komst van de conducteur op de werksatisfactie in kaart gebracht.
- Een onderzoek onder de conducteurs van lijn 7. Via groepsgesprekken is informatie verzameld over de onveiligheidsbeleving en de werksatisfactie van de

conducteurs. Dit onderzoek is niet direct gericht op beantwoording van de centrale onderzoeksvragen.

3 Registratie-onderzoek

- Via de interne registratie van het Ondersteuningsteam (OT-team)³ wordt de ontwikkeling, gedurende de afgelopen jaren, van het aantal incidenten op lijn 7 en tramlijnen waar geen conducteur aanwezig is, in beeld gebracht. Dit betekent aanvullende informatie voor de effectmeting op het gebied van de sociale veiligheid van reizigers en personeel. Tevens is nagegaan of sprake is van verplaatsing van geregistreerde incidenten naar andere tramlijnen.

Uit het voorafgaande wordt duidelijk dat de verschillende onderzoeksbronnen elkaar ten dele 'overlappen', in die zin dat beantwoording van de centrale onderzoeksvragen gebaseerd is op verschillende informatiebronnen. Hiervoor is bewust gekozen teneinde de geldigheid van de onderzoeksresultaten te versterken. Ter verduidelijking is een en ander schematisch weergegeven.

³ Het ondersteuningsteam kan worden ingeschakeld na een verzoek om assistentie van een bestuurder. Over het algemeen gaat het dan om vrij ernstige incidenten. Alle verleende assistenties worden vastgelegd in dagrapporten.

Schema 1: Beschrijving aard en doelstelling deelonderzoeken

Deelonderzoek	Omschrijving	Doelstelling
1 Onderzoek reizigers	Voor-, tussen- en na-meting reizigers lijn 7	Effectmeting onveiligheid en serviceverlening Meting neveneffecten: - verlenging instaptijden - minder op tijd rijden - hinderlijk gedrang op haltes - verplaatsing incidenten naar voor- en middenstuk/haltes - toename zakkenrollerij bij het instappen
1 Onderzoek reizigers	Observatie (voor en na invoering maatregel) op één halte	Meting neveneffecten: - verlenging instaptijden - irritaties onder passagiers door inperking instapmogelijkheid
1 Onderzoek reizigers	Herhaalde observatie na invoering maatregel	Aanvullende info in kader effectmeting onveiligheid en serviceverlening Meting neveneffecten: - irritaties onder passagiers door inperking instapmogelijkheid - toename agressie t.o.v. personeel door deze inperking - pogingen om gesloten instapregime te omzeilen
2 Onderzoek personeel	Voor- en tussenmeting bestuurders lijn 7 en controlegroep	Effectmeting onveiligheid personeel Nagaan verandering werksatisfactie (geen centrale onderzoeksvraag)
2 Onderzoek personeel	Groepsgesprekken met conducteurs	In kaart brengen onveiligheidsbeleving conducteurs In kaart brengen werksatisfactie (geen centrale onderzoeksvraag)
3 Registratie onderzoek	Analyse interne incidentenregistratie OT-team	Aanvullende info in kader effectmeting onveiligheid Meting neveneffecten: - verplaatsing van incidenten naar andere tramlijnen

1.4 Rapportage van het onderzoek

Er worden drie deelrapportages en een integrale eindrapportage uitgebracht. Een rapportage over het eerste deelonderzoek (reizigers) en twee rapportages over het tweede deelonderzoek: over het onderzoek onder bestuurders en over het onderzoek onder conducteurs. Over het registratie-onderzoek wordt niet apart gerapporteerd. De resultaten hiervan worden meegenomen in de integrale eindrapportage. De onderhavige deelrapportage heeft betrekking op het eerste deelonderzoek: het onderzoek onder reizigers (de voor- en tussenmeting onder reizigers en de twee observatie-onderzoeken).

Eind augustus 1994 wordt een integrale effectrapportage uitgebracht waarin de belangrijkste resultaten van de deelrapporten zijn samengebracht. Deze rapportage

heeft betrekking op de directe (voorlopige) effecten van de komst van de conducteur (de periode januari 1994 - mei 1994).

In januari 1995 wordt een belangrijk onderdeel van het deelonderzoek onder reizigers herhaald, te weten de reizigersenquête. Door vergelijking van voormeting, tussenmeting en nameting onder de reizigers, wordt nagegaan of de gesignaleerde ontwikkelingen beklijven dan wel 'nieuwe' effecten optreden. Hierover wordt apart gerapporteerd (in februari 1995).

1.5 Leeswijzer

De rapportage over het onderzoek onder de reizigers op lijn 7 is als volgt opgebouwd.

- In hoofdstuk 2 wordt een beschrijving gegeven van de uitvoering van dit deelonderzoek.
- In hoofdstuk 3 worden enkele achtergrondkenmerken van de ondervraagde reizigers weergegeven.
- In hoofdstuk 4 wordt beschreven wat de reizigers bij de afname van de voormeting verwachtten van de komst van de conducteur en hoe deze maatregel een half jaar na invoering wordt beoordeeld. Ook wordt nagegaan in hoeverre de reiziger tevreden is over het optreden van de conducteurs.
- In hoofdstuk 5 wordt de vraag beantwoord of er aanwijzingen zijn dat de komst van de conducteur op lijn 7 leidt tot een afname van de sociale onveiligheid bij de reizigers.
- In hoofdstuk 6 wordt nagegaan of er sprake is van een verbetering van de serviceverlening aan de reiziger.
- In hoofdstuk 7 komt de vraag naar eventuele ongewenste neveneffecten aan de orde.
- In hoofdstuk 8 worden de resultaten van de twee observatie-onderzoeken weergegeven.
- Het deelrapport wordt afgesloten met een samenvatting en conclusies.

2 Uitvoering onderzoek onder reizigers

2.1 Voor- en tussenmeting onder reizigers

Op 17 januari 1994 zijn de conducteurs met hun werk gestart op lijn 7. In de week die daaraan voorafging (tussen 10 januari en 16 januari) is een voormeting gehouden onder reizigers van lijn 7. De tussenmeting vond plaats in de week van 14 tot en met 20 mei.

Er zijn in totaal 400 reizigers geënquêteerd bij de voormeting en 423 reizigers bij de tussenmeting. Het steekproefaantal is zodanig gekozen dat een percentage in de populatie (met 95% zekerheid) met een nauwkeurigheidsmarge van 5% kan worden geschat.

De respondenten zijn in de voertuigen van lijn 7 benaderd met de vraag of zij 's avonds mochten worden opgebeld voor een interview. Als criterium voor deelname aan het onderzoek is gesteld dat men 16 jaar of ouder moest zijn en de afgelopen zes maanden minstens eenmaal per maand gebruik moest hebben gemaakt van tramlijn 7.

De voor- en tussenmeting stemmen wat betreft formele kenmerken (zoals leeftijd, sekseverdeling, etnische achtergrond, reisfrequentie en reisgedrag) goed met elkaar overeen. Dit betekent dat een vergelijking tussen voor- en tussenmeting verantwoord is. In hoeverre de beide steekproeven een goede afspiegeling vormen van de reizigerspopulatie op lijn 7 valt niet na te gaan, aangezien populatiegegevens ontbreken. In het algemeen kan gesteld worden dat telefonische enquêtes afgenomen in de avonduren een ondervertegenwoordiging geven van 'allochtonen' en van 'jonge mannen'⁴. In de beide steekproeven is respectievelijk 84% en 82% van de respondenten van Nederlandse afkomst. Op basis van dit gegeven krijgt men de indruk dat de reizigers met een andere etnische afkomst ondervertegenwoordigd zijn in het onderzoek. Vergelijking met gegevens over de bevolkingssamenstelling van Amsterdam bevestigt deze veronderstelling⁵: 76,2% van de Amsterdammers ouder dan 18 jaar is etnisch gezien van Nederlandse afkomst. (Bron: Jaarboek Amsterdam in cijfers, 1993).

Omdat er zowel bij de voormeting als bij de tussenmeting sprake is van een onderzoek uitgevoerd onder een steekproef uit alle reizigers van lijn 7, kunnen kleine verschillen tussen de voor- en de tussenmeting op toeval berusten. Wanneer de kans dat gevonden verschillen aldus verklaard kunnen worden kleiner of gelijk is aan 5%, dan noemen we de gevonden verschillen significant. Hiervoor worden statistische toetsen gebruikt. De belangrijkste gebruikte toetsen zijn de Chi-kwadraat-toets, de Kolmogorov-Smirnov-toets en de T-toets.

In beide metingen is gevraagd naar het oordeel en de ervaringen van de reiziger ten aanzien van sociale veiligheid en serviceverlening gedurende de laatste 12 maanden⁶. Er is gekozen voor een periode van 12 maanden, omdat in januari 1995

4 Zie o.a. Rapportage nulmeting personeelsprojecten RET. Van Dijk, Van Soomeren & Partners, Amsterdam, 1994. Omdat de respondenten tijdens dit onderzoek eerst op de tram zijn benaderd, mag verwacht worden dat dit effect in ieder geval in mindere mate optreedt.

