

**Rapportage deelonder-  
zoeken 'metrobeheer':  
passagiers over  
technische  
voorzieningen,  
observatie van alle  
stations**

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

Amsterdam, februari 1995  
Van Dijk, Van Soomeren en Partners  
R. van Overbeeke  
P. de Savornin Lohman  
A. van Burik

# Inhoud

|                                                                                                                          | <b>pagina</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Inleiding</b>                                                                                                         | <b>1</b>      |
| <b>1 Beschrijving project 'metrobeheer'</b>                                                                              | <b>3</b>      |
| 1.1 Beschrijving project en maatregelen                                                                                  | 3             |
| <b>2 Beschrijving onderzoeken</b>                                                                                        | <b>5</b>      |
| 2.1 Evaluatie-onderzoek technische maatregelen                                                                           | 5             |
| 2.2 Effectmeting reinheids-, onderhouds- en veiligheidssituatie metrostations; tevens telling van het aantal randfiguren | 5             |
| 2.3 Leeswijzer                                                                                                           | 6             |
| <b>3 Beschrijving van de geënuquêteerde passagiers</b>                                                                   | <b>7</b>      |
| 3.1 Selectie                                                                                                             | 7             |
| 3.2 Weging                                                                                                               | 7             |
| 3.3 Onderzoeksgroep                                                                                                      | 7             |
| <b>4 Resultaten van de reizigersenquête</b>                                                                              | <b>10</b>     |
| 4.1 Inleiding                                                                                                            | 10            |
| 4.2 Camera's                                                                                                             | 10            |
| 4.3 Noodintercoms                                                                                                        | 13            |
| 4.4 Staat van onderhoud                                                                                                  | 16            |
| 4.5 Samenvatting en conclusies                                                                                           | 17            |
| <b>5 Effectmeting reinheids en veiligheid metrostations</b>                                                              | <b>19</b>     |
| 5.1 Algemene oordelen over reinheid, onderhoud en veiligheid                                                             | 19            |
| 5.2 Functioneren van roltrappen, liften en vuilnisbakken                                                                 | 21            |
| 5.3 Randfiguren                                                                                                          | 23            |
| 5.4 Uniformpersoneel                                                                                                     | 27            |
| <b>Conclusies</b>                                                                                                        | <b>30</b>     |

**Bijlage 1: Reinheids-, onderhouds en veiligheidsscores.**

## Inleiding

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

- De komst van wagenbegeleiders op tramlijn 2 (en in een latere fase ook op de tramlijnen 4 en 5).
- Het ombouwen van 5 tramrijtuigen op lijn 2, waarbij de dwarsopstelling van de zitplaatsen gedeeltelijk werd vervangen door de langsopstelling<sup>1</sup>.
- OV-surveillanten op de tram, in de metro (en op een beperkt aantal buslijnen).
- Een uitbreiding van het toezichthoudend personeel in de metro en op de metrostations.
- Het aanbrengen van camera's en noodknoppen op alle metrostations die zijn aangesloten op een centrale (middels monitoren).
- Een verbouwing van het metrostation Maashaven.

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

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

Een deel van de projecten die worden uitgevoerd in het kader van het Project Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer, wordt geëvalueerd door middel van onderzoek. Hiervoor is het SEPON (Samenwerkingsverband Evaluatie Projecten Sociale Veiligheid) opgericht<sup>2</sup>.

Van Dijk, Van Soomeren en Partners (kortweg DSP) is gevraagd om de evaluatie uit te voeren van de zogenaamde toezichthoudende projecten die binnen de RET worden uitgevoerd. Daarbij gaat het dus om de projecten waarbij sprake is van inzet van extra personeel, te weten: de komst van de wagenbegeleiders op lijn 2, de OV-surveillanten op de trams en de metro, en de uitbreiding van toezichthoudend personeel in de metro en op de metrostations<sup>3</sup>.

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

---

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

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

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

Daarnaast is een aantal deelonderzoeken uitgevoerd of nog in uitvoering:

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

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

Van alle (deel)onderzoeken verschijnt een afzonderlijke rapportage:

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

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

De onderhavige rapportage heeft betrekking op de twee deelonderzoeken:

- het onderzoek naar de bekendheid en beoordeling van de technische maatregelen op de metrostations;
- de herhaalde observatie naar de reinheids-, de onderhouds- en de veiligheidssituatie in de metrostations.

---

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

# 1 Beschrijving project 'metrobeheer'

## 1.1 Beschrijving project en maatregelen

Uit periodiek onderzoek van de RET is gebleken dat de reizigers zich in de metro relatief het meest onveilig voelen. Feitelijk wijkt het aantal geregistreerde incidenten in de metro of metrostations echter niet af van het aantal incidenten dat in andere openbare ruimten in de gemeente Rotterdam plaatsvindt. De RET concludeert dat het hier kennelijk om een psychologisch effect gaat, een subjectief onveiligheidsgevoel (beleidsnotitie Agressie en Veiligheid in het openbaar vervoer). Men gaat ervan uit, dat dit onveiligheidsgevoel samenhangt met te weinig zichtbaar toezicht, de aanwezigheid van randfiguren (junks, zwervers, e.d.), technische gebreken aan voorzieningen die voor reizigers bedoeld zijn, vervuiling en te weinig betrokkenheid van het beherend RET-personeel.

Het project Metrobeheer omvat daarom de volgende maatregelen:

- Aanstellen van metrobeheerders (uiteindelijk streefaantal: 275 metrobeheerders). Doel: het (zichtbare) toezicht verhogen, randfiguren weren uit de metrostations en -rijtuigen<sup>5</sup>, technische gebreken en vervuiling sneller signaleren en (laten) verhelpen.
- Indelen van metrostations in clusters van 4 à 5 stations en een ploeg metrobeheerders het beheer geven over één cluster. Doel: een grote betrokkenheid bewerkstelligen van de metrobeheerders bij de stations (en bij de collega's) in het betreffende cluster.
- Installeren van technische voorzieningen (camera's en noodknoppen). Doel: toezicht verhogen en de reizigers de mogelijkheid bieden om hulp in te roepen.

### **Metrobeheerders**

De metrobeheerders hebben als taken: optreden als gastheer/vrouw namens de RET en bevorderen van het veiligheidsgevoel van de reizigers. De laatstgenoemde functie wordt nagestreefd door middel van geüniformeerd toezicht. Het gastheerschap omvat:

- zorgdragen voor de reinheid van de stationsomgeving;
- verstrekken van informatie aan reizigers;
- zorgdragen voor het functioneren van roltrappen en liften.

Metrobeheerders opereren zowel op de stations als in de rijtuigen. Hun werk wordt ondersteund door technische voorzieningen, namelijk camera's en noodintercoms op de metrostations. Deze voorzieningen staan in verbinding met de zogenaamde clustercentrale, een bemande ruimte met monitoren<sup>6</sup> en een intercominstallatie. De metrobeheerders hebben geen wettelijke bevoegdheden om verbaliserend of sanctionerend op te treden. Bij eventuele ongeregelde heden dienen ze onmiddellijk assistentie in te roepen van zogenaamde Openbaar Vervoer-surveillanten (politie-functionarissen die bij de RET hun werkterrein hebben) of de reguliere politie. Onder meer voor dit doel zijn de metrobeheerders uitgerust met portofoons.

---

<sup>5</sup> Men dient hierbij wel te bedenken dat randfiguren (zoals zwervers, junk) alleen weggestuurd kunnen worden als ze 'opvallend' storend of aanstootgevend gedrag vertonen.

<sup>6</sup> De monitorbeelden worden op videoband vastgelegd.

## **Organisatie**

Het indelen van de stations in clusters brengt tamelijk ingrijpende organisatorische veranderingen met zich mee: de metrobeheerders opereren niet langer over het gehele net met telkens wisselende, vrij anonieme collega's, maar binnen één cluster met een vaste ploeg collega's. Hiermee wordt een grotere betrokkenheid van de beheerders beoogd, zowel onderling als bij het werkterrein. Het is de bedoeling dat men zich verantwoordelijk gaat voelen voor de 'eigen' cluster en dat in verband hiermee collega's binnen een ploeg elkaar bijvoorbeeld corrigerend aanspreken. In dit kader krijgen de beheerders tevens een grotere mate van vrijheid bij de eigen taakinvulling.

Per cluster is een clusterchef aangesteld, daarboven bevinden zich in de organisatie vier trajectchefs die 'cluster-overstijgende' knelpunten uit de weg ruimen en randvoorwaarden scheppen voor een goed functioneren van de clusters.

