

**Conducteurs op lijn 7:
geknipt voor sociale
veiligheid**

Amsterdam, december 1994
Van Dijk, Van Soomeren en Partners
J.E. Bruinink
A.G. van Dijk

Inhoudsopgave

	pagina
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding	1
1.2 Doelstelling van het onderzoek	2
1.3 Onderzoeksopzet	2
1.4 Onderzoeksverantwoording	3
1.5 Leeswijzer	4
2 Verwachtingen en beoordeling van het project	5
2.1 Reizigers	5
2.2 Bestuurders	5
2.3 Conducteurs	6
3 Onveiligheid	7
3.1 Subjectieve onveiligheid	7
3.2 Objectieve onveiligheid	7
4 Ongewenste neveneffecten	11
5 Serviceverlening en werksatisfactie	14
5.1 Serviceverlening	14
5.2 Werksatisfactie bestuurders	14
5.3 Werksatisfactie conducteurs	14
6 Conclusies	15
Bijlagen:	
1 Schematisch overzicht aard en doelstelling deelonderzoeken	18
2 Responsgegevens en uitvoering deelonderzoeken	19

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In januari 1994 is de conducteur weer teruggekomen op tramlijn 7 van het Gemeentelijk Vervoerbedrijf (GVB) te Amsterdam¹. De conducteur bevindt zich in een conducteurs-hokje in het achterste gedeelte van de tram en houdt zich bezig met kaartcontrole, kaartverkoop en informatievoorziening. Met de terugkeer van de conducteur wil het GVB bereiken dat de veiligheid in de tram wordt vergroot, het zwartrijden wordt tegengaan en de serviceverlening aan de reiziger wordt verbeterd.

In het kader van de 'Projecten Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer' heeft het ministerie van Verkeer en Waterstaat een rijksbijdrage toegekend voor de uitbreiding van personeel op de trams en de ombouw van de trams. Een aantal projecten wordt geëvalueerd door middel van onderzoek². Eén van deze projecten is het conducteursproject op tramlijn 7 in Amsterdam.

De evaluatie van het conducteursproject wordt uitgevoerd door het GVB zelf en door bureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP). Het GVB onderzoekt wat de effecten zijn van de terugkeer van de conducteur op het zwartrijden³. Het onderzoek van DSP richt zich op de effecten ter aanzien van veiligheid en serviceverlening. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in onderliggende integrale eindrapportage. Voor meer gedetailleerde informatie wordt verwezen naar de drie afzonderlijke deelrapportages, waarop deze integrale rapportage is gebaseerd⁴.

1.2 Doelstelling van het onderzoek

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

- *in hoeverre leidt het conducteursproject tot een toename van de sociale veiligheid van reizigers en personeel in de tram;*
- *in hoeverre leidt de komst van de conducteur tot een verbetering van de serviceverlening aan de reiziger;*
- *in hoeverre leidt het conducteursproject tot ongewenste neveneffecten voor reizigers dan wel personeel?*

Bij ongewenste neveneffecten van het conducteursproject gaat het om zeven mogelijke ontwikkelingen:

- 1 verlenging van de instaptijden;
- 2 minder op tijd rijden van de tram;

1 Naast de lijnen 4, 6, 10 en 13 is het de vijfde tramlijn in Amsterdam waar (weer) een conducteur meerrijdt.

2 Hiervoor is het Samenwerkingsverband Evaluatie Projecten Sociale Veiligheid (SEPON) in het leven geroepen. Dit is een samenwerkingsverband van het ministerie van Verkeer en Waterstaat en het onderzoeks- en adviesbureau Eysink Smeets & Etman.

3 Begin 1995 komen hierover gegevens beschikbaar.

4 Het betreft een deelrapportage over het onderzoek onder de reizigers van lijn 7, over het onderzoek onder bestuurders en over het onderzoek onder conducteurs. In januari 1995 wordt een belangrijk onderdeel van het deelonderzoek onder reizigers herhaald, te weten de reizigersenquête. Hierover wordt apart gerapporteerd (in februari 1995).

- 3 verplaatsing van incidenten/vandalisme in de tram of naar de haltes;
 - 4 het ontstaan van hinderlijk gedrang/irritaties onder reizigers ten gevolge van de inperking van de instapmogelijkheid;
 - 5 een toename van (verbale) agressie richting personeel als gevolg van de inperking van de instapmogelijkheid;
 - 6 een toename van zakkenrollerij tijdens het instappen als gevolg van meer gedrang op de haltes;
 - 7 pogingen om toch zonder geldig plaatsbewijs de tram in te komen.
- Daarnaast wordt als ongewenst neveneffect ook de verplaatsing van figuren die gevoelens van onveiligheid oproepen (kortweg randfiguren genoemd) en verplaatsing van incidenten en vandalisme naar andere tramlijnen aangemerkt.

1.3 Onderzoeksopzet

Het evaluatieonderzoek bestaat uit drie deelonderzoeken. Voor een korte beschrijving van de uitvoering van de deelonderzoeken wordt verwezen naar bijlage 2.

1 Onderzoek onder reizigers van lijn 7

Het onderzoek onder reizigers is opgebouwd uit drie onderdelen.

- Een voor-, tussen-, en nameting onder reizigers van lijn 7.
Via deze metingen wordt nagegaan of er onder de reizigers effecten zijn aan te tonen op het gebied van onveiligheid en serviceverlening. Tevens is een vijftal mogelijke ongewenste neveneffecten geregistreerd, te weten de neveneffecten genoemd onder 1, 2, 3, 4 en 6.
- Een (beperkt) observatie-onderzoek op één halte van lijn 7.
Via twee observaties (voor- en nameting) is gekeken naar drie mogelijk ongewenste neveneffecten, die genoemd staan onder 1, en 4.
- Een observatie-onderzoek in tramlijn 7.
Via vier (maandelijkse) metingen is informatie verzameld over het vóórkomen van incidenten, de aanwezigheid van randfiguren in de tram alsmede de wijze waarop de conducteurs hun werk doen. Bovendien is aanvullende informatie verkregen voor de effectmeting op het gebied van onveiligheid en serviceverlening en de onder 4, 5 en 7 genoemde mogelijke neveneffecten.

2 Onderzoek onder personeel

Het onderzoek onder het personeel bestaat uit twee onderdelen.