5 Waarbij we er vanuit gaan dat allochtonen niet minder vaak gebruik maken van lijn 7 dan autochtonen.

6 Er is gekozen voor een periode van 12 maanden, omdat in januari 1995 een vervolgmeting plaatsvindt. De nameting heeft dus feitelijk het karakter van een tussenmeting.

de eigenlijke nameting plaatsvindt⁷. De periode van 12 maanden, waar de tussenmeting⁸ op gebaseerd is, valt dus voor meer dan de helft samen met de periode van 12 maanden waar de voormeting op gebaseerd is. Omdat beide metingen voor een belangrijk deel betrekking hebben op dezelfde periode (vóór de komst van de conducteur) kan geconcludeerd worden dat de werkelijke verschillen tussen voor- en tussenmeting vermoedelijk groter zijn dan de in het onderzoek geconstateerde verschillen. Bij het lezen van dit rapport is het van belang deze beperking goed in het achterhoofd te houden.

Voorkennis van de maatregel

Bij een voormeting zouden de respondenten eigenlijk nog niet bekend mogen zijn met de maatregel (in dit geval de komst van de conducteur op lijn 7). De wetenschap dat er iets gedaan wordt aan de onveiligheid in de tram kan er bijvoorbeeld toe geleid hebben dat men zich al veiliger is gaan voelen. De omgekeerde redenering kan echter ook opgaan: als de conducteur terugkomt op lijn 7 dan zal het daar wel onveilig zijn.

Uit de voormeting blijkt dat 70% van de ondervraagde reizigers op dat moment reeds bekend was met de maatregel. We zijn daarom nagegaan of er verschillen zijn op het gebied van onveiligheidsbeleving en serviceverlening tussen de groep die wel bekend is met de komst van de conducteur en de groep waar dat niet voor geldt. Dit blijkt niet het geval te zijn⁹. We mogen dus concluderen dat er op het gebied van onveiligheidsbeleving en serviceverlening geen beïnvloeding op basis van voorkennis heeft plaatsgevonden.

Inhoud enquêtes

In de telefonische enquêtes zijn de volgende items aan de orde gesteld.

Subjectieve en objectieve sociale veiligheid

- gevoelens van sociale onveiligheid in de tram en op de haltes van lijn 7;
- beoordeling van tramlijn 7 op veiligheidsaspecten;
- vermijdingsgedrag;
- slachtofferschap;
- ervaringen met vandalisme.

Serviceverlening

- beoordeling van de serviceverlening;
- beoordeling van de mogelijkheid om informatie te vragen aan personeel van het GVB;
- beoordeling van de kwaliteit van de informatievoorziening door het personeel van het GVB.

Ongewenste neveneffecten

- beoordeling instaptijd en ervaring met instappen;
- beoordeling van en ervaring met op tijd rijden van lijn 7;
- de locatie van incidenten in de tram;
- ervaringen met zakkenrollerij op de haltes.

7 Er is ook steeds gekozen voor een periode van 12 maanden omdat de slachtofferpercentages anders te klein worden om vergelijkenderwijs uitspraken te kunnen doen (zie paragraaf 5.4).

8 De tussenmeting vond plaats in mei 1994, de voormeting in januari 1994.

9 De groep die bekend is met de komst van de conducteur voelt zich iets minder onveilig, maar het verschil met de groep die niet bekend is met de maatregel is niet significant.

2.2 Observatie-onderzoek op een halte

In de week van de voormeting onder de reizigers en in de week van de tussenmeting is beide keren op de vrijdag tussen 12.00 uur en 19.00 uur een serie observaties uitgevoerd op één halte van lijn 7. Van elke vertrekkende tram op lijn 7 is een aantal gegevens genoteerd die van belang zijn om eventuele neveneffecten te meten, te weten:

- het aantal wachtenden op de halte;
- de tijdsduur dat de tram op de halte verblijft (d.w.z. de tijdsduur dat de deuren geopend zijn);
- de mate van gedrang tijdens instappen bij de achterdeur;
- eventuele verbale conflicten tussen passagiers bij het in-/uitstappen;

In overleg met het GVB is voor het uitvoeren van de observaties **niet** gekozen voor een van de twee meest gebruikte haltes (te weten Leidseplein en Weesperplein) vanuit de verwachting dat observatie op deze haltes vanwege de drukte niet goed uitvoerbaar is.

Er is gekozen voor een minder drukke halte, namelijk voor de halte Bilderdijkstraat (richting Plantage Parklaan)¹⁰. Tijdens de observatie op de gekozen halte bleek echter reeds bij de voormeting dat er nooit sprake was van enig gedrang laat staan van verbale conflicten tijdens het instappen ten gevolge van gedrang. Dit betekent feitelijk dat de gekozen halte niet geschikt bleek om het al dan niet optreden van deze twee neveneffecten te observeren.

Via dit observatie-onderzoek kon daarom alleen worden nagegaan of de komst van de conducteur en het daarmee samengaan gesloten instapregime leidt tot een verlenging van de instaptijden.

2.3 Observatie-onderzoek in de tram

Tussen de afname van de reizigersenquête (voor- en tussenmeting) is vier keer een uitgebreide observatie uitgevoerd in lijn 7. De eerste observatie vond plaats op een vrijdagavond (tussen 20.00 en 24.00 uur). Omdat bleek dat het met name vanaf 22.00 uur zeer rustig was in de tram, is besloten om de resterende observaties uit te voeren tussen 16.00 uur en 21.00 uur, eveneens op vrijdagavonden.

Tijdens de observaties, die telkens door twee observatoren werden uitgevoerd, is gelet op een aantal zaken.

Aspecten van sociale veiligheid

- de aanwezigheid van randfiguren;
- overlast dan wel onbeschoft gedrag van medepassagiers;
- een (subjectieve) sfeerbeschrijving (vanuit de invalshoek sociale veiligheid).

Ongewenste neveneffecten

- zwartrijden/pogingen om het gesloten instapregime te omzeilen;
- (verbale) agressie van passagiers ten opzichte van vervoerspersoneel.

Tenslotte is door de observatoren ook gelet op de wijze waarop de conducteurs hun werk doen (haltes omroepen, bejegening passagiers, uitvoeren kaartcontrole).

¹⁰ Uit de reizigersenquête blijkt dat dit één van de vijf haltes is die door 10% tot 20% van de onder-vraagde reiziger het meest is gebruikt (de laatste 12 maanden). Zie ook hoofdstuk 3.

3 Achtergrondgegevens van de reizigers

In dit hoofdstuk worden tussenmetingsgegevens gepresenteerd. Er bestaan qua achtergrondgegevens echter geen significante verschillen tussen voor- en tussenmeting.

Sekse, leeftijd en etnische achtergrond

Bijna tweederde van de geïnterviewden (61 %) is vrouw. In totaal hebben 259 vrouwen meegedaan aan de tussenmeting en 164 mannen. De reizigers komen uit alle leeftijdsgroepen (zie tabel 1).

Tabel 1: Leeftijdsverdeling van de reizigers

	aantal respondenten (n = 423)	
	abs.	%
16-25 jaar	167	40
26-35 jaar	91	21
36-45 jaar	54	13
46-55 jaar	44	10
56-65 jaar	17	4
66 jaar en ouder	50	12
Totaal	423	100

De meeste reizigers zijn van Nederlandse afkomst (zie tabel 2).

Tabel 2: Etnische achtergrond

	aantal respondenten (n = 423)	
	abs.	%
Nederlands	347	82
Surinaams	39	9
Marokkaans	5	1
Turks	2	1
Antilliaans	4	1
Anders	25	6
Wil niet zeggen	1	-
Totaal	423	100

Reisgedrag

De frequentie waarmee men met lijn 7 reist blijkt sterk te variëren. Men maakt echter zeer intensief gebruik van het openbaar vervoer (tram, metro en/of bus) in

Amsterdam (zie tabel 3).

Tabel 3: Reisfrequentie op lijn 7

	gebruik lijn 7 (n = 423)		gebruik GVB (n = 423)	
	abs.	%	abs.	%
Elke dag	84	20	268	63
3 à 6 keer per week	165	39	123	29
1 à 2 keer per week	128	30	30	7
Minder dan 1 keer per week	46	11	2	1
Totaal	423	100	423	100

De reizigers is gevraagd van welke twee haltes van lijn 7 men de laatste twaalf maanden het meest gebruik heeft gemaakt. De haltes die veruit het vaakst worden genoemd zijn Leidseplein (32 %) en Weesperplein (32 %). De haltes die door een redelijk omvangrijke groep (10 tot 20 % van het totaal) worden genoemd zijn Mercatorplein, Jan Evertsenstraat, Ten Katestraat, Bilderdijkstraat en Roeterstraat. Alle overige haltes worden door minder dan 10 % van de reizigers genoemd.

