

Rapportage Reizigersonderzoek

Uitgevoerd in het kader van de
effectmeting 'personeelsprojecten
sociale veiligheid RET'

Amsterdam, februari 1995
Van Dijk, Van Soomeren en Partners
Agnes van Burik

Inhoud

	pagina
Inleiding	1
1 Beschrijving van de maatregelen	3
1.1 Uitvoering van de maatregelen	3
2 Beschrijving van het reizigersonderzoek	6
2.1 Doelstellingen	6
2.2 Het onderzoekskader	6
2.3 Uitwerking van de doelstellingen	7
2.4 Verantwoording materiaalverzameling	9
3 Effectmeting project 'Wagenbegeleiders op lijn 2'	12
3.1 Inleiding	12
3.2 Formele kenmerken van de lijn 2 - reizigers	12
3.3 Bekendheid met en beoordeling van de effecten van de maatregel	14
3.4 Beoordeling RET op veiligheidsaspecten	15
3.5 Effectmeting subjectieve en objectieve veiligheid	16
3.6 Effectmeting reisgedrag	20
3.7 Samenvatting en conclusies	22
4 Effectmeting 'OV-surveillanten in de tram'	24
4.1 Inleiding	24
4.2 Formele kenmerken van de reizigers	24
4.3 Bekendheid met en beoordeling van de maatregelen	26
4.4 Beoordeling RET op veiligheidsaspecten	28
4.5 Effectmeting subjectieve en objectieve veiligheid	28
4.6 Effectmeting reisgedrag	32
4.7 Samenvatting en conclusies	33
5 Effectmeting 'Metromaatregelen'	35
5.1 Inleiding	35
5.2 Formele kenmerken van de metroreizigers	35
5.3 Bekendheid met en beoordeling van de maatregelen	37
5.4 Beoordeling RET op veiligheidsaspecten	39
5.5 Effectmeting subjectieve en objectieve veiligheid	40
5.6 Effectmeting reisgedrag	45
5.7 Samenvatting en conclusies	46
6 Effectmeting 'Maatregelenpakket RET'	48
6.1 Inleiding	48
6.2 Formele kenmerken reizigers	49
6.3 Bekendheid met en beoordeling van de maatregelen	51
6.4 Beoordeling RET op veiligheidsaspecten	54
6.5 Effectmeting subjectieve en objectieve veiligheid	54
6.6 Effectmeting reisgedrag	58
6.7 Samenvatting en conclusies	59
7 Conclusies	61

Inleiding

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

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

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

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

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

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

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

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

2 Dit is een samenwerkingsverband tussen het ministerie van Verkeer en Waterstaat en het Onderzoeks- en Adviesbureau Eijssink Smeets & Etman.

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

Daarnaast is een aantal deelonderzoeken uitgevoerd of nog in uitvoering:

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

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

Van alle (deel)onderzoeken verschijnt een afzonderlijke rapportage:

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

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

De onderhavige rapportage heeft betrekking op het reizigersonderzoek.

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

1 Beschrijving van de maatregelen

1.1 Uitvoering van de maatregelen

De toezichthoudende projecten hebben een looptijd van drie jaar (1993 tot en met 1995). Het reizigersonderzoek heeft betrekking op de periode maart 1993 - maart 1994. Onderstaand wordt daarom aangegeven hoe de drie projecten zich ontwikkeld hebben vanaf de start tot maart 1994.

Wagenbegeleiders op tramlijn 2

In februari en maart 1993 zijn de reizigers van lijn 2 geïnformeerd over de komst van zogenaamde wagenbegeleiders. Deze wagenbegeleiders rijden in koppels mee, gedurende de gehele rit, op alle trams (van lijn 2). Het zijn banenpoolers in dienst van Nieuwe Banen Rotterdam Werkt. De verwachting is dat er een preventief effect uit gaat van hun aanwezigheid. Ook hebben ze een taak op het gebied van serviceverlening en informatievoorziening.

Per 1 maart zijn de eerste 20 wagenbegeleiders met hun werk van start gegaan op werkdagen van 13.00 uur tot 20.00 uur. De inzet werd langzaam vergroot naarmate er meer wagenbegeleiders kwamen. Eind augustus 1993 was er sprake van een volledige bezetting: 66 wagenbegeleiders werken tezamen 7 dagen per week van 9.00 uur tot 24.00 uur op lijn 2. Alleen in de vroege ochtenduren rijden er dus geen wagenbegeleiders mee.

Met ingang van 1 december 1993 zijn er (overdag) ook wagenbegeleiders op lijn 5 gekomen: per 1 maart 1994 kwamen er ('s avonds) wagenbegeleiders op tramlijn 4.

Een tweede onderdeel van dit project betreft het instellen van continue toezicht door banenpoolers op bepaalde lokaties. Daarbij gaat het om station Maashaven, halte Beijerselaan en de tramhalte station Lombardije. Half maart 1993 was het toezicht ingevoerd op station Maashaven en de halte Beijerselaan.

OV-surveillanten op tram, metro en enkele buslijnen

Het is de bedoeling dat er in totaal 100 OV-surveillanten ingezet worden binnen de RET. Deze functionarissen zijn in dienst bij de politie. Ze hebben de bevoegdheid om mensen aan te houden én mee te nemen naar het politiebureau. De OV-surveillanten zijn als zodanig herkenbaar voor het publiek door hun uniform en omdat ze - anders dan de controle-beambten (cba's) - de beschikking hebben over wapenstok en handboeien. Er dient een preventief effect uit te gaan van hun aanwezigheid. Daarnaast gaan ze handelend optreden en arrestanten meenemen in geval van ongeregelde heden. De OV-surveillanten opereren gedeeltelijk samen met de cba's.

De instroom van OV-surveillanten is veel trager verlopen dan gepland was. In mei 1993 kwamen de eerste 10 OV-surveillanten in de binnenstadsdriehoek: metrolijn CS - Leuvehaven en Oostplein - Marconiplein en de tramlijnen 1,7,6,9,3,4,5. Deze OV-surveillanten werken in principe van 7.30 tot 22.30 uur. In maart 1994 zijn er ook OV-surveillanten in Zuid gekomen (metrotraject Rijnhaven-Spijkenisse en enkele tramlijnen, o.a. lijn 2). Hier is gestart met 4 OV-surveillanten.

Metrobeheerders in de metro en op de metrostations

Om de veiligheid in de metro te vergroten zullen in totaal 275 metrobeheerders worden ingezet. De metrobeheerders hebben serviceverlenende taken (informatievoorziening, zorg voor liften e.d.) en moeten preventief toezicht uitoefenen.

Eind 1992 zijn de eerste metrobeheerders aan het werk gegaan tussen station CS en Leuvehaven (eerste cluster⁵). Vervolgens zijn er metrobeheerders gekomen tussen Rijnhaven en Slinge (tweede cluster). Half maart 1993 - tijdens de voormeting van het reizigersonderzoek - waren in totaal 84 metrobeheerders actief. Per 1 maart 1994 was het aantal metrobeheerders uitgebreid tot 165.

De inzet van metrobeheerders per cluster gaat gelijk op met het aanbrengen van technische voorzieningen (camera's, noodknoppen en aansluiting van al deze voorzieningen op een clustercentrale met monitoren). Er zijn gemiddeld 12 camera's en 5 noodintercoms (knoppen) per metrostation.

Verder is eind 1993 de verbouwing van het metrostation Maashaven uitgevoerd.

De aard en uitvoering van de toezichthoudende projecten ziet er schematisch weergegeven als volgt uit.

Kenmerken	Plaats van uitvoering	Stand van zaken	
		Maart 1993	Maart 1994
1 Wagenbegeleiders - beperkt werkgebied - continue aanwezigheid - preventieve functie - beoogde aantal: 60 mensen op lijn 2	Tramlijn 2 en later tramlijn 4 en 5; enkele haltes.	20 wagenbegeleiders op lijn 2 (tussen 13.00 en 20.00 uur); station Maashaven en halte Beijerselaan	Bijna continue bezetting op lijn 2. Beperkte bezetting lijn 4 en 5. Station Maashaven, halte Beijerselaan en tramhalte station Lombardije.
2 OV-surveillanten - zeer uitgebreid werkgebied - zeer beperkte aanwezigheid - preventieve en repressieve functie (extra bevoegdheden) - beoogde aantal: 100	Alle trams, metro's en enkele buslijnen.	--	14 OV-surveillanten actief in binnenstad en Zuid.
3 Metrobeheerders - uitgebreid werkgebied - beperkte aanwezigheid - preventieve functie - ondersteuning door technische verbeteringen - beoogde aantal: 275	Alle metro's en alle metro-stations	84 metrobeheerders tussen CS-Leuvehaven Rijnhaven-Slinge	In totaal 165 metrobeheerders.

⁵ In het kader van de Projecten Sociale Veiligheid is het metronet ingedeeld in 8 clusters.

De drie projecten onderscheiden zich van elkaar door verschillen in:

- de mate waarin formeel toezicht daadwerkelijk aanwezig is;
- de opleiding, taken en bevoegdheden van de toezichthoudende functionarissen.

Het project wagenbegeleiders - met functionarissen die continu aanwezig zijn doch beperkte opleiding, taken en bevoegdheden hebben - en het project OV-surveil-lanten - met functionarissen met de minste aanwezigheid doch met de meeste op-leiding en bevoegdheden - onderscheiden zich het meest van elkaar. Het project metrobeheerders neemt een tussenpositie in.

Van elk project wordt verwacht dat een toename van de formele sociale controle enerzijds een preventieve werking heeft op hinderlijk gedrag en veelvoorkomende criminaliteit (objectieve sociale veiligheid) en anderzijds leidt tot een vermindering van gevoelens van onveiligheid bij de reiziger (subjectieve sociale veiligheid).

Het onderzoek moet informatie opleveren over het daadwerkelijke effect van de projecten afzonderlijk en van de projecten tezamen op het gebied van (subjectieve en objectieve) veiligheid.

2 Beschrijving van het reizigersonderzoek

2.1 Doelstellingen

Het reizigersonderzoek vormt het hoofdbestanddeel van een effectevaluatie met de volgende doelstellingen.

- 1 Beantwoording van de vraag in hoeverre de maatregelen afzonderlijk geleid hebben tot een toename van de subjectieve en objectieve veiligheid bij de reizigers.
- 2 Beantwoording van de vraag in hoeverre het maatregelen pakket als geheel geleid heeft tot een toename van subjectieve en objectieve veiligheid bij de reizigers⁶.

Ten aanzien van de effectmetingen van de afzonderlijke maatregelen dient van te voren te worden opgemerkt dat deze metingen nooit zuiver zullen zijn omdat er altijd sprake zal zijn van in elkaar overvloeiende effecten van verschillende maatregelen. In de eerste plaats is de uitvoering van de projecten qua werkgebied niet strikt gescheiden: reizigers van tramlijn 2 hebben zowel te maken met wagenbegeleiders als met OV-surveillanten⁷ en metroreizigers krijgen te maken met metrobeheerders én met OV-surveillanten. Het effect van de maatregelen zal daarom in de beleving van deze reizigers en in de metingen van de 'objectieve' veiligheid in de metro niet te scheiden zijn.

In de tweede plaats heeft de RET - binnen de metro - niet alleen 'toezicht-houdende' maatregelen uitgevoerd maar ook 'technische' maatregelen.

Het effect van beide soorten maatregelen zal in de beleving van de metroreiziger en in de 'objectieve' metingen moeilijk te scheiden zijn.

Ten aanzien van twee van de drie effectmetingen (van de afzonderlijke maatregelen) dient verder te worden opgemerkt dat er geen sprake is geweest van zuivere voormetingen, omdat de maatregelen reeds van start waren gegaan voor de start van het onderzoek. Bij de analyses is dan ook nagegaan in hoeverre er sprake is van vertekende voormetingsresultaten ten gevolge van voorkennis dan wel ervaring met de maatregelen (zie paragraaf 2.2).

2.2 Het onderzoekskader

Om een verandering in de subjectieve veiligheidsbeleving bij de reiziger te kunnen constateren dient allereerst te worden nagegaan of de doelgroep van reizigers de verandering dus de maatregel(en) opmerkt. Er is immers alleen een verandering op het gebied van sociale veiligheid te verwachten als mensen zich bewust zijn dat er iets veranderd is. Bij het project wagenbegeleiders zal dit geen probleem zijn, bij de andere twee projecten is een en ander afhankelijk van reisfrequentie, de daadwerkelijke inzet van de 'toezichthouders' en van de publiciteit die de RET zelf en

⁶ We merken op dat niet is vastgelegd hoe groot de toename van de subjectieve en objectieve veiligheid moet zijn, wil een project als geslaagd worden beschouwd. Dit impliceert dat de conclusies van het onderzoek eveneens globaal zullen blijven.

⁷ In werkelijkheid zijn de OV-surveillanten veel trager ingestroomd dan de bedoeling was, waardoor pas in maart 1994 enkele OV-surveillanten in Zuid zijn gekomen. Dit maakt de effectmeting van de wagenbegeleiders op lijn 2 zuiverder dan aanvankelijk was voorzien.

de media eraan geven.

Direct hierop aansluitend is de vraag hoe men, indien men een verandering heeft opgemerkt, dit beoordeelt. Hier speelt de aard van het project (mate van aanwezigheid, taken, bevoegdheden en daadwerkelijk optreden) een belangrijke rol.

Wanneer men vindt dat een maatregel bijdraagt aan de toename van de sociale veiligheid (positieve waardering) dan kan dat vervolgens leiden tot een verandering in (subjectieve) beleving ofwel een afname van het niveau van gevoelens van onveiligheid. Daarbij speelt een belangrijke rol of men ook daadwerkelijk minder vervelende incidenten meemaakt (objectieve onveiligheid⁸).

Tenslotte kan een gedragsverandering optreden of een intentie daartoe (afname vermijdingsgedrag: men gaat weer alleen of weer in de avonduren reizen).

Het geschetste veranderingsproces kan als volgt schematisch worden weergegeven.

Schema 1: Van veranderingen binnen het RET naar verandering in beleving en gedrag

1 Verandering (binnen RET):	Wat verandert er binnen het openbaar vervoer? - afhankelijk van project.
2 Constatering:	Merkt men de verandering wel/niet op? - afhankelijk van reisfrequentie, project en publiciteit.
3 Waardering wat betreft sociale onveiligheid:	Beoordeelt men de geconstateerde verandering(en) positief of negatief? - afhankelijk van project, concrete ervaringen.
4 Verandering beleving sociale onveiligheid:	Voelt men zich veiliger? - afhankelijk van vervelende incidenten, slachtofferschap.
5 Gedragsverandering of intentie daartoe.	- Reist men vaker (alleen).

2.3 Uitwerking van de doelstellingen

Om een effectmeting van elke maatregel afzonderlijk en van de maatregelen tezamen zoveel mogelijk te benaderen, is gekozen voor de volgende opzet.

Effectmeting project wagenbegeleiders op lijn 2

Tramreizigers op lijn 2 zijn middels een voor- en nameting bevraagd over de veiligheid op deze tramlijn en op de haltes van deze lijn.

De voormeting van het project 'wagenbegeleiders' is niet geheel zuiver geweest omdat eenderde van de wagenbegeleiders toen reeds actief was op lijn 2. De nameting van dit project vond wel onder gunstige condities plaats omdat de wagenbegeleiders toen reeds een half jaar op volledige sterkte werkten op lijn 2.

⁸ Mogelijk optredende verschuivingen in de objectieve veiligheid worden gemeten via een batterij slachtoffer-items en via door de reiziger zelf 'geregistreerde' incidenten.

Het feit dat de OV-surveillanten sterk vertraagd zijn ingestroomd werkt gunstig uit voor de effectmeting 'wagenbegeleiders op lijn 2'. De eerste OV-surveillanten gingen pas in maart 1994 - vlak voor de nameting - in Zuid aan het werk. Er zal daarom niet of nauwelijks effect uitgaan van het project OV-surveillanten op deze effectmeting.

Effectmeting project OV-surveillanten in de tram

Tramreizigers op alle lijnen zijn middels een voor- en nameting bevraagd over de veiligheid in de tram. Gegevens van tramreizigers die met name gebruik maken van lijn 2 dienden bij de analyse buiten beschouwing te blijven ten einde de vertekenende invloed van de maatregel 'wagenbegeleiders' zoveel mogelijk te elimineren.

Een complicerende factor in dit verband is de uitbreiding van het project 'wagenbegeleiders' naar tramlijn 4 en 5. Ten tijde van de voormeting bestonden daar - voor zover ons bekend - nog geen plannen voor. De komst van wagenbegeleiders op lijn 4 en 5 zal vermoedelijk sterk vertekenend werken op de effectmeting 'OV-surveillanten', omdat het project 'wagenbegeleiders' een veel intensievere maatregel is dan het project 'OV-surveillanten' dat sterk vertraagd is ingevoerd. Tijdens de nameting waren pas 14 van de beoogde 100 OV-surveillanten aan het werk (in de tram én in de metro), waarvan er vier net gestart waren. Om het effect van de komst van de wagenbegeleiders op lijn 4 en 5 zoveel mogelijk te elimineren, is besloten om de reizigers die met name met deze lijnen reizen, eveneens buiten de analyse te laten. De effectmeting 'OV-surveillanten in de tram' heeft dus betrekking op tramreizigers, die (het laatste jaar voorafgaand aan de metingen) vooral gebruik maakten van lijn 1, 3, 6, 7 en 9. De komst van de wagenbegeleiders zal hoe dan ook een rol blijven spelen in deze effectmeting al was het alleen maar omdat de helft van de reizigers van lijn 1, 3, 6, 7 en 9 (uit de nametingsgroep) het jaar voorafgaand aan de meting ook met lijn 2, 4 of 5 reisden.