- Een voor- en nameting onder trambestuurders van lijn 7 en onder bestuurders van een controlelijn (lijn 14) waar (nog) geen conducteur meerrijdt.
Via deze metingen is nagegaan of er effecten zijn op het gebied van onveiligheid voor de bestuurders van lijn 7. Daarnaast zijn effecten van de komst van de conducteur op de werksatisfactie in kaart gebracht.
- Een onderzoek onder de conducteurs van lijn 7.
Via groepsgesprekken is informatie verzameld over de onveiligheidsbeleving, werkervaring en de werksatisfactie van de conducteurs. Dit onderzoeksgedeelte is overigens niet direct gericht op beantwoording van de centrale onderzoeksvragen.

5 De voormeting heeft één week voor aanvang van het project plaatsgevonden, te weten in de week van 10 tot en met 16 januari. De tussenmeting heeft plaatsgevonden in de week van 14 tot en met 20 mei. De nameting zal in januari 1995 plaatsvinden.

3 Registratie-onderzoek

Via de interne registratie van het Ondersteuningsteam (OT-team)⁶ is voor de jaren 1992, 1993 en 1994 (tot 1 juni) de ontwikkeling van het aantal incidenten op lijn 7 en op tramlijnen waar geen conducteur aanwezig is, in beeld gebracht. Dit betekent aanvullende informatie voor de effectmeting op het gebied van de sociale veiligheid van reizigers en personeel. Tevens is, met behulp van de registratie, nagegaan of sprake is van verplaatsing van incidenten naar andere tramlijnen.

Uit het voorafgaande wordt duidelijk dat de verschillende onderzoeksbronnen elkaar ten dele 'overlappen', in die zin dat beantwoording van de centrale onderzoeksvragen gebaseerd is op verschillende informatiebronnen. Hiervoor is bewust gekozen teneinde de geldigheid van de onderzoeksresultaten te versterken. Ter verduidelijking is in bijlage 1 een en ander schematisch weergegeven.

1.4 Onderzoeksverantwoording

Er dienen enkele belangrijke kanttekeningen geplaatst te worden bij twee onderdelen van het onderzoek te weten:

- de voor-, tussen-, en nameting onder reizigers op lijn 7;
- de voor- en nameting onder bestuurders op lijn 7 en lijn 14.

De voor-, tussen-, en nameting onder reizigers

Via vergelijking van voor- en nameting (januari '94 - januari '95) worden eventuele effecten van de komst van de conducteurs zichtbaar gemaakt. De rapportage hiervan komt in februari 1995 beschikbaar. In de onderhavige rapportage is een vergelijking tussen de voormeting (januari '94) en een tussenmeting (mei '94) onder reizigers gemaakt⁷. De aldus verkregen onderzoeksresultaten kennen echter twee belangrijke beperkingen.

- De vergelijking van voor- en nameting is gebaseerd op een periode van 12 maanden voorafgaand aan en na invoering van de te evalueren maatregel. Dit betekent dat in de vragenlijst gevraagd is naar de *ervaringen* op het gebied van sociale veiligheid en serviceverlening gedurende de laatste 12 maanden. Ook bij de tussenmeting is een periode van 12 maanden aangehouden om een vergelijking met de voormeting mogelijk te maken. Dit betekent echter dat de periode waarop de voormeting (januari '94) en de tussenmeting (mei '94) betrekking hebben, elkaar voor een groot deel overlappen.

Eventuele verschillen tussen voor- en nameting zijn daarom in werkelijkheid wellicht groter dan de onderzoeksresultaten aangeven. Dit speelt met name bij de slachtofferpercentages⁸:

- de factor 'seizoensinvloed' vormt een tweede beperking van de vergelijking tussen voor- en tussenmeting. Eventuele geconstateerde verbeteringen op het gebied van sociale veiligheid moeten wellicht (ten dele) worden toegeschreven

⁶ Het ondersteuningsteam kan worden ingeschakeld na een verzoek om assistentie van een bestuurder. Over het algemeen gaat het dan om vrij ernstige incidenten. Alle verleende assistenties worden vastgelegd in dagrapporten.

⁷ Deze tussenmeting is gehouden, omdat het GVB ten behoeve van de interne besluitvorming snel resultaten ter beschikking wilde krijgen.

⁸ Die gebaseerd zijn op het meegemaakt hebben van vervelende incidenten gedurende de laatste 12 maanden.

aan het feit dat de voormeting in januari plaatsvond en de nameting in mei⁹

Deze beperking is ook van kracht bij enkele mogelijke neveneffecten (zoals op tijd rijden van de tram).

Bij het lezen van deze rapportage dienen de beperkingen goed in het achterhoofd gehouden te worden.

De voor en nameting onder bestuurders

Het onderzoek onder bestuurders is gebaseerd op twee metingen: een voormeting (januari '94) en nameting (mei '94). De metingen hebben betrekking op een periode van 3 maanden voorafgaand aan én na de invoering van de te evalueren maatregel. Er is dus geen sprake van elkaar overlappende tijdsperiodes. Bij deze vergelijking kan de factor 'seizoensinvloed' echter wel een vertekenende rol spelen. Mogelijke verbeteringen op het gebied van sociale veiligheid moeten wellicht ten dele worden toegeschreven aan deze factor. Sommige neveneffecten worden wellicht niet zichtbaar om diezelfde reden. Door de lage respons bij de voor- en nameting onder bestuurders (zie bijlage 2) dient men verder voorzichtig te zijn met het veralgemeniseren van de resultaten naar alle bestuurders van lijn 7 en lijn 14.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de verwachtingen en de beoordeling van het conducteursproject op lijn 7 van reizigers, bestuurders alsmede de conducteurs. In hoofdstuk 3 komt de ontwikkeling in (on)veiligheid aan bod, waarbij aandacht wordt besteed aan de subjectieve en objectieve onveiligheid. Vervolgens staat in hoofdstuk 4 beschreven welke ongewenste neveneffecten zijn opgetreden. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de serviceverlening aan de reizigers en de werksatisfactie van de conducteurs en bestuurders. De rapportage wordt in hoofdstuk 6 afgesloten met de belangrijkste conclusies.

⁹ Men kan zich voorstellen dat mensen zich in de winter (donker, koud) eerder onveilig voelen dan in het voorjaar.

2 Verwachtingen en beoordeling van het project

2.1 Reizigers

Aan de reizigers is vooraf de vraag voorgelegd, wat zij verwachten van het conducteursproject op lijn 7. Uit het reizigersonderzoek blijkt, dat de verwachtingen ten aanzien van de komst van de conducteur zeer positief waren. Ongeveer tweederde van de reizigers verwachtte dat het eigen gevoel van veiligheid zou toenemen en een nog grotere meerderheid verwachtte dat overlast door groepen jongeren en onbeschoft gedrag van medepassagiers zou afnemen. Verder dacht 16% van de reizigers door de komst van de conducteur meer met de tram te gaan reizen¹⁰.

