

Rapportage
Veiligheidsbeleving
Traminterieur lijn 2
R.E.T.

Amsterdam, maart 1994
Van Dijk, Van Someren en partners
Myrte van Lonkhuijsen
Agnes van Burik

Inhoudsopgave

	pagina
1 Inleiding	1
2 Resultaten onderzoek onder reizigers op tramlijn 2	2
2.1 Uitvoering onderzoek en kenmerken reizigers	2
2.2 Ervaren (on)veiligheid in de tram	4
2.3 Slachtofferschap	5
2.4 Langsopstelling versus dwarsopstelling	7
2.5 De keuze van de zitplaats	9
3 Vandalisme-uitingen in tramlijn 2	12
3.1 Opzet en uitvoering van de vernielregistratie	12
3.2 Enkele algemene resultaten	12
3.3 Dwarsopstelling en langsopstelling onderling vergeleken	13
3.4 Conclusies	15
4 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	16

Bijlagen:

- 1 Reizigersenquête*
- 2 Vandalismeregistratieformulier*

1 Inleiding

Sinds ruim een jaar rijdt op tramlijn 2 een vijftal trams met een afwijkend interieur. In dit model zijn, in tegenstelling tot de klassieke dwarsopstelling, de stoelen in het achterste gedeelte van de tram met de rugleuning tegen het raam geplaatst. Momenteel overweegt de R.E.T. meer tramstellen in te richten volgens het langsopstelling-model.

Bij de beslissing tot herinrichting spelen twee factoren een rol. Ten eerste kan de langsopstelling van invloed zijn op de sociale veiligheid van passagiers, in positieve dan wel negatieve zin. Ten tweede bestaat de indruk dat in trams met langsopstelling minder ruiten vernield worden door vandalisme.

In het onderhavige onderzoeksrapport is aan beide factoren aandacht besteed. Deze factoren zijn vertaald in de volgende onderzoeksvragen:

- 1 Is de langs-/dwarsopstelling van invloed op de sociale veiligheidsbeleving van de reiziger?
- 2 Zo ja, volgens welk patroon en in welke mate?
- 3 In welke mate worden tramstellen met een dwars- c.q. langsopstelling getroffen door uitingen van vandalisme?

Om de sociale veiligheidsbeleving van passagiers in kaart te brengen is in oktober 1993 een telefonische enquête gehouden onder reizigers van tram 2.

Om inzicht te krijgen in eventuele verschillen in voorkomen van vandalisme-uitingen tussen voertuigen met en zonder langsopstelling is gedurende een periode van één maand (november 1993) het aantal vandalisme-uitingen geteld middels een vandalisme-registratie. Hiervoor is een registratieformulier ontwikkeld, dat is ingevuld door de monteurs van de remise Hilledijk.

Wij danken deze monteurs van de remise Hilledijk, die in totaal 302 maal de trams zijn doorgelopen, dan ook voor hun medewerking aan het onderzoek.

2 Resultaten onderzoek onder reizigers op tramlijn 2

2.1 Uitvoering onderzoek en kenmerken reizigers

Om inzicht te krijgen in de beleving en mening van passagiers ten aanzien van de inrichting van de tramstellen is in oktober 1993 een telefonische enquête gehouden onder reizigers van tramlijn 2.

Hierin zijn o.a. veiligheidsgevoelens, ervaringen met betrekking tot objectieve (on)veiligheid, en oordelen over comfort, veiligheidsaspecten en voorkeuren ten aanzien van de beide inrichtingsvormen aan de orde gesteld.

Overdag zijn in tramstellen van lijn 2 met een langsopstelling mensen benaderd met de vraag of zij 's avonds telefonisch geïnterviewd mocht worden. Respondenten moesten tenminste 16 jaar zijn en dienden het afgelopen half jaar minstens een maal per maand met tramlijn 2 gereisd te hebben. Vervolgens zijn in totaal 632 mensen telefonisch benaderd waarbij 5% alsnog afviel omdat deze respondenten niet voldeden aan het gestelde reisfrequentie criterium. Uiteindelijk zijn dus 599 personen geïnterviewd.

Bij het benaderen van respondenten is geprobeerd evenveel mensen in voor- en achterstel van de tram aan te spreken. In de praktijk is ongeveer 40% achterin benaderd en 60% voorin. Dit kwam volgens de enquêtrices voort uit het feit dat meer mensen voorin de tram zaten.

Algemene reizigersgegevens

Ongeveer tweederde van de geïnterviewden (68%) is vrouw. In totaal zijn 194 mannen en 405 vrouwen geïnterviewd.

Respondenten moesten ten minste 16 jaar zijn, en zijn verder over alle leeftijds-categorieën verdeeld (zie tabel 1). De groep tussen 16 en 25 jaar is relatief de grootste groep, 30% van de respondenten is jonger dan 25 jaar.

Tabel 1: Leeftijdsverdeling van respondenten

	Aantal respondenten (n=599)	
	n	%
16 - 25 jaar	197	30
26 - 35 jaar	109	16
36 - 45 jaar	96	16
46 - 55 jaar	61	10
56 - 65 jaar	56	9
65 jaar en ouder	97	17
Wil dit niet zeggen	1	--
Totaal	599	100

Reisgedrag

De reisfrequentie blijkt over het algemeen hoog te zijn.

Tabel 2: Reisfrequentie van respondenten

	Aantal respondenten (n=599)	
	n	%
Elke dag	223	37
Meerdere keren per week	254	42
Ongeveer 1 keer per week	75	13
2 a 3 keer per maand	30	5
1 keer per maand	14	2
Weet niet	3	--
Totaal	599	99

Driekwart van de ondervraagden gebruikt tramlijn 2 meerdere keren per week of elke dag. De reisdoelen van de reizigers op tramlijn 2 zijn weergegeven in tabel 3.