Meer dan de helft van de reizigers neemt lijn 7 over het algemeen om naar het werk of naar de school of opleiding te gaan (zie tabel 4).

Tabel 4: Reisdoel

	aantal respondenten (n = 423)	
	abs.	%
Werk	155	37
School/studie	99	23
Winkelen	60	14
Visite	46	11
Recreatie	40	9
Anders	16	4
Geen specifiek doel	7	2
Totaal	423	100

Ongeveer tweederde van de reizigers (65 %) reist met een abonnement, een derde gebruikt een strippenkaart.

De meeste mensen (66 %) reizen voornamelijk overdag met lijn 7. Bijna een derde (31 %) reist zowel overdag als 's avonds, een kleine minderheid (3 %) reist voornamelijk 's avonds.

4 Verwachtingen en beoordeling van de maatregel

In dit hoofdstuk wordt beschreven wat de reiziger half januari, dus vlak voor de komst van de conducteur, verwachtte van deze maatregel. De verwachtingen worden afgezet tegen de beoordeling van de maatregel, een half jaar na introductie van de conducteur op lijn 7.

Op het moment dat de voormeting werd afgenomen was het bij 70% van de reizigers bekend dat de conducteur terug zou komen op lijn 7. De verwachtingen waren hooggestemd. De maatregel als zodanig wordt op dat moment door 88% van de reizigers positief beoordeeld. 8% geeft geen oordeel en slechts 4% vindt het een slechte maatregel.

Het oordeel over de maatregel als geheel is een half jaar na invoering even positief gebleven: 89% beoordeelt de maatregel als positief, 6% is neutraal en 5% is negatief gestemd.

De verwachtingen van het effect van de maatregel op aspecten van onveiligheid en de beoordeling op diezelfde aspecten een half jaar na dato is weergegeven in tabel 5.

Tabel 5: Verwachtingen en beoordeling effect maatregel

	jan'94 (n=400)		mei'94 (n=423)	
	verwachting wel effect %	geen effect %	beoordeling wel effect %	geen effect %
- Toename eigen gevoel van veiligheid	68	32	69	31
- Afname onbeschoft gedrag van medepassagiers	82	18	75	25
- Afname overlast door groepen jongeren	71	29	58	42
- Afname aanwezigheid van randfiguren (junks, zwervers, etc.)	niet	gevraagd	81	19
- Verandering eigen reisgedrag (vaker reizen met lijn 7)	16	84	6	94

Op basis van tabel 5 kan in de eerste plaats geconcludeerd worden dat de verwachtingen van de effecten én de beoordeling van de feitelijk opgetreden effecten een (zeer) positief beeld laat zien.

Tweederde van de reizigers verwachtte en een even groot deel vindt vervolgens dat het eigen gevoel van veiligheid is toegenomen door de komst van de conducteur. Het merendeel van de reizigers verwachtte en het merendeel constateert vervolgens dat medereizigers zich minder onbeschoft gedragen. Ook rijden er volgens de meeste reizigers minder randfiguren mee met lijn 7. Eventuele overlast van jongeren is volgens de reizigers iets minder vaak afgenomen dan de verwachting was, doch ook hier zegt nog steeds bijna 60% dat er wel sprake is van een afname. Het feitelijk reisgedrag - in de vorm van meer gaan reizen - is echter op lijn 7 weinig veranderd. Weliswaar dacht 16% vaker tram lijn 7 te nemen, bij de

tussenmeting zegt dat 6 % dat ook werkelijk te doen.

Bij de tussenmeting is gevraagd of men over het algemeen tevreden is over de manier waarop de conducteurs hun werk doen. Uit de antwoorden blijkt dat:

- 72 % van de reizigers tevreden is over het functioneren van de conducteurs;
- 22 % van de reizigers matig tevreden is;
- 1 % niet tevreden is;
- 5 % geen mening heeft.

Driekwart van de mensen die tevreden zijn noemen als reden van hun tevredenheid het prettige gedrag van de conducteurs. De belangrijkste oordelen die worden gegeven zijn¹¹: vriendelijk (35 %), behulpzaam/serviceverlenend (27 %), beleefd (8 %) en goed optreden (19 %). Bijna een kwart van de mensen noemt de aard van de functie als reden van hun tevredenheid: 'ze zorgen voor controle dan wel veiligheid'.

De groep die matig of niet tevreden is (n=92) geeft de volgende beoordeling van het gedrag van de conducteurs¹²: ongeïnteresseerd (27 %), onvriendelijk (20 %), chagrijnig (12 %), onbeschoft (13 %), anders (34 %).

Samenvatting

Zowel de verwachting als de beoordeling van de komst van de conducteur op aspecten van onveiligheid is positief. In de beleving van de meerderheid van de reizigers is het eigen gevoel van veiligheid toegenomen en de overlast van medepassagiers afgenomen. De manier waarop de conducteurs hun werkzaamheden uitvoeren wordt door driekwart van de reizigers positief beoordeeld. De meest genoemde kwalificaties in dit verband zijn 'vriendelijk' en 'behulpzaam'. Een niet onaanzienlijke minderheid, namelijk 1 op de 5 reizigers, is matig of niet tevreden over het optreden van de conducteurs. Zij geven beoordelingen als 'ongeïnteresseerd' en 'onvriendelijk'.

11 Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

12 Er kon meer dan één antwoord gegeven worden. Daarom komt het totaalpercentage boven de 100%.

5 Effectmeting sociale veiligheid

5.1 Inleiding

Uit het voorgaande hoofdstuk is duidelijk geworden dat een meerderheid van de respondenten tijdens de tussenmeting van mening is dat de sociale veiligheid in tramlijn 7 is toegenomen.

In dit hoofdstuk wordt nagegaan in hoeverre dit oordeel van de ondervraagde reizigers bevestigd wordt wanneer we de beantwoording van de concrete vragen over sociale veiligheid van voor- en tussenmeting met elkaar vergelijken. In beide metingen is een aantal identieke vragen gesteld over:

- gevoelens van onveiligheid in de tram en op de haltes van lijn 7;
- vermijdingsgedrag ten gevolge van ervaren onveiligheid;
- slachtofferschap;
- beoordeling van tramlijn 7 op veiligheidsaspecten.

Door vergelijking van de resultaten van de voor- en tussenmeting wordt nagegaan in hoeverre significante verschillen optreden tussen beide metingen. Wanneer er sprake is van significante verschillen dan mogen deze in ieder geval voor een belangrijk deel worden toegeschreven aan de komst van de conducteur. Men dient zich hierbij wel te realiseren dat beide metingen betrekking hebben op een periode van 12 maanden. De tussenmeting 'overlapt' dus voor een groot deel met de voormeting, althans voor zover het de vragen betreft waarin een tijdsperiode is aangegeven. Hierdoor is een geconstateerde toename van sociale veiligheid in werkelijkheid wellicht groter dan hier beschreven. Daar staat tegenover dat een eventuele toename van sociale veiligheid wellicht voor een deel moet worden toegeschreven aan het feit dat de voormeting plaatsvond in januari en de tussenmeting in mei. Men kan zich voorstellen dat weersomstandigheden (donker/koud versus licht/warm) van invloed zijn op beantwoording van vragen over sociale veiligheid. Een en ander betekent dat er pas na afname van de nameting (in januari 1995) echt geconstateerd kan worden wat het effect is van de conducteurs op lijn 7 op de sociale veiligheid van de reiziger.

5.2 Veiligheidsbeleving

Tijdens de voormeting gaf een kwart van de reizigers aan zich **de afgelopen 12 maanden** wel eens 'geregeld' of 'vaak' onveilig te hebben gevoeld in tramlijn 7. Bij de tussenmeting is dit percentage gedaald tot 17%. Deze afname is significant. Het percentage reizigers dat zegt zich de afgelopen 12 maanden 'wel eens' 'geregeld' of 'vaak' onveilig te hebben gevoeld op de haltes van lijn 7 is licht toegenomen van 14% (voormeting) tot 20% (tussenmeting). Dit is geen significante verandering. Een en ander is weergegeven in tabel 6.

Tabel 6: Onveiligheidsbeleving voor- en tussenmeting

	in de tramlijn 7		op de haltes lijn 7	
	jan'94	mei'94	jan'94	mei'94
	(n=400)	(n=423)	(n=400)	(n=423)
	%	%	%	%
Voelt zich niet of zelden onveilig	76	83	86	80
Voelt zich af en toe onveilig	18	15	12	18
Voelt zich geregeld onveilig	4	1	1	1
Voelt zich vaak onveilig	2	1	1	1
Totaal	100	100	100	100

De tabel laat zien dat zowel bij de voormeting als bij de tussenmeting het merendeel van de reizigers zegt zich zelden of nooit onveilig te voelen¹³. De mensen die zich wel eens onveilig voelden is gevraagd wat hiervoor de redenen waren. Bij de voormeting werd de vraag naar de redenen van onveiligheid in de tram gesteld aan 97 reizigers; de vraag naar de redenen van onveiligheid op de halte werd voorgelegd aan 54 reizigers. Bij de tussenmeting gaat het respectievelijk om 71 mensen en 84 mensen. De antwoorden bij beide metingen zijn weergegeven in tabel 7.