Wanneer de verwachtingen van de reizigers worden afgezet tegen de beoordeling van de komst van de conducteur, ongeveer vier maanden na de introductie, dan blijkt dat de verwachtingen bewaarheid zijn geworden. Volgens een ruime meerderheid van de reizigers heeft het project geleid tot afname van overlast door groepen jongeren, toename van het eigen gevoel van veiligheid en een afname van onbeschoft gedrag van medepassagiers. Ook vindt viervijfde van de reizigers dat er minder randfiguren (junks, zwervers, etc) in lijn 7 zitten. Het reisgedrag is iets minder veranderd dan vooraf aangegeven, getuige de 6% die zegt meer met de tram te zijn gaan reizen.

Aan de reizigers is in de tussenmeting ook gevraagd hoe zij tegen het functioneren van de conducteurs aankijken. Het blijkt, dat de manier waarop de conducteurs hun werkzaamheden uitvoeren, door ongeveer driekwart van de reizigers positief wordt beoordeeld. Men vindt ze 'vriendelijk', 'behulpzaam', 'beleefd' of 'goed optredend'. Verder noemt bijna een kwart van de tevreden reizigers de aard van de functie als reden van tevredenheid: 'ze zorgen voor controle dan wel veiligheid'. Een niet onaanzienlijke minderheid, namelijk 1 op de 5 reizigers, is echter niet of slechts matig tevreden over het optreden van de conducteurs. Zij geven beoordelingen als 'ongeïnteresseerd' en 'onvriendelijk'.

2.2 Bestuurders

Bij de voormeting verwachten de meeste bestuurders van lijn 7 voordelen van de komst van de conducteurs. Men noemt als voordelen vooral dat men verwacht dat de veiligheid van personeel en passagiers zal toenemen, en dat de agressie, het vandalisme en het zwartrijden zal afnemen.

Uit de nameting blijkt, dat de ervaringen van de bestuurders met de conducteur positief zijn. Alle bestuurders geven aan dat door de invoering van de conducteur op lijn 7 het zwartrijden is verminderd. Ook zijn de bestuurders bijna unaniem van mening dat hun veiligheid door de komst van de conducteur is toegenomen. Verder meent bijna driekwart van de bestuurders dat de agressie in zijn algemeenheid in de tram is afgenomen en is ruim de helft de mening toegedaan dat de veiligheid van de reizigers daadwerkelijk is toegenomen. Er klinkt echter ook een negatief geluid door: éénderde van de bestuurders op lijn 7 is van mening dat er meer problemen met passagiers zijn ontstaan, hetgeen zich uit in agressie van reizigers ten opzichte van de bestuurders. Op basis van de resultaten krijgt men desondanks sterk de indruk dat de bestuurders het veiliger vinden in de tram door de aanwezigheid van de conducteurs.

10 De overigen verwachten geen effect van de maatregel op hun reisgedrag.

2.3 Conducteurs

In tegenstelling tot de reizigers en bestuurders heeft er geen voormeting plaatsgevonden onder de conducteurs en kan derhalve geen beeld worden geschetst van de verwachtingen van de kersverse conducteurs ten aanzien van hun nieuwe baan op lijn 7. Wel heeft er een nameting plaatsgevonden in de vorm van (drie) groeps-gesprekken¹¹. Uit die gesprekken is gebleken, dat de conducteurs over het algemeen enthousiast zijn over hun werk en een positief oordeel hebben over de samenwerking met de bestuurders. Er komen wel incidenten voor, maar op enkele uitzonderingen na betreft het volgens de conducteurs voornamelijk de 'normale' Amsterdamse narigheid.

¹¹ Aan deze groepsgesprekken namen echter ook conducteurs deel, die overwegend op de (vier) andere tramlijnen dienst doen.

3 Onveiligheid

3.1 Subjectieve onveiligheid

Uit het *reizigers*onderzoek blijkt, dat er een significante afname van onveiligheidsgevoelens in de tram is opgetreden. Voelde bij de voormeting 24% van de reizigers zich wel eens, geregeld of vaak onveilig in de tram (de laatste 12 maanden), bij de tussenmeting is dat percentage gedaald tot 17%. Het gevoel van onveiligheid is met name (significant) afgenomen omdat reizigers minder last hebben van hinderlijk gedrag, agressief gedrag van medereizigers en de aanwezigheid van jongeren. De onveiligheidsgevoelens van de reizigers op de haltes zijn licht toegenomen, echter niet significant en niet over de gehele linie. De toename blijkt hoofdzakelijk het gevolg van zaken die los staan van het conducteursproject, zoals de enge sfeer in de buurt en gevaarlijke verkeerssituaties bij haltes. Onveiligheid veroorzaakt door agressieve medereizigers of de aanwezigheid van jongeren, is ook op de haltes afgenomen. Overigens is het percentage reizigers dat zich nu veiliger voelt dan een jaar geleden bij de tussenmeting significant gestegen, namelijk van 6% naar 33%. Van de groep die zich bij de tussenmeting veiliger voelt, geeft bijna iedereen (91%) 'de komst van de conducteur' als reden aan.

Uit het *bestuurders*onderzoek wordt duidelijk dat ruim de helft van de bestuurders op lijn 7 en lijn 14 zich soms of vaak onveilig voelde de afgelopen drie maanden. Bij de nameting is de situatie op lijn 14 gelijk gebleven; op lijn 7 is sprake van een lichte verbetering, dat wil zeggen het aantal bestuurders dat zich wel eens of vaak onveilig voelde daalde (van 71 %) bij de voormeting naar 50% bij de nameting). De aanleiding van het gevoel van onveiligheid is bij de bestuurders niet veranderd. Wel wordt de late avond niet meer specifiek als onveilig ervaren sinds de conducteurs meerijden. Op de expliciete vraag of men zich nu veiliger voelt dan 3 maanden geleden, wordt door de helft van de bestuurders van lijn 7 en slechts 1 bestuurder op lijn 14 (bij de nameting) bevestigend geantwoord.

In het onderzoek onder de *conducteurs* is, voorafgaand aan de groepsgesprekken, in het deelnemersformulier een vraag opgenomen over onveiligheidsgevoelens van de conducteur op de tram. Het blijkt dat de conducteurs aangeven weinig last te hebben van onveiligheidsgevoelens.

