

**Rapportage nulmeting
personeelsprojecten
RET**

Amsterdam, februari 1994
Van Dijk, Van Someren en Partners
Agnes van Burik
Henriette van den Heuvel

van dijk, van someren en partners

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

Inhoudsopgave

	pagina
Introductie	1
1 Veiligheid en onveiligheid in de metro	3
1.1 Achtergrond van de metro-reizigers	3
1.2 Algemene beoordeling van de RET en de veiligheid	4
1.3 Veiligheidsbeleving	5
1.4 De gevolgen van onveiligheidsgevoelens voor het reisgedrag	7
1.5 Ervaringen met onaangename en bedreigende situaties	8
1.6 Bekendheid met en meningen over de maatregelen van de RET	9
1.7 Samenvatting	11
2 Veiligheid en onveiligheid in de tram	12
2.1 Achtergrond van de tram-reizigers	12
2.2 Algemene beoordeling van de RET en de veiligheid	13
2.3 Veiligheidsbeleving	14
2.4 De gevolgen van onveiligheidsgevoelens voor het reisgedrag	16
2.5 Ervaringen met onaangename en bedreigende situaties	17
2.6 Bekendheid met en meningen over de maatregelen van de RET	18
2.7 Samenvatting	19
3 Veiligheid en onveiligheid in lijn 2	21
3.1 Achtergrond van de lijn 2-reizigers	21
3.2 Algemene beoordeling van de RET en de veiligheid	22
3.3 Veiligheidsbeleving	23
3.4 De gevolgen van onveiligheidsgevoelens voor het reisgedrag	25
3.5 Ervaringen met onaangename en bedreigende situaties	26
3.6 Bekendheid met en meningen over de maatregelen van de RET	27
3.7 Samenvatting	28
4 Vergelijking en conclusie	30
4.1 Achtergrond van de reizigers	30
4.2 Overzicht van de belangrijkste gegevens	30

Introductie

In maart van dit jaar is de RET begonnen met een drietal projecten om de veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren. Het eerste project betreft het aanstellen van OV-surveillanten (politie-assistenten) in de tram en metro. Binnen het tweede project wordt getracht de veiligheid in de metro te vergroten door het vrijmaken van personeel van de rijdienst ten behoeve van metrobeheer, het plaatsen van camera's en noodintercoms en het verbeteren van de verlichting in de stations. Op tramlijn 2 is een derde project van start gegaan: het aanstellen van wagenbegeleiders. Deze wagenbegeleiders, voormalig werkzoekenden, zijn voortdurend zichtbaar aanwezig op de haltes en in de voertuigen van lijn 2.

Van alle projecten wordt een positief effect verwacht op zowel de objectieve veiligheid als op de veiligheidsbeleving van de reizigers.

De RET heeft opdracht gegeven de effecten van deze maatregelen te evalueren. Hierbij zal zowel gekeken worden naar het effect van elk der afzonderlijk maatregelen als naar een meer algemeen effect. Daarbij wordt steeds een onderscheid gemaakt tussen effecten op de objectieve veiligheid (vandalisme en agressie) en effecten op de subjectieve veiligheid (veiligheidsgevoelens).

In dit verslag wordt een beschrijving gegeven van de resultaten van de nulmeting: de meting die is afgenomen in **maart 1993**, vlak voor de start van een grote publiciteitscampagne en op het moment dat eenderde deel van de wagenbegeleiders op lijn 2 reeds met hun werk was begonnen.

Er zal in drie opeenvolgende hoofdstukken verslag worden gedaan van de veiligheid en de veiligheidsbeleving van de metroreizigers, de tramreizigers en van één specifieke groep reizigers, namelijk de gebruikers van lijn 2.

De metro en tramreizigers zijn telefonisch benaderd. Daartoe is een aselechte steekproef getrokken uit de telefoonaansluitingen binnen het vervoersgebied Rotterdam. Mensen die 16 jaar of ouder waren, en het afgelopen halfjaar minimaal één maal per maand gebruik hadden gemaakt van de metro of tram werd gevraagd mee te werken aan dit onderzoek. Indien zij voornamelijk gebruik maakten van de metro werden hen vragen gesteld over de veiligheid in de metro; maakten zij met name gebruik van de tram, dan werden hen tram-vragen voorgelegd. Reizigers die van beide vormen van openbaar vervoer evenveel gebruik maakten werden ad random toegewezen aan het tram- of metro-onderzoek.

Bij het onderzoek naar de gebruikers van lijn 2 is een andere procedure gevolgd. Zij werden benaderd in de tram zelf, met de vraag of zij mee wilden werken aan het onderzoek. Ook hier gold dat zij 16 jaar of ouder moesten zijn, en het afgelopen half jaar minstens één keer per maand gebruik moesten hebben gemaakt van lijn 2. De reizigers die mee wilden werken werden 's avonds gebeld om onder-vraagd te worden over de veiligheid in lijn 2.

De drie steekproeven stemmen wat betreft leeftijd- en sekseverdeling overeen met de gebruikers van de tram en de metro (zie WROOV+, 1992, RET, W. Mak). Wat betreft de verdeling autochtoon en allochtoon ligt de situatie minder gunstig. Alle drie steekproeven bestonden vrijwel geheel uit respondenten van Nederlandse afkomst.

Alhoewel er geen gegevens beschikbaar zijn over het percentage allochtone gebruikers van het OV kan hiervan wel een schatting worden gemaakt. Uit demografische gegevens van de Gemeente Rotterdam (Centrum Onderzoek en Statistiek, 1992) blijkt dat 89% van de inwoners van Rotterdam ouder dan 15 jaar, de Neder-

landse nationaliteit heeft. Het percentage met een Nederlandse culturele achtergrond ligt echter lager. Een en ander betekent dat de gegevens in dit rapport voornamelijk gebaseerd zijn op de meningen en ervaringen van een enkele homogene groep: die der autochtone Nederlanders.

Op het moment dat de vragenlijsten werden afgenomen was een deel van de projecten zojuist van start gegaan. Bekendheid met het bestaan van de maatregelen op zich zou derhalve al een effect op de veiligheidsbeleving kunnen hebben gehad. Om deze reden is bij de tram- en metro-gebruikers 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.

Opbouw van het verslag

In de hoofdstukken zullen steeds in eenzelfde volgorde verschillende aspecten worden belicht. Eerst zal de achtergrond van de reizigers die hebben meegewerkt worden beschreven: de sekse, leeftijd en culturele achtergrond. Hiernaast zal ook informatie worden gegeven over het reisgedrag, zoals hoe vaak, waarheen en wanneer men reist, en bijvoorbeeld welke lijn men meestal neemt.

In de tweede paragraaf zullen de rapportcijfers worden gepresenteerd die de reizigers geven aan de RET in het algemeen voor de veiligheid en de hoeveelheid personeel.

De beleving van de veiligheid staat centraal in de derde paragraaf. Het gaat hier zowel om algemene gevoelens van (on)veiligheid als ook om de tijden en plaatsen waarop men zich vooral onveilig voelt en de veranderingen die zich het afgelopen jaar hebben voorgedaan. De reizigers die zich onveilig voelen wordt tevens gevraagd naar de oorzaken hiervan.

In de hieropvolgende paragraaf wordt ingegaan op de gevolgen van de gevoelens van onveiligheid op het reisgedrag. Zijn er bepaalde tijden dat men niet durft te reizen, of bepaalde lijnen die men liever mijdt?

In de vijfde paragraaf wordt verslag gedaan van de ervaringen die de reizigers het afgelopen jaar hebben opgedaan met agressie en vandalisme in het openbaar vervoer. Het gaat hier zowel om ervaringen waarbij zij zelf het slachtoffer waren, als om gebeurtenissen waar zij getuige van waren. Er wordt hierbij tevens nagegaan of met name bepaalde groepen personen overlast bezorgen, en waar deze bedreigende incidenten voornamelijk plaatsvinden.

Tenslotte is de reizigers gevraagd naar de bekendheid met de maatregelen van de RET en hun mening daarover. Er wordt hierbij niet alleen onderzocht welke verwachtingen men heeft van de effecten van de maatregelen, maar ook naar de redenen waarom men denkt dat een bepaalde maatregel al dan niet effect zal hebben.

Nadat in de eerste drie hoofdstukken de resultaten van de interviews met de afzonderlijke groepen reizigers wordt beschreven, zullen in het vierde hoofdstuk enkele algemene conclusies worden getrokken over de veiligheid(sbeleving) in het openbaar vervoer in Rotterdam.

1 Veiligheid en onveiligheid in de metro

In totaal 460 respondenten hebben meegewerkt aan de telefonische enquête waarbij de veiligheid in de metro centraal staat. Deze mensen hebben allen het afgelopen half jaar minimaal éénmaal per maand met de metro gereisd.