Tabel 7: Redenen van onveiligheid in de tram en op de haltes van lijn 7 (14%)¹⁴

	in de tram		op de haltes	
	jan'94	mei'94	jan'94	mei'94
	(n=97)	(n=71)	(n=57)	(n=84)
	%	%	%	%
- Hinderlijk lichamelijk contact/ aankijken en aanspreken	31*	14*	19	11
- Agressiviteit medepassagiers	31*	11*	23*	2*
- Negatieve ervaring	15	14	10	8
- Aanwezigheid junks	18	21	21	11
- Aanwezigheid alcoholisten	9	11	10	7
- Aanwezigheid buitenlanders	8	4	7	8
- Aanwezigheid zwervers	4	3	7	7
- Aanwezigheid jongeren	17*	6*	19*	7*
- Groepsvorming	11	4	14	13
- Drukke		6	7	-
- 's Avonds donker	n.v.t.	n.v.t.	23	29
- Anders	14	24	5*	21*
Totaal	164	119	158	124

* = Significante verschillen tussen voor- en tussenmeting.

13 Men dient zich hierbij wel te realiseren dat driekwart van de geënquêteerden voornamelijk overdag reist met lijn 7.

14 Er konden meerdere antwoorden worden gegeven. Het totaal komt daarom boven 100% uit.

Op basis van tabel 7 kan het volgende geconcludeerd worden.

- Bij de voormeting wordt veel vaker dan bij de tussenmeting meer dan één reden voor onveiligheidsgevoelens gegeven.
- Reizigers noemen (significant) minder vaak hinderlijk gedrag (in de tram) en agressief gedrag van medepassagiers (in de tram en op de haltes) als reden van onveiligheid bij de tussenmeting.
- Reizigers noemen ook de aanwezigheid van jongeren (in de tram en op de haltes) bij de tussenmeting significant minder vaak als reden van onveiligheid.
- Bij de tussenmeting worden vaker andere redenen voor onveiligheid op de haltes genoemd dan in de tabel vermeld staan. Dit betreft vooral zaken die los staan van de komst van de conducteurs¹⁵.

Wat betreft onveiligheidsbeleving is tenslotte nog in beide metingen gevraagd of men zich nu veiliger of juist onveiliger voelt wanneer men met lijn 7 reist in vergelijking met een jaar geleden (zie tabel 8).

Tabel 8: Onveiligheidsbeleving vergeleken met een jaar geleden

	jan'94 (n=400) %	mei'94 (n=423) %
Voelt zich nu veiliger	6	33
Maakt het niet uit	78	59
Voelt zich nu onveiliger	6	1
Weet niet	10	7
Totaal	100	100

Het percentage dat zegt zich nu veiliger te voelen is bij de tussenmeting significant gestegen (van 6% naar 33%).

Op de vraag waarom men zich nu veiliger voelt antwoordt 91% van de mensen uit de tussenmeting die zich nu veiliger voelen: 'wegens de komst van de conducteur'.

5.3 Gevolgen van onveiligheidsgevoelens voor het reisgedrag

Het komt weinig voor dat reizigers lijn 7 of een gedeelte van de route van lijn 7 vermijden omdat men zich onveilig voelt. Bij de voormeting zei 4% van de onder-vraagde reizigers wel eens dergelijk vermijdingsgedrag te vertonen; bij de tussenmeting ligt dit percentage op 3%.

Het vermijden van haltes van lijn 7 vanwege onveiligheid komt iets vaker voor. Bij de voormeting zei 9% (n=37) wel eens bepaalde haltes te vermijden; bij de tussenmeting ligt dit percentage op 6% (n=27). Deze daling is niet significant. Bij voor- en tussenmeting worden dezelfde te mijden haltes het meest genoemd, te weten:

- Weesperplein (voormeting n=10; tussenmeting n=8);
- Mercatorplein (voormeting n=6; tussenmeting n=5);
- Jan Evertsenstraat (voormeting n=5; tussenmeting n=4).

¹⁵ Zoals de enge sfeer in de buurt en de gevaarlijke verkeerssituaties op de haltes.

5.4 Ervaringen met bedreigende situaties en met criminaliteit

De reizigers is in beide metingen gevraagd of zij **de laatste 12 maanden** bepaalde vormen van overlast of crimineel gedrag hebben meegemaakt in of rondom lijn 7, hetzij als slachtoffer hetzij als toeschouwer. Het gaat hierbij om lastig gevallen worden, diefstal, bedreiging, mishandeling en vandalisme.

Tabel 9: Ervaringen met bedreigende situaties en criminaliteit

	1 keer		meer dan 1 keer		totaal	
	jan'94 (n=400) %	mei'94 (n=423) %	jan'94 (n=400) %	mei'94 (n=423) %	jan'94 (n=400) %	mei'94 (n=423) %
Lastig vallen op halte of in de tram						
-slachtoffer	3	3	17	11	20*	14*
-toeschouwer	6	5	16	11	22*	16*
Bedreiging in de tram						
-slachtoffer	4	3	4	4	8	7
-toeschouwer	6	6	13	10	19	16
Diefstal/ Zakkenrollen in lijn 7						
-slachtoffer	5	2	1	2	6	4
-toeschouwer	10	9	6	3	16	12
Diefstal/ Zakkenrollen op halte lijn 7						
-slachtoffer	4	3	1	2	5	5
-toeschouwer	4	4	2	1	6	5
Mishandeling in de tram						
-slachtoffer	-	-	-	-	-	-
-toeschouwer	5	3	5	3	10	6
Vandalisme in de tram						
-toeschouwer	5	3	18	9	23*	12*

* Significante verandering.

Hoewel er sprake is van een grote overlap in de tijdsperiode waarop beide metingen betrekking hebben kan op basis van tabel 9 geconcludeerd worden dat de twee meest voorkomende incidenten minder vaak lijken voor te komen op tram lijn 7 sinds de komst van de conducteurs:

- het aantal mensen dat zelf lastig gevallen werd en het aantal mensen dat zag dat anderen dat overkwam is significant gedaald;
- het aantal mensen dat getuige was van vandalisme nam significant af.

Bij nadere analyse blijkt dat een derde van alle ondervraagde reizigers op lijn 7 (31 %) bij de voormeting zelf slachtoffer is geweest van minstens een van de genoemde incidenten die betrekking hebben op slachtofferschap. Bij de tussen-

meting is dat percentage (significant) gedaald naar 23 %.

Omdat de conducteur een vaste plek heeft achter in de tram, is bij de twee incidenten die het meest voorkomen (te weten: vandalisme en lastig gevallen worden) ook gevraagd waar het incident **de laatste keer** plaatsvond¹⁶: 'voor, midden of achter in de tram'. Dan blijkt dat niet alleen het aantal reizigers dat getuige was van vandalisme afnam (van 23 % naar 12 %), maar dat ook de plaats waar er vernield wordt (significant) veranderde¹⁷.

Tabel 10: De plaats waar de (laatst) geconstateerde vernieling plaatsvond¹⁸

	aantal getuigen januari '94 (n=92)		aantal getuigen mei '94 (n=51)	
	abs.	%	abs.	%
Voor	4	1	4	1
Middenstuk	4	1	21	5
Achterste deel	68	17	21	5
Weet niet	16	4	4	1
Totaal	92	23	51	12

De tabel laat zien dat tijdens de voormeting verreweg de meeste - door reizigers geconstateerde - vernielingen plaatsvonden in het achterste gedeelte van de tram. Bij de tussenmeting is het aantal vernielingen in het achterste deel aanzienlijk gedaald, terwijl het (beperkte) aantal vernielingen in het voorstuk van de tram nagenoeg gelijk bleef en in het middenstuk toenam.

De eerder geconstateerde afname moet dus toegeschreven worden aan het feit dat er minder vernielingen achterin de tram plaatsvonden. De toename in het middenstuk duidt op een mogelijk verplaatsingseffect.

Bij 'lastig gevallen worden' is gevraagd of dit de laatste keer voor, midden of achter in de tram plaatsvond of op een halte van lijn 7. Het percentage reizigers dat werd lastig gevallen is uitgesplitst naar de plaats waar dit **de laatste keer** gebeurde. Ditzelfde is ook gedaan met het percentage reizigers dat dit zag gebeuren (tabel 11).

16 Deze formulering heeft tot gevolg dat het probleem van de overlappende tijdsperiodes bij voor- en tussenmeting een minder grote rol speelt.

17 De plaats waar de reizigers meestal gaan zitten veranderde niet, zo blijkt uit de vergelijking tussen voor en nameting.