In tegenstelling tot de oude situatie werken de metrobeheerders gedurende de hele periode dat de metro per dag operationeel is. Hiertoe is een drieploegen-dienst ingevoerd.

Het clustergewijze organisatiemodel wordt geleidelijk ingevoerd. Op het moment van de eerste rapportage over metrobeheer waren er twee clusters in werking: het cluster Churchillplein en het cluster Slinge. Er komen in totaal acht clusters; in het voorjaar 1994 (ten tijde van de laatste meting) waren in totaal vier clusters in gebruik, naast het cluster Churchillplein en het cluster Slinge ook de clusters Eendrachtsplein en Oostplein.

## 2 Beschrijving onderzoeken

### 2.1 Evaluatie-onderzoek technische maatregelen

Gedurende de onderzoeksperiode (maart 1993 en maart 1994) zijn driemaal reizigers-enquêtes gehouden op de metrostations Leuvehaven en Churchillplein/Beurs. De enquêtes zijn op de volgende tijdstippen afgenomen:

- in maart 1993 toen de technische maatregelen net waren ingevoerd op deze twee stations;
- in april 1993 na afloop van een uitgebreide publiciteitscampagne;
- in maart 1994, ruim een jaar na invoering.

Telkens zijn op vaste tijdstippen (tussen 15.00 uur en 21.00 uur) op de perrons een vijftigtal mensen geënquêteerd, waarvan ongeveer de helft op station Leuvehaven en de andere helft op station Churchillplein/Beurs.

De vragen in de reizigers-enquêtes betreffen de nieuw geïnstalleerde technische maatregelen, dat wil zeggen de camera's en de noodintercoms. Daarnaast is gevraagd naar een indruk van de algemene staat waarin het metrostation verkeert. Bij de vragen over technische voorzieningen ging het om twee zaken:

- de bekendheid met de maatregel;
- de beoordeling van het effect van de maatregel op de sociale veiligheid.

In deze rapportage wordt verslag uitgebracht van de ontwikkeling tussen de eerste en de derde meting<sup>7</sup>.

### 2.2 Effectmeting reinheids-, onderhouds- en veiligheidssituatie metrostations; tevens telling van het aantal randfiguren

#### Observatie

Om de twee maanden hebben observaties plaatsgevonden. In totaal zijn er zeven observaties uitgevoerd gedurende de projectperiode (in april 1993, augustus 1993, oktober 1993, begin januari 1994<sup>8</sup>, eind februari 1994 en april 1994). Er wordt geobserveerd gedurende de hele periode dat de metro operationeel is (dat wil zeggen vanaf ongeveer 5.45 uur 's ochtends tot 0.45 uur 's nachts<sup>9</sup>). Het streefdoel is om elk metrostation drie- à viermaal per dag te bezoeken. Eenmaal wordt de veiligheid, reinheid en werking van de technische voorzieningen beoordeeld; gedurende de overige bezoeken wordt het aantal rondhangende 'randfiguren' geteld. Door de telling een paar maal per dag te herhalen, kan een globaal inzicht worden verkregen in het verloop van de aanwezigheid van deze randfiguren op de stations.

---

<sup>7</sup> Er is reeds eerder gerapporteerd over de vergelijking tussen de eerste meting en de tweede meting: 'Metrobeheer (RET) eerste rapportage: passagiers over de technische voorzieningen, observatie van alle stations', Van Dijk, Van Soomeren en Partners, Amsterdam, november 1993.

<sup>8</sup> Een meting in december zou vermoedelijk een vertekend beeld geven wegens de Sinterklaas en Kerstdrukke.

<sup>9</sup> Wat betreft de tijden waarop de metrodiensten aanvangen en eindigen zijn er verschillen tussen het zomer- en winterrooster.

### **2.3 Leeswijzer**

In hoofdstuk 3 treft de lezer een beschrijving aan van de geënquêteerde reizigers. De bevindingen ten aanzien van de technische voorzieningen (camera's en noodknoppen) worden weergegeven in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 worden de resultaten van de observaties gepresenteerd.

### 3 Beschrijving van de geënquêteerde passagiers

#### 3.1 Selectie

Er zijn bij de eerste meting 59 passagiers geënquêteerd, bij de laatste meting 55; er is geen representativiteit nagestreefd.

Niet al deze passagiers maken frequent gebruik van de metrostations Churchillplein/Beurs of Leuvehaven (zie tabel 1). Het verschil in gebruik kan de antwoorden beïnvloeden: iemand die zelden op deze stations komt, heeft waarschijnlijk een andere waarneming van de veiligheidssituatie dan iemand die er vaak komt. We hebben daarom degenen die minder dan eenmaal per week van de genoemde stations gebruik maken, buiten de analyse gehouden.

**Tabel 1: Frequentie gebruik van station (absolute aantallen)**

| frequentie                   | Leuvehaven |           | Churchillplein/Beurs |           |
|------------------------------|------------|-----------|----------------------|-----------|
|                              | 1993       | 1994      | 1993                 | 1994      |
| elke dag                     | 16         | 17        | 13                   | 19        |
| een paar maal per week       | 5          | 7         | 15                   | 2         |
| eenmaal per week             | 2          | 2         | 4                    | 1         |
| eenmaal per maand            | 1          | 3         | 1                    | 1         |
| minder dan eenmaal per maand | 2          | 1         | 0                    | 2         |
| <b>Totaal</b>                | <b>26</b>  | <b>30</b> | <b>33</b>            | <b>25</b> |

#### 3.2 Weging

Er blijkt een significant verschil in de **frequentie van gebruik** van station Churchillplein/Beurs tussen de eerste en laatste meting. Bij de laatste meting zijn er beduidend meer respondenten die elke dag van het betreffende station gebruik maken.

Ook de **leeftijdsverdeling** geeft aanleiding tot een correctie: bij de laatste meting blijken op station Churchillplein/Beurs significant meer ouderen (65 jaar en ouder) te zijn geïnterviewd.

Om beide verdelingen vergelijkbaar te maken, is er een weging van de gegevens toegepast. Hierbij zijn de gegevens van de eerste meting ongemoeid gelaten om vergelijking met het eerder verschenen rapport mogelijk te maken. Bij de gegevens van de laatste meting zijn de respondenten die elke dag van metrostation Churchillplein/Beurs gebruik maken minder zwaar meegeteld. Verder zijn de respondenten van 65 jaar en ouder, die bij de laatste meting een paar maal per week van station Churchillplein/Beurs gebruik maken eveneens minder zwaar meegeteld.

#### 3.3 Onderzoeksgroep

Na de beschreven selectie en weging is een onderzoeksgroep ontstaan van 91 respondenten. Uit deze groep zijn 55 respondenten bij de eerste meting geënquêteerd, waarvan 23 op station Leuvehaven en 32 op station Churchillplein/Beurs.

De laatste meting omvat na weging 36 respondenten, waarvan er 26 op station Leuehaven en 10 op station Churchillplein/Beurs zijn ondervraagd. De reisfrequentie van deze respondenten ziet er als volgt uit (tabel 2):

**Tabel 2: Verdeling van de respondenten wat betreft de frequentie van het gebruik der stations bij eerste en laatste meting na weging (tussen haakjes worden de absolute aantallen vermeld)**

| frequentie             | Leuehaven         |                   | Churchillplein/Beurs |                   |
|------------------------|-------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
|                        | % 1993            | % 1994            | % 1993               | % 1994            |
| elke dag               | (16) 69           | (17) 65           | (13) 41              | ( 8) 78           |
| een paar maal per week | ( 5) 22           | ( 7) 27           | (15) 47              | ( 1) 11           |
| eenmaal per week       | ( 2) 9            | ( 2) 8            | ( 4) 12              | ( 1) 11           |
| <b>Totaal</b>          | <b>(n=23) 100</b> | <b>(n=26) 100</b> | <b>(n=32) 100</b>    | <b>(n=10) 100</b> |

De weging van de leeftijdsverdeling heeft tot gevolg gehad dat de categorie ouderen, die bij de laatste meting op station Churchillplein/Beurs zijn geïnterviewd, iets minder zwaar zijn meegeteld. De gewogen leeftijdsverdeling is weergegeven in tabel 3:

**Tabel 3: Leeftijdsverdeling na weging (in percentages)**

| leeftijdsklasse  | Leuehaven         |                   | Churchillplein/Beurs |                   |
|------------------|-------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
|                  | 1993              | 1994              | 1993                 | 1994              |
| 15-24 jaar       | 17                | 19                | 25                   | 26                |
| 25-34 jaar       | 17                | 35                | 38                   | 17                |
| 35-44 jaar       | 27                | 11                | 6                    | 17                |
| 45-64 jaar       | 30                | 31                | 28                   | 13                |
| 65 jaar en ouder | 9                 | 4                 | 3                    | 27                |
| <b>Totaal</b>    | <b>(n=23) 100</b> | <b>(n=26) 100</b> | <b>(n=32) 100</b>    | <b>(n=10) 100</b> |

Tot slot een weergave van de (gewogen) sexeverdeling van de geïnterviewde respondenten (tabel 4).