Effectmeting metromaatregelen

Metroreizigers zijn middels een voor- en een nameting bevraagd over de veiligheid in de metro en over de veiligheid in de metrostations. Omdat er niet alleen metrobeheerders actief zijn in de metro maar ook OV-surveillanten zal het effect van beide maatregelen op de veiligheid niet goed te scheiden zijn.

Bovendien zijn er ook technische verbeteringen aangebracht in de metro. Omdat er veel minder OV-surveillanten zijn ingestroomd dan in de bedoeling lag, gaan we wel uit van de veronderstelling dat een eventuele verbetering op het gebied van de veiligheid vooral toegeschreven moet worden aan de komst van de metrobeheerders.

De voormeting is niet geheel zuiver geweest: 80 van de beoogde 275 metrobeheerders waren in maart 1993 reeds aan het werk. Ten tijde van de nameting was de maatregel nog niet volledig op sterkte: 165 van de 275 metrobeheerders waren in maart 1994 aan het werk.

Effectmeting totale maatregelenpakket

Ten behoeve van de effectmeting op totaal niveau (de drie maatregelen tezamen) zijn de gegevensbestanden van 'metroreizigers' en 'tramreizigers op alle lijnen' samengevoegd. Aldus kon worden nagegaan wat het effect van het totale maatregelenpakket is geweest op de subjectieve en objectieve veiligheid van een a-select

gekozen groep reizigers van tram- en metro⁹. Ook hier geldt dat de voormeting niet geheel zuiver is geweest. Tijdens de voormetingen waren er reeds wagenbegeleiders actief in lijn 2 en metro-beheerders aan het werk in de metro en op de metro-stations.

2.4 Verantwoording materiaalverzameling

Afname voor- en nametingen

De voormetingen zijn uitgevoerd in maart 1993, vlak voor de start van een grote publiciteitscampagne waarin alle sociale veiligheidsprojecten bekend werden gemaakt aan het publiek. De nametingen zijn uitgevoerd in maart 1994.

Voor de benadering van de reizigers op lijn 2 is de volgende procedure gevolgd. In lijn 2 zijn reizigers benaderd met de vraag of zij mee wilden werken aan het onderzoek. Criteria voor deelname waren: minimaal 16 jaar oud zijn én het laatste half jaar minstens 1 maal per maand gebruik gemaakt hebben van lijn 2. Reizigers die mee wilden werken werden 's avonds gebeld om ondervraagd te worden over de veiligheid op lijn 2.

De metroreizigers en de tramreizigers zijn direct telefonisch benaderd. Daartoe is een aselechte steekproef getrokken uit de telefoonaansluitingen binnen het vervoersgebied van de RET. Ook hier geldt dat men minstens 16 jaar moest zijn en het afgelopen half jaar minstens één keer per maand gebruik moest hebben gemaakt van tram of metro. Mensen die alleen (voldoende) gebruik maakten van de tram werden vragen gesteld over de veiligheid in de tram; indien men alleen (voldoende) met de metro reisde, dan werden metrovragen gesteld. Reizigers die van beide vervoerstechnieken gebruik maakten werden ad random toegewezen aan het 'tram-onderzoek' of het 'metro-onderzoek'.

Het verschil in de procedure die gevolgd is bij het benaderen van enerzijds lijn 2 reizigers en anderzijds de tram en metroreizigers, heeft wel tot consequentie gehad dat de resultaten van de 3 effectmetingen niet onderling vergelijkbaar zijn. Dat wil zeggen: de resultaten van de effectmeting 'wagenbegeleiders' mogen niet vergeleken worden met de resultaten van de twee andere effectmetingen. De onderzoeksgroep van lijn 2 reizigers wijkt namelijk op een aantal essentiële kenmerken duidelijk af van de rest¹⁰.

In tabel 1 is weergegeven hoeveel reizigers per vervoerstechniek werden geënquêteerd.

Tabel 1: Aantallen respondenten

	Voormeting	Nameting
Reizigers tramlijn 2	397	399
Tramreizigers	477	499
Metroreizigers	460	513

9 Hoewel een van de maatregelen, namelijk het project 'OV-surveillanten' ook betrekking heeft op de reizigers van enkele buslijnen, is deze reizigersgroep niet bevraagd binnen de effectevaluatie.

10 De lijn 2 reizigers reizen frequenter (met lijn 2), zijn jonger en reizen vaker (met lijn 2) in het kader van woon/werk/school-verkeer.

Vergelijking voor- en nametingen op formele kenmerken

Bij een vergelijking tussen voor- en nameting is het van belang dat beide onderzoeksgroepen met elkaar overeenkomen op relevante kenmerken. In dit geval zijn relevante kenmerken: sekse, leeftijd, reisfrequentie, meest gebruikte lijnen, overdag dan wel 's avonds reizen.

- Bij de effectmeting 'wagenbegeleiders op lijn 2' zijn geen significante verschillen gevonden tussen voor- en nameting.
- Bij de effectmeting 'OV-surveillanten in de tram' komen de voor- en nameting goed met elkaar overeen wat betreft de formele kenmerken, leeftijd, reisfrequentie, meest gebruikte lijnen en overdag dan wel 's avonds reizen. De voor-metingsgroep bestaat echter uit meer vrouwen. Bij de analyse is daarom op deze variabele gecontroleerd.
- Bij de effectmeting 'metromaatregelen' bestaat een (bijna) significant verschil in reisfrequentie tussen voor- en nameting. Bij nadere analyse bleek dit verschil echter dermate bepalend te zijn dat een wegingsfactor is toegekend aan de nameting.
- Bij de effectmeting 'totale maatregelenpakket' is de hiervoor genoemde wegingsfactor gehandhaafd en werd bovendien een wegingsfactor toegevoegd om de verhouding tramreizigers en metroreizigers in overeenstemming te brengen met het werkelijk gebruik (zoals vastgesteld in WROOV+, 1992 RET, W.MAK).

In tabel 2 is weergegeven op hoeveel reizigers de afzonderlijke effectmetingen en de meting van het totale maatregelenpakket is gebaseerd.

Tabel 2: Aantallen respondenten per effectmeting*

	Voormeting		Nameting	
Effectmeting 'wagenbegeleiders lijn 2'	397		399	
Effectmeting 'OV-surveillanten in de tram'**	188		199	
Effectmeting 'metromaatregelen'	460		436	(513)
Effectmeting totale maatregelenpakket	708	(937)	670	(1012)

* Tussen haakjes zijn de aantallen weergegeven vóór toekenning wegingsfactoren

** Hier zijn de reizigers, die het meest gebruik maakten van lijn 2, 4 en 5 buiten beschouwing gelaten

Statistische toetsen

Omdat er bij alle metingen sprake is van een onderzoek uitgevoerd onder een a-selecte steekproef uit alle reizigers van de betreffende tramlijn of vervoerstechniek, kunnen kleine verschillen tussen voor- en nameting voortkomen uit het feit dat het om verschillende steekproeftrekkingen gaat. 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 meest gebruikte toetsen zijn de Chi-kwadraat-toets, de Kolmogorov-Smirnov-toets en de T-toets.

Representativiteit

De steekproeven stemmen wat betreft leeftijd en sekseverdeling onvoldoende overeen met de gebruikers van de tram en de metro (zie WROOV+, 1992 RET, W.Mak). Zoals eerder vermeld, zijn de bestanden van tramreizigers en metroreizigers, die zijn samengevoegd ten behoeve van de effectmeting 'totale maatregelen pakket', gecorrigeerd om de verhouding tram/metro-gebruik in

overeenstemming te brengen met het werkelijk gebruik.

Wat betreft de verdeling autochtoon en allochtoon ligt de situatie niet gunstig. De steekproeven van tramreizigers en metroreizigers bestaan voornamelijk uit respondenten met een Nederlandse culturele achtergrond. De steekproeven van reizigers van lijn 2 steken hierbij vergeleken - met 87% autochtonen bij de voormeting en 85% autochtonen bij de nameting - gunstig af.

Hoewel er geen gegevens beschikbaar zijn van het werkelijke percentage allochtone gebruikers kan wel geconcludeerd worden dat er hoogstwaarschijnlijk sprake is van een oververtegenwoordiging van gebruikers met een Nederlands culturele achtergrond.

Voorkennis en ervaring met de maatregelen

Zoals reeds eerder vermeld, waren 2 van de 3 projecten reeds gedeeltelijk ingevoerd toen de voormetingen van start gingen. Bovendien was er op tramlijn 2 reeds een publiciteitscampagne gehouden. Voorkennis en ervaring kan een voormeting onzuiver maken. De wetenschap dat er bijvoorbeeld iets gedaan gaat worden aan de veiligheid kan er toe leiden dat mensen zich al veiliger zijn gaan voelen. Dit geldt natuurlijk in nog sterkere mate als men het effect van een maatregel al heeft ervaren.

Om deze reden is bij de tram- en metrogebruikers onderzocht of er een verschil was in de beoordelingen van mensen die wel en die niet op de hoogte waren van het feit dat de RET een aantal maatregelen heeft genomen. Dit bleek niet het geval te zijn. Bij de reizigers van lijn 2 kon één en ander niet nader worden onderzocht aangezien er slechts een zeer kleine groep **niet** op de hoogte was van de komst van de wagenbegeleiders. Wel blijkt een groot deel van deze respondenten van mening te zijn dat de veiligheid op lijn 2 is toegenomen in vergelijking met een jaar geleden. De mensen die zich veiliger voelen, blijken ook veel positiever te zijn over onder meer de hoeveelheid personeel op lijn 2 dan de mensen die zich niet veiliger voelen. Dit betekent vermoedelijk dat de maatregel al effect heeft en dat deze meting niet beschouwd kan worden als een zuivere nulmeting. Dit heeft tot consequentie dat een vergelijking van de situatie nu met die over een jaar wellicht een minder groot effect laat zien dan er in werkelijkheid is.

3 Effectmeting project ‘Wagenbegeleiders op lijn 2’

3.1 Inleiding

Ten behoeve van de effectmeting van het project ‘Wagenbegeleiders op lijn 2’ is een voor- en nameting gehouden onder gebruikers van tramlijn 2. De reizigers is in de tram gevraagd om medewerking aan het onderzoek. Bij de voormeting werden 397 mensen telefonisch geënquêteerd over de veiligheid op lijn 2. Bij de nameting werd het onderzoek herhaald onder 399 respondenten. Het gaat steeds om mensen die het laatste half jaar minstens eenmaal per maand gebruik maakten van lijn 2.

Voor- en nameting komen wat betreft relevante formele kenmerken (te weten leeftijd, sekse, reisfrequentie en overdag dan wel 's avonds reizen, goed met elkaar overeen.

3.2 Formele kenmerken van de lijn 2 - reizigers¹¹

De groep respondenten bestaat voor tweederde (66%) uit vrouwen. De helft van de mensen die werden ondervraagd is 35 jaar of jonger (zie tabel 3).

Tabel 3: Leeftijdsverdeling (in %)

	Nameting (n= 399)
16 - 25 jaar	33
26 - 35 jaar	18
36 - 45 jaar	16
46 - 55 jaar	12
56 - 65 jaar	11
66 jaar en ouder	10
Totaal	100

De meeste tramreizigers hebben een Nederlandse culturele achtergrond: 85% Nederlands, 7% Surinaams of Antilliaans, 3% Marokkaans of Turks; 5% heeft een andere culturele achtergrond.

Reisgedrag

Een kwart van de reizigers maakt elke dag gebruik van lijn 2 (zie tabel 4).

¹¹ Dit betreft de formele kenmerken van de nametingsgroep.

Tabel 4: Reisfrequentie (in %)

	Nameting (n= 399)
elke dag	25
3 à 6 keer per week	41
1 à 2 keer per week	25
minder dan eens per week	9
Totaal	100

De reizigers is gevraagd van welke twee haltes men het meest gebruik maakt. De halte die het meest genoemd wordt is de halte 'Maashaven'; deze wordt door 58% van de mensen genoemd. De haltes die verder door een redelijke groep (10 tot 20% van het totaal) worden genoemd, zijn Boergoensevliet (12%), Hillevliet (13%) en Lombardijen (19%).

Meer dan de helft van de mensen neemt lijn 2 om naar het werk, de school of opleiding te gaan (zie tabel 5).

Tabel 5: Reisdoel (in %)

	Nameting (n= 399)
werk	33
school/studie	22
winkelen	16
visite	17
recreatie	5
andere	4
geen specifieke doel	3
Totaal	100

De meeste mensen (69%) reizen voornamelijk overdag met lijn 2. Een klein deel (3%) maakt vooral 's avonds gebruik van lijn 2; de overigen (28%) reizen zowel overdag als 's avonds.

Ongeveer de helft van de mensen heeft een abonnement, en de andere helft een strippenkaart om met lijn 2 te reizen.

3.3 Bekendheid met en beoordeling van de effecten van maatregel

Op het moment dat de voormeting wordt gehouden weet een grote meerderheid van de lijn 2 - reizigers (82 %) reeds dat de RET gestart is of gaat starten met een aantal maatregelen om de veiligheid binnen het openbaar vervoer te verbeteren:

- 63 % van de respondenten noemt daarbij **spontaan** de komst van de wagenbegeleiders; wanneer er expliciet naar wordt gevraagd ligt dat percentage nog iets hoger, namelijk op 83 %;
- 76 % van de respondenten heeft de wagenbegeleiders al gezien ten tijde van de voormeting¹².

Ruim een jaar later is 84 % van de respondenten tevreden over deze maatregel, 10 % is gedeeltelijk tevreden en 4 % is ontevreden. De overigen (2 %) maakt het niet uit.

Wanneer mensen tevreden zijn, worden hiervoor veelal de volgende redenen gegeven:

- Toename veiligheid (46 %)¹³.
- Ze werken preventief (14 %).
- Verbeterde serviceverlening (18 %).

Mensen die geheel of gedeeltelijk ontevreden zijn over de komst van de wagenbegeleiders - dat geldt voor 53 van de 399 respondenten - geven hiervoor de volgende redenen:

- Wagenbegeleiders treden slecht op¹⁴ (7 %¹⁵; n=29).
- Wagenbegeleiders hebben te weinig bevoegdheden (2 %; n=10).
- Ze zijn te weinig aanwezig (2 %; n=12).

In beide metingen is verder ook nog expliciet gevraagd naar een beoordeling van het optreden van de wagenbegeleiders en naar de verwachtingen dan wel de beoordeling van het effect van hun aanwezigheid op de agressie en het vandalisme in tram lijn 2 (zie tabel 6 en 7).

Tabel 6: Beoordeling optreden wagenbegeleiders (in %)

	Voormeting (n= 302)*	Nameting (n= 399)
goed	61	68
matig	9	23
slecht	3	4
weet niet	21	5
Totaal	100	100

* Bij de voormeting is deze vraag alleen voorgelegd aan de respondenten die reeds ervaring hadden met de wagenbegeleiders.

12 In paragraaf 2.2 is reeds aangegeven dat er ten tijde van de voormeting waarschijnlijk al sprake was van een verbetering van de veiligheid op lijn 2. Dit betekent dat de vergelijking tussen voor- en nameting een minder groot effect laat zien dan in werkelijkheid is opgetreden.

13 De percentages zijn gebaseerd op de totale nameting.

14 Men noemt hierbij o.a.: 'ze zijn niet serieus', 'ze geven geen enkele service'.

15 De percentages zijn berekend over de totale nametingsgroep.

De vergelijking tussen voor- en nameting laat zien dat bij de nameting meer mensen een oordeel weten te geven en dat de beoordeling bij de nameting iets minder positief is dan bij de voormeting: er zijn naar verhouding meer mensen die het optreden matig vinden. In beide metingen is het oordeel echter overwegend positief.

Tabel 7: Verwachting en beoordeling effect op agressie en vandalisme (in %)

	Verwachting Voormeting (n= 397)	Beoordeling Nameting (n= 399)
ja, afname	70	74
nee, geen afname	6	17
weet niet	24	9
Totaal	100	100

Ook hier zien we eenzelfde, overheersend positief beeld. Volgens een grote meerderheid van de respondenten heeft de komst van de wagenbegeleiders geleid tot een afname van de agressie en het vandalisme op lijn 2. De positieve verwachtingen die men op dit punt had, zijn dus uitgekomen, in de beleving van de reizigers.

Zoals verwacht kon worden, vinden bijna alle respondenten uit de nametingsgroep (94%) dan ook dat de wagenbegeleiders op lijn 2 moeten blijven.

3.4 Beoordeling RET op veiligheidsaspecten

In beide metingen is de respondenten gevraagd om de RET op een aantal (veiligheids-)aspecten te beoordelen door middel van een rapportcijfer. De gemiddelde rapportcijfers zijn weergegeven in tabel 8.

Tabel 8: Rapportcijfers

	Gem. Rapportcijfer	
	Voormeting (n= 397)	Nameting (n= 399)
Beoordeling OV van de RET in het algemeen	7,2	7,4
Beoordeling veiligheid OV van het RET	6,3	7,0*
Beoordeling veiligheid in lijn 2	6,9	7,5*
Beoordeling veiligheid op haltes lijn 2	6,8	7,1*
Aanwezigheid personeel op lijn 2	6,7	7,5*
Aanwezigheid personeel op haltes lijn 2	6,7	6,9

* Significant verschil

De aanwezigheid van de wagenbegeleiders op lijn 2 heeft geleid tot een (significant) hoger rapportcijfer voor de aanwezigheid van personeel op lijn 2 en voor de veiligheid in lijn 2 en op de haltes van lijn 2. Ook de het oordeel over de veiligheid van de RET in het algemeen is in positieve zin veranderd.