18 De percentages zijn berekend over de totale voor- en tussenmetingsgroep. Hierdoor worden verschillen tussen voor- en tussenmeting duidelijker zichtbaar gemaakt.

Tabel 11: De plaats waar men de laatste keer zelf lastig gevallen werd of hiervan getuige was¹⁹

	aantal slachtoffers				aantal toeschouwers			
	jan'94 (n=80)		mei'94 (n=59)		jan'94 (n=88)		mei'94 (n=68)	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
Voor	4	1	4	1	-	-	-	-
Middenstuk	12	3	4	1	4	1	8	2
Achterste deel	28	7	8	2	44	11	21	5
Op halte	28	7	39	9	24	6	26	6
Weet niet	8	2	4	1	16	4	13	3
Totaal	80	20	59	14	88	22	68	16

Ook de verdeling van de plaats waar passagiers lastig gevallen worden, blijkt significant te zijn veranderd. De tabel laat zien dat passagiers minder vaak 'lastig gevallen worden' in het achterste deel van de tram sinds de conducteur meerijdt. De (significante) afname van het aantal incidenten bij de tussenmeting moet dus toegeschreven worden aan het feit dat er minder incidenten in het achterstuk plaatsvinden sinds de conducteur meerijdt.

Vóór in de tram is er niets veranderd. Op de haltes is het aantal incidenten licht gestegen. In het middenstuk is de ontwikkeling niet éénduidig: er werden minder mensen **zelf** lastig gevallen, doch het aantal mensen dat zag gebeuren dat iemand anders werd lastig gevallen in het middenstuk is wel iets toegenomen.

Overlast

In beide metingen is gevraagd naar eventuele overlast gedurende **de laatste 12 maanden**:

- door onbeschoft gedrag van medepassagiers (zoals roken, voeten op de bank en groepen vervelende jongeren);
- door de aanwezigheid van junks, zwervers en andere 'randfiguren'.

¹⁹ De percentages zijn berekend over het totaal aantal reizigers. Verschillen tussen voor- en tussenmeting worden hierdoor duidelijker zichtbaar.

Tabel 12: Overlast door onbeschoft gedrag en door aanwezigheid 'randfiguren'

	onbeschoft gedrag medepassagiers		aanwezigheid randfiguren	
	jan'94	mei'94	jan'94	mei'94
	(n=400) %	(n=423) %	(n=400) %	(n=423) %
Vaak	29	21	20	10
Soms	34	29	30	21
Zelden/nooit	37	50	50	69
Totaal	100	100	100	100

Beide vormen van overlast zijn bij de tussenmeting (significant) afgenomen in vergelijking met de voormeting. Ook hier kunnen we dus een positief effect van de aanwezigheid van de conducteurs constateren.

5.5 Rapportcijfers veiligheid²⁰

In beide metingen is gevraagd om een beoordeling te geven voor:

- de veiligheid in tramlijn 7 (in verband met agressie, vandalisme, e.d.);
- de veiligheid op de haltes van lijn 7 (in verband met agressie, vandalisme, e.d.);
- de (sociale) veiligheid binnen het Openbaar Vervoer in Amsterdam.

Men heeft een oordeel uitgesproken door middel van een rapportcijfer (variërend tussen 1 en 10).

Tabel 13: Rapportcijfers veiligheid

	gemiddeld rapportcijfer	
	jan'94 (n=400)	mei'94 (n=423)
Beoordeling veiligheid GVB	6,4*	6,7*
Beoordeling veiligheid tramlijn 7	6,6*	7,3*
Beoordeling veiligheid haltes lijn 7	6,8*	7,0*

* = Significante toename.

De drie gemiddelde rapportcijfers zijn alle significant gestegen. De grootste stijging deed zich - overeenkomstig de verwachting - voor bij de beoordeling van de veiligheid in de tram. Opmerkelijk is dat ook de beoordeling van de veiligheid op de haltes significant is toegenomen. De (beperkte) cijfers over onveiligheidsbeleving en over incidenten op de halte geven hier namelijk geen aanleiding toe. Bij de onveiligheidsgevoelens op de haltes bestaat een tendens tot toename. Ook

20 N.B.: Bij de rapportcijfers is niet gevraagd om het oordeel te baseren op de laatste 12 maanden. Hierdoor is de vergelijking tussen voor- en tussenmeting minder 'vertroebeld'. Dit maakt deze vragen echter wel gevoeliger voor de factor 'seizoensinvloed'.

het aantal incidenten op de halte is (voorzover bekend) niet afgenomen. Er kan sprake zijn van een uitstralingseffect van de aanwezigheid van de conducteur in de tram. Het kan ook zijn dat de invloed van het seizoen hier een rol speelt. Er blijkt ook sprake te zijn van een betere beoordeling van het GVB als geheel wat betreft sociale veiligheid. Dit kan verklaard worden door het feit dat ook op andere tramlijnen conducteurs worden ingezet. Wellicht speelt ook hier de factor seizoensinvloed een rol.

5.6 Samenvatting en conclusie

Tijdens de voormeting gaf 24% van de reizigers aan zich de afgelopen 12 maanden wel eens, geregeld of vaak onveilig te hebben gevoeld. Bij de tussenmeting is dit percentage significant gedaald tot 17%.

De onveiligheidsgevoelens op de halte zijn niet significant veranderd.

Het gevoel van onveiligheid lijkt met name afgenomen omdat reizigers minder last hebben van hinderlijk gedrag dan wel agressief gedrag van medepassagiers. Ook de aanwezigheid van jongeren wordt minder vaak als reden voor onveiligheidsgevoelens genoemd.

Het percentage reizigers dat zegt zich nu veiliger te voelen in vergelijking met een jaar geleden, is bij de tussenmeting significant gestegen (van 6% naar 33%). Van de groep die zich bij de tussenmeting veiliger voelt, noemt bijna iedereen 'de komst van de conducteur' als reden.

Sinds de komst van de conducteurs komen de twee meest voorkomende incidenten (te weten lastig gevallen worden en vandalisme) veel minder vaak voor achter in de tram. Dit soort incidenten is in het middenstuk van de tram of op de haltes soms echter toegenomen.

Ook overlast door vervelend gedrag van medepassagiers en door de aanwezigheid van randfiguren komt minder vaak voor sinds de conducteur meerijdt. Een aantal minder vaak voorkomende, doch ernstiger incidenten (zoals mishandeling, bedreiging en diefstal) kwam bij voor- en tussenmeting (nagenoeg) even vaak voor.

Tenslotte past in het veranderde beeld dat de beoordeling van de sociale veiligheid in lijn 7 is verbeterd. Ook de beoordeling van de veiligheid op de haltes en binnen het GVB in het algemeen is positiever geworden. Wellicht is hier sprake van een uitstralingseffect van de komst van de conducteurs op lijn 7 en op andere lijnen of van een mogelijke seizoensinvloed.

6 Effectmeting serviceverlening

6.1 Inleiding

Door de aanwezigheid van een conducteur in de tram hoopt men niet alleen te bereiken dat de veiligheid (van reizigers en personeel) toeneemt en het zwart rijden afneemt, maar ook dat de serviceverlening aan de reizigers toeneemt. Er zijn daarom in de voor- en tussenmeting de volgende vragen opgenomen.

- Welk rapportcijfer geeft u voor het omroepen van haltes en dergelijke door het vervoerspersoneel in lijn 7?
- Welk rapportcijfer geeft u voor de mogelijkheid om zelf vragen te kunnen stellen aan het vervoerspersoneel in lijn 7?
- Hoe vaak vraagt u zelf iets aan het vervoerspersoneel in lijn 7?
- Vindt u dat de serviceverlening door het vervoerspersoneel in lijn 7 verbeterd of verslechterd is in vergelijking met een jaar geleden of is die gelijk gebleven?

6.2 Resultaten effectmeting

De gemiddelde rapportcijfers voor informatievoorziening - als belangrijkste aspect van serviceverlening - zijn weergegeven in tabel 14²¹. Ook bij deze rapportcijfer is gevraagd naar het oordeel zoals dat 'op dat moment' bij de respondent leeft.

Tabel 14: Rapportcijfer informatievoorziening

	gemiddeld rapportcijfer	
	jan'94 (n = 400)	mei'94 (n = 423)
Beoordeling omroepen haltes e.d.	4,7*	6,4*
Beoordeling mogelijkheid zelf vragen stellen	6,5*	7,2*

* = Significante stijging.

Beide rapportcijfers zijn significant gestegen, met name het geven van informatie door vervoerspersoneel is verbeterd. Dit onderdeel van de serviceverlening werd bij de voormeting met een gemiddelde van 4,7 als duidelijk onvoldoende ervaren. Bij de tussenmeting is de beoordeling, met een gemiddeld rapportcijfer van 6,4, wel voldoende.