Tabel 3: Reisdoelen van respondenten

	Aantal respondenten (n=599)	
	n	%
Werk	229	38
School, studie	85	14
Winkelen	119	20
Visite	101	17
Recreatie	31	5
Anders	23	4
Geen specifiek doel	11	2
Totaal	599	100

Eenderde van de reizigers maakt gebruik van tramlijn 2 voor vervoer van en naar het werk. Andere veel voorkomende reisdoelen zijn school en studie, winkelen en visites. Hiermee komt overeen dat tweederde (65%) van de respondenten voornamelijk overdag gebruik maakt van de tram, en maar 2% voornamelijk 's avonds. De overige 32% gebruikt de tram zowel overdag als 's avonds.

De respondenten betalen de tramrit voornamelijk met abonnement (47%) en strippenkaart (50%). Minder dan 1% geeft aan zonder betaling te rijden.

2.2 Ervaren (on)veiligheid in de tram

Een kwart van de respondenten geeft aan zich het afgelopen jaar wel eens onveilig te hebben gevoeld in tram 2. Er blijkt een groot verschil te zijn tussen mannen en vrouwen: van de ondervraagde vrouwen geeft één op de drie aan zich wel eens onveilig te hebben gevoeld, bij de mannen is dit één op de 10.

Aan de respondenten die zich het afgelopen jaar weleens onveilig hebben gevoeld is gevraagd wat hiervoor de belangrijkste aanleiding was. De resultaten zijn weergegeven in tabel 4.

Tabel 4: Belangrijkste redenen van onveiligheid

	Aantal respondenten (n=153)	
	n	%
Groepen jongeren	41	27
Agressieve passagiers	37	24
Junks	32	21
Luidruchtige groepen	22	14
Onbeschofte passagiers	21	14
Totaal	153	100

Groepen jongeren, agressieve passagiers en junks veroorzaakten de meeste onveiligheidsgevoelens. Redenen die samenhangen met de inrichting van de tram worden niet genoemd.

Bijna tweederde van de respondenten voelt zich nu veiliger in tram 2 dan een jaar geleden. Op dit punt zijn geen grote verschillen tussen mannen en vrouwen. De komst van de wagenbegeleiders wordt genoemd als voornaamste reden voor het toegenomen gevoel van veiligheid (zie tabel 5).

Tabel 5: Gevoel van veiligheid in vergelijking met een jaar geleden

	n*	%
<i>Veiliger dan 1 jaar geleden</i>	352	59
Redenen: - wagenbegeleiders	291	48
- controle en toezicht	44	8
- anders	13	2
- weet niet	4	1
<i>Onveiliger dan 1 jaar geleden</i>	28	5
Redenen: - overlast andere (groepen) passagiers	11	2
- agressie, vandalisme, geweld	8	1
- anders	6	1
- weet niet	6	1
<i>Veiligheid onveranderd</i>	180	30
<i>Weet niet</i>	38	6
Totaal	598	100

* Doordat meerdere antwoorden mogelijk waren, kan per sub totaal de som van de aantallen/percentages hoger uitkomen dan het sub totaal.

Een klein aantal mensen (5%) is zich onveiliger gaan voelen. De (veranderde) traminrichting blijkt geen reden te zijn voor een eventuele verandering in onveiligheidsbeleving. Althans dit wordt niet spontaan door reizigers genoemd.

Conclusie

Een kwart van de reizigers heeft zich de laatste twaalf maanden wel eens onveilig gevoeld. Dit zijn vooral vrouwen. Een meerderheid van de reizigers voelt zich echter veiliger door de komst van de wagenbegeleiders. Veiligheid wordt door de reizigers niet spontaan (op eigen initiatief) geassocieerd met de veranderende opstelling van de stoelen.

2.3 Slachtofferschap

Met betrekking tot de objectieve veiligheid (slachtofferschap) is een aantal vragen gesteld:

- hoe vaak is men slachtoffer geworden van verschillende onderscheiden vormen van veelvoorkomende criminaliteit?
- heeft men het idee dat dit soort incidenten het laatste jaar is afgenomen, toegenomen of niet is veranderd?
- indien sprake is van verandering: wat is daarvan dan de belangrijkste reden?

De beantwoording van deze vragen is weergegeven in tabel 6.

Tabel 6: Slachtoffer van misdrijven op tramlijn 2

Soort misdrijf	hoe vaak voorgekomen	laatste jaar veranderd		belangrijkste reden voor afname*					
		n	%	n	%				
Lastig gevallen	niet	541	91	afgenomen	270	45	wagenbegel.	252	42
	vaak	14	2	toegenomen	31	5			
	soms	44	7	onveranderd	135	23			
				weet niet	163	27			
Totaal		599	100		599	100			
Diefstal, zakken- rollerij, beroving e.d.	niet	584	98	afgenomen	180	30	wagenbegel.	170	28
	1x	10	2	toegenomen	35	6			
	meer	2		onveranderd	92	15			
	weet niet	3		weet niet	292	49			
Totaal		599	100		599	100			
Getuige van vernieling en bekladding	niet	461	77	afgenomen	294	49	wagenbegel.	257	43
	1x	31	5	toegenomen	37	7			
	2x	25	4	onveranderd	116	19			
	3x	20	3	weet niet	152	25			
	4x	12	2						
	5-10x	16	3						
	vaker	24	4						
	weet niet	10	1						
Totaal		599	100		599	100			
Overlast door onbeschoft gedrag van mede- passagiers	niet/ zelden	229	38	afgenomen	311	52	wagenbegel.	298	50
	soms	190	32	toegenomen	46	8			
	weet niet	11	2	weet niet	91	15			
Totaal		599	100		599	100			

* De percentages zijn berekend over het totaal aantal respondenten.

Bijna tweederde van de passagiers heeft het afgelopen jaar last gehad van onbeschoft gedrag van medepassagiers zoals roken, stoelen op de bank en dergelijke. Bijna een kwart van de reizigers is getuige geweest van vandalisme en bekladdingen in de tram. De grootste groep is hier meer dan eens getuige van geweest.

Diefstal en beroving komen op tramlijn 2 het minst voor, slechts een klein percentage van mensen geeft aan hiervan het slachtoffer te zijn geweest (2 %).

Ongeveer de helft van de reizigers is van mening dat overlast, vandalisme en het lastiggevallen worden het afgelopen jaar zijn afgenomen. Alleen ten aanzien van diefstal weet de grootste groep reizigers (49%) niet of hierin iets is veranderd; dit kan samenhangen met het feit dat diefstal weinig voorkomt.