De gemiddelde rapportcijfers voor de RET in het algemeen en voor de aanwezigheid van personeel op de haltes van lijn 2 zijn nagenoeg gelijk gebleven.

3.5 Effectmeting subjectieve en objectieve veiligheid

In de voorafgaande paragrafen is duidelijk geworden dat de condities voor een eventuele verandering van de (subjectieve en objectieve) sociale veiligheid op lijn 2 gunstig zijn. Iedereen kent de wagenbegeleiders en men beoordeelt in meerderheid positief over het effect dat de wagenbegeleiders hebben op de sociale veiligheid in lijn 2.

In paragraaf 2.5 wordt weergegeven in hoeverre de vergelijking tussen voor- en nameting significante verschillen laat zien bij de variabelen die verwijzen naar subjectieve en objectieve onveiligheid. Daarbij gaat het om de volgende items:

- Het (subjectieve) gevoel van veiligheid.
- De (objectieve) gegevens over slachtofferschap en ooggetuigenschap.

Veiligheidsbeleving

In beide metingen is gevraagd of men zich de afgelopen twaalf maanden wel eens onveilig voelde in de tram dan wel op de haltes van lijn 2.

De vergelijking tussen voor- en nameting is weergegeven in tabel 9.

Tabel 9: Frequentie van onveiligheidsgevoelens in lijn 2 (in %)

Onveiligheidsgevoelens	In de voertuigen		Op de haltes	
	Voormeting (n= 397)	Nameting (n= 399)	Voormeting (n= 397)	Nameting (n= 399)
Nee, (zelden)	62	78	65	74
ja, af en toe	24	16	24	19
ja, geregeld	9	3	8	4
ja, vaak	5	3	3	3
Totaal	100	100	100	100

Bij de nameting is het gevoel van onveiligheid significant afgenomen, niet alleen in de voertuigen ook op de haltes. Het percentage dat zich wel eens of vaker onveilig voelde in de tram daalde van 38 % naar 22 % Het percentage dat zich wel eens of vaker onveilig voelt op de haltes daalde van 35% naar 26%

Bij de voormeting bleken drie haltes onveiligheidsgevoelens op te roepen: de halte Maashaven werd door 63 % van de mensen die zich wel eens onveilig voelden op de haltes, als onveilige halte aangewezen. De andere onveilige haltes zijn: Hillevliet (22%) en Lombardijen (14%). Bij de nameting doet zich één significante verandering voor: de halte Hillevliet wordt nog slechts door 9 % van de mensen met onveiligheidsgevoelens als onveilig ervaren.

Het is ons niet bekend wat hiervan de reden zou kunnen zijn. Het onderzoek laat

geen effect zien van de aanwezigheid van toezicht op station Maashaven en de halte Lombardijen.

Bij voor- en nameting worden nagenoeg dezelfde oorzaken voor het gevoel voor onveiligheid genoemd.

De belangrijkste oorzaken van onveiligheid in de tram zijn:

- Druggebruikers (voormeting 17% en nameting 15%)¹⁶.
- Gedrag medepassagiers (voormeting 17% en nameting 22%).
- Jongeren (voormeting 17% en nameting 17%).
- Bedreiging/agressie (voormeting 16% en nameting 15%).

De belangrijkste oorzaken op de haltes zijn:

- Stil en donker (voormeting 31% en nameting 26%).
- Gedrag medepassagiers (voormeting 14% en nameting 21%).
- Jongeren (voormeting 12% en nameting 12%).
- Druggebruikers (voormeting 11% en nameting 13%).

De enige significante (en opmerkelijke) verandering doet zich voor op de haltes: 'het ontbreken van extra personeel' wordt significant vaker genoemd als reden van onveiligheid op de haltes (voormeting 3% en nameting 13%). Dit heeft wellicht te maken met het feit dat men nu gewend raakt aan de aanwezigheid van extra personeel in de tram waardoor de afwezigheid van personeel op de haltes meer opvalt. In de tijden waarop men zich met name onveilig voelde veranderde weinig, de grootste groep voelde zich vooral 's avonds onveilig.

Verandering onveiligheidsbeleving in de tijd

In beide metingen is gevraagd of men zich veiliger of minder veilig voelt in lijn 2 in vergelijking met een jaar geleden (zie tabel 10).

Tabel 10: Veranderingen in de onveiligheidsbeleving (in %)

	Voormeting (n= 397)	Nameting (n= 399)
veiliger dan een jaar geleden	42	59
onveiliger dan een jaar geleden	13	4
maakt niet uit	40	31
weet niet	5	6
Totaal	100	100

Het verschil tussen voor- en nameting is significant. Hoewel bij de voormeting het effect van de komst van de wagenbegeleider al zichtbaar is, is het percentage dat zegt zich veiliger te voelen dan een jaar geleden bij de nameting significant toegenomen (van 42% naar 59%).

Dat het effect van de komst van de wagenbegeleiders pas echt als zodanig wordt benoemd door de reizigers bij afname van de nameting, blijkt uit de beantwoording van de vraag waarom men het veiliger vindt op lijn 2 (tabel 11).

¹⁶ De percentages zijn berekend over de groep die zich wel eens tot zeer vaak onveilig voelt.

Tabel 11: Belangrijkste Redenen van toename veiligheidsgevoel (in %)¹⁷

	Voormeting (n = 167)	Nameting (n = 236)
wagenbegeleiders	5	71*
aanwezigheid extra personeel	27	8*
meer controle	22	9*
komst stadswachten ¹⁸	31	1*
bewaking haltes	10	11

* Significante verandering

De wagenbegeleider was bij de voormeting nog niet echt bekend. Men heeft het dan nog over 'stadswachten', 'meer controle' en 'extra personeel'. Bij de nameting noemt een grote meerderheid (71 %) de komst van de wagenbegeleiders als reden waarom men zich veilig voelt. Dat is 42 % van de totale nametingsgroep.

De komst van de OV-surveillanten wordt niet expliciet genoemd. Dit bevestigt het idee dat deze maatregel nog weinig effect heeft gehad op de veiligheidsbeleving van de lijn 2-reizigers.

Slachtofferschap en overlast

De reizigers is in beide metingen gevraagd of zij de afgelopen twaalf maanden wel eens te maken hebben gehad met verschillende delicten of bedreigende situaties op lijn 2 of op een van de haltes van lijn 2. Er is gevraagd of men wel eens slachtoffer of getuige is geweest en hoe vaak dit voorkwam (zie tabel 12).

17 De percentages zijn gebaseerd op de groep die zich veiliger voelt dan een jaar geleden. Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

18 Met stadswachten worden waarschijnlijk ook de veiligheidsbeambten bedoeld die bij afname van de voormeting al enige tijd werkzaam waren op Station Maashaven.

Tabel 12: Ervaringen met slachtofferschap

	Aantal mensen (in %)		Gem. aantal keer ¹⁹	
	voor (n= 397)	na (n= 399)	voor	na
Vandalisme				
- toeschouwer	44	34*	8.9	7.2*
Lastig gevallen				
- slachtoffer	26	19*	onbekend	onbekend**
- toeschouwer	32	24*	4.1	3.7
Bedreiging				
- slachtoffer	13	11	3.4	3.1
- toeschouwer	27	17*	3.9	3.3
Diefstal/Zakkenrollerij				
- slachtoffer	4	2	1.1	1.2
- toeschouwer	8	7	1.7	1.5
Mishandeling				
- slachtoffer	1	1	1	1
- toeschouwer	17	12*	2.2	2.3

* Significant verschil

** Er is wel gevraagd of dit (heel) vaak tot een enkele keer gebeurde. Het verschil tussen voor- en nameting is niet significant.

Tabel 12 laat zien dat de meest voorkomende 'delicten' bij een significant lager percentage respondenten zijn voorgekomen. Het gemiddeld aantal keer dat men getuige was van vandalisme is eveneens afgenomen. Bij de meeste overige delicten is sprake van een tendens tot afname van het gemiddeld aantal ervaringen.

Bij nadere analyse blijkt dat het percentage reizigers dat 'het afgelopen jaar' slachtoffer werd van minstens één van de genoemde 'delicten' daalde van 31% (voormeting) naar 25% (nameting). Dit is een significante afname.

Bij de voormeting was 64% van de reizigers getuige geweest van minstens één van de genoemde 'delicten'. Bij de nameting is dit percentage (significant) gedaald naar 55%.

De overlast die de laatste 12 maanden werd ervaren op lijn 2 is weergegeven in tabel 13.

19 Het gemiddelde is berekend over het aantal slachtoffers / toeschouwers, waarbij extreem hoge opgaves zijn weggelaten omdat deze het gemiddelde sterk beïnvloeden.

Tabel 13: De mate van overlast van verschillende soorten groepen (in %)

	vaak		soms		zelden/nooit		totaal	
	voor	na	voor	na	voor	na	voor	na
Onbeschoft gedrag medepassagiers	52	34	29	32	19	34	100	100
Junks, zwervers in de tram	29	23	28	23	43	54	100	100
Junks, zwervers op de haltes	18	14	25	23	57	63	100	100
Rondhangende jongeren op de haltes	22	18	27	22	51	60	100	100

De meeste overlast wordt nog steeds veroorzaakt door het onbeschoft gedrag van medepassagiers in de tram (daarbij gaat het om roken, voeten op de bank, 'onbehouwen gedrag' e.d.). Deze vorm van overlast en de overlast die veroorzaakt wordt door de aanwezigheid van junks en zwervers in de tram, is bij de nameting echter wel significant minder geworden.

Samenvatting

Op basis van de vergelijking tussen voor- en nameting kan geconcludeerd worden dat:

- het gevoel van onveiligheid in de tram en op de haltes significant is afgenomen;
- er nauwelijks verschuivingen in de oorzaken van onveiligheidsgevoelens optraden;
- de haltes Maashaven, Hillevliet en Lombardijen het meest vaak als onveilig worden genoemd;
- de halte Hillevliet significant minder vaak als onveilige halte wordt genoemd bij de nameting;
- 4 op de 10 reizigers expliciet aangeven het nu veiliger te vinden dan een jaar geleden wegens de komst van de wagenbegeleiders;
- minder mensen slachtoffer werden van een delict of hiervan getuige waren;
- overlast veroorzaakt door onbeschoft gedrag van medepassagiers en door de aanwezigheid van junks en zwervers significant daalde.

3.6 Effectmeting reisgedrag

In deze paragraaf wordt nagegaan of positieve veranderingen in de beoordeling van veiligheid en in de subjectief en objectief ervaren veiligheid van lijn 2 geleid hebben tot een verandering in het reisgedrag. Daarbij gaat het om de volgende vragen:

- Is het percentage reizigers dat lijn 2 op bepaalde tijden vermijdt vanwege onveiligheid afgenomen?
- Is het percentage reizigers dat bepaalde haltes om die reden vermijdt afgenomen?
- Reist men minder vaak samen met iemand anders vanwege onveiligheid?
- Is men vaker met lijn 2 gaan reizen sinds de wagenbegeleiders er zijn?

Het percentage reizigers dat lijn 2 op bepaalde tijden wel eens zegt te vermijden vanwege onveiligheid, nam significant af: van 41 % bij de voormeting naar 31 % bij de nameting. Vermijdingsgedrag komt nog steeds met name 's avonds voor.

Het percentage reizigers dat bepaalde haltes van lijn 2 wel eens zegt te vermijden,

daalde van 31 % naar 21 %.

In de opgave van haltes die vermeden worden, doen zich enkele opvallende veranderingen voor (tabel 14).

Tabel 14: De haltes die het meest vermeden worden (in %)²⁰

	Voormeting (n= 122)	Nameting (n= 86)
Halte Maashaven	36	60*
Halte Charlois	8	2
Halte Wolpheartsbocht	36	1*
Halte Hillevliet	19	12
Halte Randweg	5	12
Halte Lombardijen	6	16*
Halte Boergoensevliet	9	1

* Significant verschil

De halte Wolpheartsbocht wordt bij de nameting significant minder vaak genoemd als halte die wel eens vermeden wordt. De haltes Maashaven en Lombardijen worden daarentegen juist vaker genoemd. Het is ons niet bekend waardoor deze veranderingen veroorzaakt kunnen zijn. Vooral het feit dat de haltes Maashaven en Lombardijen vaker vermeden worden is opmerkelijk omdat op beide haltes toezicht (door banenpoolers) zou zijn ingesteld.

De beantwoording van de vraag of men wel eens vanwege gevoelens van onveiligheid samen met iemand anders reist, is weergegeven in tabel 15.

Tabel 15: Samen reizen vanwege onveiligheid (in %)

	Voormeting (n= 397)	Nameting (n= 399)
Nee, zelden	83	88
Ja, soms	11	9
Ja, regelmatig	6	3
Totaal	100	100

Samen reizen vanuit het oogpunt van veiligheid komt weinig voor. Desalniettemin is het percentage dat dit soms of regelmatig doet, bij de nameting significant gedaald van 17 % naar 12 %.

Het feit dat het vermijdingsgedrag bij de lijn 2 reizigers significant is afgenomen, wordt bevestigd in het gegeven dat 8 % van de ondervraagde reizigers zegt dat men vaker met lijn 2 reist sinds de wagenbegeleiders meerijden.

20 De percentages zijn gebaseerd op de groep die zegt wel eens bepaalde haltes te vermijden. Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

3.7 Samenvatting en conclusies

Op tramlijn 2 is sprake van een nagenoeg continue bezetting van wagenbegeleiders: 66 wagenbegeleiders werken in totaal 7 dagen per week van 9.00 uur tot 24.00 uur op lijn 2. Deze maatregel moet leiden tot een toename van de subjectieve en objectieve veiligheid van lijn 2.

Uit de effectmeting onder reizigers op lijn 2 blijkt dat de doelstelling is gerealiseerd. Er bestaat grote waardering voor de maatregel en de reiziger oordeelt, na volledige invoering van de maatregel, positiever over de veiligheid op de haltes van lijn 2 en de aanwezigheid van RET personeel op lijn 2.

De subjectieve onveiligheid is inderdaad afgenomen en de objectieve onveiligheid is -wat betreft de meest voorkomende delicten en incidenten- eveneens afgenomen. Dat wil zeggen: er werden minder mensen slachtoffer van delicten of vervelende incidenten en minder mensen waren hiervan getuige.

Het reisgedrag van de gebruikers van lijn 2 is in beperkte mate veranderd. Minder reizigers zeggen wel eens lijn 2 te vermijden wegens redenen die te maken hebben met onveiligheid; een beperkte groep (van 8%) zegt vaker met lijn 2 te reizen sinds de wagenbegeleiders er zijn.

Het (positieve) effect van toezicht op een aantal tramhaltes wordt niet zichtbaar door middel van het onderzoek. Integendeel, op haltes waar toezicht door banenpoolers plaatsvindt lijkt eerder sprake van een afname van de veiligheid. We kunnen hier geen nadere verklaring voor geven omdat de benodigde gegevens ontbreken.

De resultaten van de effectmeting 'Wagenbegeleiders op lijn 2' zijn tenslotte schematisch weergegeven.

Schema 2: Effectmeting 'Wagenbegeleiders lijn 2'

- 1 Formele kenmerken reizigers:
- tweederde deel is vrouw;
 - de helft van de reizigers is 35 jaar of jonger;
 - een kwart maakt elke dag gebruik van lijn 2;
 - ruim de helft reist met lijn 2 i.v.m. werk/school.
- 2 Constatering verandering:
- project is algemeen bekend. Bij de voormeting had driekwart de wagenbegeleiders al gezien.
- 3 Waardering project:
- 84% is tevreden over de maatregel;
 - tweederde oordeelt positief over optreden wagenbegeleiders;
 - volgens driekwart heeft project geleid tot verbetering veiligheid.

Gem. Rapportcijfers veiligheid

	Voor	Na
RET algemeen	7,2	7,4
veiligheid RET	6,3	7,0*
veiligheid lijn 2	6,9	7,5*
veiligheid haltes lijn 2	6,8	7,1*
aanwezigheid personeel lijn 2	6,7	7,5*
aanwezigheid personeel haltes lijn 2	6,7	6,9

- 4 Verandering sociale veiligheid:
- onveiligheidsgevoelens significant afgenomen in tram en op haltes;
 - men zegt zich significant veiliger te voelen in lijn 2 dan een jaar geleden;
 - slachtofferpercentage bij lastig vallen en ooggetuigeschap van vandalisme, lastig vallen, bedreiging en mishandeling zijn significant gedaald;
 - overlast door onbeschoft gedrag medepassagiers en aanwezigheid junks/zwervers in de tram is significant gedaald.
- 5 Gedragsverandering of intentie daartoe:
- vermijdingsgedrag is significant gedaald;
 - samen reizen i.v.m. onveiligheid komt significant minder vaak voor;
 - 8% zegt vaker met lijn 2 te reizen.

* Significant verschil

4 Effectmeting 'OV-surveillanten in de tram'

4.1 Inleiding

In mei 1993 kwamen de eerste tien OV-surveillanten in de metro en in de tramlijnen 1, 7, 6, 9, 3, 4 en 5. Het was de bedoeling dat de instroom gestaag zou toenemen. Door diverse oorzaken is dit echter niet gebeurd. In maart 1994 waren er nog maar 14 OV-surveillanten ingestroomd. De effectmeting heeft dus betrekking op een zeer beperkte maatregel waar nog maar weinig effect van verwacht kan worden.