Het rapportcijfer voor de mogelijkheid om zelf vragen te kunnen stellen steeg van 6,5 naar 7,2. Dit betekent echter niet dat de ondervraagde reizigers ook vaker vragen zijn gaan stellen aan het vervoerspersoneel.

- Bij beide metingen zegt 55 % nooit zelf vragen te stellen en 29 % zelden vragen te stellen.
- Bij de voormeting zegt 13 % af en toe vragen te stellen, bij de tussenmeting ligt dit percentage op 14 %.

21 Ook bij deze rapportcijfers is gevraagd naar het oordeel zoals dat 'op dat moment' bij de respondent leeft.

- Het percentage reizigers dat geregeld of vaak vragen stelt ligt bij de voormeting op 2 % en bij de tussenmeting op 3 %.

Overeenkomstig de verwachtingen vindt een groot deel van de ondervraagde reizigers (51 %) bij de tussenmeting dat de serviceverlening op lijn 7 is verbeterd in vergelijking met een jaar geleden. Bij de voormeting vindt slechts 7 % dat de serviceverlening beter is geworden (in vergelijking met een jaar geleden).

Bij de voormeting worden als belangrijkste redenen van deze verbetering genoemd:

- de komst van de conducteur (6 van de 30 reizigers)²²;
- goede serviceverlening (12 van de 30 reizigers);
- personeel is vriendelijker (13 van de 30 reizigers).

Bij de tussenmeting wordt de komst van de conducteur verreweg het meest genoemd (door 80 % van alle reizigers die een verbetering constateren).

22 Dit argument heeft vermoedelijk betrekking op andere lijnen waar de conducteur reeds meereed.

7 Ongewenste neveneffecten

7.1 Inleiding

De reizigers zijn in beide metingen over een vijftal mogelijke ongewenste neveneffecten, die de komst van de conducteur teweeg zou kunnen brengen, onder-
vraagd²³.

- 1 Verlenging van de instaptijden (omdat men zonder geldig plaatsbewijs alleen nog maar via de achterdeur kan instappen).
- 2 Minder op tijd rijden van de tram (door langere instaptijden).
- 3 Ontstaan van hinderlijk gedrang op de haltes (door inperking instapmogelijkheid).
- 4 Verplaatsing van incidenten/vandalisme van het achterste deel naar andere delen van de tram of naar tramhaltes²⁴.
- 5 Een toename van zakkenrollerij tijdens het instappen ten gevolge van meer gedrang op de haltes²⁴.

Vooraf dient te worden opgemerkt dat de vergelijking tussen voor- en tussenmeting wat betreft het tweede neveneffect vertekend kan zijn door de factor 'seizoensinvloed'. De voormeting werd afgenomen in januari en de tussenmeting in mei. Vertragingen door weersomstandigheden zijn met name in de winter aan de orde. Ook hier geldt dat de nameting onder reizigers die in januari 1995 zal worden gehouden een zuiverder beeld geeft van de effecten.

7.2 Resultaten

Verlenging instaptijden

Aan de reizigers is gevraagd om - via een rapportcijfer - een oordeel uit te spreken over de snelheid waarmee men kan instappen in lijn 7. Bij de voormeting gaf men voor de mogelijkheid om snel in te kunnen stappen gemiddeld een 7,0. Bij de tussenmeting ligt het gemiddelde rapportcijfer op 6,7. Dit is een significante daling, doch de 'instapsnelheid' wordt nog steeds met een 'voldoende' beoordeeld.

Minder op tijd rijden

Over dit kwaliteitsaspect zijn verschillende vragen gesteld. Uit de beantwoording van de vragen komt het volgende naar voren.

Bij de voormeting gaf men voor het op tijd rijden van lijn 7 als gemiddeld rapportcijfer: 5,8. Bij de tussenmeting ligt het gemiddelde rapportcijfer op 6,1. Dit is een significante stijging. Wellicht speelt bij deze stijging de seizoensinvloed een rol.

In beide metingen is gevraagd **hoe vaak het voorkomt** dat men lang moet wachten omdat lijn 7 vertraagd is (tabel 15).

23 In de twee observatie-onderzoeken is ook gekeken naar een drietal mogelijke neveneffecten. Deze komen in hoofdstuk 8 aan de orde.

24 Hierover is reeds gerapporteerd in paragraaf 5.4. De resultaten worden hier kort herhaald.

Tabel 15: Hoe vaak moet men lang wachten op lijn 7

	jan'94 (n=400) %	mei'94 (n=423) %
Altijd	8	4
Geregeld	31	27
Af en toe	33	35
Zelden	21	27
Nooit	7	7
Totaal	100	100

De beoordeling van de 'wachtijd' is niet significant veranderd. Bij de voormeting vindt 39% van de ondervraagde reizigers dat men altijd of geregeld lang moet wachten; bij de tussenmeting is dit percentage gedaald naar 31%.

Tenslotte is in dit verband nog de vraag gesteld of men vindt dat lijn 7 **de laatste tijd** minder of juist meer op tijd rijdt dan een jaar geleden, of dat dat niets uitmaakt (tabel 16).

Tabel 16: Beoordeling 'op tijd rijden' in vergelijking met een jaar geleden

	jan'94 (n=400) %	mei'94 (n=423) %
Minder op tijd	12	11
Meer op tijd	13	21
Maakt niet uit	75	68
Totaal	100	100

Ook de beantwoording van de laatste vraag over het op tijd rijden van lijn 7 laat een positieve tendens zien. Er is opnieuw echter geen sprake van een significante verbetering. De positieve tendens komt tot uiting in de toename van het percentage reizigers dat vindt dat lijn 7 in vergelijking met een jaar geleden nu meer op tijd rijdt. Dit percentage steeg van 13% (voormeting) naar 21% (tussenmeting).

Hinderlijk gedrang op de haltes

Aan de reizigers is in beide metingen gevraagd hoe vaak men **de afgelopen 12 maanden**²⁵ last heeft gehad van hinderlijk gedrang bij het instappen in lijn 7 (tabel 17).

25 Hier is dus weer sprake van elkaar overlappende tijdsperiodes van voor- en tussenmeting.

Tabel 17: Hoe vaak heeft men last van hinderlijk gedrang bij het instappen

	jan'94 (n = 400) %	mei'94 (n = 423) %
Vaak	26	26
Soms	26	19
Zelden/nooit	48	55
Totaal	100	100

De frequentie waarmee men last heeft van hinderlijk gedrang bij het instappen blijkt niet significant veranderd²⁶. De beperking van de instapmogelijkheid - die ingevoerd is toen de conducteur weer terugkwam op lijn 7 - lijkt dus niet geleid te hebben tot meer hinderlijk gedrang bij het instappen. Integendeel, ook op dit punt zien we een positieve tendens (het percentage dat aangeeft zelden of nooit last te hebben van hinderlijk gedrang steeg van 48% naar 55%). Ook hier zou sprake kunnen zijn van enige vertekening door de factor 'seizoensinvloed'²⁷.

Verplaatsing van incidenten

Uit de vergelijking tussen voor- en tussenmeting blijkt dat reizigers minder vaak lastig werden gevallen in het achterste gedeelte van lijn 7 sinds de komst van de conducteur. Ook is men minder vaak getuige geweest dat iemand anders lastig gevallen werd in het achterste gedeelte van lijn 7. Daar staat tegenover dat er op de haltes sprake is van een tendens tot toename van het aantal incidenten. Ook bij vandalisme (in de tram) is sprake van een afname in het achterstuk van lijn 7. Het percentage reizigers dat in een periode van 12 maanden getuige was van vandalisme in het achterstuk daalde van 17% naar 5%. In het middenstuk trad een lichte toename op van het aantal vernielingen (voor zover geobserveerd door reizigers). Er is in de reizigersenquête niet gevraagd naar vandalisme op de haltes van lijn 7.

De ontwikkeling van het aantal incidenten in de tram en op de haltes, dient dus wel in de gaten gehouden te worden in verband met mogelijke verplaatsingseffecten²⁸.

Toename zakkenrollerij

Tenslotte is de veronderstelling getoetst dat meer gedrang op de haltes - ten gevolge van het nieuwe instapregime - leidt tot meer zakkenrollerij op de haltes. Uit de vergelijking tussen voor- en tussenmeting blijkt dat het aantal mensen dat slachtoffer werd van zakkenrollerij en het aantal mensen dat hiervan getuige was, bij voor- en tussenmeting nagenoeg gelijk bleef (zie tabel 9, paragraaf 5.4). Er is dus geen aanwijzing dat er meer zakkenrollerij plaatsvindt. Overigens is er ook geen sprake van meer gedrang op de haltes.

26 Er is geen verschil tussen voor- en nameting wat betreft de verdeling van meest gebruikte instaphaltes.

27 Wellicht heeft men bij slecht weer (de winter) meer behoefte om snel in te kunnen stappen of zijn er 's winters meer reizigers (zie ook paragraaf 8.1).