**Tabel 4: Sexeverdeling na weging (in percentages)**

|               | Leuvehaven        |                   | Churchillplein/Beurs |                   |
|---------------|-------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
|               | 1993              | 1994              | 1993                 | 1994              |
| vrouw         | 48                | 50                | 56                   | 45                |
| man           | 52                | 50                | 44                   | 55                |
| <b>Totaal</b> | <b>(n=23) 100</b> | <b>(n=26) 100</b> | <b>(n=32) 100</b>    | <b>(n=10) 100</b> |

## 4 Resultaten van de reizigersenquête

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de reizigersenquête weergegeven, die op de metrostations Leuvehaven en Churchillplein/Beurs is afgenomen. Bij het presenteren van de bevindingen wordt - tenzij anders vermeld - geen uitsplitsing gemaakt naar beide metrostations; daarvoor is het aantal geënquêteerde respondenten te klein. Omdat er geen representativiteit nagestreefd is (zie hoofdstuk 2), zal er bij het beschrijven van de resultaten steeds sprake zijn van respondenten, niet van reizigers. Er is immers niet bekend of de bevindingen gegeneraliseerd kunnen worden naar het reizigerspubliek.

De grens voor significantie is - eveneens in verband met het geringe aantal respondenten - versoepeld. Het is gebruikelijk om van een significant verschil te spreken als de kans op het verschil kleiner of gelijk aan 5% is. Wanneer deze grens bij de onderhavige onderzoeksgroep wordt gehanteerd, mogen zelfs zeer grote verschillen tussen eerste en laatste meting (van 20% of meer) niet significant genoemd worden. Er is daarom besloten bij een kans van 10% of minder van een significant verschil te spreken. Op die wijze springen enkele grote verschillen tussen eerste en laatste meting er duidelijker uit.

### 4.2 Camera's

#### Bekendheid met de maatregel

Om een mening te kunnen hebben over de invloed van de camera's en noodknoppen op de subjectieve veiligheid, moet de reiziger uiteraard **op de hoogte zijn** van die maatregelen. Er is daarom gecontroleerd in hoeverre de respondenten bekend zijn met de komst van genoemde technische voorzieningen. Om te controleren in hoeverre men bekend is met de camera's, is gevraagd:

- is het u opgevallen dat er op een aantal metrostations camera's zijn geïnstalleerd?
- (indien ja:) weet u waar die camera's zich op dit station bevinden?
- weet u waarvoor de camera's dienen?

De antwoorden op deze vragen worden onderstaand gepresenteerd.

**Tabel 5: Is het u opgevallen dat er camera's zijn geïnstalleerd?**

| opgevallen    | 1993      |            | 1994      |            |
|---------------|-----------|------------|-----------|------------|
|               | abs       | %          | abs       | %          |
| ja            | 32        | 58         | 27        | 75         |
| nee           | 23        | 42         | 9         | 25         |
| <b>Totaal</b> | <b>55</b> | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

Ten tijde van de eerste meting had ruim de helft van de mensen (58%) de camera's opgemerkt. Bij de laatste meting is het percentage mensen dat de camera's zegt te hebben gezien, aanzienlijk gestegen ten opzichte van de eerste meting naar (74%); het verschil is significant ( $p = .10$ ).

### Plaats

Aan de groep mensen die heeft geantwoord dat de camera's hun waren opgevallen, is de vervolgvraag gesteld of ze aan konden wijzen **waar** die camera's zich bevinden. In tabel 6 wordt weergegeven in hoeverre de antwoorden van deze respondenten kloppen.

**Tabel 6: Weet u waar die camera's zich bevinden**

| waar bevinden camera's zich | 1993      |            | 1994      |            |
|-----------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                             | abs       | %          | abs       | %          |
| goed op de hoogte           | 11        | 34         | 9         | 34         |
| gedeeltelijk op de hoogte   | 8         | 25         | 10        | 39         |
| kan niet aanwijzen          | 13        | 41         | 8         | 27         |
| <b>Totaal</b>               | <b>32</b> | <b>100</b> | <b>27</b> | <b>100</b> |

Bij de eerste meting bleek 59% van de respondenten (goed of gedeeltelijk) van de plaats van de camera's op de hoogte; bij de laatste meting blijkt dit aantal te zijn toegenomen tot 73%. De toename is niet significant. Er blijkt vooral een verschuiving te zijn opgetreden tussen de antwoordcategorieën 'kan niet aanwijzen' en 'gedeeltelijk op de hoogte'. Minder mensen kunnen de camera's niet aanwijzen, meer mensen blijken gedeeltelijk op de hoogte. Het effect op de veiligheidsbeleving zal daarom gering zijn.

### Doel

Het is van belang om na te gaan of de respondenten ook weten waarvoor de camera's dienen. Als zij dit niet weten, is de kans gering dat de camera's effect hebben op hun veiligheidsbeleving. De respondenten die de camera's nog niet opgemerkt hadden (zie tabel 5), zijn eerst op de camera's gewezen alvorens de vraag naar het doel ervan werd gesteld.

**Tabel 7: Weet u waarvoor de camera's dienen?**

| doel camera's                                 | 1993      |            | 1994      |            |
|-----------------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                               | abs       | %          | abs       | %          |
| om beter toezicht te houden op veiligheid     | 45        | 82         | 34        | 94         |
| geen idee                                     | 9         | 16         | 1         | 3          |
| anders, nl. druggebruikers in de gaten houden | 1         | 2          | -         | -          |
| anders, nl. om kaartjes te knippen            | -         | -          | 1         | 3          |
| <b>Totaal</b>                                 | <b>55</b> | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

Bij de eerste meting wisten (of raadden) acht op de tien mensen het goede antwoord, namelijk dat de camera's dienen om beter toezicht te houden op de veiligheidssituatie. Bij de laatste meting blijkt dit aantal flink te zijn opgelopen: vrijwel iedereen (94%) weet het goede antwoord. Het verschil is significant ( $p = .08$ ).

Een hiermee samenhangend resultaat is dat de omvang van de groep die geen idee zegt te hebben waarvoor de camera's dienen (bij de eerste meting nog 16%) tot vrijwel non-existent is afgenomen bij de laatste meting (3%).

De ene respondent die een antwoord in de categorie 'anders, namelijk' geeft bij de laatste meting, geeft een staaltje van Rotterdamse humor ten beste: hij/zij denkt dat de camera's dienen voor het kaartjes knippen.

### Effect op de veiligheid

Gevraagd naar de effecten van de camera's op de veiligheid, antwoordt ongeveer driekwart van de respondenten (bij de eerste meting 78%, bij de laatste meting 70%) dat zij van oordeel zijn dat de aanwezigheid van de camera's de veiligheid ten goede komt (tabel 8).

**Tabel 8: Vindt u dat de aanwezigheid van camera's de veiligheid op dit metrostation ten goede komt?**

| camera's bevorderen veiligheid | 1993      |            | 1994      |            |
|--------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                | abs       | %          | abs       | %          |
| ja                             | 43        | 78         | 25        | 70         |
| nee                            | 12        | 22         | 11        | 30         |
| <b>Totaal</b>                  | <b>55</b> | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

### Clustercentrale

Camera's en noodknoppen zijn op zichzelf nog geen garantie voor hogere veiligheid; er moet onder meer ook iemand zijn die de signalen in de gaten houdt en erop reageert. Binnen de cluster waarvan de stations Leuvehaven en Churchillplein/Beurs deel uitmaken, bevindt zich hiertoe op station Churchillplein/Beurs een zogenaamde clustercentrale. In de clustercentrale staan monitoren opgesteld waarop de camerabeelden worden weergegeven; voorts staan de noodintercoms van alle stations in het cluster in verbinding met deze centrale.

Gedurende de tijden dat de metro rijdt, is er voortdurend minstens één metrobeheerder op de clustercentrale aanwezig. De centrale is voor de reiziger zichtbaar opgesteld en voorzien van normale ruiten, zodat de reiziger er kan binnenkijken. Bij de eerste meting was de clustercentrale aan 36% van de respondenten opgeval- len, bij de laatste meting blijkt dit aantal toegenomen tot 48%. Het verschil is niet significant. Deze bevinding wordt weergegeven in de volgende tabel.