3.2 Objectieve onveiligheid

Slachtofferschap

Uit het *reizigers*onderzoek komt naar voren, dat het aantal reizigers dat (de afgelopen twaalf maanden) zelf lastig gevallen is en het aantal reizigers dat zag dat anderen dat overkwam, significant is afgenomen bij de tussenmeting. Ook het aantal reizigers dat getuige was van vandalisme blijkt significant te zijn afgenomen. Een aantal minder vaak voorkomende, doch ernstiger incidenten, zoals bedreiging in de tram, diefstal/zakkenrollen in de tram en op de haltes en mishandeling in de tram, blijkt nagenoeg gelijk gebleven te zijn.

Bij nadere analyse blijkt dat ongeveer één derde (31%) van de reizigers bij de voormeting zelf slachtoffer is geweest van minstens één incident in de tram. Bij de tussenmeting is dat percentage (significant) gedaald naar 23%.

Met betrekking tot overlast als gevolg van onbeschoft gedrag van medereizigers

(zoals roken, voeten op de bank en groepen vervelende jongeren) en de aanwezigheid van randfiguren (zoals junks en zwervers) blijkt, dat deze bij de tussenmeting (significant) zijn afgenomen. Ook hier kunnen we dus een positief effect van de aanwezigheid van de conducteurs constateren.

Uit het *bestuurders*onderzoek blijkt, dat de bestuurders van lijn 7 (en lijn 14) in de 3 maanden vóór de komst van de conducteurs geen ervaring hebben gehad met daadwerkelijke mishandeling en diefstal. Treiteren van de bestuurder, zoals het spelen met knoppen of het opentrappen van deuren, en het aantreffen van vandalisme komen in die periode het meeste voor. Bij vergelijking tussen voor- en nameting is de mate waarin lastig vallen, treiteren en vandalisme voorkomen op lijn 7 afgenomen, terwijl deze incidenten, evenals bedreiging, op lijn 14 in dezelfde periode juist zijn toegenomen. Bij de voormeting hadden 12 van de 14 bestuurders (86%) van lijn 7 (de afgelopen 3 maanden) minstens één van de genoemde incidenten zelf meegemaakt (uitgezonderd vandalisme). Bij de voormeting hadden 12 van de 14 bestuurders (86%) van lijn 7 (de afgelopen drie maanden) minstens één van de genoemde incidenten zelf meegemaakt (uitgezonderd vandalisme). Bij de nameting geldt dit voor 9 van de 14 bestuurders (64%) van lijn 7. Op lijn 14 ligt dit percentage bij de voormeting op 79% (11 van de 14 bestuurders) en bij de nameting op 100%.

Ten aanzien van de overlast die bestuurders van lijn 7 ondervinden door groepen reizigers is een aantal verschillen opgetreden tussen voor- en nameting¹². De door bestuurders ondervonden overlast door junks en zwervers is sterk afgenomen. Voor andere vormen van overlast (dronken reizigers, luidruchtige groepen, groepen jongeren en onbeschofte reizigers) is een wat minder sterke afname te constateren. Het enige aspect van veiligheid van bestuurders dat door het conducteursproject niet (duidelijk) is verbeterd, is de agressie tegen bestuurders. Het aantal bestuurders dat meent dat die agressie is toegenomen is even groot als het aantal bestuurders dat de tegengestelde mening is toegedaan¹³. Wellicht dat de genoemde toename van agressie tegen de bestuurder samenhangt met een verschuiving van overlast van de achterste geleiding naar de hele tram. Een andere mogelijke verklaring is dat sommige bestuurders vaker geconfronteerd worden met amok makende reizigers die voorin stappen.

Uit de groepsgesprekken die met de *conducteurs* zijn gehouden blijkt dat zij een beperkt aantal serieuze of zwaardere incidenten in tramlijn 7 of op de haltes van lijn 7 hebben meegemaakt. Wel zijn zij direct betrokken bij de 'kleinere' narigheid, zoals het gemopper over de zones, het grijs rijden, het achteruit willen stappen, het achter blijven staan ondanks het verzoek door te lopen, te snel doorlopen, zodat controle onmogelijk is en het niet tonen van respect. Deze kleine narigheid is echter niet specifiek voor lijn 7, maar komt volgens de conducteurs op alle 5 tramlijnen met conducteurs voor.

Registratie incidenten

Het OT-team verleent assistentie bij incidenten op de trams die gemeld worden door de bestuurders. Deze incidenten worden tevens door het OT-team geregistreerd. In tabel 1 staan voor lijn 7 de incidenten weergegeven die zijn geregistreerd in de periode januari - mei van de jaren 1992, 1993 en 1994.

12 Op lijn 14 zijn geen verschillen tussen voor- en nameting geconstateerd.

13 Op lijn 14 zijn hierover geen vragen gesteld.

Tabel 1: Door het OT-team geregistreerde incidenten op lijn 7

Lijn 7	1992	1993 ¹	1994
Januari	7	3	8
Februari	9	4	2
Maart	8	?	3
April	8	?	1
Mei	5	?	1
Totaal	37	?	15

1 In 1993 is in de maanden maart tot en met september door het OT-team prioriteit gelegd bij de metro. De politie heeft in die maanden de assistentie voor de trams voor een belangrijk deel overgenomen.

Uit de tabel blijkt, dat het totaal aantal incidenten in de eerste vijf maanden van 1994 met bijna 60% is afgenomen ten opzichte van het totaal aantal incidenten dat in dezelfde periode in 1992 heeft plaatsgevonden. Doordat de conducteurs pas medio januari 1994 op de tram zijn gekomen, scoort deze maand vergeleken bij de rest van de maanden in 1994 nog hoog¹⁴.

Wat betreft de aard van de incidenten blijkt uit de registraties, dat in 1992 25 incidenten (68%) betrekking hadden op overlast, 4 op bedreiging met geweld, 3 op diefstal/zakkenrollerij, 3 op bedreiging met verbaal geweld en 2 op een vechtpartij. In 1994 hebben van de in totaal 15 incidenten 12 incidenten (80%) betrekking op overlast, 1 op bedreiging met verbaal geweld, 1 op mishandeling en 1 op een vechtpartij. Behalve overlast, waarbij vaak niet duidelijk is wie het slachtoffer precies is, hebben de incidenten vooral betrekking op het GVB-personeel. Dit geldt zowel voor de incidenten in 1992 als in 1994.