1.1 Achtergrond van de metro-reizigers

Algemene gegevens

Ongeveer tweederde van de geïnterviewden (68%) is vrouw. In totaal hebben 312 vrouwen meegedaan en 148 mannen. Vrijwel iedereen die heeft meegewerkt is van Nederlandse afkomst (95%). De reizigers komen uit alle leeftijdsgroepen (zie tabel 1).

Tabel 1: Leeftijdsverdeling van de reizigers

	%	N
16-25 jaar	22	103
26-35 jaar	18	82
36-45 jaar	17	79
46-55 jaar	10	48
56-65 jaar	13	58
66 jaar en ouder	19	89
Totaal	100	460

Reisgedrag

De reisfrequentie blijkt zeer te variëren (zie tabel 2).

Tabel 2: Reisfrequentie

	%	N
Elke dag	13	60
3 à 6 keer per week	20	93
1 à 2 keer per week	28	127
Minder dan 1 keer per week	39	180
Totaal	100	460

Eenderde van de reizigers reist zeer frequent (minstens drie keer per week): vier op de tien mensen reizen minder dan eens per week.

De meest voorkomende reisdoelen zijn winkelen, werk en visite (zie tabel 3).

Tabel 3: Reisdoel

	%	N
Winkelen	39	181
Werk	24	112
Visite	17	76
Recreatie	8	36
School/studie	7	34
Anders	5	21
Totaal	100	460

Men blijkt voornamelijk overdag te reizen (77%). Dit hangt uiteraard samen met de meest voorkomende reisdoelen: de winkels zijn voornamelijk overdag open, werken en naar school gaan doen de meeste mensen ook overdag.

Op de vraag op welke metrotrajecten men vooral reist antwoordt ruim de helft (52%) Beurs-Spijkenisse. Daarna volgen Churchillplein-Ommoord/Zevenkamp (34%), Churchillplein-Marconiplein (20%) en Beurs-CS(19%). Een kleine groep (3%) geeft aan dit niet te weten of maakt even frequent gebruik van verschillende trajecten.

De meeste mensen maken zowel gebruik van bovengrondse als van benedengrondse stations (62%); 17% maakt voornamelijk gebruik van ondergrondse en 20% vooral van bovengrondse stations (1% van de reizigers zegt dit niet precies te weten).

De meeste mensen maken in de metro gebruik van een strippenkaart (70%). 29% heeft een abonnement en de overigen hebben beide of niets.

1.2 Algemene beoordeling van de RET en de veiligheid

Het algemene oordeel over het openbaar vervoer van de RET is redelijk positief, de reizigers zijn echter minder te spreken over aspecten die te maken hebben met veiligheid. Men heeft een oordeel uitgesproken door middel van rapportcijfers (zie tabel 4).

Tabel 4: Rapportcijfers voor verschillende aspecten van het openbaar vervoer

	rapportcijfer
Beoordeling openbaar vervoer van de RET	7
Veiligheid in het openbaar vervoer	6
Veiligheid in de voertuigen	6-
Veiligheid op de haltes/stations	6
Hoeveelheid personeel in de voertuigen	4½
Hoeveelheid personeel op de haltes/stations	5-

De reizigers blijken de hoeveelheid personeel in de metro en op de stations als onvoldoende te zien.

In het verlengde hiervan vindt tweederde van de reizigers (65%) dan ook dat de veiligheid in de metro en op de stations zou kunnen worden verbeterd door het

vergroten van toezicht; bijna eenderde (29%) is van mening dat de RET het meest gebaat is bij verbetering van de controle¹.

1.3 Veiligheidsbeleving

In de metro

Bijna de helft van de reizigers heeft zich de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête wel eens tot zeer vaak onveilig gevoeld in de metro (zie tabel 5).

Tabel 5: Frequentie onveiligheidsgevoelens in de voertuigen

	%	N
Nee, zelden	53	243
Ja, af en toe	33	154
Ja, geregeld	10	47
Ja, zeer vaak	4	16
Totaal	100	460

De groep mensen die zich wel eens onveilig heeft gevoeld is gevraagd naar de belangrijkste oorzaak van deze onveiligheidsgevoelens (zie tabel 6). De meest genoemde oorzaken zijn het gedrag van medepassagiers², druggebruikers en de angst voor agressie. Oorzaken die door meer dan 10% van de reizigers (met onveiligheidsgevoelens zijn genoemd, zijn weergegeven in tabel 6.

Tabel 6: Oorzaken onveiligheidsgevoelens

	% *	N
Gedrag medepassagiers	35	75
Druggebruikers	24	52
Bedreiging/agressie	16	34
Jongeren	13	28
Stil en donker	13	28

* De percentages zijn berekend voor de groep die heeft aangegeven zich wel eens tot zeer vaak onveilig te voelen.

De mensen die zich onveilig voelen is ook gevraagd welke trajecten naar hun oordeel onveilig zijn. Met name de trajecten Beurs-Spijkenisse (33%) en Beurs-CS (20%) worden door de reizigers (met onveiligheidsgevoelens) onveilig gevonden. Bijna een kwart van deze groep zegt dat het gevoel van onveiligheid niet gebonden is aan bepaalde trajecten.

Ook is gevraagd wanneer men zich met name onveilig voelde. Meer dan de helft

1 Onder controle wordt verstaan kaartcontrole of bijvoorbeeld ingrijpen van personeel bij 'vervelend' gedrag. Onder toezicht wordt verstaan de (preventieve) aanwezigheid van personeel.

2 Gedrag van medepassagiers is een zeer brede omschrijving waar onder allerlei groepen kunnen vallen. Bij afname van de enquête is niet **doorgevraagd** welke 'soort' medepassagiers men bedoelde. Feit is wel dat veel respondenten niet spontaan een of meer specifieke groepen noemden.

van de mensen die hebben aangegeven zich wel eens tot zeer vaak onveilig te voelen, vindt het voornamelijk 's avonds onveilig. Dit is 28% van het totaal aantal metroreizigers.

De metrostations

De reizigers is apart gevraagd naar de veiligheid in/op de metrostations. Deze gegevens komen ongeveer overeen met de gegevens die betrekking hebben op de metrovoertuigen (zie tabel 7).

Tabel 7: Frequentie onveiligheidsgevoelens op de haltes/stations

	%	N
Nee, zelden	57	263
Ja, af en toe	32	146
Ja, geregeld	7	32
Ja, zeer vaak	4	19
Totaal	100	460

Ruim 40% van de reizigers heeft zich de afgelopen 12 maanden wel eens of vaker onveilig gevoeld in/op de metrostations. Deze groep is gevraagd naar de oorzaak van deze onveiligheidsgevoelens. De meest genoemde oorzaak is het gedrag van medepassagiers (zie tabel 8). Ook hier zijn de oorzaken weergegeven die door meer dan 10% van de mensen werden genoemd.

Tabel 8: Voornaamste oorzaken van onveiligheidsgevoelens op de haltes/stations

	%*	N
Gedrag medepassagiers	30	58
Druggebruikers	19	36
Stil en donker	16	32

* De percentages zijn berekend voor de groep die heeft opgegeven zich wel eens tot zeer vaak onveilig te voelen.

De mensen die zich wel eens onveilig voelden is tevens gevraagd welke stations men onveilig vindt. Ruim eenderde van deze reizigers (35%) vindt benedengrondse stations het minst veilig. Bovengrondse stations worden het minst veilig gevonden door 12% van de respondenten. Bijna de helft (45%) vindt echter beide typen stations onveilig en 8% weet niet waar het minder veilig is.

Net als in de metro zelf geldt dat meer dan de helft van deze mensen zich met name 's avonds onveilig voelt in de stations. Dit is 26% van het totale aantal reizigers.

Veranderingen in de tijd

Slechts weinig mensen voelen zich nu veiliger dan een jaar geleden. De meeste

mensen zeggen dat er geen verschil is met een jaar geleden. Meer dan een kwart geeft echter aan dat men zich nu minder veilig voelt dan een jaar terug (zie tabel 9).

Tabel 9: Veranderingen in de veiligheidsbeleving en de oorzaken hiervan

Verandering	%	N	Oorzaken van verandering	%*	N
Veiliger	7	34	bewaking stations aanwezigheid extra personeel controle	17 14 6	6 5 2
Onveiliger	28	126	gedrag medepassagiers bedreiging en agressie criminaliteit druggebruikers ontbreken extra personeel	17 16 16 14 11	21 20 20 18 14
Maakt niet uit/weet niet	65	300			
Totaal	100	460			

* De percentages zijn berekend voor de groep die heeft aangegeven zich respectievelijk veiliger en onveiliger te voelen. Er konden meer antwoorden worden gegeven.

De mensen die zich nu veiliger voelen noemen hiervoor als oorzaak met name de bewaking van haltes en stations en de aanwezigheid van extra personeel. De oorzaken van de toegenomen onveiligheid worden voornamelijk gezocht in criminaliteit en agressie, het gedrag van medepassagiers, druggebruikers en het ontbreken van extra personeel.