28 Dit zal gebeuren door middel van de nameting onder reizigers.

7.3 Samenvatting en conclusie

In dit hoofdstuk is nagegaan of vijf mogelijk ongewenste neveneffecten ten gevolge van de komst van de conducteur en het gelijktijdig invoeren van een ander instapregime zich daadwerkelijk lijken voor te doen. Uit de gegevens blijkt het volgende.

- De instaptijd is inderdaad langer geworden (doch wordt nog steeds als voldoende beoordeeld).
- Een verlenging van de instaptijd heeft er niet toe geleid dat lijn 7 ook minder op tijd rijdt. In tegendeel, lijn 7 blijkt sinds de komst van de conducteur - naar het idee van de reizigers - juist meer op tijd te rijden. Onduidelijk is welke rol de factor 'seizoensinvloed' hierbij speelt.
- Reizigers hebben na de invoering van het gesloten instapregime even veel of iets minder last van gedrang bij het instappen. In beide metingen zegt een kwart van de reizigers hier vaak last van te hebben. Ook hier kan de factor 'seizoensinvloed' een versluierend effect hebben, waardoor een eventuele toename van gedrang op dit moment niet vastgesteld kan worden.
- Er bestaat een tendens tot verplaatsing van de meest voorkomende incidenten (vandalisme en lastig gevallen worden) van het achterstuk van de tram naar het middenstuk of naar de haltes. Van andersoortige incidenten is hieromtrent geen informatie verzameld.
- Er is geen verandering geconstateerd in de mate van zakkenrollerij op de haltes van lijn 7.
- De geconstateerde mogelijke seizoensinvloeden kunnen uitgeschakeld worden als de nameting wordt uitgevoerd in januari 1995.

8 Resultaten observatie-onderzoeken

8.1 Het observatie-onderzoek op een halte

In de inleiding (paragraaf 2.2) is reeds aangegeven dat via dit observatie-onderzoek alleen kan worden nagegaan of er sprake is van een verlenging van de instaptijd ten gevolge van het veranderen van het instapregime. Een eventuele toename van gedrang en mogelijk daarmee gepaard gaande irritaties onder passagiers kon niet worden geobserveerd omdat de gekozen halte (de halte Bilderdijkstraat richting Plantage Parklaan) zich hier niet voor leende (te weinig publiek).

Op basis van de reizigersenquête is reeds geconstateerd dat de instaptijd inderdaad toenam. Bij de voormeting gaf men voor de mogelijkheid om snel in te kunnen stappen gemiddeld een 7.0. Bij de tussenmeting lag dat gemiddelde op 6,7. Het observatie-onderzoek op de halte bevestigt dit beeld voor een deel. Hieronder volgen enkele gegevens.

- Bij de voormeting is er geobserveerd op vrijdag 14 januari tussen 12.55 uur en 18.45 uur. In deze periode zijn 35 observatieformulieren ingevuld. Dit betekent dat er in die periode 35 keer een tram-lijn 7 stopte bij de halte Bilderdijkstraat. Gemiddeld is dat 1 tram per 10 minuten.
- Bij de tussenmeting is er op vrijdag 20 mei geobserveerd tussen 11.50 uur en 17.55 uur. In deze periode zijn 40 observatieformulieren ingevuld. Dit betekent dat er in die periode 40 keer een tram-lijn 7 stopte bij de halte. Gemiddeld is dat 1 tram per 9,1 minuut.

Aantal wachtenden en tijdsduur instappen

Bij de **voormeting** stonden in totaal 307 mensen te wachten om in te stappen waarvan 99 mensen bij de achterdeur. Het maximum aantal wachtenden **per keer** bedroeg 16, het minimum 0. Tijdens de observatieperiode werd in totaal 715 seconden besteed aan instappen (35 trams)²⁹.

- De gemiddelde instaptijd per tram lag op 20,4 seconden. In die tijd stapten gemiddeld 8,7 mensen in. Hiervan stapten er gemiddeld 2,8 achterin in. Dat is 32% van alle instappers. De gemiddelde instaptijd per persoon bedroeg 2,3 seconden.

Bij de **tussenmeting** stonden in totaal 249 mensen te wachten op de halte, waarvan 181 bij de achterdeur. Het maximum aantal wachtenden **per keer** lag op 14, het minimum aantal op 1. Tijdens de observatieperiode werd in totaal 813 seconden besteed aan instappen (40 trams).

- De gemiddelde instaptijd per tram lag op 20,3 seconden. In die tijd stapten gemiddeld 6,2 mensen in. Het gemiddelde bij de achterdeur lag op 4,5. Dit betekent dat 73% achterin instapte. De gemiddelde instaptijd per persoon bedroeg 3,3 seconden.

29 Dit wil zeggen de totale tijd dat de deuren van de trams geopend waren (om in te kunnen stappen).

- Uit enkele gesprekken met medepassagiers kwam naar voren dat men vond dat de 'situatie' in de tram ontzettend verbeterd was omdat er geen randfiguren zoals junks en alcoholisten meer meereden.
- Uit de sfeertekening van de observatoren blijkt dat het over het algemeen zeer rustig was in de tram. Een enkele keer ontstond wat rumoer en levendigheid. Dit werd dan veroorzaakt door de aanwezigheid van jongeren in de tram.

Resultaten observatie ongewenst neveneffecten

Drie maal is geconstateerd dat reizigers via de klapdeuren toch binnenkwamen. Twee personen zijn vervolgens op eigen initiatief naar de conducteur gegaan. Mensen die voorin instapten werden echter lang niet altijd gecontroleerd (door de bestuurde)r tenzij ze zelf naar achteren liepen voor controle door de conducteur. (Verbale) agressie van passagiers tegenover personeel is - uitgezonderd de eerder genoemde woordenwisseling - niet geconstateerd.

Taakuitoefening conducteurs³²

Bij de beoordeling van de taakuitoefening van de conducteurs overheerst een neutrale tot positieve indruk. Soms wordt expliciet gemeld door de observatoren dat de conducteur 'heel aardig' is of het werk 'heel leuk' doet. Dit komt tot uiting in 'grapjes maken met passagiers', hetgeen de (soms matte) sfeer in de tram ten goede komt en in het feit dat er zeer uitgebreide informatie wordt verstrekt (over overstaphaltes).

Het komt echter ook voor dat conducteurs geen haltes omroepen of dit alleen een gedeelte van de rit doen (dit is in 4 van de 16 geobserveerde ritten het geval). Twee conducteurs die in totaal tijdens drie ritten zijn geobserveerd worden negatief beoordeeld via de aanduidingen 'onverschillig' en 'zit te lezen, let niet op' en 'zit haar nagels te vijlen'.

Conclusie

De observaties bevestigen het beeld dat het 'rustig' en 'sociaal veilig' is (geworden) in lijn 7. Er zijn gedurende 16 uur observaties nauwelijks incidenten geconstateerd.

Het omzeilen van het gesloten instapregime komt nauwelijks voor. Er is echter ook geen sprake van een 100% gesloten instapregime omdat reizigers die voorin instappen niet altijd door de bestuurder worden gecontroleerd.

De beoordeling van het optreden van de conducteurs door de observatoren sluit aan bij het beeld dat op basis van de reizigersenquête wordt geschetst (zie hoofdstuk 4). Het optreden van de conducteurs wordt soms als negatief beoordeeld. Over het algemeen overheerst echter een positief beeld. Het nalaten van het omroepen van haltes wordt het meest frequent als negatief punt geconstateerd.

32 Dit aspect is alleen 'meegenomen' vanaf de tweede observatie.

9 Samenvatting en conclusies

In dit onderzoek is via een voormeting en een tussenmeting onder reizigers alsmede een aantal observaties nagegaan wat de (mogelijke) effecten zijn van het inzetten (sinds januari 1994) van conducteurs op tramlijn 7.

Er is daarbij onderscheid gemaakt naar de volgende (mogelijke) effecten³³:

- verbetering sociale veiligheid voor passagiers;
- verbetering van de serviceverlening;
- ongewenste neveneffecten.

Verbetering sociale veiligheid

De sociale veiligheid van reizigers is door middel van de volgende indicatoren in beeld gebracht:

- gevoel van veiligheid;
- de mate waarin reizigers geconfronteerd worden met onbeschoft gedrag van medepassagiers en de aanwezigheid van randfiguren;
- ervaringen met bedreigende situaties en criminaliteit.

Ten aanzien van al deze aspecten zijn positieve effecten te constateren; zoals het volgende schema laat zien. Hierbij dient men zich wel te realiseren dat een belangrijk deel van de vragenlijst bij voor- en tussenmeting betrekking heeft op een periode van 12 maanden³⁴. Dat betekent een grote overstap in tijd; een deel van de geconstateerde verschillen tussen voor- en nameting is daarom in werkelijkheid wellicht groter dan de onderzoeksresultaten aangeven.