Als voornaamste reden voor de afname van incidenten worden de wagenbegeleiders genoemd. Een zeer klein percentage (gemiddeld 2%) reizigers denkt dat de verandering samenhangt met de langsopstelling.

De toename van incidenten wordt met name geweten aan andere factoren dan wagenbegeleiders en langsopstelling (de categorie 'anders'). Ook wordt hierbij relatief vaak aangegeven dat men niet weet waardoor de toename van incidenten wordt veroorzaakt. Verder valt op dat de toename van incidenten door geen van de reizigers in verband wordt gebracht met de langsopstelling.

2.4 Langsopstelling versus dwarsopstelling

Er rijden momenteel vijf trams op lijn 2 met een langsopstelling (in het achterstuk van de tram). Dit is door de meeste reizigers opgemerkt. Op de vraag of men gemerkt heeft dat er iets veranderd is aan de opstelling van de zitplaatsen geeft 90% van de reizigers een antwoord waaruit blijkt dat men de langsopstelling heeft opgemerkt.

De helft van de reizigers oordeelt negatief over deze opstelling; slechts één op de vijf reizigers vindt de langsopstelling prettig.

Tabel 7: Oordeel over langsopstelling

	Aantal respondenten (n=599)	
	n	%
Onprettig	313	53
Prettig	134	22
Heeft prettige en onprettige kanten	24	4
Maakt niet uit	104	17
Weet niet, geen ervaring	24	4
Totaal	599	100

Het negatieve oordeel over de langsopstelling blijkt te overheersen. Dit oordeel wordt als volgt gemotiveerd (tabel 8).

Tabel 8: Beoordeling langsopstelling

	n	%
<i>Langsopstelling onprettig (n=313)*</i>	313	53
- Je moet elkaar aankijken, minder privacy	224	37
- Het zit vervelend, minder houvast	54	9
- Bij drukte te vol	38	6
- Zijwaarts rijden geeft wagenziekte	34	7
- Benen languit	33	6
- Slecht uitzicht	28	5
- Minder zitplaatsen	27	5
- Anders	22	4
<i>Langsopstelling prettig (n=134)*</i>	134	22
- Meer ruimte voor benen, kindervagen e.d.	68	11
- Je kunt elkaar aankijken, in de gaten houden	67	11
- Overzichtelijk, je ziet wat er gebeurt	62	10
- Zit goed, met name bekleding	59	10
- Veiliger	19	3
- Meer staanplaatsen	12	2
- Anders	30	5

* Er kon meer dan één antwoord worden gegeven, waardoor per sub totaal de som van de aantallen/percentages hoger uitkomt dan het sub totaal.

Bij de onprettige kanten springt één argument er duidelijk uit: het gemis aan privacy ofwel het feit dat men gedwongen is elkaar aan te kijken. Dit argument wordt genoemd door driekwart van de mensen die de langsopstelling onprettig vinden: dat is 37% van het totaal aantal ondervraagde reizigers.

Prettige kanten van de langsopstelling zijn tweeledig:

- sociale veiligheid (overzichtelijkheid: je kunt elkaar in de gaten houden);
- het comfort (meer beenruimte en goede stoelen).

Deze argumenten worden elk door de helft van de voorstanders genoemd. Maar feitelijk gaat het per item maar om 10% van alle ondervraagde reizigers.

Vervolgens is expliciet gevraagd in welke van de twee opstellingen van de stoelen men zich het veiligst voelt. De grootste groep reizigers (62%) is desgevraagd van mening dat de opstelling van de stoelen (dwarsopstelling óf langsopstelling) niet of nauwelijks van invloed is op het eigen gevoel van veiligheid. De groep die de dwarsopstelling veiliger vindt is wel groter dan de groep die de langsopstelling veiliger vindt (respectievelijk 24% en 14%).

De groep die de dwarsopstelling veiliger vindt noemt hiervoor met name als argumenten "je zit minder dicht op elkaar" en "voorin is het veiliger".

Tenslotte is gevraagd of men denkt dat de langsopstelling de kans op vervelende incidenten kleiner maakt, groter maakt of dat de opstelling van de stoelen hierop geen invloed heeft. De resultaten zijn weergegeven in tabel 9.

Tabel 9: Invloed van langsopstelling op incidenten

	n	%
<i>Langsopstelling</i>		
- Kleinere kans op incidenten	239	40
- Maakt niet uit	189	32
- Groter kans op incidenten	99	16
- Weet niet	72	12
Totaal	599	100

In totaal 40% van alle ondervraagde reizigers denkt dat de langsopstelling de kans op incidenten verkleint. De groep die zegt 'maakt niet uit' is ook behoorlijk groot (32%). Slechts een minderheid (16%) verwacht meer incidenten bij de langsopstelling.

Conclusie

De nieuwe opstelling van de stoelen in tramlijn 2 wordt niet erg gewaardeerd. De helft van de reizigers vindt de langsopstelling onprettig, slechts een minderheid van 22% vindt de nieuwe opstelling prettig.

Het negatieve oordeel komt vooral voort uit het feit dat men in de langsopstelling tegenover elkaar zit en dus gedwongen wordt om elkaar aan te kijken. Mensen die de langsopstelling wel positief waarderen noemen naast het comfort (meer ruimte e.d.) ditzelfde kenmerk van de langsopstelling, maar nu in positieve zin: "je kunt elkaar in de gaten houden", "het is overzichtelijker".

Het feit dat de langsopstelling de 'zichtbaarheid' van de medereizigers vergroot kan als verklaring dienen voor het feit dat een groot deel van de reizigers van mening is dat de kans op incidenten afneemt in de langsopstelling. Desalniettemin overheerst de mening dat het eigen gevoel van veiligheid niet verandert door de langsopstelling. De langsopstelling wordt zelfs minder vaak veilig gevonden dan de dwarsopstelling. Blijkbaar hebben het gebrek aan privacy en het feit dat de langsopstelling achterin gesitueerd is een grotere invloed op het gevoel van veiligheid dan de (verkleinde) kans op incidenten.