**Tabel 9: Is het u opgevallen dat er een ruimte is waar RET-personeel de beelden van de camera's in de gaten houdt?**

| clustercentrale opgevallen | 1993      |            | 1994      |            |
|----------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                            | abs       | %          | abs       | %          |
| ja                         | 20        | 36         | 17        | 48         |
| nee                        | 35        | 64         | 19        | 52         |
| <b>Totaal</b>              | <b>55</b> | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

Wanneer we alleen de respondenten in aanmerking nemen die op station Churchillplein/Beurs zijn geënquêteerd (het station waarop de clustercentrale zich bevindt), blijkt het aantal respondenten wie het is opgevallen dat de camerabeelden worden geobserveerd significant te zijn toegenomen (namelijk van 44% tot 82% ( $p=.03$ )). Gezien de lage aantallen respondenten waar het in dit geval om gaat, kan hieraan echter niet teveel waarde worden gehecht.

#### 4.3 Noodintercoms

##### Bekendheid met de maatregel

Zoals gezegd (zie inleiding) zijn er niet alleen camera's maar ook noodintercoms geïnstalleerd. In hoeverre de respondenten op de hoogte zijn van deze maatregel, is nagegaan aan de hand van de volgende vragen:

- Heeft u gemerkt dat er noodknoppen zijn geïnstalleerd?
- Weet u waar die noodknoppen zich bevinden?
- Weet u waarvoor de noodknoppen dienen?
- Wat denkt u dat er gebeurt als u zo'n noodknop indrukt?
- Zou u zelf gebruik maken van de noodknoppen, indien nodig?

Bij de eerste meting had zes op de tien respondenten (60%) bemerkt dat er noodintercoms zijn verschenen op de betreffende stations. Bij de laatste meting is dit aantal gestegen tot acht op de tien (80%). Het verschil is significant ( $p=.04$ ). Er kan geconcludeerd worden, dat de bekendheid met de noodknoppen bij de respondenten in de periode tussen eerste- en laatste meting beduidend is toegenomen.

##### Plaats

De bekendheid van het reizigerspubliek met de noodknoppen mag dan significant toegenomen zijn, maar weet het publiek ook precies **waar** de noodknoppen zich bevinden? Deze vraag is uiteraard alleen gesteld aan degenen die hebben opgemerkt dat er noodknoppen zijn geïnstalleerd (zie tabel 10).

**Tabel 10: Weet u waar de noodknoppen zich bevinden?**

| waar bevinden noodknoppen zich | 1993      |            | 1994      |            |
|--------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                | abs       | %          | abs       | %          |
| goed op de hoogte              | 22        | 67         | 21        | 71         |
| gedeeltelijk op de hoogte      | 7         | 21         | 5         | 19         |
| kan niet aanwijzen             | 4         | 12         | 3         | 10         |
| <b>Totaal</b>                  | <b>33</b> | <b>100</b> | <b>29</b> | <b>100</b> |

Zeven op de tien respondenten die hebben opgemerkt dat er noodknoppen zijn gekomen, blijken goed op de hoogte van de plek waar de noodknoppen zich bevinden. Twee op de tien respondenten die hebben opgemerkt dat er noodknoppen zijn gekomen, blijken gedeeltelijk op de hoogte van de plekken waar ze de noodknoppen kunnen vinden. In totaal zijn dus negen op de tien respondenten hiervan (goed of gedeeltelijk) op de hoogte. Dit was bij de eerste meting al zo (88%); bij de laatste meting blijkt dit niet significant te zijn veranderd (90%).

Eén op de tien van degenen die hebben opgemerkt dat er noodknoppen zijn gekomen, kan de betreffende knoppen dus (nog steeds) niet aanwijzen. Wellicht

betreft het hier mensen die de posters en ander campagnemateriaal over de noodknoppen hebben gezien, maar de knoppen zelf nog niet.

Als we deze uitslag vergelijken met de kennis van het publiek omtrent de plekken waar de camera's zich bevinden (zeven op de tien respondenten waren hiervan op de hoogte), blijken de plekken van de noodknoppen aanzienlijk beter bekend.

### Doel

In de volgende tabel wordt nagegaan of de respondenten weten waarvoor de noodknoppen dienen. Weet men bijvoorbeeld dat die installaties voor de reizigers bedoeld zijn of denkt men dat ze voor een andere doelgroep of doel dienen?

**Tabel 11: Weet u waarvoor de noodknoppen dienen?**

| waarvoor dienen noodknoppen                       | 1993      |            | 1994      |            |
|---------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                                   | abs       | %          | abs       | %          |
| om reizigers te helpen in een onveilige situatie  | 44        | 79         | 31        | 88         |
| voor RET-personeel bij ongelukken en calamiteiten | 3         | 6          | 1         | 2          |
| geen idee                                         | 6         | 11         | 4         | 10         |
| anders, nl. om camera's in te schakelen           | 1         | 2          | -         | -          |
| anders, nl. politie en bewaking                   | 1         | 2          | -         | -          |
| <b>Totaal</b>                                     | <b>55</b> | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

Bij de eerste meting wisten acht op de tien respondenten dat de noodintercom is bedoeld voor reizigers die in een onveilige situatie zijn beland. Bij de laatste meting blijkt dit aantal iets te zijn toegenomen, namelijk tot bijna negen op de tien respondenten. Het verschil is niet significant.

Eén op de tien respondenten (10%) heeft nog steeds geen idee waarvoor de noodknoppen dienen. In totaal heeft twaalf procent van de respondenten dus niet in de gaten dat die noodknoppen voor hun bestemd zijn.

Wat mensen precies verwachten dat er gebeurt wanneer je zo'n noodknop indrukt, staat weergegeven in tabel 12.

**Tabel 12: Wat denkt u dat er gebeurt als u zo'n noodknop indrukt?**

| wat gebeurt er                                        | 1993      |            | 1994      |            |
|-------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                                       | abs       | %          | abs       | %          |
| RET-personeel beantwoordt de intercom                 | 15        | 27         | 14        | 40         |
| RET-personeel komt te hulp                            | 18        | 33         | 9         | 26         |
| sirene/alarmbel                                       | 11        | 20         | 8         | 21         |
| geen idee                                             | 8         | 14         | 4         | 10         |
| anders, nl. om op de video te zien of er iets gebeurt | 1         | 2          | -         | -          |
| anders, nl. je wordt verbonden met iemand             | 1         | 2          | -         | -          |
| anders, nl.; er komt direct iemand aanrennen          | 1         | 2          | -         | -          |
| anders, nl. er komt na enige tijd iemand              | -         | -          | 1         | 3          |
| <b>Totaal</b>                                         | <b>55</b> | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

Bij de eerste meting wist een kwart (27%) van de respondenten het juiste antwoord: RET-personeel beantwoordt de intercom, bij de laatste meting blijkt het aantal respondenten dat het goede antwoord weet, te zijn gestegen tot 40%. Het verschil is niet significant.

Het antwoord "RET-personeel komt te hulp" is gedeeltelijk goed: als dat nodig mocht blijken, komt dit personeel inderdaad. Dit antwoord wordt bij de laatste meting door een kwart van de respondenten gegeven. In totaal weten ruim zes op de tien respondenten (66%) dus ongeveer wat er gebeurt als er op een noodknop wordt gedrukt. De overigen hebben een verkeerde voorstelling van zaken of kunnen zich in het geheel geen voorstelling maken van wat er gebeurt.

Eén op de vijf respondenten (bij de eerste meting 20%, bij de laatste meting 21%) denkt bijvoorbeeld dat er een sirene of alarmbel afgaat als je op de noodknop drukt. Eén op de tien respondenten heeft (nog steeds) totaal geen idee wat er gebeurt als de noodknop wordt ingedrukt.

Tot nu toe is nagegaan hoe het met de kennis van het reizigerspubliek ten aanzien van de noodintercoms is gesteld. Een interessante vraag is nu of het publiek ook voornemens is gebruik te maken van deze voorziening.

**Tabel 13: Zou u zelf in geval van nood gebruik maken van de noodknop?**

| zelf gebruik maken | 1993      |            | 1994      |            |
|--------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                    | abs       | %          | abs       | %          |
| ja                 | 51        | 93         | 34        | 95         |
| nee                | 4         | 7          | 2         | 5          |
| <b>Totaal</b>      | <b>55</b> | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

Zowel bij de eerste- als de laatste meting geven ruim negen op de tien respondenten aan zelf gebruik te zullen maken van de noodknop in geval van nood<sup>10</sup>. Het publiek lijkt vertrouwen te hebben in de effectiviteit van de noodintercoms. In de periode tussen eerste- en laatste meting is hierin geen verandering opgetreden.