In maart 1993 is de voormeting gehouden onder 188 gebruikers van de tram. In maart 1994 vond de nameting plaats onder 199 tramreizigers. In beide metingen betrof het reizigers, die het laatste jaar voorafgaand aan de meting vooral gebruik maakten van de lijnen 1, 3, 6, 7 en 9²¹. Dat neemt niet weg dat de helft van deze reizigers dit laatste jaar ook met lijn 2, 4 of 5 reisden.

In dit hoofdstuk wordt de groep respondenten kortweg aangeduid met 'tramreizigers'.

Ook bij deze metingen waren de criteria voor deelname aan het onderzoek verder: minimaal 16 jaar oud zijn en het laatste half jaar minstens 1 maal per maand gereisd hebben met de tram.

Voor- en nameting komen wat betreft de formele kenmerken 'leeftijd', 'reisfrequentie', 'overdag dan wel 's avonds reizen' en 'de meest gebruikte lijnen', goed met elkaar overeen. De voormetingsgroep bestaat echter, relatief gezien, uit meer vrouwen dan de nametingsgroep. Bij de analyse is daarom op deze variabele gecontroleerd.

4.2 Formele kenmerken van de reizigers²²

De groep bestaat voor ruim tweederde (71 %) uit vrouwen²³. De verdeling naar leeftijd is weergegeven in tabel 16.

Tabel 16: Leeftijdsverdeling (in %)

	Nameting (n= 199)
16 - 25 jaar	23
26 - 35 jaar	17
36 - 45 jaar	15
46 - 55 jaar	12
56 - 65 jaar	13
66 jaar en ouder	20
Totaal	100

21 Dit zijn de tramlijnen waarop geen wagenbegeleiders meerijden

22 Dit betreft de formele kenmerken van de nametingsgroep

23 In de voormetingsgroep is de sekseverdeling 61% vrouwen en 39% mannen

Ruim de helft van de respondenten (55 %) is 45 jaar of jonger. Er is sprake van een grote spreiding over de verschillende leeftijdsgroepen. Bijna alle tramreizigers (93 %) vinden dat ze een Nederlandse culturele achtergrond hebben. Bij 4 % is de culturele achtergrond Marokkaans, Turks of Surinaams, de overigen (3 %) hebben een andere culturele achtergrond.

Reisgedrag

De mate waarin men gebruik maakt van de tram is weergegeven in tabel 17.

Tabel 17: Reisfrequentie tram (in %)

	Nameting (n= 199)
elke dag	9
3 à 6 keer per week	20
1 à 2 keer per week	31
minder dan 1 keer per week	40
Totaal	100

Tabel 17 laat zien dat drie op de tien respondenten minimaal drie keer per week met de tram reizen. De beantwoording van de vraag van welke twee tramlijnen men de afgelopen twaalf maanden het meest gebruik maakte, ziet er als volgt uit:

- 40% noemt lijn 7;
- 39% noemt lijn 1;
- 24% noemt lijn 3;
- de lijnen 6 en 9 worden door respectievelijk 19% en 16% genoemd.

De grootste groep reizigers neemt de tram om te winkelen (zie tabel 18).

Tabel 18: Reisdoel (in %)

	Nameting (n= 199)
winkelen	30
visite	25
werk	14
school/studie	13
recreatie	12
anders	3
geen specifiek doel	3
Totaal	100

Tweederde van de reizigers (67%) neemt de tram voor recreatieve doeleinden (winkelen, visite, recreatie).

De meeste mensen (68%) reizen voornamelijk overdag. Een klein deel (9%) maakt voornamelijk 's avonds gebruik van de tram, de overigen (23%) reizen zowel overdag als 's avonds.

Een kwart van de reizigers (24%) heeft een abonnement, 72% heeft een strippenkaart.

4.3 Bekendheid met en beoordeling van de maatregelen

Op het moment dat de voormeting wordt gehouden weet de helft van de tramreizigers (52%) reeds dat de RET gestart is of gaat starten met een aantal maatregelen om de veiligheid binnen het openbaar vervoer te verbeteren. Bij de nameting ligt dit percentage op 63%. De bekendheid is hiermee (significant) toegenomen. In beide metingen is gevraagd of men weet om welke maatregelen het gaat (tabel 19).

Tabel 19: Bekendheid van de diverse maatregelen (in %)²⁴

	Voormeting (n= 97)	Nameting (n= 125)
toezichthoudend personeel/ wagenbegeleiders in de tram	14	55*
meer personeel op de metro(stations)	22	14*
camera's en noodknoppen op de metrostations	34	31
politie-assistenten	10	10
toezicht op enkele tramhaltes	8	1*
anders	13	5

* significant verschil

De (spontane) bekendheid van de te evalueren maatregel 'de OV-surveillanten' ligt bij voor- en nameting slechts op 10% en daarmee op 6% binnen de totale nametingsgroep.

In de periode tussen voor- en nameting is de spontane bekendheid met het project 'wagenbegeleiders' wel significant toegenomen: van 14% naar 55% (dat is 35% van de totale nametingsgroep). De bekendheid met de technische maatregelen is naar verhouding groot bij beide metingen.

De spontane bekendheid van 'meer toezicht op tramhaltes' is daarentegen significant gedaald.

Bij de nameting is vervolgens aan alle respondenten expliciet gevraagd of men de OV-surveillanten heeft gezien?

24 De percentages zijn gebaseerd op de groep die bekend is met het feit dat de RET maatregelen gaat nemen dan wel heeft genomen. Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

Tabel 20: OV-surveillanten gezien (in %)

	OV-surveillanten Nameting (n= 199)
ja	24
nee	71
weet niet (zeker)	5
Totaal	100

Een minderheid van de reizigers (24%) heeft naar eigen zeggen de OV-surveillanten gezien.

In beide metingen is gevraagd naar de verwachting²⁵ van de aanwezigheid van de OV-surveillanten op de agressie en het vandalisme in de tram (tabel 21).

Tabel 21: Verwachting effect OV-surveillanten (in %)

	Voormeting (n= 188)	Nameting (n= 199)
zeker positief effect	43	54
geen/weinig positief effect	15	14
misschien/weet niet	42	32
Totaal	100	100

De verwachting van het project OV-surveillanten is (significant) gestegen. Bij de nameting verwacht 54% zeker dat de OV-surveillanten de agressie en het vandalisme zal doen afnemen.

Samenvattend

De (spontane) bekendheid met het project 'OV-surveillanten' is gering: slechts 6% van de totale nametingsgroep weet dit project op eigen initiatief te noemen. De bekendheid van het project 'wagenbegeleiders' ligt daarentegen op 35%.

Bijna tweederde van de reizigers weet echter wel dat er allerlei maatregelen zijn genomen door de RET om de veiligheid te bevorderen. Hier is sprake van een significante toename in vergelijking met de voormetingssituatie.

Een kwart van de reizigers heeft de OV-surveillanten naar eigen zeggen gezien. De verwachting van het effect van deze maatregel is toegenomen. Blijkbaar zijn de eerste (beperkte) ervaringen positief uitgevallen.

Gezien de grote spontane bekendheid met het project 'wagenbegeleiders' enerzijds en de geringe bekendheid en ervaring met de OV-surveillanten anderzijds, moet rekening worden gehouden met een uitstralingseffect van de maatregel 'wagenbegeleiders' op de effectmeting van het project 'OV-surveillanten'. Dit geldt in

25 Bij de nameting is opnieuw gevraagd naar de verwachting (en niet naar een beoordeling van het effect tot nog toe) omdat pas 10 OV-surveillanten actief waren in de tramlijnen 1, 3, 6, 7 en 9 toen de nameting werd afgenomen.

beperkte mate ook voor de technische maatregelen die op de metrostations werden getroffen.

4.4 Beoordeling RET op veiligheidsaspecten

In beide metingen is de respondenten gevraagd om de RET op een aantal veiligheidsaspecten te beoordelen door middel van een rapportcijfer. De gemiddelde rapportcijfers zijn weergegeven in tabel 22.

Tabel 22: Rapportcijfers

	Gem. rapportcijfers	
	Voormeting	Nameting
	(n= 188)	(n= 199)
Beoordeling OV van de RET in het algemeen	6.7	6.9
Beoordeling veiligheid OV van de RET	5.8	6.3
Beoordeling veiligheid in de tram	5.9	6.4*
Beoordeling veiligheid op de haltes	5.9	6.3*
Hoeveelheid personeel in de voertuigen	4.9	5.4*
Hoeveelheid personeel op de haltes	4.3	4.7*

* significante stijging

Er is sprake van een gestegen waardering voor de RET op het gebied van veiligheid en inzet personeel in de tram en op de haltes. Toch wordt voor de hoeveelheid personeel in de voertuigen en op de haltes nog steeds een onvoldoende gegeven. Bij de beoordeling van het OV in het algemeen en van de veiligheid van het OV is sprake van een tendens tot verbetering.

Omdat de maatregel 'OV-surveillanten' slechts bij 1 op de 10 reizigers bekend blijkt, moet de betere beoordeling vermoedelijk in de eerste plaats toegeschreven worden aan andere maatregelen.

4.5 Effectmeting subjectieve en objectieve veiligheid

Veiligheidsbeleving

In beide metingen is gevraagd of men zich de laatste twaalf maanden wel eens onveilig heeft gevoeld in de tram dan wel op de tramhaltes (zie tabel 23).

Tabel 23: Frequentie van onveiligheidsgevoelens (in %)

	Onveiligheidsgevoelens			
	In de tram		Op de haltes	
	Voormeting (n= 188)	Nameting (n= 199)	Voormeting (n= 188)	Nameting (n= 199)
nee, (zelden)	59	71	68	71
ja, af en toe	29	20	25	20
ja, geregeld	10	6	5	8
ja, vaak	3	3	2	1
Totaal	100	100	100	100

Het verschil tussen voor- en nameting is - wat betreft onveiligheidsgevoelens in de tram - net niet significant. Op de haltes is de frequentie van veiligheidsgevoelens nauwelijks veranderd.

Uit de voormeting blijkt dat lijn 1 en lijn 6 het meest frequent als onveilige lijnen worden genoemd door respectievelijk 18% en 25% van de mensen met onveiligheidsgevoelens. Bij de nameting liggen deze percentages op 25% en 7%. Dit betekent een significante afname van het percentage mensen dat lijn 6 het meest onveilig noemt.

De belangrijkste oorzaken van onveiligheidsgevoelens in de tram zijn:

- het gedrag van medepassagiers (voormeting 47%; nameting 35%)²⁶;
- de aanwezigheid van druggebruikers (voormeting 26%; nameting 21%).

De belangrijkste oorzaken van onveiligheidsgevoelens op de haltes zijn:

- het gedrag van medepassagiers (voormeting 38% en nameting 26%);
- de aanwezigheid van druggebruikers (voormeting 23%; nameting 26%);
- stil en donker (voormeting 23%; nameting 25%).

Het gedrag van medepassagiers wordt bij de nameting minder vaak als reden van onveiligheid op de haltes én in de tram genoemd. Overigens is dit een vrij brede omschrijving waarin allerlei soorten ongewenst gedrag en ongewenste medepassagiers opgenomen kunnen zijn.

Het tijdstip waarop men zich met name onveilig voelt is niet veranderd. Meer dan de helft van de reizigers met onveiligheidsgevoelens voelt zich met name 's avonds onveilig in de tram en op de tramhaltes.

Verandering veiligheidsbeleving in de tijd

In beide metingen is gevraagd of men zich veiliger of minder veilig voelt in de tram in vergelijking met een jaar geleden (zie tabel 24).

26 De percentages zijn berekend over de groep met onveiligheidsgevoelens.

Tabel 24: Veranderingen in de onveiligheidsbeleving (in %)

	Voormeting (n= 188)	Nameting (n= 199)
veiliger dan een jaar geleden	7	7
onveiliger dan een jaar geleden	27	21
maakt niet uit	61	67
weet niet	5	5
Totaal	100	100

Uit tabel 24 blijkt dat vanuit de grootste groep reizigers in beide metingen zegt dat het gevoel van veiligheid het afgelopen jaar niet is veranderd. Slechts 7% zegt zich veiliger te voelen dan een jaar geleden. Dit percentage is niet veranderd. Een veel grotere groep (van respectievelijk 27% bij de voormeting en 21% bij de nameting) zegt zich onveiliger te voelen dan een jaar geleden.

Van de 7% die zegt zich veiliger te voelen noemt slechts één reiziger (van de in totaal 13 reizigers) als reden dat er meer controle is gekomen.

Door de mensen die zich onveiliger zeggen te voelen, wordt vooral bij de nameting als reden genoemd 'de aanwezigheid van druggebruikers' (voormeting 8%; nameting 29%).

Slachtofferschap en overlast

De reizigers is in beide metingen gevraagd of zij de laatste twaalf maanden te maken hebben gehad met verschillende delicten of bedreigende situaties in de metro of op de metrostations. Er is gevraagd of men wel eens slachtoffer of getuige is geweest en hoe vaak dit voorkwam (zie tabel 25).

Tabel 25: Ervaringen met slachtofferschap

	Aantal mensen (in %)		Gem. aantal keer ²⁷	
	Voormeting (n = 188)	Nameting (n = 199)	Voormeting	Nameting
vandalisme				
- toeschouwer	28	32	2.9	2.9
lastig gevallen				
- slachtoffer	25	22	onbekend	onbekend*
- toeschouwer	28	30	3.2	3.0
bedreiging				
- slachtoffer	18	11	2.5	2.3
- toeschouwer	27	22	2.1	2.6
diefstal/zakkenrollerij				
- slachtoffer	5	5	1.3	1.4
- toeschouwer	13	14	1.8	1.7
mishandeling				
- slachtoffer	2	1	1	1
- toeschouwer	11	11	2	2.2

* Er is wel gevraagd of dit heel vaak tot een enkele keer gebeurde. Bij de voor- en de nameting antwoordde 28% (heel) vaak.

Uit tabel 25 blijkt dat er weinig verschillen bestaan tussen voor- en nameting wat betreft objectieve veiligheid. Bij het slachtofferschap is hoogstens sprake van een tendens tot afname die meestal verdwijnt bij correctie voor de variabele sekse. Het gemiddeld aantal keer dat men iets meemaakte bleef nagenoeg gelijk.

Bij de voormeting werd 35% slachtoffer van één of meerdere delicten terwijl 55% getuige was van één of meerdere delicten. Bij de nameting liggen deze percentages op respectievelijk 28% en 54%. Het verschil tussen voor- en nameting is niet significant.

De overlast die de laatste 12 maanden voorafgaand aan de metingen werd ervaren in de tram is weergegeven in tabel 26.

27 Het gemiddelde is berekend over het aantal slachtoffers/toeschouwers, waarbij extreem hoge opgaves zijn weggelaten.

Tabel 26: De mate van overlast van verschillende soorten groepen (in %)

	vaak		soms		zelden/nooit		totaal	
	voor	na	voor	na	voor	na	voor	na
Onbeschoft gedrag medepassagiers	48	34	28	34	24	32	100	100
Junks, zwervers in de tram	37	32	33	30	30	38	100	100
Junks, zwervers op de haltes	24	26	35	28	41	46	100	100
Rondhangende jongeren op de haltes	17	7	27	26	56	67	100	100

De meeste overlast wordt nog steeds veroorzaakt door het onbeschoft gedrag van medepassagiers in de tram (daarbij gaat het om roken, voeten op de bank, 'onbehouwen gedrag' e.d.). Deze vorm van overlast en de overlast die veroorzaakt wordt door de aanwezigheid van rondhangende jongeren op de haltes, is bij de nameting echter wel significant minder geworden.

Samenvatting

Op basis van de vergelijking tussen voor- en nameting kan het volgende geconcludeerd worden.

- De resultaten met betrekking tot subjectieve veiligheid zijn niet eenduidig: weliswaar is het percentage reizigers dat zegt zich wel eens onveilig te voelen in de tram niet significant gedaald, maar het percentage reizigers dat **zelf** zegt zich veiliger te voelen dan een jaar geleden, is niet veranderd.
- Het aantal mensen dat zegt dat de veiligheidssituatie verslechterd is, is nog steeds groter dan het aantal dat vindt dat het beter gaat.
- Het aantal incidenten en delicten (de objectieve veiligheid) niet veranderde.

Een opmerkelijke en consistente verbetering op het gebied van veiligheid is wel dat het gedrag van medepassagiers minder vaak aanleiding vormde voor onveiligheidsgevoelens en overlast.

4.6 Effectmeting reisgedrag

In deze paragraaf wordt nagegaan of er sprake is van een verandering in het reisgedrag. Dit zou dan vooral voort moeten komen uit een betere beoordeling van de veiligheidssituatie omdat er op het gebied van subjectief en objectief ervaren veiligheid weinig is veranderd. Het gaat hierbij om de volgende vragen.

- Is het percentage reizigers dat de tram op bepaalde tijden vermijdt vanwege onveiligheid afgenomen?
- Is het percentage reizigers dat bepaalde haltes om die reden vermijdt afgenomen?
- Reist men minder vaak samen met iemand anders vanwege onveiligheid?
- Is men vaker met de tram gaan reizen (sinds de OV-surveillanten er zijn)?