2.5 De keuze van zitplaats

Vanuit de RET is de zorg geuit dat de langsopstelling wellicht zal leiden tot een samenscholing van jongeren (risicogroepen) achterin de tram, in het gedeelte van de langsopstelling. Dit betekent dat de toename in sociale controle die verwacht wordt van de langsopstelling wellicht teniet wordt gedaan. De groepering die deze sociale controle zou moeten uitoefenen zou dan namelijk geneigd kunnen zijn om een zitplaats te kiezen in andere delen van de tram.

Om deze mogelijke scheiding van sociale groepen in beeld te brengen is een aantal vragen gesteld over de keuze van de zitplaats.

In de eerste plaats is gevraagd in welk gedeelte van tramlijn 2 men meestal gaat zitten. Deze vraag is als volgt beantwoord:

- voorstuk (40%);
- middenstuk (13%);
- achterste stuk (20%);

- wisselend (28 %)¹.

Het voorste deel van de tram blijkt favoriet te zijn. De helft van de argumenten voor deze keuze heeft expliciet of impliciet te maken met veiligheid (voorin veiliger, achterin onveiliger, rustig, dichtbij de bestuurder). Daarnaast wordt het gemakkelijk kunnen uitstappen als argument genoemd. Ditzelfde argument speelt de belangrijkste rol bij de voorkeur voor het achterste deel van de tram. Het gemakkelijk kunnen uitstappen wordt door 47 % van de mensen met een voorkeur voor het achtergedeelte genoemd (in totaal 56 respondenten). De opstelling van de stoelen wordt slechts zelden **spontaan** genoemd als factor bij de keuze van zitplaats (door 3 % van alle reizigers).

De groep die het liefst achterin zit heeft een aantal kenmerken. Dit zijn met name jongens/mannen beneden de 25 jaar die de tram gebruiken om naar school te gaan. Er blijkt dus, zoals verwacht kon worden, een scheiding te bestaan tussen groeperingen in de tram: vrouwen en ouderen in het algemeen met als reisdoel winkelen, werk en visite zitten vaker voorin. Jongens beneden de 25 jaar die met de tram naar school gaan zitten vaker achterin.

Wanneer expliciet gevraagd wordt waar men meestal gaat zitten in een tram waar je ook met je rug naar het raam kunt zitten, dan blijkt tweederde van de reizigers (64 %) meestal in de oude dwarsopstelling te gaan zitten. Slechts 17 % kiest meestal een zitplaats in de nieuwe langsopstelling (zie tabel 10).

Tabel 10: Redenen voor keuze zitplaats langs/dwars-opstelling

	n	%
<i>Redenen voor zitplaats dwarsopstelling</i>	359	64
Vorin = veilig / achterin = onveilig	66	12
Makkelijk/prettig uitstappen	64	11
Niet elkaar aankijken/aanstaren	52	9
Gewoonte	42	8
Langsopstelling negatief	29	5
Vooruitrijden	27	5
Uitzicht	23	4
Niet zo naast elkaar zitten	19	3
Totaal	359	64
<i>Redenen voor zitplaats langsopstelling</i>	97	17
Overzichtelijk	19	3
Zit goed, met name bekleding	16	3
Gewoonte	14	3
Meer ruimte voor benen/kinderwagen	7	1
Totaal	97	17

1 De beantwoording van deze vraag blijkt (significant) overeen te komen met de plaats waar de respondenten aangesproken zijn in de tram (in het kader van het onderzoek). Met andere woorden: mensen die tijdens het interview zeiden "ik zit meestal voorin" zijn bij de contactlegging voor het telefonisch interview ook significant vaker voorin aangetroffen.

De redenen van voorkeur voor de dwarsopstelling zijn divers en hebben zowel te maken met de plaats van de opstelling in de tram (voorin is het veiliger, makkelijker uitstappen) als met de kenmerken van de dwarsopstelling (niet elkaar aankijken, vooruitrijden, uitzicht).

De groep van 97 reizigers (17%) die meestal in de langsopstelling gaat zitten blijkt geen specifieke kenmerken te hebben. Het zijn naar verhouding even vaak jongeren als ouderen en even vaak vrouwen als mannen. Deze groep onderscheidt zich ook niet qua reisdoel. Dit zou kunnen betekenen dat met name jongeren geneigd zijn om de langsopstelling te vermijden. Jongeren zijn namelijk wel dominant aanwezig in de groep die bij voorkeur achterin zit. Deze dominantie is echter niet meer aanwezig in de groep die kiest voor de langsopstelling terwijl deze langsopstelling toch achterin de tram gesitueerd is.

Conclusie

Er bestaat een scheiding van sociale groepen tussen het voorgedeelte en het achterste gedeelte van de tram: jongeren zitten met name achterin. De langsopstelling heeft hierop echter geen versterkend effect. Het lijkt er eerder op dat jongeren naar verhouding juist vaker de voorkeur geven aan de dwarsopstelling. In het algemeen genomen blijkt de reiziger wel een duidelijke voorkeur uit te spreken voor een zitplaats in de dwarsopstelling. Dit heeft te maken met het feit dat men de langsopstelling niet prettig vindt, maar ook met het feit dat er in het algemeen een voorkeur bestaat om voorin te zitten.

3 Vandalisme-uitingen in tramlijn 2

3.1 Opzet en uitvoering van de vernielregistratie

Een van de onderzoeksvragen is in hoeverre de inrichting van de tramstellen van invloed is op het aantal vandalisme-uitingen.

Om dit te meten is de hele maand november 1993 aan het eind van elke dienst in 10 trams (vijf trams met dwarsopstelling en vijf trams met langsopstelling) op registratieformulieren het aantal vandalisme-uitingen geteld door monteurs. Dit betekent dat in totaal 301 registratieformulieren werden ingevuld. Bij het invullen van de registratieformulieren is per tramgedeelte gelet op het aantal stoelen dat beklad is, het aantal stoelen dat vernield is, het aantal bekladde dan wel vernielde ruiten en het aantal overige vernielingen. Om te voorkomen dat vernielingen meerdere malen genoteerd zouden worden werd gevraagd naast de telling ook een indicatie van de maat en een korte omschrijving te noteren.