1.4 De gevolgen van onveiligheidsgevoelens voor het reisgedrag

Een op de vijf metroreizigers (21%) zegt wel eens een bepaald metrotraject te vermijden vanuit gevoelens van onveiligheid. Deze mensen noemen met name de trajecten: Beurs-Spijkenisse (42%) en Beurs-CS (40%).

Ook sommige metrostations worden door een deel van reizigers vermeden. Het blijkt hier voornamelijk te gaan om de ondergrondse metrostations.

Ruim de helft van alle respondenten (60%) zegt het reizen met de metro 's avonds te vermijden. Hierbij spelen gevoelens van onveiligheid een belangrijke rol.

Op de vraag of men wel eens met iemand samen gaat reizen vanwege gevoelens van onveiligheid geeft ongeveer driekwart van de reizigers aan dit nooit te doen, 17% doet dit soms en 8% van alle reizigers doet dit vaak.

Tenslotte is gevraagd of men vanwege de ervaren onveiligheid van de metro wel eens de bus als alternatief kiest. De meeste mensen zeggen nooit de bus in plaats van de metro te nemen, 17% doet dit wel en 10% vertelt dat ze helemaal nooit met de bus reizen.

Een overzicht van deze verschillende consequenties van de onveiligheidsgevoelens op het gedrag vindt u in tabel 10.

Tabel 10: Consequenties onveiligheidsgevoelens

Gedrag dat wel eens voorkomt	%	N
Mijden metro op bepaalde tijden	63	291
Vermijden stations	27	124
Samen reizen	26	117
Vermijden bepaalde metrotrajecten	21	96
Met de bus reizen in plaats van met de metro	17	78

1.5 Ervaringen met bedreigende situaties en criminaliteit

De reizigers is gevraagd of zij de laatste 12 maanden verschillende vormen van crimineel gedrag hebben meegemaakt, hetzij als slachtoffer, hetzij als toeschouwer. Het gaat hier om lastig gevallen worden, diefstal, bedreiging, mishandeling en vandalisme. Hierbij is tevens gevraagd of dit 1 keer of vaker is voorgekomen. In tabel 11 wordt een overzicht gepresenteerd van deze gegevens.

Tabel 11: Ervaringen met bedreigende situaties en criminaliteit

	1 keer		vaker dan 1 keer		totaal	
	%	N	%	N	%	N
Lastig vallen:						
- slachtoffer	7	33	19	86	26	119
- toeschouwer	7	33	23	103	30	136
Bedreiging:						
- slachtoffer	5	21	9	44	14	65
- toeschouwer	7	30	14	66	21	96
Diefstal/zakkenrollen:						
- slachtoffer	4	19	1	4	5	23
- toeschouwer	9	43	4	16	13	59
Mishandeling:						
- slachtoffer	0,4	2			0,4	2
- toeschouwer	8	37	6	27	14	64
Vandalisme:						
- toeschouwer	9	39	21	98	30	137

'Lastig gevallen worden' komt het meest vaak voor. Een kwart van de reizigers heeft dit het afgelopen jaar zelf meegemaakt en bijna eenderde is hiervan getuige geweest. Verder zijn reizigers getuige geweest van vandalisme (30%) en bedreiging (21%). Ook het slachtofferpercentage bij 'bedreiging' is aanzienlijk (14%). Bij nadere analyse blijkt dat eenderde van alle reizigers (33%) het afgelopen jaar slachtoffer is geweest van één of meerdere vormen van voornoemde incidenten. Meer dan de helft (53%) is hiervan getuige geweest.

Specifieke groepen

Ook is gevraagd hoe vaak men de laatste 12 maanden last heeft gehad van bepaalde groepen personen. Men blijkt zich met name te storen aan het onbeschoft gedrag van medepassagiers. Ook junks en zwervers scoren hoog (zie tabel 12).

Tabel 12: Overlast van specifieke groepen

	zelden of nooit		soms		vaak		totaal	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Onbeschoft gedrag medepassagiers	19	87	32	149	49	224	100	460
Junks en zwervers in de metro	30	138	32	148	38	174	100	460
Junks en zwervers op de stations	40	183	30	137	30	140	100	460
Rondhangende jongeren	47	216	30	140	23	104	100	460

De helft van de reizigers heeft zich vaak geërgerd aan het gedrag van medepassagiers. Ongeveer eenderde had overlast van junks en zwervers.

1.6 Bekendheid met en meningen over de maatregelen van de RET

Bekendheid met de maatregelen

Een meerderheid van de reizigers is op de hoogte van het feit dat de RET pas gestart is of gaat starten met een aantal maatregelen ter bevordering van de veiligheid van het openbaar vervoer. De mensen die hiervan op de hoogte waren is gevraagd om welke maatregelen het huns inziens gaat (zie tabel 13).

Tabel 13: Bekendheid met de maatregelen

Bekend met maatregel	%	N	Meest genoemde maatregelen	%*	N
Ja	65	301	meer personeel op de metrostations	31	141
			camera's en noodknoppen op de metrostations	25	113
			komst toezichthoudend personeel op lijn 2	7	34
			politie-assistenten t.b.v. kaartcontrole	5	25
			toezicht op enkele haltes van lijn 2	3	16
Nee	35	159			
Totaal	100	460			

* De percentages zijn hier berekend over de totale groep reizigers. Er konden meer antwoorden worden gegeven

De meeste mensen menen dat het gaat om meer personeel op de metrostations en het plaatsen van camera's en noodknoppen op de metrostations. Van de mensen die zeggen op de hoogte te zijn van de maatregelen van de RET heeft de meerderheid (58%) dit vernomen uit kranten of tijdschriften, 21% weet het van radio of televi-

sie en 14% noemt de folders van de RET. De overigen weten het via andere kanalen, zoals bijvoorbeeld familie of kennissen die bij de RET werkzaam zijn (5%).

Meningen over de maatregelen

De respondenten is gevraagd naar hun mening over de maatregelen (in het kader van de personeelsprojecten) die van toepassing zijn op de metro.

De respondenten wordt verteld dat één van de maatregelen die de RET neemt het aanstellen van politie-assistenten ten behoeve van de kaartcontroleurs is. Op de vraag of men daar enig heil van verwacht zeggen de meeste respondenten (63%) dat de agressie en het vandalisme misschien of zeker zal afnemen (zie tabel 14).

Tabel 14: Meningen over het effect van het aanstellen van politie-assistenten

Effect	%	N	Meest genoemde redenen	%*	N
Positief:					
- ja	41	190	preventieve werking	32	132
- ja, misschien	22	101	meer controle optreden	11	50
- enerzijds, anderzijds	6	27		6	23
Negatief:					
- waarschijnlijk niet	6	29	provocerend	6	24
- nee	14	63	men trekt zich er niets van aan	3	14
Weet niet	11	50			
Totaal	100	460			

* De percentages zijn berekend over de totale groep reizigers. Er konden meerdere antwoorden worden gegeven.

De meeste mensen die denken dat deze maatregel effect zal hebben, schrijven dit toe aan de preventieve werking die uitgaat van de aanwezigheid van politie. De respondenten die niet verwachten dat deze maatregel effect zal hebben noemen hiervoor met name de mogelijke provocerende werking.

Het verschil tussen RET-controleurs en politie-assistenten is volgens het merendeel der reizigers (60%) dat de politie-assistenten meer bevoegdheden hebben dan de kaartcontroleurs. Hiernaast wordt genoemd dat de politie-assistenten handboeien en een wapenstok hebben (9%). De overigen geven een ander antwoord (12%) of weten het niet (19%).

Een tweede maatregel, zo wordt de respondenten verteld, is de aanwezigheid van meer metropersoneel op de metrostations en in de metro's.

Meer metropersoneel zal volgens de meeste mensen zeker (59%) of misschien (22%) leiden tot minder vandalisme en criminaliteit. Slechts 7% is weinig optimistisch over het effect en de overige 12% zegt niet goed te weten of meer personeel effect zal hebben. Ook hier wordt door mensen met positieve verwachtingen als belangrijkste reden de preventieve werking genoemd.

De derde maatregel waarover de mensen worden ondervraagd is het plaatsen van camera's en noodknoppen. De meeste mensen blijken niet te weten dat deze zijn geplaatst (74%). Een meerderheid (59%) denkt dat de reizigers zich hierdoor veiliger zullen gaan voelen. Bijna een kwart (23%) denkt echter dat deze maatregel

geen effect zal hebben en de overigen weten niet of het effect zal hebben. De mensen die menen dat de veiligheid wordt vergroot noemen als redenen dat hierdoor beter toezicht kan worden gehouden en dat potentiële slachtoffers kunnen worden gered. De mensen die niet verwachten dat de camera's of noodknoppen de veiligheid zullen vergroten noemen hiervoor voornamelijk als reden dat de knop vaak te ver weg zal zijn en dat hier sprake is van 'dingen' in plaats van 'mensen'.