Het percentage reizigers dat de tram op bepaalde tijdstippen niet gebruikt, vanwege onveiligheid, bleef nagenoeg gelijk (op 42% bij de voormeting en op 40% bij de nameting). Vermijdingsgedrag komt bij voor- en nameting nagenoeg alleen 's avonds voor.

Bij de voormeting zegt 15% van de reizigers bepaalde tramlijnen wel eens te vermijden, terwijl 23% zegt bepaalde haltes wel eens te vermijden. Bij de nameting zijn deze percentages niet-significant veranderd.

Samen reizen vanuit het oogpunt van sociale onveiligheid komt weinig voor. Bij de voormeting zegt 23 % dit soms, regelmatig of vaak te doen. Bij de nameting ligt dit percentage op 19%.

Zoals verwacht kon worden is het gebruik van de tram en van het OV (van de RET) in het algemeen niet veranderd.

4.7 Samenvatting en conclusies

Reizigers die met name gebruik maakten van tramlijnen waarop geen wagenbegeleiders meerijden, zijn ondervraagd over de veiligheid in de tram. Hiermee werd beoogd in kaart te brengen of de subjectieve en objectieve veiligheid in de tram is verbeterd door de komst van een beperkt aantal OV-surveillanten in de tram.

Uit deze effectmeting blijkt in de eerste plaats dat het project wagenbegeleiders bij deze tramreizigers veel bekender is dan het project OV-surveillanten. Hierdoor zal de effectmeting van de OV-surveillanten in meer of mindere mate gekleurd zijn.

Vermoedelijk komt dit vertekenend effect het meest tot uiting in de hogere rapportcijfers die gegeven zijn voor de veiligheidsaspecten van de RET. Hoewel de rapportcijfers dus beter zijn geworden, wordt voor de aanwezigheid van personeel in de voertuigen en op de haltes nog steeds gemiddeld een onvoldoende gegeven.

De subjectieve en objectieve veiligheidssituatie van deze tramreizigers is over het geheel genomen niet of nauwelijks veranderd. Er is weliswaar sprake van een tendens tot afname van onveiligheidsgevoelens, maar deze afname wordt niet bevestigd door andere gegevens die betrekking hebben op het gevoel van veiligheid. De objectieve veiligheid is niet veranderd. Ook het reisgedrag veranderde niet. Uit de totale evaluatie komt wel als positief punt naar voren dat het (onbeschofte) gedrag van medepassagiers minder vaak als bron van overlast en onveiligheid wordt ervaren.

De resultaten van de effectmeting zijn tenslotte schematisch weergegeven.

Schema 3: Effectmeting 'OV-surveillanten in de tram'

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1 Formele kenmerken reizigers | <ul style="list-style-type: none">- ruim tweederde is vrouw;- iets meer dan de helft is 45 jaar of jonger;- 30% maakt meer dan 2 keer per week gebruik van de tram;- tweederde reist met name met de tram om te winkelen of ergens op bezoek te gaan. |
| 2 Constatering verandering | <ul style="list-style-type: none">- het project is slecht bekend: 6% weet het project spontaan te noemen; 25% heeft de OV-surveillanten gezien. |
| 3 Waardering project | <ul style="list-style-type: none">- verwachtingen zijn positief; iets meer dan de helft verwacht dat veiligheid zal toenemen. |

Gem. rapportcijfers veiligheid

	Voor	Na
RET algemeen	6.7	6.9
Veiligheid RET	5.8	6.3
Veiligheid in de tram	5.9	6.4*
Veiligheid op de haltes	5.9	6.3*
Aanwezigheid personeel in de voertuigen	4.9	5.4*
Aanwezigheid personeel op de haltes	4.3	4.7*

- | | |
|--|---|
| 4 Verandering sociale veiligheid | <ul style="list-style-type: none">- tendens tot afname onveiligheidsgevoelens in de tram;- reizigers zeggen zelf zich niet veiliger te voelen dan een jaar geleden;- objectieve veiligheid niet veranderd;- overlast door gedrag medepassagiers afgenomen. |
| 5 Gedragsverandering of intentie daartoe | <ul style="list-style-type: none">- vermijdingsgedrag niet veranderd;- reisgedrag niet veranderd. |
-

* significant verschil

5 Effectmeting 'Metromaatregelen'

5.1 Inleiding

Ten behoeve van de evaluatie van de komst van de metrobeheerders, de OV-surveillanten in de metro en enkele technische maatregelen, is een voor- en nameting gehouden onder metroreizigers. Bij de voormeting zijn 460 mensen telefonisch geënkquêteerd, bij de nameting 513 mensen. Het gaat steeds om mensen van minimaal 16 jaar oud - die het laatste half jaar minstens eenmaal per maand gebruik maakten van de metro. Voor- en nameting komen wat betreft de formele kenmerken leeftijd en sekse, overdag danwel 's avonds reizen en meest gebruikte lijnen, goed met elkaar overeen. Wat betreft reisfrequentie bestaat er een verschil tussen voor- en nametingsgroep, dat bijna significant is. In de voormeting was de reisfrequentie hoger dan bij de nameting. Bij nadere analyse bleek dit bijna significante verschil tussen voor- en nameting echter dermate bepalend voor de effectmeting dat gekozen is voor het toekennen van een wegingsfactor. Hierdoor is het verschil in reisfrequentie tussen voor- en nameting kleiner gemaakt²⁸. Het totale aantal respondenten in de nameting werd daarmee teruggebracht van 513 naar 436.

5.2 Formele kenmerken van de metroreizigers²⁹

De groep respondenten bestaat voor tweederde (67%) uit vrouwen. De verdeling naar leeftijd is weergegeven in tabel 27.

Tabel 27: Leeftijdsverdeling (in %)

	Nameting (n= 436)
16 - 25 jaar	20
26 - 35 jaar	18
36 - 45 jaar	17
46 - 55 jaar	12
56 - 65 jaar	13
66 jaar en ouder	20
Totaal	100

Ruim de helft van de respondenten (55%) is 45 jaar of jonger. Er is sprake van een grote spreiding over de verschillende leeftijdsgroepen. Bijna alle metroreizigers (94%) vinden dat ze een Nederlandse culturele achtergrond hebben. Bij 2% is de culturele achtergrond Marokkaans, Turks of Surinaams, de overigen (4%) hebben

28 De reizigers uit de nametingsgroep die de afgelopen twaalf maanden minder dan één keer per week reisden, zijn minder zwaar meegeteld (door toekenning van de factor = . 8).

29 Dit betreft de formele kenmerken van de nametingsgroep.

een andere culturele achtergrond.

Reisgedrag

De mate waarin men gebruik maakt van de metro is weergegeven in tabel 28.

Tabel 28: Reisfrequentie metro (in %)*

	Nameting (n= 436)
elke dag	8 (7)
3 à 6 keer per week	21 (18)
1 à 2 keer per week	31 (33)
minder dan 1 keer per week	40 (42)
Totaal	100(100)

* Tussen haakjes is de oorspronkelijke verdeling (vóór weging) weergegeven. Bij de voormeting liggen de percentages op 13%, 20%, 28% en 39%.

Tabel 28 laat zien dat drie op de tien respondenten minimaal drie keer per week met de metro reizen. De beantwoording van de vraag van welke twee metrolijnen men de afgelopen twaalf maanden het meest gebruik maakte, ziet er als volgt uit:

- 47% noemde de lijn Beurs-Spijkenisse;
- 37% noemde de lijn Churchillplein-Ommoord/Zevenkamp;
- 25% noemde de lijn Churchillplein-Marconiplein;
- 22% noemde de lijn Beurs-Centraal Station.

De grootste groep reizigers neemt de metro om te winkelen (zie tabel 29).

Tabel 29: Reisdoel (in %)

	Nameting (n= 436)
winkelen	34
werk	24
visite	21
school/studie	10
recreatie	8
anders	2
geen specifiek doel	1
Totaal	100

Tweederde van de reizigers (63%) neemt de metro voor recreatieve doeleinden (winkelen, visite, recreatie).

De meeste mensen (74%) reizen voornamelijk overdag. Een klein deel (5%) maakt voornamelijk 's avonds gebruik van de metro, de overigen (21%) reizen zowel overdag als 's avonds.

Een kwart van de reizigers (26 %) heeft een abonnement, 71 % heeft een strippenkaart.

5.3 Bekendheid met en beoordeling van de maatregelen

Op het moment dat de voormeting wordt gehouden weet een meerderheid van de metroreizigers (65 %) reeds dat de RET gestart is of gaat starten met een aantal maatregelen om de veiligheid binnen het openbaar vervoer te verbeteren. Bij de nameting ligt dit percentage op 69 %. De bekendheid is dus nagenoeg gelijk gebleven. In beide metingen is gevraagd of men weet om welke maatregelen het gaat (tabel 30).

Tabel 30: Bekendheid van de diverse maatregelen (in %)³⁰

	Voormeting (n=301)	Nameting (n=300)
toezichthoudend personeel/ wagenbegeleiders in de tram	11	37*
meer personeel op de metro(stations)	47	31*
camera's en noodknoppen op de metrostations	37	45*
politie-assistenten	8	5
toezicht op enkele tramhaltes	5	5
anders	5	8

* significant verschil

In de periode tussen voor- en nameting is de spontane bekendheid met het project 'wagenbegeleiders' significant toegenomen. De bekendheid ligt bij de totale nametingsgroep op 25 %. Ook hier blijkt dus weer dat de spontane bekendheid van de wagenbegeleiders vrij groot is. Dit betekent dat opnieuw rekening gehouden dient te worden met een mogelijk uitstralingseffect van deze maatregel op de veiligheidssituatie in de metro.

De spontane bekendheid met de technische maatregelen op de metrostations is eveneens significant toegenomen.

De spontane bekendheid van 'de komst van meer metropersoneel' is significant gedaald. De spontane bekendheid met de komst van de OV-surveillanten is bij beide metingen erg laag.

De (spontane) bekendheid van de maatregelen die relevant zijn voor de metro, ziet er binnen de totale nameting als volgt uit:

- 31 % noemt de camera's en noodknoppen op de metrostations;
- 21 % noemt de uitbreiding van metropersoneel;
- 3 % noemt de politie-assistenten.

Bij de nameting is vervolgens expliciet gevraagd of men OV-surveillanten danwel meer metropersoneel heeft gezien?

30 De percentages zijn gebaseerd op de groep die bekend is met het feit dat de RET maatregelen gaat nemen danwel heeft genomen. Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

Tabel 31: Meer metropersoneel/OV-surveillanten gezien (in %)

	Meer metropersoneel Nameting (n= 436)	OV-surveillanten Nameting (n= 436)
ja	36	20
nee	61	75
weet niet (zeker)	3	5
Totaal	100	100

Een minderheid van de reizigers (36%) heeft gemerkt dat er meer metropersoneel is gekomen. De ervaring met de OV-surveillanten ligt nog iets lager namelijk op 20%.

In metingen is gevraagd naar de verwachting danwel beoordeling van het effect van meer metropersoneel op het vandalisme en de criminaliteit in de metro/de metrostations.

Tabel 32: Verwachting en beoordeling effect meer metropersoneel (in %)

	Verwachting (n= 460)	Beoordeling (n= 436)
zeker positief effect	59	39
geen/weinig positief effect	6	31
weet niet/misschien	35	30
Totaal	100	100

Tabel 32 laat zien dat de verwachtingen van het project metropersoneel tot nog toe niet volledig zijn uitgekomen. Dat neemt niet weg dat 39% van de reizigers bij de nameting vindt dat de komst van meer metropersoneel geleid heeft tot een afname van agressie en vervelende incidenten in de metro/de metrostations.

In beide metingen is gevraagd naar de verwachting³¹ van de komst van de OV-surveillanten (tabel 33).

31 Bij de nameting is opnieuw gevraagd naar de verwachting (en niet naar een beoordeling van het effect tot nog toe) omdat pas 14 OV-surveillanten actief waren toen de nameting werd afgenomen.

Tabel 33: Verwachting effect OV-surveillanten (in %)

	Voormeting (n=460)	Nameting (n=436)
zeker positief effect	41	52
geen/weinig positief effect	20	15
misschien/weet niet	39	33
Totaal	100	100

De verwachting van het project OV-surveillanten is (significant) gestegen. Bij de nameting verwacht 52% zeker dat de OV-surveillanten de agressie en het vandalisme zal doen afnemen. Een zelfde stijging in verwachting is ook geconstateerd bij de tramreizigers (paragraaf 4.3).

Tenslotte zijn nog enkele vragen gesteld over de camera's en noodknoppen die zijn geplaatst op de metrostations.

- Het percentage reizigers dat heeft gemerkt dat er camera's en noodknoppen zijn geplaatst op de metrostations is bij de nameting (significant) gestegen van 27% naar 66%.
- Tijdens de voormeting zei 58% te verwachten dat de reiziger zich veiliger zal voelen door de aanwezigheid van camera's en noodknoppen.
- Bij de nameting zegt 55% van de reizigers dat de veiligheid is toegenomen door de aanwezigheid van noodknoppen; 61% zegt dat de veiligheid is toegenomen door de aanwezigheid van camera's op de metrostations.
- Slechts één van de reizigers uit de nameting heeft gebruik gemaakt van de noodknop; hij of zij was tevreden over de reactie die hierop volgde.

Samenvattend

Metroreizigers zijn redelijk op de hoogte van de technische maatregelen op de metrostations, de uitbreiding van het metropersoneel en de komst van de wagenbegeleiders. Tussen 31 en 21% weet deze maatregelen te noemen. De spontane bekendheid met de komst van de OV-surveillanten is gering.

Ongeveer eenderde van de reizigers heeft gemerkt dat er meer metropersoneel is gekomen, een vijfde heeft de OV-surveillanten gezien. Een minderheid van 40% vindt dat de aanwezigheid van meer metropersoneel tot nog toe een gunstig effect heeft gehad op de veiligheid. Van de komst van de OV-surveillanten verwacht de helft een gunstig effect. Hier is sprake van een significante stijging in vergelijking met de voormeting. Het plaatsen van de noodknoppen en camera's heeft gunstig uitgewerkt. Tweederde van de reizigers zegt gemerkt te hebben dat deze voorzieningen er zijn gekomen. Ruim de helft zegt dat de veiligheid hiermee gediend is.

5.4 Beoordeling RET op veiligheidsaspecten

In beide metingen is de respondenten gevraagd om de RET op een aantal veiligheidsaspecten te beoordelen door middel van een rapportcijfer. De gemiddelde rapportcijfers zijn weergegeven in tabel 34.

Tabel 34: Rapportcijfers

	Gem. rapportcijfers	
	Voormeting (n = 460)	Nameting (n = 436)
Beoordeling OV van de RET in het algemeen	6.8	6.8
Beoordeling veiligheid OV van de RET	5.9	6.1
Beoordeling veiligheid in de metro	5.6	5.8*
Beoordeling veiligheid bovengrondse metrostations	6.0	6.3*
Beoordeling veiligheid ondergrondse metrostations	5.4	5.6*
Hoeveelheid personeel in de voertuigen	4.3	4.9*
Hoeveelheid personeel op de stations	4.7	5.1*

* significante stijging

Er is sprake van een beperkte doch wel significante stijging bij de meeste rapportcijfers. Toch wordt voor de hoeveelheid personeel in de voertuigen en op de stations nog steeds een onvoldoende gegeven. De beoordeling van de veiligheid op de ondergrondse metrostations is net voldoende geworden. Bij de beoordeling van de veiligheid binnen het OV in het algemeen is sprake van een positieve tendens in het gemiddelde rapportcijfer.

5.5 Effectmeting subjectieve en objectieve veiligheid

Veiligheidsbeleving

In beide metingen is gevraagd of men zich de laatste twaalf maanden wel eens onveilig heeft gevoeld in de metro danwel op de metrostations (zie tabel 35).

Tabel 35: Frequentie van onveiligheidsgevoelens in de metro (in %)

	Onveiligheidsgevoelens			
	In de metro		Op de stations	
	Voormeting (n=460)	Nameting (n=436)	Voormeting (n=460)	Nameting (n=436)
nee, (zelden)	53	61	57	65
ja, af en toe	33	28	32	24
ja, geregeld	10	8	7	9
ja, vaak	4	3	4	2
Totaal	100	100	100	100

Het verschil tussen voor- en nameting is zowel in de metro als op de stations niet significant. Er is wel sprake van een tendens tot verbetering. Uit de voormeting blijkt dat de lijn Beurs-Spijkenisse en Beurs-Centraal Station als het meest onveilig worden ervaren. Respectievelijk 34 % en 22 % van de mensen met onveiligheidsgevoelens noemt deze lijnen het meest onveilig. Bij de nameting is dit beeld niet veranderd; wel blijkt dat de lijn Churchillplein-Marconiplein door (significant) minder mensen als het meest onveilig wordt genoemd (voormeting 15 %, nameting 7 %).

Wat betreft de veiligheid van de stations wordt bij de nameting (significant) vaker gezegd dat zowel de bovengrondse als de ondergrondse stations onveilig zijn terwijl bij de voormeting (significant) vaker de ondergrondse stations als het meest onveilig worden genoemd³².

De belangrijkste oorzaken van onveiligheid in de metro zijn³³:

- druggebruikers (voormeting 24 %; nameting 36 %);
- gedrag medepassagiers (voormeting 35 %; nameting 23 %);
- bedreiging/agressie (voormeting 16 %; nameting 12 %);
- jongeren (voormeting 13 %; nameting 9 %);
- stil/donker (voormeting 13 %; nameting 8 %).