De betreffende tramstellen hebben niet iedere dag dienst gedaan²; alleen de registratieformulieren die ingevuld zijn op dagen dat de tram gereden heeft, zijn in de analyses betrokken. Ook waren op een aantal formulieren de rijtijden niet aangegeven. Omdat in dat geval niet kon worden beoordeeld of het ontbreken van vernielingen veroorzaakt werd doordat de tram niet had gereden, zijn deze formulieren buiten de analyses gehouden. Zoals eerder werd aangegeven, zijn in totaal 301 registratieformulieren ingevuld, waarvan er uiteindelijk 191 (64 %) betrokken zijn in de analyses. Van de in de analyses betrokken formulieren hebben er 90 betrekking op trams met langs-opstelling en 101 op trams met dwars-opstelling.

3.2 Enkele algemene resultaten

In totaal zijn op de 191 registratieformulieren 337 vernielingen vastgelegd. In tabel 11 is de verdeling van deze vernielingen over voor- en achterstel van de trams weergegeven per tramgedeelte.

Tabel 11: Aantal vernielingen in voor- en achterstel

	Totaal aantal vernielingen	
	n	%
Voorstel	119	36
Achterstel	218	64
Totaal	337	100

Bijna tweederde van het totale aantal vernielingen (64 %) is aangetroffen in het achterstel van de tram. Dit is in overeenstemming met de mening van veel passa-

² Per dag staat een aantal trams reserve of is buiten dienst.

giers dat het voorstel van de tram veiliger is dan het achterstel.
In tabel 12 is het aantal vernielingen uitgesplitst naar soort en weergegeven per tramgedeelte.

Tabel 12: Aantal geregistreerde vernielingen in de trams

	Tramgedeelte	Aantal vernielingen	
		n	%
Stoelen beklad	voarin	30	9
	achterin	43	13
Stoelen vernield	voarin	33	10
	achterin	58	17
Ruiten beklad	voarin	4	1
	achterin	6	2
Overige vernielingen	voarin	52	16
	achterin	111	32
Totaal aantal vernielingen		337	100

Voor alle categorieën geldt dat meer vernielingen plaatsvinden in het achterste gedeelte van de tram, dan in het voorste deel. Opvallend is het kleine aantal bekladderde ruiten dat is geteld, terwijl de categorie 'overige vernielingen', zeker in het achterste gedeelte van de tram zeer vaak voorkomt. Dit betreft met name vernielingen aan deuren, zoals bleek uit de nadere omschrijving op de registratie-formulier.

3.3 Dwarsopstelling en langsopstelling onderling vergeleken

Voor de verschillen in vandalisme-uitingen tussen de oude dwarsopstelling en de nieuwe langsopstelling is met name het achterstel van de tram relevant, omdat alle voorstellen dezelfde (dwars)opstelling hebben.

De verschillen tussen de trams met dwars- en langs-opstelling zijn voor het voorste gedeelte van de tram dan ook niet significant. Voor het achterste gedeelte echter wel. In tabel 13 zijn de geregistreerde vernielingen in het achterstel van de trams uitgesplitst naar dwars- en langs-opstelling.

Tabel 13: Vernielingen in achterstel lijn 2, uitgesplitst naar stoelopstelling

	Stoelen beklad		Stoelen vernield		Ruiten beklad		Overige vernielingen		Totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Langsopstelling	7	16	11	20	1	17	27	25	46	21
Dwarsopstelling	36	84	47	81	5	83	84	75	172	79
Totaal	43	100	58	101	6	100	111	100	218	100

In trams met de langsopstelling zijn significant minder vernielingen geconstateerd dan in de trams met de oude dwarsopstelling. Dit betreft vooral de aantallen vernielde stoelen en de overige vernielingen, zoals gezegd veel beschadigingen van deuren. Opvallend is verder dat juist het meer dan 1 x voorkomen van een bepaalde vernieling meer is geconstateerd in de tramstellen met dwarsopstelling.

Bij de registratie is ook gelet op het formaat van de vernielingen. Ook dan blijkt dat voor het voorste gedeelte van de tram het aantal grote en kleine vernielingen niet significant verschilt bij trams met dwars- en langsopstelling. In het achterste gedeelte van de tram is echter zowel het aantal grote vernielingen als het aantal kleine vernielingen significant groter in trams met dwarsopstelling dan in trams met de langsopstelling.

Het aantal uren dat door tramstellen met langsopstelling en met dwarsopstelling is gereden, verschilt enigszins, (zie tabel 14).

Tabel 14: Gereden uren uitgesplitst naar traminrichting

	Totaal aantal gereden uren	
	n	%
Langsopstelling	1102	47
Dwarsopstelling	1258,5	53
Totaal	2360,5	100

Zoals uit tabel 14 blijkt, hebben de trams met dwarsopstelling meer uren gereden³. Het verschil in het aantal uren dat gereden is door de twee soorten trams kan van invloed zijn op het eerder genoemde verschil in voorkomen van vandalisme-uitingen; het grotere aantal vernielingen in de trams met dwarsopstelling zou veroorzaakt kunnen worden door het grotere aantal gereden uren. Om te corrigeren voor dit verschil in uren is het aantal vandalisme-uitingen in de achterstellen per 100 uur berekend voor zowel de trams met dwarsopstelling als die met langsopstelling (zie tabel 15).

³ Dit komt voort uit het feit dat de trams met dwarsopstelling meer diensten 'gemaakt' hebben. Na elke dienst werd een registratieformulier ingevuld. Van de 191 in de analyse betrokken registratieformulieren, hebben er 101 betrekking op de dwarsopstelling en 90 op de langsopstelling.

Tabel 15: Aantal vernielingen in achterstellen in langs- en dwarsopstelling

	Totaal aantal vernielingen		Aantal vernielingen per 100 uur	
	n	%	n	%
Langsopstelling	46	21	4,2	23
Dwarsopstelling	172	79	13,7	77
Totaal	218	100	17,9	100

Het verschil in aantal vernielingen tussen de twee tramtypes verandert nauwelijks en blijft dus significant.