1.7 Samenvatting

Over het algemeen oordelen de metro-reizigers wel redelijk positief over de RET, maar dat geldt in mindere mate voor de veiligheid in de metro. Ongeveer de helft van de mensen voelt wel eens last van gevoelens van onveiligheid in de metro-rijtuigen en op de stations, en dit is met name 's avonds het geval. Een groot deel van de mensen zegt het reizen met de metro in de avonden bij voorkeur te vermijden. Hierbij spelen gevoelens van onveiligheid een belangrijke rol. De volgende metrotrajecten worden vooral onveilig gevonden: Churchillplein-Ommoord/Zevenkamp, Beurs-Spijkenisse en Beurs-CS.

De belangrijkste oorzaken van onveiligheidsgevoelens die worden genoemd zijn het gedrag van medepassagiers, druggebruikers en criminaliteit. Veel van de metro-reizigers blijken ook vervelende ervaringen te hebben opgedaan in de metro: met name lastig gevallen worden en bedreigingen blijken vaak voor te komen. Van het vernielen en bekladden van de rijtuigen en stations zijn veel reizigers getuige geweest.

De kritiek die men heeft op de huidige situatie is dat de hoeveelheid personeel in de rijtuigen en op de stations onvoldoende is. De RET krijgt op deze beide punten een 'onvoldoende'. De reizigers zien dan ook vooral het vergroten van het toezicht en het verbeteren van de controle als manieren om de veiligheid te vergroten.

De nieuwe maatregelen van de RET zijn bij de meerderheid bekend, en de verwachtingen die men hiervan heeft zijn redelijk positief. Men heeft de meest positieve verwachtingen van de aanwezigheid van meer personeel op de metrostations en in de metro's. Acht op tien reizigers verwachten dat dit (misschien) zal leiden tot minder vandalisme en minder criminaliteit in de voertuigen en op de stations.

Tweederde van de reizigers heeft positieve verwachtingen van de politie-assistenten.

2 Veiligheid en onveiligheid in de tram

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de meningen en ervaringen van de tramreizigers. Reizigers die voornamelijk met lijn 2 reizen zijn in dit hoofdstuk buiten beschouwing gelaten, omdat lijn 2 een bijzondere positie inneemt: hier is een specifieke maatregel van toepassing (de wagenbegeleider).

In totaal zijn 447 mensen geïnterviewd, waarvan er 83 (19%) voornamelijk gebruik maken van lijn 2. Dit betekent dat in dit hoofdstuk verslag zal worden gedaan van de gegevens van de overige 364 respondenten.

Het gaat steeds om reizigers die het afgelopen half jaar minimaal eens per maand met de tram reisden.

2.1 Achtergrond van de tram-reizigers

Ongeveer tweederde van de ondervraagde reizigers is vrouw (66%). Uit de gegevens over de leeftijd blijkt dat met name wat jongere mensen en oudere mensen zijn geïnterviewd (zie tabel 15).

Tabel 15: Leeftijdsverdeling van de reizigers

	%	N
16-25 jaar	26	94
26-35 jaar	19	68
36-45 jaar	16	58
46-55 jaar	7	27
56-65 jaar	8	29
65 en ouder	24	88
Totaal	100	364

Vrijwel alle respondenten hebben een Nederlandse culturele achtergrond (93%). De overigen (7%) komen uit tal van verschillende etnische groepen.

Reisgedrag

De meeste reizigers reizen een paar keer per week (zie tabel 16).

Tabel 16: Reisfrequentie

	%	N
Elke dag	12	42
3 à 6 keer per week	23	83
1 à 2 keer per week	27	100
Minder dan 1 keer per week	38	139
Totaal	100	364

De reizigers is gevraagd van welke 2 tramlijnen men het meest gebruik heeft gemaakt in de afgelopen 12 maanden. De verdeling over de lijnen is als volgt: lijn 4 (31%), lijn 3 en 7 (ieder 25%), lijn 1 (23%), lijn 6 (20%), lijn 5 (18%) en lijn 9 (10%)³.

Als reisdoel scoort winkelen het hoogst; werk, visite, recreatie en school/studie worden door ongeveer even grote groepen mensen genoemd als reisdoel (zie tabel 17).

Tabel 17: Reisdoel

	%	N
Winkelen	30	111
Werk	19	69
Visite	17	61
Recreatie	16	59
School/studie	14	50
Anders	4	14
Totaal	100	364

Meer dan de helft van de mensen reist voornamelijk overdag (65%), 4% voornamelijk 's avonds en 31% zowel overdag als 's avonds,

De meeste mensen maken gebruik van een strippenkaart (65%). Ongeveer 31% heeft een abonnement en de overige reizigers gebruiken niets of beide.

2.2 Algemene beoordeling van de RET en de veiligheid

De mening over het openbaar vervoer van de RET in het algemeen is - net als bij de metroreizigers - redelijk positief; iets minder positief is men over de veiligheid binnen het openbaar vervoer in het algemeen. De mensen blijken het minst tevreden te zijn over de hoeveelheid personeel in de tram zelf en de hoeveelheid personeel op de haltes (zie tabel 18).

Tabel 18: Rapportcijfers voor verschillende aspecten van het openbaar vervoer

	rapportcijfer
Beoordeling openbaar vervoer van de RET	7-
Veiligheid in het openbaar vervoer	6-
Veiligheid in de voertuigen (tram)	6
Veiligheid op de haltes/stations (tram)	6
Hoeveelheid personeel in de voertuigen (tram)	5
Hoeveelheid personeel op de haltes/stations (tram)	4½

Alle reizigers is gevraagd hoe de veiligheid op de tram en op de haltes kan worden verbeterd. Vooral het verbeteren van de controle (50%) en het vergroten van de

3 De mensen die voornamelijk gebruik maken van lijn 2 zijn niet meegenomen in dit hoofdstuk.

toezicht (33%) worden genoemd⁴.

2.3 Veiligheidsbeleving

In de tram

Ruim eenderde van de respondenten heeft zich het afgelopen jaar wel eens tot zeer vaak onveilig gevoeld (zie tabel 19).

Tabel 19: Frequentie van onveiligheidsgevoelens in de voertuigen

	%	N
Nee, zelden	64	235
Ja, af en toe	25	91
Ja, geregeld	8	28
Ja, zeer vaak	3	10
Totaal	100	364

De mensen die zich onveilig hebben gevoeld noemen met name het gedrag van medepassagiers in het algemeen als hoofdoorzaak (zie tabel 20).

Tabel 20: Voornaamste oorzaken onveiligheidsgevoelens in de voertuigen

	%*	N
Gedrag medepassagiers	48	60
Druggebruikers	30	37
Bedreiging/agressie	11	14
Jongeren	6	8
Stil en donker	5	7
Totaal	100	126

* De percentages zijn berekend voor de groep die heeft aangegeven zich wel eens tot zeer vaak onveilig te hebben gevoeld.

Men voelt zich niet alleen onveilig door het gedrag van medepassagiers in het algemeen, maar ook door de aanwezigheid van een specifieke groep: de druggebruikers.

De tramlijnen waarop men zich vooral onveilig voelt zijn lijn 1 en lijn 6 (genoemd door respectievelijk 16% en 20% van de mensen die zich wel eens onveilig voelen in de tram).

Men voelt zich vooral 's avonds wel eens onveilig (52%), 16% zegt dat het niet gebonden is aan tijden en 13% voelt zich veelal overdag onveilig. De overigen noemen meer specifieke tijden of weten het niet (19%). Dit betekent dat 18% van alle geïnterviewde reizigers zich 's avonds in de tram wel eens onveilig voelt.

⁴ Ook hier geldt dat toezicht preventieve aanwezigheid betekent, controle betekent kaartcontrole of actief ingrijpen bij incidenten.

De tramhaltes

Ook op de tramhaltes blijkt de grootste groep reizigers zich niet onveilig te hebben gevoeld (zie tabel 21).

Tabel 21: Frequentie van onveiligheidsgevoelens op de haltes

	%	N
Nee, zelden	69	252
Ja, af en toe	25	90
Ja, geregeld	4	15
Ja, zeer vaak	2	7
Totaal	100	364

Een kwart van de reizigers voelde zich af en toe onveilig op de haltes en 6% geregeld of zeer vaak.

De belangrijkste oorzaken genoemd door mensen die zich onveilig voelden, zijn wederom 'het gedrag van medepassagiers' en 'druggebruikers' (zie tabel 22).

Tabel 22: Voornaamste oorzaken onveiligheidsgevoelens op de haltes/stations

	% *	N
Gedrag medepassagiers	37	41
Druggebruikers	22	25
Stil en donker	14	16

* De percentages zijn berekend voor de groep die heeft aangegeven zich wel eens tot zeer vaak onveilig te voelen.