De aanwezigheid van druggebruikers wordt bij de nameting (significant) vaker als reden van onveiligheid in de metro genoemd. Het gedrag van medepassagiers wordt daarentegen (significant) minder vaak genoemd.

De belangrijkste oorzaken van onveiligheid op de stations zijn:

- druggebruikers (voormeting 18 %; nameting 28 %);
- gedrag medepassagiers (voormeting 30 %; nameting 14 %);
- stil en donker (voormeting 16 %; nameting 25 %);
- ontbreken (extra) personeel (voormeting 8 %; nameting 14 %).

Bij de redenen van onveiligheid op de stations doen zich dezelfde (significante) veranderingen voor als in de metro. Maar ook de factoren 'stil en donker' en 'ontbreken (extra) personeel' worden significant vaker genoemd bij de nameting. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat men meer gewend raakt aan (extra)

32 Dit hangt echter sterk samen met het gebruik van de stations. Reizigers uit de nameting maakten vaker gebruik van beide typen stations en reizigers uit de voormeting maakten vaker gebruik van ondergrondse stations.

33 De percentages zijn gebaseerd op de groep die zich wel eens tot zeer vaak onveilig voelt.

personeel en dat de afwezigheid ervan nu meer als gemis wordt ervaren³⁴. Het tijdstip waarop men zich met name onveilig voelt is niet veranderd. Ruim de helft van de reizigers met onveiligheidsgevoelens voelt zich met name 's avonds onveilig in de metro en op de metrostations.

Verandering veiligheidsbeleving in de tijd

In beide metingen is gevraagd of men zich veiliger of minder veilig voelt in de metro in vergelijking met een jaar geleden (zie tabel 36).

Tabel 36: Veranderingen in de onveiligheidsbeleving (in %)

	Voormeting (n=460)	Nameting (n=436)
veiliger dan een jaar geleden	7	15
onveiliger dan een jaar geleden	27	18
maakt niet uit	62	60
weet niet	4	7
Totaal	100	100

Uit tabel 36 blijkt dat vanuit de grootste groep reizigers in beide metingen zegt dat het gevoel van veiligheid het afgelopen jaar niet is veranderd. Bij de nameting is het percentage reizigers dat zich veiliger voelt niettemin verdubbeld van 7% naar 15%, terwijl het percentage reizigers, dat zegt zich juist onveiliger te voelen afnam. Het verschil tussen voor- en nameting is significant.

Wanneer we kijken naar de redenen die genoemd worden voor deze toename van het gevoel van veiligheid, dan blijkt dat de maatregelen in de metro hier meer aan hebben bijgedragen dan de komst van de wagenbegeleiders (tabel 37).

Tabel 37: Belangrijkste redenen van toename veiligheidsgevoel (in %)³⁵

	Voormeting (n=34)	Nameting (n=68)
aanwezigheid extra personeel	15	44*
bewaking stations	18	28
meer controle	6	13
wagenbegeleiders	1	5
alarmknoppen	2	5

* significant verschil

³⁴ Eenzelfde verschuiving doet zich voor bij de veiligheid op de haltes van lijn twee (zie paragraaf 2.5).

³⁵ De percentages zijn berekend over de groep die zich veiliger voelt dan een jaar geleden. Er kon meer als één antwoord worden gegeven.

Bij de nameting noemen bijna alle respondenten (85 %) die zich veiliger zeggen te voelen een of meerdere redenen die verwijzen naar de projecten 'metrobeheer' en 'OV-surveillanten' (te weten 'aanwezigheid extra personeel', 'bewaking stations' en 'meer controle'). Het gaat echter op het totaal gezien om een vrij kleine groep respondenten: 13 % van de totale nametingsgroep zegt zich veiliger te voelen in vergelijking met een jaar geleden om redenen die te maken hebben met de te evalueren projecten.

Slachtofferschap en overlast

De reizigers is in beide metingen gevraagd of zij de laatste twaalf maanden te maken hebben gehad met verschillende delicten of bedreigende situaties in de metro of op de metrostations. Er is gevraagd of men wel eens slachtoffer of getuige is geweest en hoe vaak dit voorkwam (zie tabel 38).

Tabel 38: Ervaringen met slachtofferschap

	Aantal mensen (in %)		Gem. aantal keer ³⁶	
	Voormeting (n=460)	Nameting (n=436)	Voormeting	Nameting
vandalisme				
- toeschouwer	30	35	4.5	4.6
lastig gevallen				
- slachtoffer	26	21	onbekend	onbekend*
- toeschouwer	30	26	3.9	3.4
bedreiging				
- slachtoffer	14	12	2.1	2.3
- toeschouwer	21	21	3.9	3.1
diefstal/zakkenrollerij				
- slachtoffer	5	2**	1.3	1.7
- toeschouwer	13	9	1.3	1.4
mishandeling				
- slachtoffer	-	1	1	1
- toeschouwer	14	11	1.7	2.0

* Er is wel gevraagd of dit heel vaak tot een enkele keer gebeurde. Het verschil tussen voor- en nameting is significant. Bij de voormeting antwoordde 30% (heel vaak). Bij de nameting is dit percentage afgenomen tot 11%.

** Significant verschil.

Tabel 38 laat zien dat alleen het aantal mensen dat slachtoffer werd van diefstal of zakkenrollerij significant is gedaald bij de nameting. De slachtoffer- en ooggetuigenpercentages zijn bij de overige 'delicten' niet (significant) veranderd. Wel is bij slachtofferschap sprake van een tendens tot afname. Het gemiddeld aantal keren dat men slachtoffer werd of toeschouwer was van slachtofferschap is meestal niet significant veranderd. Alleen het aantal keer dat men lastiggevallen werd is significant gedaald.

36 Het gemiddelde is berekend over het aantal slachtoffers/toeschouwers, waarbij extreem hoge opgaves zijn weggelaten.

Bij nadere analyse blijkt dat het percentage reizigers dat 'het afgelopen jaar' slachtoffer werd van minstens één van de genoemde 'delicten' daalde van 33 % naar 27%. Dit is een significante afname. Bij de voormeting was 53% van de reizigers getuige geweest van minstens een van de genoemde 'delicten'. Bij de nameting ligt dit percentage op 51 % en is dus nagenoeg gelijk gebleven.

De overlast die de laatste 12 maanden is ervaren, is voor beide metingen weergegeven in tabel 39.

Tabel 39: De mate van overlast van verschillende soorten groepen (in %)

	vaak		soms		zelden/nooit		totaal	
	voor	na	voor	na	voor	na	voor	na
Onbeschoft gedrag medepassagiers	49	39	32	36	19	25	100	100
Junks, zwervers in de metro	38	34	32	32	30	34	100	100
Junks, zwervers op de stations	30	26	30	33	40	41	100	100
Rondhangende jongeren op de stations	23	14	30	26	47	60	100	100

De meeste overlast wordt veroorzaakt door het onbeschofte gedrag van medepassagiers in de metro (zoals roken en voeten op de bank) en door de aanwezigheid van junks en zwervers in de metro.

Alleen de overlast die veroorzaakt wordt door de aanwezigheid van rondhangende jongeren op de stations, is bij de nameting significant afgenomen. De overige verschuivingen zijn niet significant.

Samenvatting

Op basis van de vergelijking tussen voor- en nameting kan het volgende geconcludeerd worden.

- Bij het gevoel van veiligheid in de metro en op de stations is sprake van een tendens tot afname.
- De aanwezigheid van druggebruikers wordt wel vaker als reden van onveiligheid genoemd maar niet vaker als bron van overlast.
- Het gedrag van medepassagiers wordt minder vaak als reden van onveiligheid genoemd.
- 13% Van de totale nametingsgroep zegt expliciet zich de laatste 12 maanden veiliger te voelen om redenen die te maken hebben met de maatregelen.
- Er zijn de laatste 12 maanden voorafgaand aan de nameting minder mensen slachtoffer geworden van delicten of vervelende incidenten (in de metro of op de metrostations). Het aantal mensen dat hiervan getuige was bleef gelijk. Ook het gemiddelde aantal vervelende incidenten waarvan men slachtoffer of getuige was bleef gelijk.
- De overlast veroorzaakt door rondhangende jongeren op de stations nam af.

5.6 Effectmeting reisgedrag

In deze paragraaf wordt nagegaan of de veranderingen in veiligheidssituatie in de metro en op de metrostations geleid hebben tot een verandering in reisgedrag. Daarbij gaat het om de volgende vragen:

- Is het percentage reizigers dat de metro op bepaalde tijden vermijdt vanwege onveiligheid, afgenomen?
- Is het percentage dat om die reden bepaalde metrostations vermijdt, afgenomen?
- Reist men minder vaak samen met iemand anders vanwege onveiligheid?
- Is men vaker met de metro gaan reizen sinds de metrobeheerders en de OV-surveillanten er zijn?

Het percentage reizigers dat zegt op bepaalde tijden niet met de metro te reizen vanwege onveiligheid nam significant af: van 63% bij de voormeting naar 54% bij de nameting. Dit vermijdingsgedrag doet zich bijna alleen 's avonds voor.

Het percentage reizigers dat bepaalde metrostations wel eens zegt te vermijden, bleef nagenoeg gelijk (voormeting 27%; nameting 26%).

In de opgave van metrolijnen die men zegt te vermijden, doen zich geen (significante) verschuivingen voor: de lijnen Beurs-Spijkenisse en Beurs-Centraal Station worden veel vaker vermeden dan de twee andere lijnen.

- 47% zegt de lijn Beurs-Centraal Station wel eens te vermijden³⁷;
- 39% zegt de lijn Beurs-Spijkenisse te vermijden;
- 20% zegt de lijn Churchillplein-Marconiplein wel eens te vermijden;
- 5% zegt de lijn Churchillplein-Ommoord/Zevenkamp wel eens te vermijden.

Ook in de opgave van typen stations die vermeden worden, doen zich geen verschuivingen voor:

- 60% zegt ondergrondse stations wel eens te mijden³⁸;
- 23% zegt bovengrondse stations wel eens te mijden;
- 17% zegt beide soorten stations wel eens te mijden.

Samen reizen om redenen die te maken hebben met onveiligheid komt betrekkelijk weinig voor. Bij de voormeting zegt 25% dit wel eens of vaker te doen bij de nameting ligt dit percentage op 22%.

Het feit dat het vermijdingsgedrag bij de metroreiziger (significant) is afgenomen, wordt bevestigd door het gegeven dat 9% van de ondervraagde reizigers zegt dat men vaker met de metro reist sinds er meer personeel aanwezig is. Daar staat echter tegenover dat de nametingsgroep als geheel eerder minder frequent dan meer frequent lijkt te reizen met de metro in vergelijking met de voormetingsgroep³⁹. De onderzoeksresultaten zijn op dit punt dus niet eenduidig.

37 De gegevens zijn gebaseerd op de groep, die wel eens vermijdingsgedrag vertoont. Het zijn nametingsgegevens.

38 Zie voorgaande noot.

39 Bij de voormeting zei 33% minstens 3 keer per week met de metro te reizen. Bij de nameting (zonder wegingsfactor) ligt dit percentage op 25%. Op basis van dit verschil is een wegingsfactor toegevoegd aan het nametingsbestand.

5.7 Samenvatting en conclusies

Binnen de metro is sprake van een uitbreiding van het toezichthoudend personeel: in totaal zullen 275 metrobeheerders worden ingezet. Tijdens afname van de nameting waren reeds 165 metrobeheerders ingestroomd. In vergelijking met de situatie van de voormeting - toen al 84 metrobeheerders aan het werk waren - betekent dit een uitbreiding met 80 functionarissen.

Verder waren er - op het moment van afname van de nameting - in totaal 14 OV-surveillanten ingestroomd, die onder andere opereren in de metro. Naast de personeelsuitbreiding zijn er ook technische maatregelen getroffen op de metrostations (installatie camera's en noodknoppen).

Dit pakket van maatregelen in de metro is geëvalueerd middels een voor- en nameting onder metroreizigers. Hieruit komt het volgende beeld naar voren.

De toename van de hoeveelheid personeel in de metro en op de metrostations is maar in beperkte mate echt opgevallen bij de reizigers. De komst van de wagenbegeleiders is nagenoeg even bekend als de maatregelen die de metro betreffen. De maatregelen in de metro (en wellicht ook de komst van de wagenbegeleiders) hebben geleid tot een gunstiger oordeel over veiligheidsaspecten in de metro en op de stations. De verbeteringen zijn beperkt doch wel significant. De hoeveelheid personeel op de stations en in de voertuigen wordt echter nog steeds als onvoldoende beoordeeld. Over de gehele linie is sprake van een tendens tot verbetering van de subjectieve en objectieve veiligheid, op enkele punten is sprake van significante verbeteringen. Opmerkelijk is dat minder mensen zeggen de metro wel eens te vermijden vanwege onveiligheid.

Het pakket van maatregelen in de metro - zoals dat was uitgevoerd in maart 1994 - kan ten dele als geslaagd worden beschouwd. Het heeft tot nog toe geleid tot een duidelijke tendens tot verbetering van de subjectieve en objectieve veiligheidssituatie van de reiziger.

De resultaten van deze effectmeting zijn tenslotte schematisch weergegeven.

Schema 4: Effectmeting 'metromaatregelen'

- 1 Formele kenmerken reizigers
 - Tweederde deel is vrouw;
 - ruim de helft is 45 jaar of jonger;
 - 30% reist meer dan eens per week met de metro;
 - tweederde neemt de metro voor recreatieve doeleinden.
- 2 Constatering verandering
 - De spontane bekendheid met de maatregelen is niet groot (tussen 3 % en 31 %);
 - eenderde heeft gemerkt dat er meer metropersoneel is gekomen. Voor de OV-surveillanten ligt dit percentage op 20 %;
 - tweederde heeft technische maatregelen opgemerkt.
- 3 Waardering project
 - 39 % vindt dat de aanwezigheid van meer metro-personeel gunstig uitwerkt;
 - 52 % verwacht een positief effect van de OV-surveillanten;
 - 61 % vindt dat de veiligheid is toegenomen door technische maatregelen.

Gem. rapportcijfer veiligheid

	Voor	Na
RET-algemeen	6.8	6.8
veiligheid RET	5.9	6.1
veiligheid metro	5.6	5.8*
veiligheid bovengrondse stations	6.0	6.3*
veiligheid ondergrondse stations	5.4	5.6*
aanwezigheid personeel in de voertuigen	4.3	4.9*
aanwezigheid personeel op stations	4.7	5.1*

- 4 Verandering subjectieve/objectieve sociale onveiligheid
 - Tendens tot afname onveiligheidsgevoelens;
 - de grootste groep zegt dat eigen gevoel van veiligheid niet is veranderd;
 - totaal aantal mensen dat slachtoffer werd nam iets af. Incidenten en delicten werden even vaak waargenomen (ooggetuigenschap);
 - overlast van rondhangende jongeren op stations nam af;
 - de meest-voorkomende vormen van overlast (door onbeschoft gedrag medepassagiers én door aanwezigheid van randfiguren) bleven constant.
- 5 Gedragsverandering of intentie daartoe
 - Vermijdingsgedrag in de metro is significant afgenomen;
 - 9 % zegt vaker met de metro te reizen sinds er meer personeel is;
 - feitelijke reisfrequentie is echter, bij vergelijking tussen voor- en nameting, niet toegenomen.

* Significants verschil.

6 Effectmeting 'Maatregelenpakket RET'

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de vraag beantwoord in hoeverre het maatregelenpakket als geheel geleid heeft tot een toename van de subjectieve en objectieve veiligheid van de reizigers.

Ten behoeve van deze effectmeting zijn de gegevensbestanden van tramreizigers (van alle lijnen) en metroreizigers (van alle lijnen) samengevoegd.

Bij de voormeting bestond de steekproef aldus uit 477 reizigers die over de tram zijn ondervraagd en 460 reizigers die grotendeels dezelfde vragen over de metro kregen voorgelegd. Bij de nameting ging het om 499 tramreizigers en 513 metroreizigers (zie ook tabel 1).

Om de verhouding tussen tram- en metroreizigers representatief te maken is een wegingsfactor toegekend aan de tramreizigers van voor- en nameting⁴⁰.

Aldus werd het aantal tramreizigers in de voormeting teruggebracht van 477 naar 248; bij de nameting werd het aantal tramreizigers teruggebracht van 499 naar 234.

Voor- en nameting komen wat betreft alle relevante formele kenmerken, te weten leeftijd, sekse, overdag danwel 's avonds reizen en meest gebruikte lijnen, goed met elkaar overeen.

De wegingsfactor die was toegekend aan de metroreizigers uit de nametingsgroep om het verschil in reisfrequentie tussen de voor- en nametingsgroep metroreizigers te verkleinen, is gehandhaafd. Hierdoor is het aantal metroreizigers uit de nameting teruggebracht van 513 naar 436.

Het aantal respondenten bij voor- en nameting vóór en na toekenning van de wegingsfactoren is weergegeven in tabel 40.

Tabel 40: Aantallen respondenten*

	Voormeting		Nameting	
	vóór weging	na weging	vóór weging	na weging
tram	477	248 (35 %)	499	234 (35 %)
metro	460	460 (65 %)	513	436 (65 %)
Totaal	937	708 (100%)	1012	670 (100%)

* De effectmeting is gebaseerd op de vetgedrukte aantallen.