Op grond van de registratiegegevens van het OT-team kan derhalve (met enige voorzichtigheid¹⁵) geconcludeerd worden, dat het aantal geregistreerde incidenten in de periode dat de conducteurs werkzaam zijn op lijn 7 met bijna 60% is verminderd ten opzichte van dezelfde periode twee jaar geleden. Daarnaast (b)lijkt de aard van de incidenten minder ernstig geworden¹⁶.

Plaats en tijd incidenten

Volgens de *reizigers* vonden bij de voormeting de meeste vernielingen plaats in het achterste gedeelte van de tram. Bij de tussenmeting is het aantal vernielingen in het achterste gedeelte aanzienlijk gedaald, terwijl het (beperkte) aantal vernielingen in het voorstuk van de tram gelijk bleef en in het middenstuk iets toenam.

Ook ten aanzien van de plaats waar reizigers lastig gevallen worden, blijken significante veranderingen te zijn opgetreden. De grootste verandering deed zich voor in het achterste deel van de tram. Daar worden reizigers minder vaak lastig gevallen sinds de conducteur meerijdt. Vóór, midden en op de haltes is het 'lastig gevallen worden' van de reizigers ongeveer gelijk gebleven of licht gestegen.

14 Drie van de acht incidenten hebben plaatsgevonden voor de datum waarop de conducteurs op lijn 7 met hun werkzaamheden zijn gestart.

15 Gezien het beperkt aantal jaren dat gegevens beschikbaar/buikbaar zijn.

16 De constatering van een aantal bestuurders dat de agressie tegen de bestuurders is toegenomen, komt niet tot uiting in de registratiecijfers van het OT-team. Kennelijk vinden de betreffende bestuurders de toegenomen agressie niet ernstig genoeg om het OT-team in te schakelen.

Wat betreft de veiligheid op de haltes verdienen de haltes Weesperplein, Mercatorplein en Jan Evertsenstraat de meeste aandacht. Deze haltes worden het vaakst genoemd door (het kleine aantal) reizigers dat bepaalde haltes vanuit veiligheids-overwegingen vermijdt.

Het tijdstip van incidenten is door de komst van de conducteurs nauwelijks veranderd. De meeste incidenten vonden en vinden volgens de *bestuurders* op lijn 7 nog steeds laat in de avond plaats.

Volgens de *conducteurs* zijn er op lijn 7 drie risicovolle haltes, die vooral in de avonduren als onveilig worden ervaren. Het gaat om de Witte de Withstraat, het Mercatorplein en het eindpunt Bos en Lommerplein. Vooral de eindhalte wordt door een aantal conducteurs als zeer onveilig ervaren.

Rapportcijfer veiligheid

In de voor- en nameting onder de *reizigers* is gevraagd naar een (overall) cijfer voor de sociale veiligheid in tramlijn 7, op de haltes van lijn 7 en de (sociale) veiligheid binnen het openbaar vervoer in Amsterdam. In de voormeting waardeerden de reizigers de drie aspecten met respectievelijk gemiddeld een 6,6, 6,8 en 6,4. In de nameting blijken alle drie de rapportcijfers significant gestegen (respectievelijk 7,3, 7,0 en 6,7). De grootste stijging deed zich - overeenkomstig de verwachting - voor bij de beoordeling van de veiligheid in de tram. Opmerkelijk is dat ook de beoordeling van de veiligheid op de haltes significant is toegenomen. De beschikbare onderzoeksgegevens over onveiligheidsbeleving en over incidenten op de halte geven hier geen aanleiding toe. De onveiligheidsgevoelens op halte zijn niet (significant) veranderd. Het aantal incidenten op de halte is voorzover bekend¹⁷ niet afgenomen. Er kan sprake zijn van een uitstralingseffect van de aanwezigheid van de conducteur in de tram. Het kan ook zijn dat de invloed van het seizoen hier een rol speelt¹⁸.

Er blijkt ook sprake te zijn van een betere beoordeling van het GVB als geheel wat betreft sociale veiligheid.

17 Er is alleen bij 'lastig vallen' en 'diefstal/zakkenrollerij' gevraagd hoe vaak dit op de halte voorkwam.

18 Bij de rapportcijfers is niet gevraagd om het oordeel te baseren op de laatste 12 maanden. Dit maakt deze vragen gevoeliger voor de factor 'seizoensinvloed'.

4 Ongewenste neveneffecten

Verlenging van de instaptijden

Zoals verwacht zijn de instaptijden door het conducteursproject inderdaad langer geworden. De reizigers beoordeelden het snel kunnen instappen bij de voormeting met gemiddeld 7,0 en bij de tussenmeting met 6,7. Dit is een significante daling, maar de instapsnelheid wordt nog steeds met een 'voldoende' beoordeeld.

De gegevens uit het *observatie*onderzoek ondersteunen voor een deel de mening van de reizigers. De gemiddelde instaptijd per persoon is door het project toegenomen van 2,3 seconden bij de voormeting tot 3,3 seconden bij de nameting.

De gemiddelde instaptijd per tram is echter niet veranderd (bij de voormeting 20,4 seconden en bij de nameting 20,3 seconden). Dit moet echter toegeschreven worden aan het feit dat er bij de nameting minder reizigers instapten¹⁹.

Wanneer het aantal reizigers bij de nameting gelijk was gebleven ten opzichte van de voormeting, dan zou de gemiddelde instaptijd per tram 28,7 seconden zijn geweest. De verwachting is dan ook, dat bij de nameting in januari 1995:

- het rapportcijfer waarmee dit aspect beoordeeld wordt verder zal dalen;
- de trams op lijn 7 minder op tijd blijken te rijden (in de beoordeling van de reizigers) dan nu het geval is;
- er wellicht ook sprake zal zijn van meer hinderlijk gedrang en eventuele irritaties onder reizigers ten gevolge van het veranderde instapregime, dan nu het geval is.

Minder op tijd rijden

De reizigers beoordeelden het op tijd rijden van lijn 7 bij de voormeting met het gemiddelde rapportcijfer 5,8. Bij de nameting ligt het gemiddelde rapportcijfer (significant) hoger, namelijk op 6,1. Wellicht speelt bij deze stijging een seizoensinvloed een rol. De winter levert, wegens weersomstandigheden en door het grote aantal reizigers eerder vertraging op dan het voorjaar.

De beoordeling van de 'wachttijd' is niet significant veranderd, maar er is sprake van een positieve tendens. Het aantal reizigers dat aangeeft dat men altijd of geregeld lang moet wachten, is gedaald van 39% bij de voormeting naar 31% bij de nameting. In vergelijking met een jaar geleden vindt 21% van de reizigers bij de nameting dat de tram nu meer op tijd rijdt. Bij de voormeting was dat percentage nog 13%.