### Effect op de veiligheid

Onderstaand wordt gezien of de aanwezigheid van de noodknoppen volgens de respondenten invloed heeft op de veiligheid van de twee stations. Er is aan de respondenten gevraagd of ze vinden dat de aanwezigheid van noodknoppen de veiligheid in de betreffende stations de veiligheid ten goede komt. In tabel 14 worden de antwoorden weergegeven.

**Tabel 14: Veiligheid beter**

| veiligheid beter | 1993      |            | 1994      |            |
|------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                  | abs       | %          | abs       | %          |
| ja               | 48        | 87         | 26        | 71         |
| nee              | 7         | 13         | 10        | 29         |
| <b>Totaal</b>    | <b>55</b> | <b>100</b> | <b>36</b> | <b>100</b> |

Bij de eerste meting vond 87% van de respondenten dat de veiligheid inderdaad verbeterd wordt door de aanwezigheid van noodknoppen; bij de laatste meting is dit aantal gedaald tot 71%. Het verschil is significant ( $p=.05$ ).

### Ervaringen

Er is bij de laatste meting aan de respondenten gevraagd naar eventuele ervaringen met het gebruik van de noodknoppen. Geen van de respondenten bleek ooit gebruik gemaakt te hebben van de noodknoppen.

## 4.4 Staat van onderhoud

Aan de respondenten is gevraagd een oordeel te geven over de algemene staat waarin het station verkeert. Er is expliciet verzocht hierbij de aspecten, vervuiling, graffiti en het functioneren van roltrappen en liften te betrekken. Dit omdat maatregelen op dit gebied ook deel uitmaken van het metrobeheer.

### Algemeen oordeel

De beoordeling van station Leuvehaven is in de periode tussen eerste- en laatste meting niet veranderd: zes op de tien respondenten kennen het station de kwalificatie 'in goede staat' toe; drie op de tien respondenten vinden dat het station in matige staat verkeert. Eén op de tien respondenten vindt dat station Leuvehaven in slechte staat verkeert.

<sup>10</sup> Degenen die oorspronkelijk niet van het bestaan van de noodknoppen wisten, zijn door de enquêteurs op de hoogte gebracht.

**Tabel 15: Oordeel algemene staat station**

| algemeen oordeel | Leuvehaven        |                   | Churchillplein/Beurs |                   |
|------------------|-------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
|                  | % 1993            | % 1994            | % 1993               | % 1994            |
| goede staat      | 61                | 65                | 56                   | 86                |
| matige staat     | 30                | 27                | 41                   | 10                |
| slechte staat    | 9                 | 8                 | 3                    | 4                 |
| <b>Totaal</b>    | <b>(n=23) 100</b> | <b>(n=26) 100</b> | <b>(n=32) 100</b>    | <b>(n=10) 100</b> |

In de beoordeling van dubbelstation Churchillplein/Beurs is een aanzienlijke verschuiving tussen eerste- en laatste meting te zien: minder respondenten vinden dat het station in een matige staat verkeert (van 40% naar 10%), meer respondenten vinden dat het in een goede staat verkeert (van 56% naar 86%). Ondanks deze grote verschuivingen zijn de verschillen niet significant.

#### 4.5 Samenvatting en conclusies

##### Bekendheid met de maatregelen

Bij de laatste meting zijn significant meer respondenten op de hoogte van het bestaan van camera's en noodintercoms in vergelijking met de eerste meting. Driekwart van de respondenten weet in maart 1994 dat er camera's zijn geïnstalleerd, terwijl 80% weet dat er noodintercoms zijn geïnstalleerd.

De bekendheid met de aanwezigheid van een clustercentrale op station Churchillplein/Beurs is bij de respondenten die op dit station zijn geënquêteerd, toegenomen<sup>11</sup>.

De respondenten weten vaker aan te geven waar de noodknoppen zich bevinden dan waar de camera's zich bevinden. Er hebben zich op dit punt geen significante verschuivingen voorgedaan. Bij de eindmeting weet 71% de plaats van de noodknoppen goed aan te geven, terwijl 34% goed weet waar de camera's zich bevinden.

Het merendeel van de respondenten (80% bij de eerste meting en 87% bij de laatste meting) weet waar de noodknoppen voor dienen. Het percentage reizigers met kennis van zaken over het doel van de camera's is bij de eindmeting significant toegenomen (van 82% naar 94%).

##### Effect op de veiligheid

Bij de laatste meting zijn de respondenten minder vaak van oordeel dat de aanwezigheid van de noodknoppen de veiligheid van de reiziger ten goede komt. Het oordeel over het eventuele effect van de camera's - als het gaat om de veiligheid - is niet significant veranderd.

##### Beoordeling staat van onderhoud

De beoordeling van station Leuvehaven is in de periode tussen de eerste en laatste meting niet veranderd: zes op de tien respondenten kennen het station de kwalificatie 'in goede staat' toe. De beoordeling van het dubbelstation Churchillplein/Beurs heeft daarentegen een gunstige ontwikkeling doorgemaakt: het percentage respon-

<sup>11</sup> Wegens de kleine aantallen kan niet worden nagegaan of er sprake is van een significante verandering.

denten dat van mening is dat het in een goede staat verkeert, steeg van 56% naar 86%.

### **Conclusies**

Er is sprake van een redelijke tot goede bekendheid met de twee technische maatregelen. De noodknoppen zijn goed zichtbaar. Dit geldt echter in veel mindere mate voor de camera's. Nu is dat wel logisch: de noodknoppen zijn bedoeld om door het publiek - indien nodig - gebruikt te worden. Als er echter een bevorderend effect op de veiligheidsbeleving van het publiek beoogd is door de pure aanwezigheid (lees: zichtbaarheid) van de camera's is het wellicht aan te bevelen deze een opvallender uiterlijk en/of plaats te geven. Wel lijkt het raadzaam in de voorlichting aan het publiek meer aandacht te besteden aan de 'follow up' die reizigers kunnen verwachten nadat ze op een noodknop gedrukt hebben.

Een toename in bekendheid met en - in het geval van de noodknoppen - gebruik van de maatregelen, heeft niet geleid tot een betere beoordeling van het effect van de maatregelen op de veiligheid in de station. Integendeel, bij de laatste meting zijn er significant minder mensen die van mening zijn dat de aanwezigheid van de noodknoppen de veiligheid in de betreffende stations ten goede komt. Dit is een opmerkelijk resultaat. Wellicht is er sprake van gewenning aan de maatregelen? Ten tijde van de eerste meting was het cluster Churchillplein reeds in gebruik, hetgeen ook impliceerde dat er binnen dit cluster meer metropersoneel kwam. Een jaar later is sprake van een positievere beoordeling van de staat van onderhoud van station Churchillplein. De beoordeling van station Leuvehaven is echter niet veranderd sinds de eerste meting.

## 5 Effectmeting reinheid en veiligheid metrostations

In de periode april 1993 - april 1994 zijn om de twee maanden observaties verricht van de reinheids-, onderhouds- en veiligheidssituatie in de metro en de metro-stations. In het totaal zijn zeven metingen uitgevoerd, waarbij gedurende de gehele dag werd geobserveerd<sup>12</sup>. De observaties werden uitgevoerd door twee vrouwelijke observanten.

In eerste instantie (eerste twee metingen in april en juni 1993) werden 34 van de 37 metrostations geobserveerd. Later is het onderzoeksgebied in overleg met de RET en de opdrachtgever beperkt tot het gebied dat ligt tussen CS en Slinge en tussen het Marconiplein en de Kralingse Zoom. Hierin vallen 18 metrostations<sup>13</sup>. Deze rapportage gaat over de bevindingen op de 18 stations.

De werkwijze bij de observaties was als volgt.

- 1 Tijdens het eerste bezoek aan ieder station is de reinheids-, onderhouds- en veiligheidssituatie in algemene zin beoordeeld. Tevens werd vastgesteld of de roltrappen en liften naar behoren functioneerden en of de vuilnisbakken op het station tijdig geleegd werden.
- 2 Bij elk bezoek aan de metrostations is geteld hoeveel 'randfiguren' (junks, zwerfers en dergelijke) zich ophielden op de stations.
- 3 Gedurende de hele dag werd genoteerd hoeveel geüniformeerd RET-personeel of politiepersoneel men zag in de metrostations en -rijtuigen. Daarbij werd tevens bijgehouden met welke activiteiten deze personen zich bezighielden.