Tenslotte vermelden we, voor de volledigheid, het maatregelenpakket dat geëvalueerd wordt, te weten:

- de aanwezigheid van wagenbegeleiders op tramlijn 2 tussen 09.00 uur en 24.00 uur;

40 Uit het rapport VROOV+, 1992 RET blijkt dat de metro 65% van het reizigersaanbod vervoert en de tram 35%. Binnen de steekproeven van voor- en nameting is eenzelfde verhouding tot stand gebracht door toekenning van de wegingsfactor .554 aan de tramreizigers van de voormeting en de factor .469 aan de metroreizigers van de nameting.

- de aanwezigheid van wagenbegeleiders op tramlijn 5 (overdag) en tramlijn 4 ('s avonds);
- de aanwezigheid van toezicht op enkele tramhaltes;
- de uitbreiding van toezichthoudend personeel in de metro met 165 metro-beheerders;
- de komst van 14 OV-surveillanten in tram en metro (waarvan er 4 net van start gegaan zijn);
- de installatie van noodknoppen en camera's op de (meeste) metrostations.

6.2 Formele kenmerken reizigers⁴¹

De groep respondenten bestaat voor tweederde (67%) uit vrouwen. De verdeling naar leeftijd is weergegeven in tabel 41.

Tabel 41: Leeftijdsverdeling (in %)

	Nameting (n= 670)
16 - 25 jaar	21
26 - 35 jaar	18
36 - 45 jaar	16
46 - 55 jaar	12
56 - 65 jaar	12
66 jaar en ouder	21
Totaal	100

Ruim de helft van de respondenten (55%) is 45 jaar of jonger. Er is sprake van een grote spreiding over de verschillende leeftijdsgroepen.

Bijna alle reizigers (93%) vinden dat ze een Nederlandse culturele achtergrond hebben. Bij 3% is de culturele achtergrond Marokkaans, Turks of Surinaams, de overigen (4%) hebben een andere culturele achtergrond.

Reisgedrag

De mate waarin men gebruik maakt van de tram of metro is weergegeven in tabel 42.

⁴¹ Dit betreft de formele kenmerken van de nametingsgroep.

Tabel 42: Reisfrequentie tram (in %)

	Nameting (n= 670)
elke dag	9
3 à 6 keer per week	21
1 à 2 keer per week	32
minder dan 1 keer per week	38
Totaal	100

Tabel 42 laat zien dat drie op de tien respondenten minimaal drie keer per week met de tram reizen. De beantwoording van de vraag - gesteld aan de tram-reizigers - van welke twee tramlijnen men de afgelopen twaalf maanden het meest gebruik maakte, ziet er als volgt uit:

- 21 % noemt lijn 2;
- 17 % noemt lijn 3;
- 26 % noemt lijn 4;
- 17 % noemt lijn 5;
- 15 % noemt lijn 6;
- 21 % noemt lijn 7;
- 10 % noemt lijn 9.

Het gebruik van de metro ziet er als volgt uit⁴²:

- 47 % noemt de lijn Beurs-Spijkenisse;
- 37 % noemt de lijn Churchillplein-Ommoord/Zevenkamp;
- 25 % noemt de lijn Churchillplein-Marconiplein;
- 22 % noemt de lijn Beurs-Centraal Station.

De grootste groep reizigers neemt de tram om te winkelen (zie tabel 43).

Tabel 43: Reisdoel (in %)

	Nameting (n= 670)
winkelen	32
visite	23
werk	22
school/studie	10
recreatie	9
anders	3
geen specifiek doel	1
Totaal	100

Tweederde van de reizigers (64 %) neemt de tram voor recreatieve doeleinden (winkelen, visite, recreatie).

De meeste mensen (72 %) reizen voornamelijk overdag. Een klein deel (5 %) maakt

42 Ook hier werd de vraag gesteld van welke 2 metrolijnen men de laatste 12 maanden het meest gebruik maakte.

voornamelijk 's avonds gebruik van de tram, de overigen (22 %) reizen zowel overdag als 's avonds.

Een kwart van de reizigers (26 %) heeft een abonnement, 71 % heeft een strippenkaart.

6.3 Bekendheid met en beoordeling van de maatregelen

Op het moment dat de voormeting wordt gehouden weet 63 % van de reizigers reeds dat de RET gestart is of gaat starten met een aantal maatregelen om de veiligheid binnen het openbaar vervoer te verbeteren. Bij de nameting is de bekendheid gestegen naar 69 %. Het verschil is niet-significant⁴³. In beide metingen is gevraagd of men weet om welke maatregelen het gaat.

Tabel 44: Bekendheid van de diverse maatregelen (in %)⁴⁴

	Voormeting (n = 443)	Nameting (n = 465)
toezichthoudend personeel/wagenbegeleiders in de tram	16	46*
camera's en noodknoppen op metrostations	33	38
meer personeel op de metro(stations)	39	25*
politie-assistenten	10	6
toezicht op enkele tramhaltes	10	5*
anders	11	8

* Significant verschil.

De (spontane) bekendheid met de wagenbegeleiders is significant toegenomen en daarmee de meest bekende maatregel geworden bij de reizigers. Deze maatregel wordt door 32 % van alle reizigers (uit de nameting) spontaan genoemd.

De bekendheid van de technische maatregelen op de metrostations is nagenoeg gelijk gebleven en na de wagenbegeleiders het meest bekend bij de reizigers: 26 % van alle reizigers weet deze maatregel spontaan te noemen.

De bekendheid van de overige maatregelen (komst metrobeheerders, OV-surveilanten en toezicht op tramhaltes) is echter gedaald. De uitbreiding van metro-personeel wordt bij de nameting nog slechts door 17 % van alle reizigers spontaan genoemd. De andere twee maatregelen slechts door respectievelijk 3 % en 4 % van alle reizigers.

Slechts 25 % van de tramreizigers uit de voormeting zegt het afgelopen jaar met lijn 2 gereisd te hebben, terwijl 62 % van de tramreizigers uit de nameting ervaring heeft met de lijnen 2, 4 en 5. Alleen aan deze reizigers zijn enkele vragen gesteld over hun verwachting en beoordeling van de komst van de wagenbegeleiders (tabel 45).

43 Gebaseerd op de chi-kwadraattoets. Bij deze effectmeting is - wegens de grote aantallen - voor de chi-kwadraattoets een significantieniveau gekozen van .005.

44 De percentages zijn gebaseerd op de groep die weet dat de RET maatregelen heeft getroffen. Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

Tabel 45: Ervaring met en beoordeling van effect wagenbegeleiding (in %)

Wagenbegeleiders gezien	Voormeting (n = 63)	Nameting (n = 146)
ja	31	47*
nee	69	53
Totaal	100	100
Verwacht/beoordeling effect op veiligheid		
zeker positief effect	67	66
geen/weinig effect	10	6
misschien/weet niet	23	28
Totaal	100	100

* Dit percentage betreft ook de ervaring met wagenbegeleiders op lijn 4 en 5, waar ze nog niet continue aanwezig zijn.

In beide metingen heeft de minderheid de wagenbegeleider gezien in de tram. De verwachting danwel beoordeling van het effect van de aanwezigheid van de wagenbegeleiders op de veiligheid is volgens deze beperkte groep tramreizigers nagenoeg gelijk gebleven; een meerderheid van tweederde verwacht en merkt hiervan zeker een positief effect.

De vragen over de OV-surveillanten zijn gesteld aan tram- en metroreizigers (tabel 46).

Tabel 46: Ervaring met en verwachting effect OV-surveillanten (%)

OV-surveillanten gezien	Voormeting (n = 608)	Nameting (n = 670)
ja	n.v.t.	22
nee	n.v.t.	78
Totaal	n.v.t.	100
Verwacht* effect op veiligheid		
zeker positief effect	43	52
geen/weinig effect	19	15
misschien/weet niet	38	33
Totaal	100	100

* Bij de nameting is opnieuw gevraagd naar de verwachting van het effect en dus niet naar de beoordeling.

Eén op de vijf reizigers heeft bij de nameting naar eigen zeggen de OV-surveillanten gezien. De verwachting van hun komst is significant gestegen. Bij de nameting verwacht een krappe meerderheid dat er een positief effect uitgaat van de OV-surveillanten op de veiligheid in tram en metro.

De vragen over ervaring met en waardering voor de komst van meer metropersoneel zijn alleen gesteld aan de metro-reizigers (tabel 47).

Tabel 47: Ervaring met en verwachting effect metrobeheerders (%)

Meer metropersoneel gezien	Voormeting (n = 460)	Nameting (n = 436)
ja	niet gevraagd	37
nee	niet gevraagd	63
Totaal	niet gevraagd	100
Verwacht/beoordeling effect op veiligheid		
zeker positief effect	59	39
geen/weinig effect	6	31
misschien/weet niet	35	30
Totaal	100	100

Ruim éénderde van de metroreizigers uit de nameting heeft naar eigen zeggen gemerkt dat er meer metropersoneel is gekomen. De beoordeling van het effect van hun aanwezigheid is achtergebleven bij de verwachting.

Het percentage reizigers dat gemerkt heeft dat er camera's en noodknoppen zijn geplaatst op de metrostations, is bij de nameting (significant) gestegen van 27% naar 66%. Tijdens de voormeting zei 58% te verwachten dat de reiziger zich veiliger zal voelen door de aanwezigheid van camera's en noodknoppen. Bij de nameting zegt 55% van de reizigers dat de veiligheid is toegenomen door de aanwezigheid van noodknoppen; 61% zegt dat de veiligheid is toegenomen door de aanwezigheid van camera's op de metrostations.

Slechts één van de reizigers uit de nameting heeft gebruik gemaakt van de noodknop; hij of zij was tevreden over de reactie die hierop volgde.

Conclusie

Op basis van de beschikbare onderzoeksgegevens kan het volgende gesteld worden.

- De maatregelen 'wagenbegeleiders' en 'technische maatregelen metrostations' zijn niet alleen het meest bekend, maar lijken ook het meest positief gewaardeerd als middel om de veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren.
- De beoordeling van het effect van de uitbreiding van het metropersoneel is tot nog toe achtergebleven bij de verwachting die men van deze maatregel had.
- De verwachting van de komst van de OV-surveillanten is gestegen.
- Slechts een minderheid van de reizigers heeft daadwerkelijke ervaring opgedaan met de toezichthoudende projecten. De technische maatregelen lijken nog het

meest daadwerkelijk geconstateerd te zijn.

6.4 Beoordeling RET op veiligheidsaspecten

In beide meting is de respondenten gevraagd om de RET op een aantal veiligheidsaspecten te beoordelen door middel van een rapportcijfer. De gemiddelde rapportcijfers zijn weergegeven in tabel 48.

Tabel 48: Rapportcijfers

	Gemiddelde rapportcijfers	
	Voormeting (n = 708)	Nameting (n = 670)
beoordeling OV van de RET in het algemeen	6.7	6.8
beoordeling veiligheid OV van de RET	5.9	6.2*
beoordeling veiligheid in de tram/metro	5.7	6.0*
beoordeling veiligheid op de haltes/stations	6.0	6.3*
hoeveelheid personeel in de voertuigen	4.6	5.2*
hoeveelheid personeel op de haltes/stations	4.7	5.0*

* Significante stijging.

Het OV van de RET in het algemeen krijgt bij voor-en nameting het hoogste rapportcijfer: respectievelijk 6.7 en 6.8. De rapportcijfers die verwijzen naar veiligheid en aanwezigheid van personeel, zijn na invoering van het maatregelenpakket alle significant gestegen. Dat neemt niet weg dat de hoeveelheid personeel in de voertuigen en op de stations/haltes nog steeds gemiddeld genomen een onvoldoende krijgt (respectievelijk 5.2 en 5.0).

6.5 Effectmeting subjectieve en objectieve veiligheid

Veiligheidsbeleving

In beide metingen is gevraagd of men zich de laatste twaalf maanden wel een onveilig heeft gevoeld in de voertuigen danwel op de haltes/stations (zie tabel 49).

Tabel 49: Frequentie van onveiligheidsgevoelens (in %)

Onveiligheidsgevoelens	In de voertuigen		Op de haltes/stations	
	Voormeting (n = 708)	Nameting (n = 670)	Voormeting (n = 708)	Nameting (n = 670)
nee, zelden	57	63	62	67
ja, af en toe	30	26	62	23
ja, geregeld	9	7	6	8
ja, vaak	4	4	3	2
Totaal	100	100	100	100

Bij het gevoel van veiligheid in de voertuigen is sprake van een duidelijke tendens tot afname. Op de haltes/stations is er weinig veranderd. Ook het tijdstip waarop men zich onveilig voelt is niet veranderd. Meer dan de helft van de reizigers met onveiligheidsgevoelens voelt zich met name 's avonds onveilig. Op de vraag, gesteld aan de tramreizigers met onveiligheidsgevoelens, of bepaalde tramlijnen onveilig zijn, antwoordt ongeveer een kwart bij beide metingen, dat dit niet het geval is. Lijn 1 en lijn 6 worden bij beide metingen het meest frequent als onveilige lijnen genoemd:

- respectievelijk 18% (voormeting) en 19% (nameting) van de mensen met onveiligheidsgevoelens noemt lijn 1 onveilig;
- respectievelijk 17% (voormeting) en 6% (nameting) noemt lijn 6 onveilig; dit is een significante daling.

Wat betreft de metrolijnen wordt gezegd dat de lijn Beurs-Spijkenisse en Beurs-CS het meest onveilig zijn. Respectievelijk 34% en 22% van de mensen met onveiligheidsgevoelens noemt deze lijnen onveilig. Bij de nameting is dit beeld niet veranderd; wel blijkt dat de lijn Churchillplein - Marconiplein door (significant) minder mensen als onveilig wordt genoemd (voormeting 15%, nameting 7%).

Als belangrijkste oorzaken van onveiligheid in de voertuigen worden genoemd⁴⁵:

- het gedrag van medepassagiers (voormeting 37%, nameting 24%);
- de aanwezigheid van druggebruikers (voormeting 25%, nameting 34%);
- bedreiging/agressie (voormeting 15%, nameting 12%);
- de aanwezigheid van jongeren (voormeting 11%, nameting 9%).

Het gedrag van medepassagiers wordt bij de nameting significant minder vaak genoemd; de aanwezigheid van druggebruikers (significant) vaker.

Bij de belangrijkste oorzaken van onveiligheid op de haltes/stations doen zich dezelfde significante verschuivingen voor en enkele andere tendensen:

- het gedrag van medepassagiers (voormeting 32%, nameting 18%);
- aanwezigheid druggebruikers (voormeting 19%, nameting 26%);
- ontbreken extra personeel (voormeting 7%, nameting 11%);
- aanwezigheid jongeren (voormeting 9%, nameting 9%);
- stil en donker (voormeting 16%, nameting 23%).

Verandering veiligheidsbeleving in de tijd

In beide metingen is gevraagd of men zich veiliger of minder veilig voelt tijdens een tramreis in vergelijking met een jaar geleden (zie tabel 50).

Tabel 50: Verandering in de onveiligheidsbeleving (in %)

	Voormeting (n = 708)	Nameting (n = 670)
veiliger dan een jaar geleden	8	16
onveiliger dan een jaar geleden	28	19
maakt niet uit	60	59
weet niet	4	6
Totaal	100	100

⁴⁵ De percentages zijn gebaseerd op de groep met onveiligheidsgevoelens

Uit tabel 50 blijkt dat het merendeel van de reizigers in beide metingen zegt dat men zich even veilig voelt als een jaar geleden. Er is echter wel een gunstige ontwikkeling zichtbaar. Het percentage reizigers dat zich veiliger zegt te voelen is bij de nameting verdubbeld, terwijl het percentage dat zich onveiliger zegt te voelen is afgenomen.

Uit de motivering voor een toename van veiligheidsgevoelens (tabel 51) blijkt de betekenis van de toezichthoudende projecten.

Tabel 51: Belangrijkste redenen van toename veiligheidsgevoel (in %)

	Voormeting (n = 58)	Nameting (n = 105)
aanwezigheid extra personeel	17	38*
wagenbegeleiders	6	19*
bewaking haltes/stations	14	23
anders	27	6*

* Significante verandering.

Een toename van onveiligheidsgevoelens wordt als volgt gemotiveerd (tabel 52).

Tabel 52: Belangrijkste redenen van toename onveiligheidsgevoelens (in %)

	Voormeting (n = 194)	Nameting (n = 125)
druggebruikers	14	22
gedrag medepassagiers	18	19
bedreiging/agressie	18	14
criminaliteit	13	7
ontbreken extra personeel	8	8
anders	23	7*

* Significante verandering.

In de redenen van toename van onveiligheidsgevoelens is niet veel veranderd. Alleen de aanwezigheid van druggebruikers wordt iets vaker genoemd, terwijl antwoorden in de categorie 'anders' significant minder vaak worden genoemd.

Slachtofferschap en overlast

De reizigers is in beide meting gevraagd of zij de laatste twaalf maanden te maken hebben gehad met verschillende delicten of bedreigende situaties in de voertuigen of op de haltes/stations. Er is gevraagd of men wel eens slachtoffer of getuige is geweest en hoe vaak dit voorkwam (zie tabel 53).

Tabel 53: Ervaringen met slachtofferschap

	Aantal mensen (in %)		Gem. aantal keer ⁴⁶	
	Voormeting (n = 708)	Nameting (n = 670)	Voormeting	Nameting
vandalisme				
- toeschouwer	31	33	4,5	4.4
lastig gevallen				
- slachtoffer	24	21	onbekend	onbekend*
- toeschouwer	29	26		
bedreiging				
- slachtoffer	15	12	3.1	2.8
- toeschouwer	22	22	4.1	3.3
diefstal/zakkenrollerij				
- slachtoffer	6	3	1.2	1.2
- toeschouwer	13	11	1.8	1.6
mishandeling				
- slachtoffer	1	1	1.1	1.0
- toeschouwer	13	12	1.8	2.0

* Er is wel gevraagd of dit heel vaak tot een enkele keer gebeurde. Het verschil tussen voor- en nameting is **significant**. Bij de voormeting antwoordde 32% (heel) vaak; bij de nameting ligt dit percentage op 17%.