Verplaatsing van incidenten/vandalisme in de tram

Uit het reizigersonderzoek blijkt, dat er door de komst van de conducteur achterin de tram minder incidenten en vandalisme in het achterste gedeelte van de tram voorkomen. Verder is er een tendens tot verschuiving van incidenten en vandalisme naar 'voren'. De ontwikkeling van het aantal incidenten in de tram en op de haltes dient dus wel in de gaten gehouden te worden²⁰. Overigens kwam uit de observaties in de tram naar voren dat het 'veilig' en 'sociaal veilig' is in lijn 7.

19 Aangenamer weer (bij de tussenmeting) betekent doorgaans minder tramreizigers dan bij guurder weer (voormeting). Bovendien kwamen de trams bij de nameting met een hogere frequentie.

20 Dit zal gebeuren via de nameting.

Hinderlijk gedrang en irritaties onder reizigers door inperking van de instapmogelijkheid

Uit het reizigersonderzoek komt naar voren, dat de frequentie waarmee reizigers last hebben van hinderlijk gedrang bij het instappen, niet significant is veranderd. Er is zelfs sprake van een positieve tendens, getuige de stijging van het percentage reizigers (van 48% naar 55%) dat aangeeft zelden of nooit last te hebben van hinderlijk gedrang bij het instappen²¹.

Toename (verbale) agressie richting personeel als gevolg van inperking van de instapmogelijkheid

Uit het bestuurdersonderzoek blijkt, dat een derde van de ondervraagde bestuurders van lijn 7 vindt dat de agressie van reizigers tegen de bestuurder is toegenomen. Of die agressie het gevolg is van een inperking van de instapmogelijkheid in de tram, is niet duidelijk geworden.

Toename van zakkenrollerij tijdens het instappen als gevolg van meer gedrang op de haltes

De door het conducteursproject ingevoerde nieuwe instapregime heeft niet geleid tot meer zakkenrollerij op de haltes. Uit het reizigersonderzoek is gebleken, dat het aantal mensen dat slachtoffer werd van zakkenrollerij en het aantal mensen dat hiervan getuige was, bij de voor- en nameting nagenoeg gelijk is gebleven. Wellicht is dit ongewenst neveneffect niet opgetreden, doordat er geen sprake is geweest van meer gedrang op de haltes c.q. bij het instappen.

Pogingen om toch zonder geldig plaatsbewijs de tram in te komen

Uit het observatie-onderzoek blijkt, dat het instappen via de klapdeuren bij de uitgangen nauwelijks voorkomt. Een enkeling wil nog wel eens over de klaphekjes stappen, maar meldt zich daarna meestal wel bij de conducteur. Voorts is geconstateerd dat reizigers die voorin stapten, niet altijd gecontroleerd werden door de bestuurder. Een deel van deze passagiers liep naar achteren voor controle door de conducteur. Of de (niet gecontroleerde) reizigers al dan niet in het bezit waren van een geldig plaatsbewijs, is niet bekend.

Uit het conducteursonderzoek blijkt dat het dagelijks een of meerdere malen voorkomt, dat reizigers te snel langs de conducteur lopen, waardoor controle niet goed mogelijk is. Al met al kan worden geconstateerd dat er zeker pogingen worden ondernomen om zonder geldig plaatsbewijs in de tram te komen.

Verplaatsing van incidenten naar andere tramlijnen

Of de komst van de conducteur heeft geleid tot verplaatsing van incidenten naar andere tramlijnen (zonder conducteur), is nagegaan door op basis van de registratie van het OT-team een vergelijking te maken tussen het aantal incidenten op lijn 7 en het aantal incidenten op andere lijnen. Gekozen is voor de lijnen 9, 12, 14 en 17, omdat deze lijnen of een deel van hetzelfde traject volgen of dicht in de buurt van begin- en eindpunt van lijn 7 komen.

21 Ook hier kan sprake zijn van een vertekening door seizoensinvloeden, door meer reizigers in de winter en in de winter een grotere behoefte van de reizigers om vooral snel in te kunnen stappen. De vervolgmeting zal moeten uitwijzen of het beeld zich in ongunstige zin wijzigt.

Tabel 2: Verplaatsing incidenten naar andere tramlijnen (periode januari tot en met mei 1992 en 1994)²²

Lijn	1992 (jan-mei)	1994 (jan-mei)
9	27	13
12	15	10
14	52	53
17	30	16
Totaal	124	92

Uit de tabel blijkt, dat het totaal aantal geregistreerde incidenten op de lijnen 9, 12, 14 en 17 in de eerste vijf maanden van 1994 met 26% is afgenomen ten opzichte van dezelfde periode in 1992. Deze afname in incidenten is dus minder groot dan de afname van 60% op lijn 7. Opvallend is dat het aantal incidenten op de in het onderzoek gekozen controlelijn 14 niet is afgenomen maar gelijk gebleven. Het zou kunnen zijn dat lijn 14 een deel van de incidenten van lijn 7 heeft 'overgenomen'. Bovendien blijkt uit het onderzoek onder bestuurders dat alle ondervraagde bestuurders op lijn 14 van mening zijn dat door de komst van de conducteurs op lijn 7 er meer overlast op lijn 14 is ontstaan. Dit wordt bevestigd door de 'slachtoffergegevens' uit het bestuurdersonderzoek. De bestuurders op lijn 14 hebben sinds de komst van de conducteurs, meer incidenten meegemaakt (zoals bedreiging, treiteren en lastig vallen).

22 Voor 1993 zijn alleen betrouwbare gegevens beschikbaar over de maanden januari en februari. Een vergelijking op basis van deze twee maanden met 1994 is weinig zinvol, temeer daar de conducteurs op lijn 7 halverwege de maand januari 1994 zijn begonnen.

5 Serviceverlening en werksatisfactie

5.1 Serviceverlening

Uit het reizigersonderzoek blijkt, dat ten aanzien van de serviceverlening door de komst van de conducteur positieve resultaten zijn bereikt. Zo beoordeelden de reizigers het omroepen van de haltes bij de voormeting met gemiddeld 4,7 en bij de nameting met gemiddeld 6,4. Het rapportcijfer voor de mogelijkheid om vragen te stellen aan het vervoerpersoneel was bij de voormeting gemiddeld 6,5 en bij de nameting gemiddeld 7,2. De reizigers zijn door de komst van de conducteur echter niet vaker, maar ook niet minder vaak, vragen gaan stellen aan het vervoerspersoneel.