Ook op de tramhaltes wordt de avond het vaakst genoemd als moment waarop het gevoel van onveiligheid een rol speelt (63%). Dit betekent dat 29% van **alle** geïnterviewde reizigers zich 's avonds op de haltes wel eens onveilig voelt.

Veranderingen in de tijd

Volgens een kleine meerderheid is er geen verschil in veiligheid in de tram nu en een jaar geleden (zie tabel 23).

Tabel 23: Veranderingen in de veiligheidsbeleving en de oorzaken hiervan

Veranderingen	%	N	Meest genoemde oorzaken	% *	N
Veiliger	7	24	controle extra personeel	21 8	5 2
Onveiliger	29	105	bedreiging/agressie gedrag medepassagiers druggebruikers criminaliteit	24 18 13 9	25 19 13 9
Maakt niet uit/ weet niet	64	235			
Totaal	100	364			

* De percentages zijn berekend voor de groep die heeft aangegeven zich respectievelijk veiliger en onveiliger te voelen.

Bijna eenderde zegt zich minder veilig te voelen. Dit wordt vooral geweten aan bedreiging en agressie, druggebruikers en gedrag van medepassagiers. Slechts een klein deel van de reizigers voelt zich veiliger dan een jaar geleden. Zij noemen voornamelijk de toegenomen controle als reden dat zij zich veiliger voelen.

2.4 De gevolgen van onveiligheidsgevoelens voor het reisgedrag

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de consequenties van onveiligheid voor het reisgedrag.

Tabel 24: Consequenties onveiligheidsgevoelens

Gedrag dat wel eens voor komt	%	N
Mijden van tram op bepaalde tijden	44	161
Samen reizen	23	76
Vermijden van tramlijnen	15	56
Vermijden haltes	21	78
Met de bus in plaats van de tram reizen	12	45

Ruim 40% van alle reizigers vermijdt de tram op bepaalde tijden, meestal zijn dat de avonduren: van **alle** respondenten reist 39% 's avonds liever niet met de tram (mede) vanuit gevoelens van onveiligheid.

Een kleinere groep reizigers zegt wel eens bepaalde tramlijnen te mijden omdat ze zich daar niet veilig voelen. Van deze mensen noemt bijna de helft lijn 1. Verder worden, zij het minder frequent, lijn 7, 9 en 4 genoemd. Bepaalde tramhaltes worden door 1 op de 5 reizigers wel eens gemeden.

Ook blijkt een deel van de mensen wel eens samen met iemand anders te gaan reizen omdat men zich dan veiliger voelt.

Tenslotte is gevraagd of men wel eens de bus in plaats van de tram pakt omdat men veronderstelt dat dit veiliger is. De meeste mensen doen dit niet (84%), sommigen wel (12%), de overigen reizen überhaupt nooit met de bus.

2.5 Ervaringen met onaangename en bedreigende situaties

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van de ervaringen van de reizigers met bedreigende situaties, als slachtoffer of als toeschouwer. Het gaat steeds om de ervaringen in de afgelopen 12 maanden (zie tabel 25).

Tabel 25: Ervaringen met onaangename en bedreigende situaties

	1 keer		Vaker dan 1 keer		Totaal	
	%	N	%	N	%	N
Lastig vallen:						
- slachtoffer	4	14	20	73	24	87
- toeschouwer	5	19	25	89	30	108
Bedreiging:						
- slachtoffer	5	17	10	37	15	54
- toeschouwer	9	33	16	59	25	92
Diefstal/zakkenrollen:						
- slachtoffer	6	23			6	23
- toeschouwer	11	41	5	18	16	59
Mishandeling:						
- slachtoffer	3	9			3	9
- toeschouwer	5	19	7	25	12	44
Vandalisme:						
- toeschouwer	7	26	23	83	30	109

De slachtofferpercentages variëren van 24% (bij lastig gevallen worden) tot 3% (bij mishandeling). Het komt vaker voor dat men getuige is van 'incidenten'. Dit is vooral het geval geweest bij 'lastig gevallen worden', bedreiging en vandalisme. Net als bij de metroreizigers is ook van de tramreizigers 33% de laatste 12 maanden het slachtoffer geweest van één of meer van de eerdergenoemde vormen van agressief gedrag. Meer dan de helft (57%) is getuige geweest van 'lastig gevallen worden', bedreiging, diefstal, mishandeling en/of vandalisme.

Specifieke groepen

Tenslotte is gevraagd of men de laatste 12 maanden last heeft gehad van specifieke groepen (zie tabel 26).

Tabel 26: Overlast van specifieke groepen

	zelden of nooit		soms		vaak		totaal	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Onbeschoft gedrag medepassagiers	26	93	30	111	44	160	100	364
Junks en zwervers in de tram	36	130	28	101	36	133	100	364
Junks en zwervers op de haltes	42	154	31	112	27	98	100	364
Rondhangende jongeren (op haltes)	57	207	26	94	17	63	100	364

Driekwart van de reizigers heeft soms of vaak last gehad van onbeschoft gedrag van medepassagiers. De overlast van junks en zwervers was iets minder groot. Bijna tweederde (64%) heeft soms of vaak last van gehad van junks/zwervers in de tram. Op de halte lag dit percentage iets lager (58%).

2.6 Bekendheid met en meningen over de maatregelen van de RET

Bekendheid met de maatregelen

Ongeveer de helft van de respondenten zegt op de hoogte te zijn van het feit dat de RET pas gestart is of gaat starten met een aantal maatregelen ter bevordering van de veiligheid binnen het openbaar vervoer (zie tabel 27).

Tabel 27: Bekendheid met de maatregelen

Bekend met maatregel	%	N	Meest genoemde maatregelen	%*	N
Ja	52	189	meer personeel op de metrostations	14	51
			camera's en noodknoppen op de metrostations	14	51
			komst toezichthoudend personeel op lijn 2	9	32
			politie-assistenten		
			t.b.v. kaartcontrole	8	31
			toezicht op enkele haltes van lijn 2	6	21
Nee	48	175			
Totaal	100	364			

* De percentages zijn berekend over de totale groep reizigers. Er konden meerdere antwoorden worden gegeven.

De volgende twee maatregelen worden het meest frequent genoemd: meer personeel op de metrostations en camera's en noodknoppen op de metrostations. Dit zijn

dus maatregelen die van toepassing zijn op de metro.

De meeste mensen zeggen hierover geïnformeerd te zijn via kranten of tijdschriften (64%) of via de radio en televisie (21%). Verder is 11% op de hoogte geraakt door informatieverstrekking van de RET zelf. De overige hebben het via via vernomen.

Meningen over de maatregelen

De reizigers is gevraagd naar hun mening over de maatregel die ingevoerd wordt op de tram, namelijk het aanstellen van politie-assistenten ter ondersteuning van de kaartcontroleurs.

Tabel 28: Meningen over het effect van het aanstellen van politie-assistenten

Effect	%	N	Meest genoemde redenen	%*	N
Positief:					
- ja	46	168	preventieve werking	32	115
- ja, misschien	21	76	meer controle	15	54
			optreden	13	48
- enerzijds, anderzijds	7,5	28			
Negatief:					
- waarschijnlijk niet	7	28	provocerend	10	38
- nee	9	32	men trekt zich er niets van aan	5	19
Weet niet	9	32			
Totaal	100	364			

* De percentages zijn berekend over de totale groep reizigers. Er konden meerdere antwoorden worden gegeven.

De grootste groep (67%) verwacht dat door hun komst de agressie en het vandalisme misschien of zeker zal afnemen. Men verwacht voornamelijk dat er een preventieve werking uitgaat van deze maatregel en/of dat de controle toeneemt.

Een deel van de mensen (16%) denkt dat deze maatregel (waarschijnlijk) niet zal werken, met name omdat men veronderstelt dat de aanwezigheid van politie-assistenten provocerend zal werken.

Bij de vraag naar het verschil tussen politie-assistenten en kaartcontroleurs wordt voornamelijk genoemd dat de politie-assistenten meer bevoegdheden hebben dan de kaartcontroleurs (64%); 10% noemt de bewapening van de politie-assistenten, 11% geeft een ander antwoord en 15% weet het niet.

2.7 Samenvatting

Men geeft voor de RET in het algemeen ruim voldoende, voor de veiligheid in/op de tram(haltes) net voldoende, maar voor de aanwezigheid van personeel een onvoldoende.

Een groot deel van de reizigers gaat 's avonds niet graag met de tram of vermijdt 's avonds bepaalde tramhaltes. Hierbij spelen gevoelens van onveiligheid een belangrijke rol. Ongeveer eenderde van de tramreizigers voelt zich in de tram en

op de haltes wel eens onveilig, met name 's avonds.

Het gedrag van medepassagiers en druggebruikers (en zwervers) wordt genoemd als belangrijkste oorzaak van het zich onveilig voelen. Hierbij komt dat velen hetzij direct, hetzij indirect (als getuige) te maken hebben gehad met meer of minder vervelende situaties. Lastig gevallen worden komt veel voor, maar ook bedreigingen en staaltjes van vandalisme.