Uit tabel 53 blijkt dat er weinig verschillen bestaan tussen voor- en nameting wat betreft objectieve veiligheid. Alleen het aantal keer dat iemand werd lastig gevallen is significant gedaald. Bij de overige gemiddelden is bij de slachtofferpercentages wel sprake van een tendens tot afname.

Bij de voormeting lag het totale slachtofferpercentage op 33%; dat wil zeggen dat 33% van de reizigers (minstens één keer) slachtoffer werd van een of meerdere genoemde delicten. Bij de nameting ligt dit percentage op 28%. Het verschil tussen voor- en nameting is significant.

Het percentage dat (minstens één keer) getuige was van een of meerdere genoemde delicten ligt bij de voormeting op 54% en bij de nameting op 52%. Ook dit verschil is niet significant.

De overlast die de laatste 12 maanden voorafgaand aan de metingen werd ervaren in voertuigen is weergegeven in tabel 54.

46 Het gemiddelde is berekend over het aantal slachtoffers/toeschouwers, waarbij extreem hoge opgaves zijn weggelaten.

Tabel 54: De mate van overlast van verschillende soorten groepen (in %)

	Vaak		Soms		Zelden/nooit		Totaal	
	voor	na	voor	na	voor	na	voor	na
onbeschoft gedrag medepassagiers	47	38	32	35	21	27	100	100
junks, zwervers in de tram	37	33	30	30	33	37	100	100
junks, zwervers op de haltes	29	25	30	31	41	44	100	100
rondhangende jongeren op de haltes	21	12	29	26	50	62	100	100

De meeste overlast werd en wordt veroorzaakt door het onbeschoft gedrag van medepassagiers in de tram (daarbij gaat het om roken, voeten op de bank, 'onbehouwen gedrag' e.d.). Deze vorm van overlast én de overlast die veroorzaakt wordt door de aanwezigheid van rondhangende jongeren op de haltes, is bij de nameting echter wel significant minder geworden.

Conclusie

Op basis van de effectmeting kan gesteld worden dat:

- er sprake is van een tendens tot afname van het gevoel van onveiligheid in de voertuigen;
- het percentage reizigers dat zegt zich veiliger te voelen dan een jaar geleden is gestegen, terwijl het percentage dat zich onveiliger zegt te voelen daalde.

Bij de objectieve veiligheid is sprake van een tendens tot verbetering bij de meeste delicten. Het totale slachtofferpercentage nam significant af.

Wat betreft de oorzaken van subjectieve en objectieve veiligheid zijn de volgende veranderingen geconstateerd:

- het gedrag van medepassagiers wordt minder vaak als bron van onveiligheidsgevoelens en overlast ervaren;
- de aanwezigheid van druggebruikers blijkt vaker als bron van onveiligheidsgevoelens te worden genoemd.

6.6 Effectmeting reisgedrag

In deze paragraaf wordt nagegaan of er sprake is van een verandering in het reisgedrag. Het gaat hierbij om de volgende vragen.

- Is het percentage reizigers dat de tram/metro op bepaalde tijden vermijdt vanwege onveiligheid afgenomen?
- Is het percentage reizigers dat bepaalde haltes/stations om die reden vermijdt afgenomen?
- Reist men minder vaak samen met iemand anders vanwege onveiligheid?
- Is men vaker met de tram/metro gaan reizen (sinds invoering van de maatregelen)?

Het percentage reizigers dat zegt de tram/metro op bepaalde tijdstippen wel eens te vermijden, daalde van 57% naar 52%. Deze afname is niet significant.

Het percentage dat zegt alleen bepaalde tram/metrolijnen te vermijden daalde wel significant: van 19% naar 13%.

Bepaalde haltes/stations worden nagenoeg even vaak vermeden (door 25 % bij de voormeting en 22 % bij de nameting).

Samen reizen vanwege onveiligheidsgevoelens zegt 16 % van de voormeting 'wel eens' tot 'vaak' te doen, tegenover 21 % bij de nameting.

Bijna 8 % van de reizigers zegt vaker met tram of metro te reizen sinds de maatregelen zijn ingevoerd.

De feitelijke frequentie waarmee men gebruik maakt van het vervoerstype (tram of metro) waarover men in geënkquêteerd, is niet veranderd in vergelijking met de voormetingssituatie. Hierbij is echter een grove indeling in categorieën gehanteerd (zie bijvoorbeeld tabel 42).

6.7 Samenvatting en conclusies

Binnen het openbaar vervoersgebied van de RET is een aantal maatregelen ingevoerd ter verbetering van de subjectieve- en objectieve veiligheid van de reizigers. Dit pakket van maatregelen is geëvalueerd door middel van een voor- en nameting onder respectievelijk 708 en 670 tram- en metroreizigers.

De veronderstelling is dat bekendheid met de maatregelen en een positieve waardering van de maatregelen zal leiden tot een afname van de subjectieve onveiligheidsgevoelens, eventueel ondersteund door een afname van de objectieve veiligheid.

De algemene conclusie van de evaluatie is dat het maatregelenpakket tot nog toe geleid heeft tot een duidelijke tendens tot verbetering van de subjectieve en objectieve veiligheidssituatie.

Bij afname van de nameting weet tweederde van de reizigers dat de RET veiligheidsbevorderende maatregelen heeft getroffen. De maatregelen 'wagenbegeleiders' en 'technische maatregelen op de metrostations' zijn het meest bekend en worden ook het meest positief gewaardeerd. De invoering van het maatregelenpakket heeft in ieder geval geleid tot een gunstiger oordeel over de veiligheidsaspecten van het openbaar vervoer. Ook de beoordeling van de hoeveelheid personeel in de voertuigen en op de haltes is positiever geworden, doch beide aspecten krijgen gemiddeld genomen nog steeds een onvoldoende.

Deze positieve ontwikkelingen hebben geleid tot een tendens tot toename van het gevoel van veiligheid in de voertuigen, het merendeel van de reizigers zegt evenwel zich niet veiliger of onveiliger te voelen na invoering van de maatregelen. Reizigers noemen zelf als belangrijkste redenen voor een toename van veiligheidsgevoelens de aanwezigheid van extra personeel in het algemeen of van de wagenbegeleiders in het bijzonder.

Ook bij de objectieve veiligheid is sprake van een tendens tot verbetering. Het totale slachtofferpercentage nam zelfs significant af. Opmerkelijk is tenslotte dat het gedrag van medepassagiers minder vaak als bron van overlast en onveiligheidsgevoelens wordt ervaren, terwijl de aanwezigheid van druggebruikers juist vaker aanleiding lijkt te vormen voor onveiligheidsgevoelens.

De ontwikkelingen op het gebied van veiligheid hebben geresulteerd in een tendens tot afname van het vermijdingsgedrag, waarbij 8 % aangeeft vaker met de tram of metro te zijn gaan reizen.

Een en ander is tenslotte schematisch weergegeven.

Schema 5: Effectmeting 'Maatregelenpakket'

- 1 Formele kenmerken:
 - tweederde deel is vrouw;
 - ruim de helft is 45 jaar of jonger;
 - 30% reist meer dan 2 keer per week met tram en/of metro;
 - tweederde neemt de tram/metro voor recreatieve doeleinden.
- 2 Constatering verandering:
 - tweederde weet dat er maatregelen zijn getroffen;
 - project 'wagenbegeleiders' en 'technische maatregelen metro' zijn het meest bekend.
- 3 Waardering project:
 - project 'wagenbegeleiders' en 'technische maatregelen' lijken het meest positief gewaardeerd;
 - beoordeling project 'metrobeheerders' is achtergebleven bij de verwachting.

Gemiddeld rapportcijfer veiligheid	voor	na
beoordeling OV van de RET in het algemeen	6.7	6.8
beoordeling veiligheid OV van het RET	5.9	6.2*
beoordeling veiligheid in de tram/metro	5.7	6.0*
beoordeling veiligheid op de haltes/stations	6.0	6.3*
hoeveelheid personeel in de voertuigen	4.6	5.2*
hoeveelheid personeel op de haltes/stations	4.7	5.0*

- 4 Verandering subjectieve/objectieve sociale onveiligheid:
 - er is sprake van een tendens tot toename veiligheidsgevoelens;
 - voor de reizigers komt toename gevoel van veiligheid voort uit de aanwezigheid van meer personeel;
 - het gedrag van medepassagiers wordt minder vaak als bron van onveiligheid genoemd;
 - de aanwezigheid van druggebruikers wordt vaker genoemd;
 - het percentage slachtoffers nam af.
 - 5 Gedragsverandering of intentie daartoe:
 - tendens tot afname vermijdingsgedrag;
 - lichte toename reisfrequentie.
-

* Significante verandering.

7 Conclusies

In dit afsluitende hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de twee onderzoeksvragen die in paragraaf 2.1 zijn geformuleerd. Voor een overzichtelijke samenvatting van de resultaten van de effectevaluaties van de afzonderlijke maatregelen en van het maatregelenpakket als geheel, wordt verwezen naar de afsluitende paragrafen van de betreffende hoofdstukken (paragraaf 3.7, 4.7, 5.7 en 6.7).

Het reizigersonderzoek vormt het hoofdbestanddeel van een effectevaluatie met de volgende onderzoeksvragen.

- 1 In hoeverre hebben de maatregelen afzonderlijk geleid tot een toename van de subjectieve en objectieve veiligheid van de reiziger?
- 2 In hoeverre heeft het maatregelenpakket als geheel geleid tot een toename van de subjectieve en objectieve veiligheid van de reiziger?

Evaluatie project 'wagenbegeleiders lijn 2'

De nagenoeg continue aanwezigheid van wagenbegeleiders op lijn 2 (tussen 09.00 en 24.00 uur) heeft inderdaad geleid tot een toename van de subjectieve en objectieve veiligheid van de reiziger. Bij de nameting zegt 42% van de totale nametingsgroep zich veiliger te voelen sinds de wagenbegeleiders er zijn. Dit gegeven wordt ondersteund door een significante afname van onveiligheidsgevoelens. Wat betreft objectieve veiligheid is geconstateerd dat de meest voorkomende incidenten/delicten (vandalisme, lastig vallen en bedreiging) minder vaak voorkomen sinds de wagenbegeleiders meerijden.

Uitgaande van het geschetste onderzoekskader (schema 1) kan gesteld worden dat de doelbereiking logisch voortvloeit uit het feit dat de maatregel voor alle reizigers zichtbaar is én zeer positief wordt gewaardeerd (wat betreft beoordeling effect en optreden van de functionarissen).

Bij de uitgevoerde evaluatie dienen twee kanttekeningen te worden geplaatst. In de voormeting wordt al zichtbaar dat de veiligheidssituatie op lijn 2 al is verbeterd (aangezien er bij de voormeting reeds wagenbegeleiders actief zijn). Dit betekent dat het werkelijke effect van de maatregel vermoedelijk groter is dan het onderzoek aantoont.

Een tweede kanttekening is gelegen in het feit dat de reizigersgroep binnen deze effectevaluatie op een aantal essentiële punten afwijkt van de groepen die voor de andere effectmetingen zijn geënquêteerd⁴⁷: de reisfrequentie is hoger, de leeftijd is lager en men maakt meer 'zakelijk' gebruik van de tram. De positieve resultaten van deze effectmeting mogen dus niet zonder meer afgezet worden tegen de minder succesvolle resultaten van de andere evaluaties. Ondanks deze beperkingen komen we tot de conclusie dat banenpoolers met een preventieve en service verlenende taak (en zonder extra bevoegdheden), die gedurende de gehele rit en het grootste deel van de tijd (van 09.00 tot 24.00 uur) meerijden op de tram, een succesvolle bijdrage leveren aan het terugdringen van de onveiligheid op de tram⁴⁸.

Tenslotte dient nog opgemerkt te worden dat de maatregel opvallend bekend is bij

47 Dit komt voort uit het feit dat deze respondenten ter plekke zijn benaderd voor medewerking aan het onderzoek.

48 Niet onderzocht is of deze formule op alle tramlijnen werkt, dus ook op de tramlijnen waar zich meer agressie en incidenten voordoen dan op lijn 2.

het gehele reizigerspubliek.

Evaluatie project OV-surveillanten in de tram

Omdat slechts 14 OV-surveillanten (over het grootste deel van het vervoersgebied van tram en metro) zijn ingestroomd, kan eigenlijk niet gesproken worden van (een evaluatie van) een maatregel. De evaluatie is desalniettemin wel volgens afspraak uitgevoerd, maar de vraag of deze maatregel werkt kan, zoals reeds gevreesd werd, niet beantwoord worden. De beoordeling van de veiligheidssituatie op de tram (via de toekenning van rapportcijfers) is wel verbeterd, maar dit moet waarschijnlijk worden toegeschreven aan het uitstralingseffect van de komst van de wagenbegeleiders. De subjectieve en objectieve veiligheid van de tramreizigers (die met name gebruik maakten van de tramlijnen zonder wagenbegeleiders) is over het geheel genomen niet veranderd. Dit spoort ook met de constatering dat de maatregel weinig bekend is bij het reizigerspubliek. Toch is de verwachting van het effect van deze maatregel gestegen. Dit kan beschouwd worden als een bemoedigende start van de maatregel.

Een belangrijk gegeven (voor de RET) is tenslotte dat voor de aanwezigheid van personeel in de tramvoertuigen en op de tramhaltes nog steeds een onvoldoende wordt gegeven. Voor de hoeveelheid personeel in de voertuigen geeft men bij de nameting gemiddeld 5.4, voor de hoeveelheid personeel op de haltes gemiddeld 4.7.

Evaluatie 'metromaatregelen'

Ook hier hebben we te maken met maatregelen die nog niet alle volledig zijn ingevoerd. De OV-surveillanten zijn ook in de metro nog nauwelijks van start gegaan; maar ook van de metrobeheerders is, bij afname van de nameting, slechts 60% ingestroomd. De technische maatregelen op de metrostations zijn wel voor een groot deel ingevoerd. Deze evaluatie heeft daarom betrekking op maatregelen die niet volledig tot hun recht zijn gekomen.

Ten aanzien van de drie metromaatregelen tezamen kan geconcludeerd worden dat ze tot nog toe geleid hebben tot een duidelijke tendens tot toename van de subjectieve en objectieve veiligheid bij de reiziger. In totaal 13% van de nametingsgroep zegt zich veiliger te voelen sinds invoering van de maatregelen. Dit gegeven wordt ondersteund door een tendens tot afname van de onveiligheidsgevoelens. Ook het percentage reizigers dat slachtoffer werd van incidenten of delicten nam af. Deze beperkte verbetering van de subjectieve en objectieve veiligheid correspondeert met een matige bekendheid van en ervaring met de maatregelen.

De vraag wat de maatregelen afzonderlijk hebben bijgedragen aan deze positieve ontwikkeling, is slechts bij benadering te beantwoorden. De technische maatregelen blijken het meest bekend en worden zeer positief gewaardeerd wat betreft hun effect op de veiligheid. Een eventuele toename van het gevoel van veiligheid wordt echter veel vaker toegeschreven aan de uitbreiding van het metropersoneel dan aan de invoering van technische maatregelen. De feitelijke beoordeling van het effect van de komst van metropersoneel op de veiligheid is echter tot nog toe achtergebleven bij de verwachting. Het moge duidelijk zijn dat er in ieder geval behoefte is aan meer metropersoneel. Ook de rapportcijfers die men geeft voor de veiligheidssituatie in de metro wijzen hierop. De hoeveelheid personeel in de voertuigen wordt gemiddeld genomen met 4.9 beoordeeld; voor de hoeveelheid personeel op de stations geeft men gemiddeld het rapportcijfer 5.1.

Evaluatie 'maatregelenpakket als geheel'

Het maatregelenpakket als geheel, voor zover dat is uitgevoerd, heeft eveneens geleid tot een duidelijke tendens tot verbetering van de subjectieve en objectieve veiligheid van de reiziger. In totaal tweederde van de reizigers heeft gemerkt dat de RET maatregelen heeft getroffen. De komst van de wagenbegeleiders en het installeren van camera's en noodknoppen op de metrostations blijken het meest bekend te zijn geworden en het meest vaak als zinvol te worden gewaardeerd. In totaal 15% van de nametingsgroep zegt zich veiliger te voelen, hetgeen bijna altijd wordt toegeschreven aan de inzet van extra personeel.

Hoewel de technische maatregelen op de metrostations naar verhouding het meest bekend zijn en het meest vaak positief worden gewaardeerd, lijkt alleen de inzet van menskracht dus daadwerkelijk te leiden tot een afname van het gevoel van onveiligheid.

De rapportcijfers voor de veiligheidssituatie liggen gemiddeld genomen bij de nameting minimaal op 6.0. Via de rapportcijfers voor de aanwezigheid van RET-personeel wordt echter duidelijk dat de reiziger nog steeds behoefte heeft aan meer RET-personeel tijdens het reizen. Voor de hoeveelheid personeel geeft men gemiddeld genomen 5.2 bij de nameting, terwijl een gemiddeld cijfer van 5.0 wordt gegeven voor de hoeveelheid personeel op de haltes/stations.