Schema 2: effecten op sociale veiligheid

	Geconstateerde effecten
Veiligheidsbeleving	Significante stijging van gevoel van veiligheid bij het reizen met lijn 7 (bij voormeting voelde 6% zich veiliger dan een jaar geleden; bij de tussenmeting is dit 33%).
	Significante daling van het percentage reizigers dat zich de laatste maanden wel eens/regelmatig/vaak onveilig voelde in tram 7 (voormeting: 24%; tussenmeting: 17%).
	Lichte toename (niet significant) van het percentage reizigers dat zich de laatste maanden wel eens/regelmatig/vaak onveilig voelde op de haltes van lijn 7 (voormeting: 14%; tussenmeting: 20%).
	Significant hoger rapportcijfer veiligheid tramlijn 7 (voormeting: 6,6; tussenmeting: 7,3).

33 De effecten op zwart en grijs rijden zijn daarbij buiten beschouwing gebleven omdat de GVB daar zelf onderzoek naar verricht. De resultaten komen begin 1995 beschikbaar.

34 Zie ook paragraaf 2.1.

	Geconstateerde effecten
	Significant hoger rapportcijfer veiligheid haltes lijn 7 (voormeting: 6,8; tussenmeting: 7,0).
	Significant hoger rapportcijfer veiligheid GVB (voormeting: 6,4; tussenmeting: 6,7).
Onbeschoft gedrag medepassagiers (laatste 12 maanden)	Significante afname van confrontatie (vaak en soms samen) met onbeschoft gedrag (voormeting: 63%; tussenmeting: 50%).
Aanwezigheid randfiguren (laatste 12 maanden)	Significante afname van aanwezigheid (vaak en soms samen) van randfiguren (voormeting: 50%; tussenmeting: 31%).
Ervaringen met bedreigende situaties en criminaliteit (laatste 12 maanden)	Significante afname van het percentage reizigers dat lastig is gevallen in tram 7 of op de haltes van lijn 7 (voormeting: 20%; tussenmeting: 14%).
	Significante afname van het percentage reizigers dat getuige is geweest van het lastig vallen van andere passagiers in tram 7 of op de haltes van lijn 7 (voormeting: 22%; tussenmeting: 16%).
	Lichte (niet significante) daling van het percentage reizigers dat slachtoffer is geworden van bedreiging in tram, diefstal en zakkenrollen in de tram en op de haltes en mishandeling in de tram.
	Lichte (niet significante) daling van reizigers dat getuige is geweest dat andere passagiers slachtoffer werden van bedreiging in de tram, diefstal en zakkenrollen in de tram en op de haltes en mishandeling in de tram.
	Significante daling van het percentage reizigers dat getuige is geweest van vandalisme in de tram (voormeting: 23%; tussenmeting: 12%).

Het schema geeft aan dat de sociale veiligheid in de trams sterk lijkt te zijn verbeterd³⁵; dit komt ook overeen met de verwachtingen die bij de voormeting bij de reizigers leefden en met de beoordeling van de effecten die zij bij de tussenmeting gaven: 60 tot 75 % van de tussenmetingsgroep is namelijk van mening dat de eigen veiligheid is toegenomen en/of de overlast van jongeren danwel onbeschofte medepassagiers is afgenomen.

Ten aanzien van de veiligheid van de haltes is het beeld minder eenduidig: enerzijds is het rapportcijfer voor veiligheid op de haltes van lijn 7 significant toegenomen (zij het minder sterk dan voor de veiligheid in de trams van lijn 7), anderzijds is er een lichte toename van het aantal reizigers dat zich onveilig voelt op de haltes. Opmerkelijk hierbij is dat bij de tussenmeting de agressiviteit van

35 Dit beeld wordt bevestigd door observaties die in de tram zijn uitgevoerd.

medepassagiers en de aanwezigheid van jongeren zowel in de tram als op de haltes veel minder vaak worden opgegeven als redenen van onveiligheidsgevoelens. Daar staat tegenover dat bij de tussenmeting andere niet nader gespecificeerde redenen vaker worden genoemd.

De haltes Weesperplein, Mercatorplein en Jan Evertsenstraat verdienen de meeste aandacht als het gaat om de veiligheid van haltes. Deze haltes worden zowel bij voor- als tussenmeting het vaakst genoemd door (het kleine aantal) reizigers dat bepaalde haltes vanuit veiligheidsoverwegingen vermijdt.

Verbetering serviceverlening

Ook op het gebied van de serviceverlening zijn met de terugkeer van de conducteur positieve resultaten geboekt.

- Het rapportcijfer voor het omroepen van de haltes is significant gestegen van 4,7 (voormeting) naar 6,4 (tussenmeting).
- Het rapportcijfer voor de mogelijkheid om vragen te stellen is significant gestegen van 6,5 naar 7,2. Overigens is het percentage reizigers dat wel eens vragen stelt niet toegenomen.
- Het percentage reizigers dat de serviceverlening (in vergelijking met een jaar geleden) verbeterd vindt, is zeer sterk gestegen van 7% bij de voormeting naar 51% bij de tussenmeting.

Bij de tussenmeting voert 80% van de groep die de serviceverlening verbeterd vindt de komst van conducteurs als reden voor deze verbetering aan.

Tijdens de uitgevoerde observaties overheerst een neutrale tot positieve indruk over de klantgerichtheid van de conducteurs. Tijdens de meeste ritten worden de haltes consequent omgeroepen; in een kwart van de geobserveerde ritten gebeurt dit echter niet.

Optreden neveneffecten

Vooraf werd er rekening mee gehouden dat de volgende neveneffecten zouden kunnen optreden.

- 1 Verlenging van de instaptijden (omdat men zonder geldig plaatsbewijs alleen nog maar via de achterdeur kan instappen).
- 2 Minder op tijd rijden van de tram (door langere instaptijden).
- 3 Ontstaan van hinderlijk gedrang op de haltes (door inperking instapmogelijkheid).
- 4 Verplaatsing van incidenten/vandalisme van het achterste deel naar andere delen van de tram of naar tramhaltes.
- 5 Een toename van zakkenrollerij tijdens het instappen ten gevolge van meer gedrang op de haltes.
- 6 Pogingen om het instapregime te omzeilen.

Ten aanzien van deze mogelijke neveneffecten kunnen de volgende conclusies worden getrokken.

- De instaptijd is inderdaad langer geworden, maar wordt door de reizigers nog steeds als voldoende beoordeeld.
- Er is (nog) niet geconstateerd dat door de komst van de conducteurs de trams minder op tijd rijden. Dit wordt waarschijnlijk verklaard doordat er in mei (bij de observaties in het kader van de tussenmeting) minder passagiers van lijn 7 gebruik maken dan in januari (bij de observaties in het kader van de voormeting). Bovendien kunnen bij de tussenmeting ook weersomstandigheden een positieve invloed hebben gehad op het op tijd rijden van de trams.

- Er is geen groot verschil geconstateerd in gedrang bij het instappen. Er lijkt eerder sprake van minder dan van meer gedrang.
- Er bestaat een tendens dat de meest voorkomende incidenten (vandalisme en lastig gevallen worden) zich verplaatsen. Zo is het percentage reizigers dat lastig gevallen wordt sterk afgenomen in (het achterste deel van) lijn 7 maar licht toegenomen op de haltes.
 Voor vandalisme geldt dat het percentage reizigers dat getuige is geweest van een vernieling in het achterste deel van de tram sterk is afgenomen, terwijl het percentage reizigers dat getuige is geweest van een vernieling in het middendeel licht is toegenomen.
 Dit leidt tot de conclusie dat de meest voorkomende incidenten door de komst van de conducteurs in het achterste deel van de tram worden teruggedrongen en een deel van deze incidenten zich verplaatst.
- Er is geen significante verandering geconstateerd in de mate van zakkenrollerij op de haltes van lijn 7. Er lijkt eerder sprake te zijn van een lichte daling dan van een stijging.
- Tijdens de observaties zijn nauwelijks pogingenesignaleerd om het gesloten instapregime via de middendeuren te omzeilen. Wel komt het voor dat reizigers die voor instappen niet door de conducteurs worden gecontroleerd. Er is dus geen sprake van een 100% gesloten instapregime.

Al met al kan worden vastgesteld dat er wel indicaties zijn dat mogelijke ongewenste neveneffecten zich voordoen. Het is dus zaak dat hier de vinger aan de pols wordt gehouden.

- Voor wat betreft de instaptijden, het op tijd rijden en het hinderlijk gedrang op de haltes moet bij de nameting in januari 1995 worden nagegaan of zich in de winter geen veranderingen voordoen die ongewenst zijn vanuit het oogpunt van sociale veiligheid danwel serviceverlening aan de reizigers.
- Voor wat betreft de verplaatsing van incidenten verdient vooral de situatie in het middenstuk en op de haltes aandacht.
- Er moet voor worden gewaakt dat het gesloten instapregime niet langzaam verwatert via de sluiproute langs de bestuurder.