De veiligheid op de tram(haltes) zal volgens de reiziger in de eerste plaats toenemen door een betere controle en op de tweede plaats door meer toezicht.

De helft van de tramreizigers is op de hoogte van de nieuwe maatregelen van de RET. Tweederde van de mensen heeft positieve verwachtingen van de maatregel die wordt ingevoerd in de tram/op de tramhaltes, namelijk het aanstellen van politie-assistenten. In het algemeen is men op de hoogte van de extra bevoegdheden die deze politie-assistenten hebben.

3 Veiligheid en onveiligheid op lijn 2

In dit derde hoofdstuk worden de resultaten beschreven van een onderzoek onder een specifieke groep reizigers, namelijk de gebruikers van tramlijn 2. In totaal zijn 411 mensen die gebruik maken van lijn 2 geïnterviewd. Het gaat steeds om mensen die het laatste half jaar gemiddeld minstens eenmaal per maand gebruik maakten van lijn 2.

3.1 Achtergrond van de lijn 2-reizigers

De groep van respondenten bestaat voor ongeveer tweederde uit vrouwen (63%). De helft van de mensen die werd ondervraagd is 35 jaar of jonger (zie tabel 29).

Tabel 29: Leeftijdsverdeling van de reizigers

	%	N
16-25 jaar	30	125
26-35 jaar	20	82
36-45 jaar	15	60
46-55 jaar	14	56
56-65 jaar	9	36
66 jaar en ouder	12	52
Totaal	100	411

Bij de tramreizigers van lijn 2 heeft een iets groter deel een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse⁵: 87% Nederlands, 4% Surinaams of Antilliaans, 3% Marokkaans of Turks en 6% heeft een andere culturele achtergrond.

Reisgedrag

Bijna een kwart van de reizigers maakt elke dag gebruik van lijn 2 (zie tabel 30).

Tabel 30: Reisfrequentie

	%	N
Elke dag	23	93
3 à 6 keer per week	42	174
1 à 2 keer per week	26	107
Minder dan 1 keer per week	9	37
Totaal	100	411

⁵ Deze respondenten zijn niet direct telefonisch benaderd zoals de metro- en de tramreizigers. De lijn 2-reizigers werd in de tram gevraagd om medewerking aan het onderzoek.

De reizigers is gevraagd van welke twee haltes men het meest gebruik maakt. De halte die het allermeeft wordt gebruikt is de halte 'Maashaven', deze wordt door 62% van de mensen genoemd. De haltes die verder door een redelijke groep (10 tot 20% van het totaal) worden genoemd, zijn Boergoensevliet, Hillevliet en Station Lombardijen. Alle overige haltes worden door minder dan 10% van de reizigers genoemd.

Meer dan de helft van de mensen neemt lijn 2 om naar het werk, de school of de opleiding te gaan (zie tabel 31).

Tabel 31: Reisdoel

	%	N
Werk	37	152
Winkelen	19	79
School/studie	19	77
Visite	16	64
Recreatie	5	20
Anders	4	19
Totaal	100	411

De meeste mensen reizen voornamelijk overdag met lijn 2 (72%), een klein deel maakt vooral 's avonds gebruik van de tram (3%) en een kwart van de respondenten reist zowel overdag als 's avonds.

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

3.2 Algemene beoordeling van de RET en de veiligheid

Ook de gebruikers van lijn 2 geven als rapportcijfer een 7- voor het openbaar vervoer van de RET in het algemeen (zie tabel 32).

Tabel 32: Rapportcijfers voor verschillende aspecten van het openbaar vervoer

	rapportcijfer
Beoordeling openbaar vervoer van de RET	7-
Veiligheid in het openbaar vervoer	6-
Veiligheid in de voertuigen (tramlijn 2)	7-
Veiligheid op de haltes/stations (tramlijn 2)	6½
Hoeveelheid personeel in de voertuigen (tramlijn 2)	6½
Hoeveelheid personeel op de haltes/stations (tramlijn 2)	6½

Voor de veiligheid in het openbaar vervoer geeft men net een voldoende (de tram-reizigers die voornamelijk gebruik maken van de andere tramlijnen geven eveneens een 6-). Over de aanwezigheid van RET-personeel in tram en haltes van lijn 2 en over de veiligheid op de haltes van lijn 2 is de reiziger van lijn 2 positiever dan de reizigers die voornamelijk op andere lijnen reizen.

Op de vraag wat de RET het best kan doen om de veiligheid te vergroten wordt

door de meerderheid het vergroten van het toezicht genoemd (61 %). Verder wordt genoemd dat de controle zou moeten worden verscherpt (26 %) en dat er wat technische en ruimtelijke ingrepen moeten plaats vinden (11 %).

3.3 Veiligheidsbeleving

In de tram

Ruim eenderde van de reizigers heeft zich de afgelopen 12 maanden wel eens tot zeer vaak onveilig gevoeld op tramlijn 2 (zie tabel 33).

Tabel 33: Frequentie van onveiligheidsgevoelens in de voertuigen van lijn 2

	%	N
Nee, zelden	62	256
Ja, af en toe	24	100
Ja, geregeld	9	35
Ja, zeer vaak	5	20
Totaal	100	411

Door deze reizigers worden druggebruikers, jongeren, het gedrag van medepassagiers in het algemeen en bedreiging en agressie ongeveer even vaak genoemd (zie tabel 34).

Tabel 34: Voornaamste oorzaken onveiligheidsgevoelens in de voertuigen van lijn 2

	%*	N
Druggebruikers	17	27
Gedrag medepassagiers	17	26
Jongeren	17	26
Bedreiging/agressie	16	24

* De percentages zijn berekend voor de groep die heeft aangegeven zich wel eens tot zeer vaak onveilig te voelen.

Ongeveer 43 % voelde zich met name 's avonds onveilig, 32 % ervoer dit overdag. De overigen weten het niet precies (21 %) of noemen 's ochtends tussen 5 en 7 (4%). Dit betekent dat 16 % van het **totaal** aantal ondervraagde gebruikers van lijn 2 zich 's avonds wel eens onveilig heeft gevoeld de afgelopen maanden.

De tramhaltes

De veiligheidsbeleving op de haltes van lijn 2 is vergelijkbaar met de situatie in de tram zelf (zie tabel 35).

Tabel 35: Frequentie van onveiligheidsgevoelens op de haltes

	%	N
Nee, zelden	65	266
Ja, af en toe	24	98
Ja, geregeld	8	34
Ja, zeer vaak	3	13
Totaal	100	411

Ook hier voelde eenderde van de reizigers zich af en toe tot zeer vaak onveilig. Ook deze mensen is gevraagd waardoor men zich onveilig heeft gevoeld. Het meest genoemd wordt het feit dat de haltes stil en donker zijn (zie tabel 36). Verder worden wederom druggebruikers, jongeren en het gedrag van medepassagiers relatief vaak genoemd. Oorzaken die door meer dan 10% van de reizigers werden genoemd zijn weergegeven in tabel 36.

Tabel 36: Voornaamste oorzaken onveiligheidsgevoelens op de haltes van lijn 2

	% *	N
Stil en donker	31	45
Gedrag medepassagiers	14	20
Jongeren	12	17
Druggebruikers	11	16

* De percentages zijn berekend voor de groep die heeft opgegeven zich wel eens tot zeer vaak onveilig te voelen.

Een groot deel van mensen die zich wel eens onveilig hebben gevoeld noemen de halte 'Maashaven' op de vraag op welke halte zij zich vooral onveilig voelden. Van alle overige haltes worden er slechts twee door meer dan 10% van de mensen genoemd, namelijk de haltes 'Hillevliet' (23%) en 'Station Lombardijen' (14%). Ook op de haltes blijkt men zich voornamelijk 's avonds onveilig te voelen: bij 54% van de mensen die zich wel eens onveilig voelden was dit voornamelijk 's avonds het geval. Bijna een kwart van de mensen voelt zich vooral overdag onveilig. Dit betekent dat 19% van het totaal aantal reizigers zich 's avonds onveilig voelt op de haltes van lijn 2 en dat 8% zich er overdag onveilig voelt.

Veranderingen in de tijd

Op de vraag of men zich veiliger of minder veilig voelt op tramlijn 2 dan een jaar geleden antwoordt 41% dat men zich veiliger voelt (zie tabel 37).

Tabel 37: Veranderingen in de veiligheidsbeleving en de oorzaken hiervan

Verandering	%	N	Meest genoemde oorzaken	%*	N
Veiliger	41	170	'stadswachten'	31	53
			extra personeel	28	47
			controle	21	36
			bewaking haltes	9	16
Onveiliger	12	50	criminaliteit	21	11
			bedreiging en agressie	19	10
			vandalisme	14	7
Maakt niet uit/ weet niet	47	191			
Totaal	100	411			

* De percentages zijn berekend voor de groep die heeft aangegeven zich respectievelijk veiliger en onveiliger te voelen.