3.4 Conclusies

De trams met de nieuwe langsopstelling worden, zoals verwacht werd, minder getroffen door vandalisme-uitingen. Dit geldt alleen voor het achterste gedeelte van de tram. Vandalisme-uitingen waarbij de grootste verschillen verwacht werden, nl. bekladding van ruiten, kwamen echter zo weinig voor dat hierover geen duidelijke uitspraken gedaan kunnen worden. Wel is het duidelijk dat met name de deuren van het achterste gedeelte van de tram bij de dwarsopstelling vaker vernield worden.

4 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

In de onderhavige onderzoeksrapportage is een viertal onderzoeksvragen aan de orde geweest.

- 1 Is de langs-/dwarsopstelling van invloed op de sociale veiligheidsbeleving van de reiziger?
- 2 Zo ja, volgens welk patroon en in welke mate?
- 3 Leidt de langsopstelling tot een scheiding van sociale groepen in de tram?
- 4 In welke mate worden tramstellen met een dwarsopstelling dan wel een langsopstelling getroffen door meldingen van vandalisme?

Op basis van de voorafgaande hoofdstukken kunnen we ten aanzien van deze onderzoeksvragen het volgende concluderen.

Ad 1 en 2

In de eerste plaats dient vermeld te worden dat slechts heel weinig reizigers veiligheid direct in verband brengen met de veranderde opstelling van de stoelen. Veiligheid speelt hierbij dus geen dominante rol. Bij vragen over (verandering van) veiligheid wordt nagenoeg alleen de komst van de wagenbegeleiders genoemd. Door hun komst is het gevoel van veiligheid onder reizigers sterk toegenomen. Wanneer expliciet gevraagd wordt naar de samenhang tussen de opstelling van de stoelen en het gevoel van veiligheid, dan blijkt dat reizigers de langsopstelling vaker als onveilig te ervaren dan de dwarsopstelling. Voor de grootste groep reizigers heeft de opstelling echter geen invloed op de veiligheidsbeleving. De tendens tot onveiligheid bij de langsopstelling wordt veroorzaakt door het dicht op elkaar moeten zitten en door de plaats van de langsopstelling achter in de tram. Daar staat tegenover dat de grootste groep reizigers van mening is dat de kans op incidenten afneemt in de langsopstelling. Veel reizigers verwachten blijkbaar dat de langsopstelling leidt tot een toename van sociale controle omdat de zichtbaarheid van de medereiziger wordt vergroot. Deze toename van de zichtbaarheid wordt echter tegelijkertijd als negatief ervaren. Dit uit zich in opmerkingen als "je moet elkaar aankijken" of "je hebt minder privacy". Deze factor betekent vermoedelijk voor een deel van de reizigers dat men zich niet veiliger gaat voelen ook al neemt de kans op incidenten af.

Dit gebrek aan privacy leidt er in het algemeen genomen toe dat de langsopstelling negatief wordt gewaardeerd in vergelijking met de dwarsopstelling. De situering van de langsopstelling (zijwaarts zitten, slecht uitzicht) speelt in dit negatieve oordeel een veel minder belangrijke rol.

Ad 3

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek krijgen we de indruk dat de bestaande scheiding tussen sociale groepen in de tram (voorin jongeren, achterin ouderen) in trams met een langsopstelling minder groot is dan in trams met een dwarsopstelling. De zorg dat met name jongeren kiezen voor de langsopstelling blijkt dus niet terecht.

Het is wel zo dat de meeste reizigers kiezen voor een zitplaats in de dwarsopstelling.

Ad 4

In trams met een langsopstelling vinden minder uitingen van vandalisme plaats dan in trams met een dwarsopstelling, althans voor zover het het achterste gedeelte van de trams betreft.

De inrichting van het achterste tramgedeelte is niet van invloed op het aantal vernielingen in het voorste deel van de tram, waardoor het totaal aantal vernielingen in de tram dus afneemt.

Aanbeveling

Bij de keuze om meer trams in te richten met stoelen in de langsopstelling dienen voor- en nadelen tegen elkaar afgewogen te worden.

Daarbij gaat het om drie centrale factoren:

- de langsopstelling leidt tot minder vandalisme;
- de reiziger vindt de langsopstelling niet prettig vanwege het gebrek aan privacy;
- de reiziger verwacht een afname van incidenten in de langsopstelling maar zegt tegelijkertijd dat het gevoel van veiligheid niet verandert.

De langsopstelling biedt meer mogelijkheden tot onderlinge sociale controle van reizigers dan de dwarsopstelling. Dit wordt bevestigd door de cijfers en de reizigers. Hiermee wordt echter inbreuk gedaan op de bestaande privacybeleving van de reiziger, die in de oude dwarsopstelling niemand tegenover zich hoeft aan te kijken.

Vanuit het oogpunt van criminaliteitspreventie en vanuit de overtuiging dat een toename van sociale controle in de samenleving gestimuleerd dient te worden, bevelen wij aan om de langsopstelling in meer trams in te voeren. Om het gewenningsproces bij reizigers te versterken, bevelen wij tevens aan om de wagenbegeleiders nadrukkelijker aanwezig te laten zijn in het tramgedeelte met de langsopstelling. Dit kan er toe bijdragen dat het gevoel van onbehagen bij de reizigers afneemt.

Tenslotte bevelen wij aan om over enige tijd (als meer trams ongeveer een jaar rijden met de veranderde opstelling) nogmaals een soortgelijk onderzoek uit te voeren. In dit onderzoek kan worden nagegaan:

- in hoeverre de geconstateerde afname van vandalisme bestendig is;
- in hoeverre de reiziger de inbreuk op de eigen privacy inmiddels meer accepteert;
- hoe het gevoel van veiligheid van de reiziger zich ontwikkelt.