### 5.1 Algemene oordelen over reinheid, onderhoud en veiligheid

Zoals gezegd werden deze observaties per meetmoment één keer uitgevoerd.

Aangezien de scoringslijsten werden ingevuld bij het eerste bezoek aan het betreffende station, zijn de oordelen gebaseerd op de situatie in de loop van de ochtend. Het gaat steeds om de eerste algemene indruk die het station maakte. Tijdens de eerste twee meetmomenten (april en juni 1993) werd de indruk van de reinheids-, onderhouds- en veiligheidssituatie beoordeeld aan de hand van een rapportcijfer (van 1 tot 10). Vanaf het derde meetmoment is dit - op verzoek van de observanten - vereenvoudigd tot een 3-puntsschaal (1 = slecht; 2 = matig en 3 = goed), aangezien men het werken met rapportcijfers te fijnmazig vond voor het weergeven van de eerste algemene indruk.

Een nadeel van deze tussentijdse wijziging is dat de uitkomsten van de eerste twee metingen dus niet meer goed te vergelijken zijn met de uitkomsten van de vijf daaropvolgende metingen. Voor de onderlinge vergelijkbaarheid zijn de rapportcijfers (van 1 tot 10) omgezet naar een driepuntsschaal (met een score tussen 1 en 3).

---

12 Dat wil zeggen dat de observanten in de metro rondreisden vanaf de eerste rit 's ochtends tot en met de laatste rit 's avonds.

13 De stations Beurs en Churchillplein zijn als één station geteld.

### Ontwikkeling in de tijd

In tabel 16 staat de gemiddelde beoordeling op reinheid, onderhoud en veiligheid van de 18 stations op de zeven meetmomenten vermeld.

**Tabel 16: Algemeen oordeel over reinheid, onderhoud en veiligheid: gemiddelde van de 18 metrostations tezamen**

| Meetmoment      | Reinheid<br>(gemiddelde) | Onderhoud<br>(gemiddelde) | Veiligheid<br>(gemiddelde) |
|-----------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------|
| 1 april 1993    | 2,5                      | 2,7                       | 2,5                        |
| 2 juni 1993     | 2,4                      | 2,7                       | 2,7                        |
| 3 augustus 1993 | 2,4                      | 2,8                       | 2,2                        |
| 4 oktober 1993  | 2,4                      | 2,6                       | 2,2                        |
| 5 januari 1994  | 2,6                      | 2,8                       | 2,7                        |
| 6 februari 1994 | 2,6                      | 2,9                       | 2,7                        |
| 7 april 1994    | 2,8                      | 2,7                       | 2,7                        |

Uit de tabel blijkt het volgende.

- Gemiddeld genomen blijkt dat al bij **aanvang** van het onderzoek de reinheids-, de onderhouds- en de veiligheidssituatie van de stations vrij goed is. Men kan ervan uitgaan dat deze veiligheidsscores lager waren uitgevallen als men de **avondsituatie** had beoordeeld<sup>14</sup>. Uit mondelinge informatie van de observanten blijkt dit ook: na 21.30 uur 's avonds reisden de observanten meestal samen in de metro, aangezien men het zeer onveilig vond om 's avonds alleen te reizen.
- Wat betreft de **ontwikkeling** van de scores in de loop van het onderzoeksjaar kan het volgende opgemerkt worden:
  - de beoordeelde **reinheid** van de stations is in de loop van het jaar lichtelijk in positieve zin toegenomen;
  - de beoordeelde **onderhoudssituatie** is stabiel gebleven, waarbij opgemerkt moet worden dat dit kenmerk altijd al positief beoordeeld werd;
  - de beoordeelde **veiligheid** van de stations is iets toegenomen in de onderzoeksperiode. Deze toename lijkt stabiel te zijn: de laatste drie meetmomenten geven dezelfde vrij hoge score te zien (2,7).

### Verschillen tussen stations

Als we de beoordeling van de diverse stations apart bekijken, dan blijkt dat bepaalde stations vrij consequent lager of hoger scoren dan het gemiddelde.

Tevens blijkt er (over het algemeen) **geen** duidelijke samenhang te zijn tussen de drie kenmerken reinheid, onderhoud en veiligheid: slechts enkele stations scoren positief of negatief op alle drie kenmerken tegelijk.

In tabel 17 staat weergegeven welke stations in positieve (+) of negatieve (-) zin afwijken van het gemiddelde voor alle stations tezamen<sup>15</sup>. Het gaat daarbij om de gemiddelde score per station van alle meetmomenten. Er is sprake van een afwijking van het gemiddelde als de score van het station minstens 0,2 schaalpunt boven of onder het gemiddelde van alle stations tezamen ligt. Indien de stationsscore minder dan 0,2 punt afwijkt van het gemiddelde, dan staat er in de tabel een sterretje (\*) vermeld.

<sup>14</sup> Zoals gezegd zijn de algemene beoordelingen uitgevoerd bij het eerste bezoek aan de stations, dus in de loop van de ochtend.

<sup>15</sup> In bijlage 1 zijn alle scores per meetmoment en per station opgenomen.

**Tabel 17: Gemiddelde scores per station: afwijkingen van het gemiddelde voor alle stations tezamen**

| Station              | Reinheid<br>(gemiddelde = 2,5) | Onderhoud<br>(gemiddelde = 2,7) | Veiligheid<br>(gemiddelde = 2,5) |
|----------------------|--------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| CS                   | -                              | -                               | -                                |
| Stadhuis             | -                              | *                               | *                                |
| Beurs/Churchillplein | -                              | *                               | +                                |
| Leuvehaven           | *                              | -                               | -                                |
| Rijnhaven            | *                              | *                               | *                                |
| Maashaven            | *                              | *                               | -                                |
| Zuidplein            | -                              | +                               | +                                |
| Slinge               | +                              | +                               | *                                |
| Marconiplein         | +                              | +                               | -                                |
| Delfshaven           | *                              | *                               | *                                |
| Coolhaven            | *                              | *                               | -                                |
| Dijkzigt             | *                              | +                               | +                                |
| Eendrachtsplein      | *                              | +                               | *                                |
| Blaak                | -                              | -                               | -                                |
| Oostplein            | *                              | *                               | *                                |
| Gerdesiaweg          | -                              | -                               | -                                |
| Voorschoterlaan      | +                              | +                               | +                                |
| Kralingse Zoom       | +                              | +                               | +                                |

De enige twee stations die op **alle** kenmerken boven gemiddeld positief scoren zijn Kralingse Zoom en Voorschoterlaan.

De enige stations die op **alle** kenmerken negatief scoren, zijn Centraal Station, Blaak en Gerdesiaweg.

Stations die in elk geval geen enkele positieve (+)-score hebben zijn: CS, Stadhuis, Leuvehaven, Rijnhaven, Maashaven, Delfshaven, Coolhaven en Oostplein. Daarbij zij vermeld dat de onderhoudsscore van station Blaak erg laag is (1,9) en de veiligheidsscore van de Coolhaven extreem laag is (1,7).

Enkele opmerkingen van de observatrices ten aanzien van de veiligheid in stations:

- "Op station Eendrachtsplein zijn grote spiegels in de hal geplaatst, waardoor de verderop gelegen gangen zichtbaar worden. Iets verder in het station echter zijn de gangen weer donker en onoverzichtelijk. Hierdoor daalde onze veiligheidsbeleving aanzienlijk."
- Station Delfshaven: "De uitgangen zijn niet overzichtelijk, de lift zit ver in de gang."

## 5.2 Functioneren van roltrappen, liften en vuilnisbakken

Naast de algemene indruk van reinheid, veiligheid en onderhoud is tijdens het eerste bezoek aan elk station gescoord in hoeverre de daar aanwezige roltrappen, liften en vuilnisbakken naar behoren functioneerden. De term 'naar behoren' houdt daarbij het volgende in:

- wat betreft de roltrappen: doen zij het?
- wat betreft de liften: staan de deuren open als ze niet gebruikt worden?
- wat betreft de vuilnisbakken: zijn ze niet vol (maar leeg, bijna leeg of halfvol)?

### Ontwikkeling in de tijd

In tabel 18 staat per meetmoment vermeld hoe de stations gemiddeld genomen hierop scoorden. Bij 'roltrappen' en 'liften' staat vermeld welk percentage van de aangetroffen roltrappen en liften naar behoren functioneerde. Bij 'vuilnisbakken' staat vermeld op welk percentage van de stations de vuilnisbakken niet vol waren<sup>16</sup>.