De mensen die zich nu veiliger voelt noemen hiervoor met name de volgende redenen: 'stadswachten'⁶, aanwezigheid extra personeel en meer controle. De mensen die zich minder veilig voelen noemen met name criminaliteit, bedreiging en agressie.

3.4 De gevolgen van onveiligheidsgevoelens voor het reisgedrag

Een groot deel van de mensen antwoordt bevestigend op de vraag of men lijn 2 vermijdt vanuit gevoelens van onveiligheid (zie tabel 38). Vrijwel iedereen (91%) noemt hierbij de avond. Dit betekent dat 37% van het totaal aantal reizigers dat is ondervraagd 's avonds liever niet met lijn 2 gaat. Hierbij speelt het gevoel van onveiligheid dus een belangrijke rol.

Tabel 38: Consequenties onveiligheidsgevoelens

Gedrag dat wel eens voorkomt	%	N
Mijden van tramlijn 2 op bepaalde tijden	41	168
Vermijden haltes van lijn 2	30	124
Samen reizen op tramlijn 2	18	73

De reizigers die bepaalde haltes wel eens mijden vanwege onveiligheid noemen voornamelijk de haltes 'Wolphaertsbocht' (36%), 'Maashaven' (36%) en 'Hille-vliet' (19%). De overige haltes worden steeds door minder dan 10% van de respondenten die bepaalde haltes mijden, genoemd. De meeste mensen reizen zelden of nooit vanwege veiligheidsoverwegingen samen met een ander op lijn 2; 11% zegt dat ze dit soms doen en 6% dat ze dit regelmatig doen.

⁶ Met 'stadswachten' worden waarschijnlijk ook de veiligheidsbeambten bedoeld die al enige tijd werkzaam zijn op de halte 'Maashaven'!

3.5 Ervaringen met onaangename en bedreigende situaties

De reizigers is gevraagd of zij de afgelopen 12 maanden wel eens te maken hebben gehad met verschillende bedreigende situaties op lijn 2 of op één van de haltes van lijn 2. Er is gevraagd of zij wel eens slachtoffer of getuige zijn geweest, en hoe vaak dit voorkwam (zie tabel 39)

Tabel 39: Ervaringen met onaangename en bedreigende situaties op lijn 2

	1 keer		vaker dan 1 keer		totaal	
	%	N	%	N	%	N
Lastig vallen:						
- slachtoffer	7	29	19	76	26	105
- toeschouwer	7	28	24	100	31	128
Bedreiging:						
- slachtoffer	4	16	10	40	14	56
- toeschouwer	6	31	20	77	26	108
Diefstal/zakkenrollen:						
- slachtoffer	4	17			4	17
- toeschouwer	5	22	3	11	8	33
Mishandeling:						
- slachtoffer	1	3			1	3
- toeschouwer	6	31	11	37	17	68
Vandalisme:						
- toeschouwer	7	29	36	147	43	176

Ruim een kwart van de reizigers is de laatste 12 maanden wel eens lastig gevallen. Een iets grotere groep heeft wel eens gezien dat iemand anders werd lastig gevallen. Ook bedreigingen en mishandeling zijn door een behoorlijk grote groep waargenomen (respectievelijk door 20% en 17% van de reizigers). Ruim 40% van de reizigers met lijn 2 heeft meegemaakt dat iemand iets in de tram of op een halte aan het vernielen of bekladden was.

Bijna eenderde van de reizigers (31%) is ooit het slachtoffer geweest van één of meerdere vormen van agressief gedrag. Ongeveer tweemaal zoveel mensen (63%) hebben ooit meegemaakt dat een ander het slachtoffer was en/of dat iets werd vernield of beklad.

Specifieke groepen

De overlast die men ervaart op lijn 2 is weergegeven in tabel 40.

Tabel 40: Overlast van specifieke groepen

	zelden of nooit		soms		vaak		totaal	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Onbeschoft gedrag medepassagiers	19	77	29	121	52	213	100	411
Junks en zwervers in de metro	43	176	29	118	28	117	100	411
Junks en zwervers op de stations	57	233	25	103	18	75	100	411
Rondhangende jongeren	55	211	27	111	22	89	100	411

Veel mensen blijken last te hebben van het onbeschoft gedrag van medepassagiers in de tram (zoals roken, voeten op de bank en groepen vervelende jongeren): ruim de helft van de reizigers met lijn 2 heeft hier vaak last van.

3.6 Bekendheid met en meningen over de maatregelen van de RET

Bekendheid met de maatregelen

Een grote meerderheid van de lijn 2-reizigers weet dat de RET is gestart of gaat starten met een aantal maatregelen om de veiligheid binnen het openbaar vervoer te verbeteren. Volgens een relatief groot deel van de reizigers gaat het om twee maatregelen: de komst van personeel op lijn 2 en meer toezicht op de haltes van lijn 2 (zie tabel 41).

Tabel 41: Bekendheid met de maatregelen

Bekend met maatregel	%	N	Aard van de maatregel	%*	N
Ja	82	337	komst toezichthoudend personeel op lijn 2	63	250
			toezicht op enkele haltes van lijn 2	37	153
			camera's en noodknoppen op de metrostations	11	4
Nee	18	74			
Totaal	100	411			

* De percentages zijn berekend over de totale groep reizigers. Er konden meerdere antwoorden worden gegeven.

De meeste mensen zijn dit te weten gekomen via kranten of tijdschriften (41%) en via de informatievoorziening van de RET zelf (39%).

De meeste reizigers weten dus dat er extra personeel op lijn 2 is gekomen, en 74% heeft deze zogenaamde wagenbegeleiders al gezien. Van de reizigers die de wagenbegeleiders hebben gezien heeft 28% al eens contact met hen gehad. Het ging in vrijwel alle gevallen om het maken van een praatje en slechts in een enkel geval om het vragen van informatie.

Meningen over de maatregelen

De reizigers die de wagenbegeleiders wel eens hebben gezien is ook gevraagd wat men van het optreden van de nieuwe functionarissen vond (zie tabel 42).

Tabel 42: Meningen over de wagenbegeleiders

Oordeel	%	N	Meest genoemde redenen	%*	N
Goed	67	203	Bevordert veiligheid	32	66
			Werkt preventief	24	48
			Optreden positief	16	33
			Bevordert toezicht	15	30
			Vriendelijk en netjes	10	21
Matig	9	28	Harder optreden	42	11
Slecht	3	9	Alleen service	33	3
			Te weinig bevoegdheden	11	1
			Te weinig in aantal	11	1
Weet niet	21	65			
Totaal	100	305			

* De percentages zijn berekend voor de groep die heeft aangegeven respectievelijk een positief, matig, negatief oordeel te hebben over de wagenbegeleiders.

De meerderheid van deze respondenten vond het optreden goed, bijna niemand vond het slecht. Degenen die het optreden goed vonden, kijken met name naar het effect. Zij noemen als belangrijkste reden een verbetering van de veiligheid en de preventieve werking. De enige reden die door een relatief groot percentage van de mensen wordt genoemd die het optreden matig vinden is dat er harder opgetreden zou moeten worden.

Op de vraag of men verwacht dat door hun aanwezigheid de agressie en het vandalisme in lijn 2 zal afnemen zegt bijna driekwart van de mensen ja (71%), met name vanwege de preventieve werking (44%), maar ook vanwege het toezicht (19%), en omdat dat een uniform gezag geeft (14%).

Een deel van de mensen is onzeker over een positief effect (21%). Zij noemen zowel positieve als negatieve aspecten: verbetering van het toezicht (17%), de veiligheid (12%) en het positieve optreden van de wagenbegeleiders (13%), maar ook het gebrek aan gezag van de wagenbegeleiders (13%) en de provocerende werking die van hun aanwezigheid uit kan gaan (11%).

Slechts 4% is ronduit negatief: zij verwachten dat er geen enkele verbetering op zal treden met name omdat dat de wagenbegeleiders geen gezag (29%) en geen bevoegdheden hebben (14%).

3.7 Samenvatting

De lijn 2-gebruikers geven betere rapportcijfers voor de veiligheid op lijn 2 en de

aanwezigheid van personeel dan de andere twee groepen reizigers. De subjectieve en objectieve gegevens over veiligheid wijken niet af van het eerder geschetst beeld. Men dient hier echter te beseffen dat de situatie vóór de komst van de wagenbegeleiders wellicht slechter was dan bij de overige tramlijnen. Bovendien is steeds gevraagd naar de ervaringen gedurende de laatste 12 maanden, terwijl de wagenbegeleiders nog maar kort in dienst zijn.