Bijlage 1: Reizigersenquête

- 1 Heeft u de laatste 6 maanden minstens één keer per maand met tramlijn 2 gereisd?
☐ ja
☐ nee --> einde vragenlijst
- 2 Hoe vaak reist u gemiddeld per week met tramlijn 2?
(Hierbij moet u overstappen buiten beschouwing laten, maar hen en terug zijn twee reizen.)
☐ elke dag
☐ meerdere keren per week
☐ ongeveer 1 keer per week
☐ 2 à 3 keer per maand
☐ 1 keer per maand
☐ kan niet zeggen
- 3 Voor welk reisdoel maakt u het meest gebruik van lijn 2? Is dat voor werk, studie, school, winkelen, visite of recreatie?
☐ werk
☐ school/studie
☐ winkelen
☐ visite
☐ recreatie
☐ anders
☐ geen specifiek doel
☐ weet niet, kan niet zeggen
- 4 Wat voor soort kaart gebruikt u meestal, is dat bijvoorbeeld een abonnement of een strippenkaart? (OV-jaarkaart is ook een abonnement)
☐ abonnement
☐ strippenkaart
☐ beide
☐ geen
☐ nog anders
- 5 Heeft u de laatste 12 maanden vooral overdag gereisd met lijn 2, vooral 's avonds of zowel overdag als 's avonds?
☐ voornamelijk overdag
☐ voornamelijk 's avonds
☐ zowel overdag als 's avonds
☐ kan niet zeggen

In de volgende vragen wordt gevraagd naar uw oordeel over de veiligheid op lijn 2. Het gaat hierbij niet om verkeersveiligheid (zoals hard rijden), maar om zaken als lastig gevallen worden, vandalisme, e.d.

6 Heeft u zich in de laatste 12 maanden wel eens onveilig gevoeld in tramlijn 2?

- 0 ja
- 0 nee --> ga naar vraag 9
- 0 weet niet --> ga naar vraag 9

7 Hoe vaak heeft u zich onveilig gevoeld in de afgelopen 12 maanden?

- 0 nee, zelden --> door naar vraag 8
- 0 ja, af en toe/soms
- 0 ja, geregeld
- 0 ja, vaak, bijna altijd

8 Waardoor voelde u zich dan onveilig?

- 0 onveiligheid heeft te maken met langsopstelling⁴
- 0 agressieve passagiers
- 0 onbeschofte passagiers
- 0 luidruchtige groepen
- 0 groepen jongeren
- 0 junks
- 0 zwervers
- 0 dronken passagiers
- 0 rondhangende personen
- 0 voetbalsupporters

- 0 passagiers die zich niet aan de regels houden (roken/eten e.d.)
- 0 passagiers die niet opstaan voor ouderen
- 0 zwartrijders
- 0 lawaai van radio/walkman
- 0 passagiers die twee zitplaatsen bezetten
- 0 voeten op stoel/bank

- 0 het gedrag van personeel
- 0 weinig personeel
- 0 geen toezicht/controle

- 0 geen vluchtwegen
- 0 stille coupés/wagons
- 0 weinig medepassagiers
- 0 (over)volle rijtuigen

- 0 criminaliteit algemeen
- 0 anders

4 Hier moeten alle antwoorden gescoord worden waarin de 'langsopstelling' c.q. de veranderde opstelling van de zitplaatsen genoemd wordt.

- 9 Voelt u zich vergeleken met een jaar geleden nu veiliger of onveiliger wanneer u met tramlijn 2 reist?
- 0 veiliger dan een jaar geleden
 - 0 onveiliger dan een jaar geleden
 - 0 gevoel van veiligheid is niet veranderd --> door naar vraag 10
 - 0 weet niet --> door naar vraag 10
- 10 Waarom voelt u zich nu veiliger?
(Open vraag)
- 11 Waarom voelt u zich nu onveiliger?
- 12 Waar gaat u meestal zitten in tramlijn 2?
- 0 meestal in het voorstuk
 - 0 meestal in het middenstuk
 - 0 meestal in het achterste gedeelte
 - 0 in voor- of middenstuk
 - 0 in midden- of achterstuk
 - 0 in het voorste of het achterste gedeelte
 - 0 wisselend
 - 0 weet niet
- 13 Waarom gaat u meestal in dat deel van tramlijn 2 zitten?
Open vraag.
- 14 Is de plaats in de tram waar u meestal zit het laatste jaar veranderd in vergelijking met het jaar daarvoor?
- 0 ja, ik zit nu liever (meer) voorin
 - 0 ja, ik zit nu liever in het midden
 - 0 ja, ik zit nu liever (meer) achterin
 - 0 nee --> door naar vraag 14
 - 0 weet niet
- 15 Waarom is dit veranderd?
- 1 Redenen die te maken hebben met de langsopstelling.
 - 2 Redenen die te maken hebben met de komst van de wagenbegeleiders/extra personeel.
 - 3 Anders.
- 16 Bent u de laatste 12 maanden in tramlijn 2 wel eens lastiggevalen? (Dat wil zeggen dat u hinderlijke opmerkingen te horen kreeg, hinderlijk werd aangekeken of aangeraakt.)
- 0 ja, heel vaak
 - 0 ja, vaak
 - 0 ja, soms
 - 0 ja, een enkele keer
 - 0 nee, nooit
- 17 Heeft u het idee dat dit soort incidenten op lijn 2 het laatste jaar is afgenomen, juist is toegenomen of niet is veranderd in vergelijking met het jaar daarvoor?
- 0 afgenomen
 - 0 toegenomen
 - 0 niet veranderd --> door naar vraag 17
 - 0 weet niet/geen mening