**Tabel 18: Functioneren roltrappen, liften en vuilnisbakken (gemiddelde percentages per meetmoment)**

| Meting          | Roltrappen<br>(%*) | Liften<br>(%*) | Vuilnisbakken<br>(%**) |
|-----------------|--------------------|----------------|------------------------|
| 1 april 1993    | 90                 | 58             | 67                     |
| 2 juni 1993     | 90                 | 44             | 89                     |
| 3 augustus 1993 | 95                 | 73             | 94                     |
| 4 oktober 1993  | 87                 | 74             | 94                     |
| 5 januari 1994  | 80                 | 78             | 83                     |
| 6 februari 1994 | 86                 | 74             | 94                     |
| 7 april 1994    | 93                 | 78             | 83                     |

\* Percentage roltrappen respectievelijk liften dat naar behoren functioneert.

\*\* Percentage stations met niet volle vuilnisbakken.

Uit de tabel blijkt het volgende.

- De **roltrappen** in de stations hebben gedurende de hele onderzoeksperiode naar behoren gefunctioneerd. Tijdens de meetmomenten 4 tot en met 6 (periode oktober 1993 - februari 1994) is sprake van een lichte 'dip', en dan met name in december 1993. Het is niet duidelijk waaraan dit te wijten is (kou?).
- Het functioneren van de **liften** is gedurende de onderzoeksperiode duidelijk verbeterd. Tijdens de laatste vijf metingen (vanaf augustus 1993) functioneerde driekwart van de liften naar behoren. Over het geheel genomen blijft het functioneren van de liften wel achter bij het functioneren van de roltrappen.
- De vuilnisbakken blijken na een matige start (bij de eerste meting zijn op één op de drie stations de vuilnisbakken vol) over het geheel genomen goed te worden geleegd.

### Verschillen tussen stations

Als we de stations apart bekijken, blijken de verschillen tussen de stations niet echt groot. Echte uitschieters naar beneden zijn:

- Delfshaven en Gerdesiaweg: gemiddeld bleek minder dan 50% van de roltrappen te functioneren;
- Kralingse Zoom en Blaak: gemiddeld stond minder dan 50% van de liften open bij niet-gebruik<sup>17</sup>;
- stations die vaker dan één keer gescoord worden als stations met te volle vuilnisbakken zijn: Stadhuis (3x), Beurs/Churchillplein (3x), CS (2x) en Zuidplein (2x).

<sup>16</sup> De roltrappen en liften op de stations zijn steeds 'per stuk' beoordeeld. Van de aanwezige vuilnisbakken is alleen een gemiddeld oordeel per station gegeven.

<sup>17</sup> Wat betreft Blaak is dit ook niet echt nodig: er zit namelijk glas in de deuren, waardoor zicht van buitenaf mogelijk is.

### 5.3 Randfiguren

Het metrobeheer kent onder meer als doelstelling 'het weren van randfiguren uit de metro'. Men dient hierbij wel te bedenken dat randfiguren alleen weggestuurd kunnen worden als ze zich opvallend of aanstootgevend gedragen. Om te controleren in hoeverre deze doelstelling uit de verf komt, is in overleg met de opdrachtgever besloten het aantal randfiguren een jaar lang te tellen tijdens de tweemaandelijks observaties. De invoering van het metrobeheer schied de verwachting dat er een dalende tendens te zien zou zijn in het aantal randfiguren gedurende de onderzoeksperiode.

Tijdens de observatierondes is bij elke meting diverse malen per dag het aantal randfiguren geteld. Met 'randfiguren' wordt bedoeld: personen, die door hun uiterlijk of gedrag het 'gewone' reizigerspubliek angst (kunnen) inboezemen of een onbehaaglijk gevoel (kunnen) geven. Enkele voorbeelden van randfiguren zijn: junks, drugsdealers, zwervers, alcoholisten; ook groepen rondhangende en/of baldadige jongeren zijn meegeteld. Om vast te stellen wie voor de kwalificatie 'randfiguur' in aanmerking kwam, hebben de observatrices een subjectieve inschatting gehanteerd. Volgens hen is in de meeste gevallen vrij snel te zien wie een 'randfiguur' is en wie niet.

De tellingen hebben plaatsgevonden op 18 metrostations in het centrum, te weten op de noord-zuidlijn: Centraal Station tot en met Slinge, op de oost-westlijn: Kralingse Zoom tot en met Marconiplein. Alle metingen zijn uitgevoerd door (telkens dezelfde) twee observatrices uit Amsterdam, die de nodige ervaring hebben met 'grootstedelijke problemen en fenomenen'.

Er zijn zeven metingen uitgevoerd. Elke meting besloeg een hele dag (gemiddeld ruim 14 uur per observatrice per dag); gedurende zo'n dag werd ieder station in principe diverse malen bezocht. De observatrices opereerden alleen, behalve 's ochtends vroeg en 's avonds na een uur of half acht; op die tijden voelden zij zich onveilig en opereerden zij liever samen. In totaal zijn er ongeveer 200 uren in het metronet doorgebracht (198 om precies te zijn).

Het doel van de tellingen was niet zozeer een nauwkeurige effectmeting inclusief toetsing uit te voeren, als wel een kwalitatieve impressie te geven van het verloop van het aantal randfiguren in de observatieperiode. Daarom is bij elke meting ook aan de observatrices gevraagd subjectieve indrukken te noteren ten aanzien van (onder meer) samenstelling en eventuele verplaatsingsbewegingen van de onderzoeksgroep. Ook is verzocht of zij andere dingen die hen opvielen, wilden melden. Aan de vermelde getallen moet niet meer dan een indicatieve waarde worden gehecht: immers, de observatrices controleren een station weliswaar in zijn geheel (ongeveer 10 minuten per keer), maar terwijl zij op plaats B in een station lopen, kan op plaats A in hetzelfde station, waar de observatrices net geweest zijn, zich alweer een groep randfiguren bevinden die niet meegeteld wordt, omdat die plek voor de observatrices niet meer zichtbaar is. Met andere woorden: het aantal randfiguren is voortdurend wisselend en twee observatrices kunnen geen complete momentopname per station geven, omdat veel stations niet in één keer overzien kunnen worden. Daarom geven de cijfers vooral een impressie weer. We gaan om deze reden niet over tot een toetsing.

#### Ontwikkeling in de tijd

Uit de tellingen kan afgeleid worden dat de verwachte daling niet is opgetreden (zie tabel 19). Het gemiddelde aantal randfiguren dat de observatrices per meting hebben waargenomen, is met enige fluctuaties gestegen van 1,6 naar 2,1.

Overigens stellen de getallen in onderstaande tabel gemiddelden voor van het aantal

randfiguren dat per meting gedurende de diverse observatiemomenten is waargenomen. In de 'randen' van de tabel zijn horizontaal de totalen en gemiddelden per meting (over alle stations) opgenomen; in de verticale leesrichting staan de gemiddelden per station over alle metingen heen.

Er is voor gekozen om gemiddelden weer te geven, omdat het aantal bezoeken aan een bepaald station per meting verschilde. Door gemiddelden te gebruiken, worden de metingen vergelijkbaar.

Uit tabel 19 blijkt verder dat de meeste randfiguren gewoonlijk werden waargenomen op het Centraal Station (gemiddeld 4.1 waargenomen over alle metingen heen). Op de tweede plaats komt station Marconiplein (gemiddeld 3.3); op de derde plaats komt station Beurs/Churchillplein (gemiddeld 3.00). Relatief weinig randfiguren werden gewoonlijk waargenomen op de stations Kralingse Zoom (gemiddeld 0.9) en Voorschoterlaan (gemiddeld 0.5)<sup>18</sup>.