Ruim eenderde van de mensen voelt zich wel eens onveilig wanneer zij met lijn 2 gaan. Dit blijkt zowel 's avonds als overdag het geval te kunnen zijn. De meest gevreesde halte is 'Maashaven'. Hiernaast worden ook 'Hillevliet' en 'Station Lombardijen' genoemd als haltes waar men zich onveilig voelt. Opvallend is dat hier niet de 'Wolphaertsbocht' wordt genoemd, daar deze tezamen met de hiervoor genoemde stations bij voorkeur wordt gemeden. Vermijdingsgedrag voortkomend uit gevoelens van onveiligheid speelt met name in de avonduren.

De belangrijkste oorzaken van onveiligheid die worden genoemd zijn het gedrag van medepassagiers, druggebruikers en jongeren. Op de haltes blijkt men zich onveilig te voelen omdat het daar vaak stil en donker is.

Ook op lijn 2 blijken veel reizigers ervaringen te hebben met het lastig gevallen worden of bedreigingen. Ruim 40% heeft wel eens gezien dat mensen bezig waren met het vernielen en bekladden van de tram of de haltes.

De reizigers met lijn 2 zijn het best op de hoogte van de maatregelen van de RET. De introductie van wagenbegeleiders is goed ontvangen, en de meeste mensen verwachten dat hierdoor de agressie en het vandalisme zal afnemen. Het effect van de wagenbegeleiders wordt al weerspiegeld in het feit dat 41% van de mensen zegt zich nu veiliger te voelen dan een jaar geleden.

4 Vergelijking en conclusie

4.1 Achtergrond van de reizigers

Alle drie groepen reizigers bestonden voor ongeveer tweederde uit vrouwen. Dit stemt redelijk overeen met de hoeveelheid mannen en vrouwen die gebruik maken van de tram en metro (zie WROOV + 1992, RET, W. Mak). Daar wordt genoemd dat 62% van de tramgebruikers vrouw is en 58% van de metro-gebruikers.

De leeftijden van de tram- en metro gebruikers stemmen redelijk overeen. De lijn 2 gebruikers bestaan voor een iets groter deel uit jongere mensen. In vergelijking met het voornoemde RET-rapport lijkt de steekproef niettemin voor alle groepen redelijk te zijn, in de zin dat er een goede en vergelijkbare spreiding is over de verschillende leeftijdscategorieën.

Verder moet worden genoemd dat de eerste twee groepen (tram- en metrogebruikers) vrijwel geheel uit mensen bestond met een Nederlandse culturele achtergrond. De reizigers van lijn 2 met 87% autochtonen steken hierbij vergeleken iets gunstiger af. Gegevens over de feitelijke verdeling van autochtonen en allochtonen ontbreken, doch het is duidelijk dat de 'Nederlanders' oververtegenwoordigd zijn. Tenslotte dient vermeld te worden dat de respondenten van tramlijn 2 frequenter reizen en die tram vaker gebruiken om naar het werk c.q. opleiding te gaan. Deze verschillen zijn terug te voeren tot de verschillende wijzen van benadering: reizigers van lijn 2 werden in de tram benaderd, de andere twee groepen werden direct telefonisch benaderd. Bij de vergelijking tussen de drie groepen die gemaakt is in onderstaande paragraaf dient men deze verschillen in het achterhoofd te houden.

4.2 Overzicht van de belangrijkste gegevens

In tabel 43 is een aantal belangrijke resultaten van de drie groepen naast elkaar weergegeven.

Tabel 43: Overzicht van de belangrijkste gegevens

	metro	tram	tramlijn 2
Rapportcijfers			
Het openbaar vervoer (OV)*	7-	7-	7-
Veiligheid in het openbaar vervoer*	6	6-	6-
Veiligheid in de metro, tram en lijn 2*	6-	6	7-
Veiligheid op de haltes/stations*	6	6	6,5
Hoeveelheid personeel in de metro, tram en lijn 2	4,5	5	6,5
Hoeveelheid personeel op de haltes/stations	5-	4,5	6,5
Percentage dat zich wel eens onveilig voelt:			
- in de voertuigen van de metro, tram en lijn 2	47%	36%	37%
- op de haltes/stations	43%	31%	35%
Percentage dat op bepaalde tijden:			
- de metro, tram, lijn 2 vermijdt	63%	44%	41%
Percentage dat zich:			
- veiliger voelt dan een jaar terug	7%	7%	41%
- minder veilig voelt dan een jaar terug	26%	29%	12%
Slachtofferschap (meest voorkomend):			
- lastig gevallen worden	26%	24%	26%
- getuige zijn van vandalisme	32%	30%	43%
Wat moet RET doen om veiligheid te vergroten?:			
- meer toezicht	65%	33%	61%
- meer controle	29%	50%	26%
Bekend met personeelsprojecten:	65%	52%	82%
- meer personeel op de metrostations	31%	14%	7%
- camera's en noodknoppen	25%	14%	11%
- wagenbegeleiders	7%	9%	63%
- politie-assistenten	5%	8%	3%
Verwachting effect personeelsprojecten			
- positieve verwachtingen 'meer personeel metro'	81%	nvt	nvt
- positieve verwachtingen politie-assistenten	63%	67%	nvt
- positieve verwachtingen wagenbegeleiders	nvt	nvt	71%

* In 1985 zijn dezelfde vragen gesteld aan dezelfde doelgroep en eveneens via een telefonische enquête. De metro- en tramreizigers gaven toen iets hogere cijfers (zie tabel 44).

Tabel 44: Rapportcijfers 1985

	metro	tram
Rapportcijfers		
Het openbaar vervoer algemeen	7,5	7+
Veiligheid algemeen	6,5	6,5
Veiligheid voertuigen	6,5	6,5
Veiligheid haltes	6+	6,5

De rapportcijfers die worden gegeven door de drie groepen stemmen overeen met uitzondering van de oordelen over de aanwezigheid van personeel.

De gebruikers van lijn 2 zijn hierover positiever. Dit heeft vermoedelijk te maken met het feit dat een deel van de wagenbegeleiders op lijn 2 al aan het werk is gegaan voordat de reizigers werden geïnterviewd. Hiermee kan tevens worden verklaard dat een grote groep lijn 2-gebruikers zich al veiliger voelt dan een jaar geleden. Bij de metroreizigers en de gebruikers van de andere tramlijnen blijken mensen zich eerder onveiliger te voelen dan een jaar geleden.

Wat betreft de beleving van onveiligheid over de afgelopen 12 maanden blijken er nauwelijks verschillen te zijn tussen de tramreizigers van lijn 2 en van de overige tramlijnen. De echte 'nul-situatie' bij lijn 2 is niet meer te achterhalen. Het kan zijn dat de situatie vóór de komst van de wagenbegeleiders (op lijn 2) nog ongunstiger was, het kan echter ook zijn dat een (eventueel) effect van de wagenbegeleiders de ervaring van de laatste 12 maanden nog niet echt beïnvloed heeft omdat de wagenbegeleiders nog maar kort geleden gestart zijn.

De metroreizigers blijken zich het meest onveilig te voelen. Maar liefst 63% zegt de metro op bepaalde tijden te vermijden. Hierbij spelen gevoelens van onveiligheid in ieder geval een rol.

De meest voorkomende vormen van 'crimineel gedrag' blijken ongeveer even vaak te zijn meegemaakt door de verschillende groepen, zij het dat lijn 2 vaker de dupe lijkt te zijn geweest van vandalen.

Op de vraag wat de RET zou moeten doen om de veiligheid te verbeteren, wordt er gezegd dat er meer personeel moet komen voor controle én voor toezicht. Het verschil tussen controle en toezicht is dat in het eerste geval daadwerkelijk wordt ingegrepen of gecontroleerd, terwijl het bij toezicht slechts gaat om de preventieve werking van aanwezigheid. Opvallend is dat de metro- en lijn 2-reizigers vooral vragen om meer toezicht, terwijl de overige tramreizigers vaker willen dat er meer wordt gecontroleerd. Dit sluit overigens wel aan bij de maatregelen die op stapel staan (Wellicht heeft de reiziger hier vast op geanticipeerd).

Bij alle drie groepen is meer dan de helft van de reizigers op de hoogte van het feit dat de RET nieuwe maatregelen gaat treffen. De komst van de wagenbegeleiders is al goed doorgedrongen en de metromaatregelen zijn redelijk bekend. Er zijn echter nog maar weinig mensen die het project 'OV-surveillanten' spontaan als maatregel noemen. De uitgangssituatie ten aanzien van de personeelsprojecten is verder gunstig:

- de reiziger vraagt om meer personeel en de projecten voldoen aan deze wens;
- een ruime meerderheid van de reizigers heeft positieve verwachtingen van de projecten;
- de eerste ervaringen met de wagenbegeleiders zijn positief;
- bij de reizigers van lijn 2 is (waarschijnlijk) sprake van een zeer gunstig start-effect (de rapportcijfers lijken gestegen én men zegt zich al veiliger te voelen).