Bij de voormeting vindt 7% van de reizigers dat de serviceverlening op lijn 7 beter is dan een jaar geleden. Bij de nameting vindt overeenkomstig de verwachtingen een groot deel van de reizigers (51 %) dat de serviceverlening is verbeterd in vergelijking met een jaar geleden. Deze verbetering wordt (door 80% van de reizigers die een verbetering constateren) hoofdzakelijk toegeschreven aan de komst van de conducteur.

5.2 Werksatisfactie bestuurders

Hoewel geen centrale onderzoeksvraag, is in het bestuurdersonderzoek ook aandacht besteed aan de werksatisfactie van bestuurders. Uit dit onderzoek blijkt, dat alle bestuurders aangeven dat het plezier in het werk is vergroot door de komst van de conducteurs. 'Geen kaartverkoop meer' wordt als belangrijk voordeel genoemd. Niet geheel duidelijk wordt echter of de werkdruk ook is afgenomen. Wel signaleren de bestuurders enige positieve veranderingen in het gedrag van de reizigers. Zo wordt er door de reizigers bijvoorbeeld vaker gegroet naar de bestuurders en is men beleefder.

Bijna alle bestuurders vinden dat de sfeer op de tram (iets) is verbeterd. De samenwerking met de conducteurs wordt door de bestuurders goed tot uitstekend genoemd.

Het is derhalve niet verwonderlijk dat het eindoordeel van de bestuurders over de invoering van de conducteurs positief is. Vrijwel alle bestuurders (93 %) zijn tevreden over de komst van de conducteurs, en daarvan is 43 % zelfs zeer tevreden.

5.3 Werksatisfactie conducteurs

Uit de gesprekken met de conducteurs is gebleken, dat zij veel plezier hebben in hun werk. Uitgedrukt in een rapportcijfer beoordelen de meeste conducteurs hun werk met een 7 of 8. Minder dan een 6 wordt niet gegeven. De leuke kanten van het werk zijn contacten met reizigers en collega's en de waardering die met name oudere mensen uitspreken over het werk van de conducteurs. Als minder leuke kanten van het werk geven de conducteurs onder andere aan het eeuwige gemopper over de zone-grenzen door de reizigers, de lange rij/werktijden, de te korte pauzes en de onzekerheid over het vervolg van het werk. Daarnaast geeft het vervuilde conducteurshokje (door personeel zo achtergelaten) en de te lichte stempelafdrukken (technisch mankement) ergernis bij de conducteurs.

6 Conclusies

Na 4 maanden ervaring met de conducteurs op tramlijn 7 van het GVB te Amsterdam kunnen de volgende conclusies worden getrokken.

Beoordeling komst conducteurs overwegend positief

Aan de vrij hoge verwachtingen die zowel bij de reizigers als bestuurders bij aanvang van het project leefden, is ruimschoots beantwoord.

Op alle gevraagde aspecten van sociale veiligheid signaleert een meerderheid van de reizigers een verbetering.

Ook de bestuurders van lijn 7 zijn overwegend positief in hun beoordeling van de komst van de conducteurs: zij zijn bijna unaniem van mening dat de veiligheid van de bestuurder is toegenomen en ruim de helft vindt dat ook de veiligheid van reizigers is toegenomen.

Door een derde van de bestuurders wordt ook een nadeel aangevoerd: de bestuurders hebben meer te maken gekregen met agressie door passagiers.

Het conducteursproject heeft geleid tot een toename van de sociale veiligheid van reizigers en bestuurders

Voor de *reizigers* zijn ten aanzien van de sociale veiligheid de volgende positieve effecten geconstateerd:

- Er heeft een significante stijging van het gevoel van veiligheid onder de reizigers plaatsgevonden.
- Reizigers worden minder vaak geconfronteerd met onbeschoft gedrag van medepassagiers en met randfiguren. De mate waarin reizigers worden lastig gevallen in de tram is afgenomen. Reizigers zijn minder vaak getuige van vandalisme.
- Er is een lichte, niet significante daling van het percentage reizigers dat slachtoffer is geworden alsmede getuige is geweest van bedreiging, diefstal, zakkenrollen en mishandeling in de tram.
- Het rapportcijfer dat de reizigers toekennen voor de sociale veiligheid in lijn 7 is gestegen van 6.6 naar 7.3. Ook de sociale veiligheid van het GVB als geheel wordt beter beoordeeld; een stijging van 6.4 naar 6.7.

Ook de *bestuurders* ervaren dat de veiligheid in de tram is toegenomen.

- Ze worden minder getreiterd, constateren minder vandalisme en minder overlast van randfiguren.
- Een ruime meerderheid van de bestuurders is van mening dat diefstal en zakkenrollen is afgenomen.
- De bestuurders voelen zich ook veiliger. Vooral de onveiligheidsgevoelens in de late avonduren zijn sterk afgenomen. Daar staat echter wel een (minder grote) stijging tegenover van onveiligheidsgevoelens over de hele dag.
- De sfeer in de tram is volgens de bestuurders verbeterd (passagiers gedragen zich correcter).

De *conducteurs* tenslotte geven aan zich nauwelijks onveilig te voelen in de tram. Het beeld van de tijdstippen waarop incidenten plaatsvinden in de tram is nauwelijks veranderd. De meeste incidenten blijven zich laat in de avond voordoen. Wel vinden de incidenten minder vaak achterin de tram plaats.

De veiligheid op de haltes van lijn 7 is niet eenduidig verbeterd

Hoewel reizigers de veiligheid op de haltes significant hoger zijn gaan waarderen, is er toch een (niet significante) toename van reizigers die aangeven zich onveilig te voelen op de haltes. Deze onveiligheidsgevoelens worden niet zozeer (en zelf

minder dan voorheen) opgeroepen door groepen jongeren en agressiviteit van medereizigers, maar meer door los van het conducteursproject staande zaken als een enge buurt en gevaarlijke verkeerssituaties.

De haltes Weesperplein, Mercatorplein en Jan Evertsenstraat verdienen volgens de reizigers de meeste aandacht als het gaat om de veiligheid van de haltes. De conducteurs voegen daar nog de Witte de Withstraat en het eindpunt Bos en Lommerplein aan toe.

Meeste ongewenste neveneffecten blijven (nog) achterwege

Met betrekking tot de ongewenste neveneffecten kan het volgende worden geconcludeerd:

- verlenging van de instaptijd heeft wel plaatsgevonden, maar de instaptijd wordt door de reizigers nog steeds als voldoende beoordeeld;
- er is (nog) niet geconstateerd dat de trams van lijn 7 minder op tijd rijden.
- hinderlijk gedrang en irritaties bij het instappen als gevolg van de inperking van de instapmogelijkheid is (nog) uitgebleven;
- een toename van zakkenrollerij als gevolg van meer gedrang bij het instappen is niet geconstateerd.