- 18 Wat is volgens u het meest van invloed geweest op deze verandering?
- 1 Langsopstelling.
 - 2 Komst van wagenbegeleiders/ extra personeel.
 - 3 Anders.
 - 4 Weet niet.
- 19 Bent u de laatste 12 maanden op lijn 2 slachtoffer geworden van diefstal, zakkenrollerij of beroving?
- 0 ja, één keer
 - 0 ja, meerdere keren
 - 0 nee, nooit
- 20 Heeft u het idee dat dit soort incidenten op lijn 2 het laatste jaar is afgenomen, juist is toegenomen of niet is veranderd in vergelijking met het jaar daarvoor?
- 0 afgenomen
 - 0 toegenomen
 - 0 niet veranderd --> door naar vraag 20
 - 0 weet niet/geen mening
- 21 Waardoor is dit veranderd, denkt u?
- 1 Redenen die te maken hebben met langsopstelling.
 - 2 Redenen die te maken hebben met de komst van wagenbegeleiders/ extra personeel.
 - 3 Anders.
- 22 Heeft u de laatste 12 maanden wel eens gezien dat iemand iets vernielde of bekladde in tramlijn 2?
- 0 ja
 - 0 nee --> door naar vraag 22
- 23 Hoe vaak heeft u dat gezien (de laatste 12 maanden)?
Aantal keren invullen.
- 24 Heeft u het idee dat vernieling en bekladding in lijn 2 de laatste 12 maanden is toegenomen, afgenomen of niet is veranderd in vergelijking met het jaar daarvoor?
- 0 afgenomen
 - 0 toegenomen
 - 0 niet veranderd --> door naar vraag 24
 - 0 weet niet/geen mening
- 25 Waardoor is dit veranderd, denkt u?
- 1 Redenen die te maken hebben met langsopstelling.
 - 2 Redenen die te maken hebben met de komst van wagenbegeleiders/ extra personeel.
 - 3 Anders.
- 26 Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden in tramlijn 2 last gehad van onbeschoft gedrag van medepassagiers (zoals roken, voeten op de bank, groepen vervelende jongeren)?
- 0 vaak
 - 0 soms
 - 0 zelden/nooit

- 27 Heeft u het idee dat dit soort overlast in lijn 2 de laatste 12 maanden meer of minder is geworden of niet is veranderd in vergelijking met het jaar daarvoor?
- 0 afgenomen
 - 0 toegenomen
 - 0 niet veranderd --> door naar vraag 27
 - 0 weet niet/geen mening
- 28 Waardoor is dit volgens u veranderd?
- 1 Redenen die te maken hebben met langsopstelling.
 - 2 Redenen die te maken hebben met de komst van wagenbegeleiders/extra personeel.
 - 3 Anders.
- 29 Heeft u gemerkt dat er het afgelopen jaar in een aantal trams van lijn 2 iets veranderd is aan de opstelling van de zitplaatsen?
- 0 ja
 - 0 nee --> door naar vraag 29
- 30 Wat is er volgens u veranderd?
- 0 invoering langsopstelling (rugleuningen tegen het raam)
 - 0 anders

Indien nodig: hier uitleggen dat we de langsopstelling bedoelen. In het achterste tramstel zijn op 5 trams de stoelen in de langsopstelling gezet.

- 31 Wat vindt u van deze opstelling van de stoelen, vindt u dat prettig, onprettig of maakt het u niet uit?
- 0 prettig
 - 0 onprettig
 - 0 heeft zowel prettige kanten als onprettige kanten
 - 0 maakt niet uit
 - 0 weet niet/geen ervaring mee --> door naar vraag 32
- 32 Wat vindt u prettige kanten van deze opstelling?
- Open vraag.
- 33 Wat vindt u onprettig aan deze opstelling?
- Open vraag.
- 34 Waar gaat u zelf meestal zitten als u in een tram stapt waar je ook met je rug naar het raam kunt zitten?
- 0 oude/dwarsopstelling
 - 0 nieuwe/langsopstelling
 - 0 wisselend --> door naar vraag 35
- 35 Wat is de reden dat u meestal deze plek kiest?
- Open vraag.
- 36 In welke van de twee opstellingen van de stoelen voelt u zich het meest veilig, of maakt dat voor u niet veel uit?
- 0 oude/dwarsopstelling veiliger
 - 0 nieuwe/langsopstelling veiliger
 - 0 maakt me niet veel uit --> door naar vraag 37

- 37 Wat is de reden dat u zich veiliger voelt in deze opstelling?
Open vraag.
- 38 Denkt u dat deze nieuwe opstelling van de stoelen de kans op vervelende incidenten kleiner maakt, groter maakt of dat het niet uitmaakt?
- 0 kleinere kans op vervelende incidenten
 - 0 grotere kans op vervelende incidenten
 - 0 maakt niet uit
 - 0 weet niet
- 39 We zijn bijna aan het einde van het vraaggesprek. Mag ik u vragen naar uw leeftijd?
- 0 16-20 jaar
 - 0 20-25 jaar
 - 0 25-35 jaar
 - 0 35-45 jaar
 - 0 45-55 jaar
 - 0 55-65 jaar
 - 0 65-75 jaar
 - 0 ouder dan 75 jaar
- 40 Geslacht respondent (niet gevraagd):
- 0 man
 - 0 vrouw

Bijlage 2: Vandalismeregistratieformulier

tramnummer:	langs / dwars	naam invuller:
tram heeft gereden van tot		na vorige rit onderhoud geweest? ja / nee

A - BAK	stoelen beklad	stoelen vernield
	1 g/k 2 g/k 3 g/k 4 g/k 5 g/k 6 g/k 7 g/k 8 g/k 9 g/k 10 g/k	1 g/k 2 g/k 3 g/k 4 g/k 5 g/k 6 g/k 7 g/k 8 g/k 9 g/k 10 g/k
	ruiten beklad	andere vernielingen
	1 g/k 2 g/k 3 g/k 4 g/k 5 g/k 6 g/k 7 g/k 8 g/k 9 g/k 10 g/k	1 g/k 2 g/k 3 g/k 4 g/k 5 g/k 6 g/k 7 g/k 8 g/k 9 g/k 10 g/k
B - BAK	stoelen beklad	stoelen vernield
	1 g/k 2 g/k 3 g/k 4 g/k 5 g/k 6 g/k 7 g/k 8 g/k 9 g/k 10 g/k	1 g/k 2 g/k 3 g/k 4 g/k 5 g/k 6 g/k 7 g/k 8 g/k 9 g/k 10 g/k
	ruiten beklad	andere vernielingen
	1 g/k 2 g/k 3 g/k 4 g/k 5 g/k 6 g/k 7 g/k 8 g/k 9 g/k 10 g/k	1 g/k 2 g/k 3 g/k 4 g/k 5 g/k 6 g/k 7 g/k 8 g/k 9 g/k 10 g/k
Zijn u nog andere dingen opgevallen aan de tram? 		