Het (nagenoeg) achterwege blijven van deze eerste vier neveneffecten wordt waarschijnlijk ten dele verklaard uit het feit dat er in mei '94 minder reizigers van lijn 7 gebruik maakten dan in januari '94. Bij de nameting onder reizigers in januari 1995 zal blijken in hoeverre deze ongewenste neveneffecten alsnog gaan optreden.

- Een verschuiving van incidenten/vandalisme van het achterstuk van de tram naar het midden- en voorgedeelte heeft in lichte mate plaatsgevonden.;
- De meningen van bestuurders over de ontwikkeling van (verbale) agressie tegen bestuurders zijn verdeeld. Dit lijkt het enige aspect van sociale veiligheid dat niet (duidelijk) is verbeterd;
- Het komt met enige regelmaat voor dat reizigers te snel doorlopen, zodat de conducteur/bestuurder niet in staat is om het (vluchtig getoonde) plaatsbewijs te controleren op geldigheid. Voorts is geconstateerd dat reizigers die voorin stappen niet altijd worden gecontroleerd. Het betekent dat het nog steeds mogelijk is om zonder gecontroleerd plaatsbewijs mee te rijden.

Verplaatsing van incidenten naar lijn 14 wellicht wel aan de orde

Volgens alle bestuurders van lijn 14 is er meer overlast op lijn 14 ontstaan; dit beeld wordt bevestigd door een toename van incidenten die bestuurders van lijn 14 zelf hebben ondervonden. Voorts zijn de door het OT-team geregistreerde incidenten op lijn 14 in de periode januari - mei 1994 gelijk gebleven ten opzichte van diezelfde periode in 1992, terwijl de incidenten op de andere lijnen zonder conducteur die 'raken' aan lijn 7 (te weten 9, 12 en 17), zijn afgenomen.

De serviceverlening aan de reizigers is duidelijk verbeterd

De serviceverlening is door de reizigers in de nameting aanmerkelijk hoger beoordeeld dan in de voormeting, namelijk van een gemiddeld rapportcijfer 4,7 naar 6,4. Deze verbetering wordt hoofdzakelijk toegeschreven aan de komst van de conducteur.

De werksatisfactie van de bestuurders is toegenomen

Vrijwel alle bestuurders (93 %) zijn tevreden over de komst van de conducteurs. Het plezier in hun werk is daardoor vergroot. Niet geheel duidelijk is of de werkdruk ook is afgenomen.

Ook de conducteurs die op lijn 7 rijden, hebben (veel) plezier in hun werk. Buiten een soms smerig conducteurshokje en te lichte stempelafdrukken die de controle bemoeilijken, hebben ze weinig reden tot klagen.

Samenvattend kan geconcludeerd worden, dat het conducteursproject de eerste 4 maanden veel positieve effecten en weinig negatieve neveneffecten heeft opgeleverd. De nameting in januari 1995 zal moeten uitwijzen, in hoeverre dit beeld stand houdt.

Bijlage 1:
Schematisch overzicht aard en doelstelling deelonder-
zoeken

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

Bijlage 2: Responsgegevens en uitvoering deelonderzoeken

Hieronder volgen de belangrijkste kenmerken en responsgegevens van de drie deelonderzoeken. Voor meer informatie wordt verwezen naar de afzonderlijke deelrapportages.

Reizigersonderzoek:

- voormeting gehouden tussen 10 en 16 januari, tussenmeting tussen 14 en 20 mei;
- bij voormeting 400 en bij tussenmeting 423 reizigers geënquêteerd van 16 jaar en ouder die in de voorafgaande 6 maanden minstens eenmaal per maand gebruik hebben gemaakt van lijn 7;
- respondenten zijn in lijn 7 benaderd voor medewerking aan telefonische enquête;
- door overeenstemming formele kenmerken bij voor- en nameting (leeftijd, sexe, etnische achtergrond, etc) is vergelijking tussen beide metingen verantwoord;
- gebruikte statistische toetsen zijn de Chi-kwadraat-toets, de Kolmogorov-Smirnov-toets en de T-toets.

Onderdeel observatieonderzoek:

Op één halte (Bilderdijkstraat)

- gehouden vrijdag 14 januari (voormeting) en 20 mei (nameting), tussen 12.00 en 19.00 uur;
- bij de voormeting zijn 35 en bij de nameting zijn 40 observatieformulieren ingevuld door de onderzoekers.

In de tram

- tussen de afname van de reizigersenquêtes (voor- en nameting) is vier keer een uitgebreide observatie uitgevoerd in lijn 7. De eerste observatie was tussen 20.00 uur en 24.00 uur. De resterende observaties vonden plaats tussen 16.00 en 21.00 uur;
- observaties door telkens twee personen.

Bestuurdersonderzoek:

- eind januari 1994 en begin mei 1994 zijn schriftelijke enquêtes uitgezet onder de vaste bestuurders van tramlijn 7 en 14;
- in totaal zijn 70 bestuurders benaderd (28 op lijn 7 en 42 op lijn 14);
- respons bestuurders lijn 7: voormeting 14 (50%), nameting 14 (50%);
- respons bestuurders lijn 14: voormeting 19 (45%), nameting 11 (26%);
- door lage respons is voorzichtigheid geboden bij de interpretatie van de resultaten van dit deelonderzoek;
- omdat alle bestuurders van lijn 7 en lijn 14 zijn benaderd en er dus geen sprake is van een steekproeftrekking zijn geen statistische toetsen gebruikt bij het vaststellen van verschillen tussen voor- en nameting.

Conducteursonderzoek:

- 3 groepsgesprekken (onder leiding van een psycholoog) op 10, 13 en 15 juni 1994 met respectievelijk 10, 10 en 8 conducteurs;
- na introductie is voorafgaand aan de gesprekken steeds een vragenformulier uitgereikt, dat (tevens) als leidraad voor de gesprekken heeft gefungeerd;
- Van de 28 conducteurs bleken er 3 voornamelijk op lijn 7 te rijden, 13 zowel op lijn 4 en 7 en 8 voornamelijk op de lijnen 6, 10 en 13. De resterende 4 conducteurs bleken naar hun zeggen overal ingezet te worden;
- Onder de 28 conducteurs bevonden zich 15 mannen en 13 vrouwen.