**Tabel 19: Gemiddeld aantal waargenomen randfiguren per meting en per station**

| meting               | 1           | 2           | 3           | 4           | 5           | 6           | 7           | gem        |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| station              |             |             |             |             |             |             |             |            |
| Centraal Station     | 3.0         | 10.3        | 1.8         | 3.2         | 1.8         | 4.3         | 4.4         | <b>4.1</b> |
| Stadhuis             | *           | 1.0         | 1.0         | *           | 1.5         | 1.7         | *           | <b>1.3</b> |
| Beurs/Churchillplein | 2.3         | 3.0         | 5.0         | 2.2         | 3.3         | 2.1         | 2.7         | <b>3.0</b> |
| Leuvehaven           | 0           | 1.0         | 2.5         | 3.0         | 1.3         | 1.0         | 1.8         | <b>1.5</b> |
| Rijnhaven            | 0           | 0.3         | 1.5         | 3.3         | 3.7         | 2.3         | 1.3         | <b>1.8</b> |
| Maashaven            | 0           | 5.0         | 1.7         | 5.5         | 1.0         | 1.5         | 2.5         | <b>2.2</b> |
| Zuidplein            | 0           | 1.0         | 2.3         | 3.8         | 3.3         | 2.5         | 2.8         | <b>1.1</b> |
| Slinge               | 1.5         | 3.0         | 1.4         | 2.7         | 5.0         | 1.3         | 1.0         | <b>2.3</b> |
| Kralingse Zoom       | 2.0         | 0           | 0           | *           | 2.0         | 0.5         | *           | <b>0.9</b> |
| Voorschoterlaan      | 0           | 0           | 0           | 1.7         | 0.5         | 1.0         | *           | <b>0.5</b> |
| Gerdesiaweg          | 1.0         | 1.5         | 1.0         | *           | *           | 2.0         | 2.0         | <b>1.5</b> |
| Oostplein            | 1.0         | 0           | 2.3         | 1.8         | 1.0         | 2.0         | 1.7         | <b>1.4</b> |
| Blaak                | 1.0         | 0.8         | 1.4         | 1.0         | 1.3         | 1.0         | 1.0         | <b>1.1</b> |
| Eendrachtsplein      | 0.5         | 0.3         | 2.7         | *           | 5.0         | 1.5         | 1.0         | <b>1.8</b> |
| Dijkzigt             | 3.5         | 0.3         | 3.3         | *           | 1.0         | 1.3         | 1.0         | <b>1.7</b> |
| Coolhaven            | 4.0         | 0.8         | 2.8         | 1.5         | 1.5         | 0.7         | 2.0         | <b>1.9</b> |
| Delfshaven           | 2.5         | 0           | 2.0         | 2.5         | 3.0         | 1.0         | 3.3         | <b>2.1</b> |
| Marconiplein         | 4.5         | 1.0         | 3.3         | 2.3         | 5.0         | 3.7         | 3.3         | <b>3.3</b> |
| <b>Totaal</b>        | <b>26.8</b> | <b>29.2</b> | <b>35.7</b> | <b>34.3</b> | <b>41.2</b> | <b>31.4</b> | <b>31.6</b> |            |
| <b>Gemiddeld</b>     | <b>1.6</b>  | <b>1.6</b>  | <b>2.0</b>  | <b>2.6</b>  | <b>2.4</b>  | <b>1.7</b>  | <b>2.1</b>  |            |

\* = Geen observatie op dat station gepleegd bij die betreffende meting.

gem = Gemiddeld.

<sup>18</sup> Er wordt in herinnering gebracht dat niet alle stations bij de observaties zijn betrokken. Het betreft een selectie van 18 metrostations in de binnenstad.

Onderstaand volgen enkele subjectieve indrukken van de observatrices. Zij mochten alles melden wat hen opviel (ook als dat strikt genomen niet de doelstellingen van het te evalueren project betrof).

### **Randfiguren**

- Het gros van de randfiguren wordt gevormd door junks.
- Afgezien van de eerste rit die van het Centraal Station vertrekt (zie onderstaand) is het overdag tot een uur of zes 's avonds vrij rustig met randfiguren in de metro en zie je er zelden meer dan één tegelijk. Na zes uur 's avonds neemt het aantal randfiguren in de metrostations toe en zie je hen ook meer in groepjes.
- Op de eerste rit vanaf Centraal Station in de richting Spijkenisse zitten veel (ongeveer 15-20) randfiguren. Tijdens de eerste rit bevinden zich gewoonlijk slechts vier of vijf vaste niet-randfiguren in het rijtuig. Zij kennen elkaar, hebben afgesproken samen te reizen en schijnen elkaar - vanwege de ervaren onveiligheid - te bellen om te controleren of men goed aangekomen is op de bestemming. Wanneer één van hen aankondigt de volgende dag niet te komen, besluiten (één van) de anderen soms om ook maar niet te gaan.
- Het merendeel van de junks op de eerste rit stapt gewoonlijk tussen CS en Zuidplein uit; een deel probeert tot het eindpunt mee te rijden (De Akkers) om tijdens de rit zo lang mogelijk te kunnen slapen. Door RET-personeel werden onze observatrices gewaarschuwd, dat het onverantwoord is (in ieder geval voor of op station Zuidplein) uit te stappen tijdens de eerste rit. Of dit terecht is, hebben zij wijselijk niet gecontroleerd.
- Bij mooi weer bevinden zich minder randfiguren in/op de metrostations.
- In de rijtuigen zie je relatief weinig randfiguren (behalve tijdens de eerste rit; zie boven).
- Er kan niet gesproken worden van pieken in de aanwezigheid van randfiguren per tijdstip of per station. Zij lijken de hele dag voortdurend rond te reizen.

### **Veiligheidsgevoelens**

- Ten tijde van het vertrek van de eerste rit is er op CS niets open (NS-loketten, restauratie of koffiezaak, RET-kaartverkoop bijvoorbeeld), waardoor de sfeer volgens de observatrices extra onbehaaglijk wordt: er is niemand die sociale controle kan uitoefenen of te hulp kan schieten. Wel bevinden zich gewoonlijk enkele politieagenten op het station, die weer weggaan wanneer de eerste rit is vertrokken. Zodra de koffiezaak opengaat (rond 6.30u) is de sfeer op het Centraal Station een stuk minder onveilig. Overigens kennen de politieagenten iedere junk op CS en weten zij precies wie van hen gevaarlijk is en wie niet.

### **RET**

- De RET-kaartverkoop op CS gaat pas rond een uur of half acht 's ochtends open, terwijl de metro al eerder rijdt. Dit komt op de observatrices als onlogisch over.
- Tussen zeven en negen uur 's ochtends bevindt zich zeer weinig RET-personeel in de loketten en kantoren op de stations (terwijl er al veel reizigers zijn).
- 's Avonds zijn vrijwel alle loketten dicht en is er geen personeel meer 'op haar post'.
- RET-kantoren op de perrons zijn op een aantal stations gedurende een deel van de dag onbezet. De observatrices hebben bijvoorbeeld de indruk dat de stations Oostplein en Blaak altijd onbemand zijn.
- Op één station (Kralingse Zoom) hebben de observatrices tijdens de vierde meting (oktober 1993) gedurende de hele dag vier dezelfde RET-mensen zien kaarten in het kantoor. Men was daar volstrekt onbereikbaar voor het publiek om informatie te vragen of kaartjes te kopen. Pas toen de observatrices zich lang

ophielden op het station, kwam één van hen naar buiten en vroeg op vrij agressieve toon wat zij wilden.

- Regelmatig werden de observatrices geconfronteerd met 'klant-onvriendelijke voorzieningen' bij de RET-kantoren op de stations, bijvoorbeeld: afgeplakte ruiten vergezeld van een "niet storen"-bordje, neergelaten jaloezieën (zo gedraaid dat er nauwelijks doorheen te kijken valt) bij clustercentrales, bordje "perronchef doet nu zijn ronde" terwijl de observatrices tijdens hun observatie door het hele station geen chef zijn tegengekomen.
- Het RET-personeel is niet altijd even behulpzaam voor de reizigers, getuige het volgende voorval. Tijdens de meting van oktober 1993 was het publiek op station Marconiplein massaal in het (kennelijk) verkeerde rijtuig gestapt. Uit eigen beweging zijn de reizigers uiteindelijk naar het rijtuig aan de overkant gegaan. Tijdens dit proces kwam het publiek enkele RET-personeelsleden tegen. Een (zeer beschaafde) man wijst hen op hun nalatigheid. De aangesproken RET-er voelt zich kennelijk aangevallen en er ontstaat ruzie.  
Een ander voorval: tijdens de vijfde meting (januari 1994) werden de observatrices op station Slinge gemaand door te lopen. Zij voelden zich agressief bejegend door opmerkingen zoals: "Als ik vraag wat je doet, heb je dat maar te vertellen" en "Ik kan je plaatsbewijs vragen", wat de bewuste RET-er - vreemd genoeg - overigens niet deed.

De opmerkingen ten aanzien van de bezetting van de RET-kantoren zijn misschien niet altijd terecht. Het is best mogelijk dat de observatrices verblijfsruimten, waar het personeel de pauzes kan doorbrengen, voor kantoren hebben aangezien. Aangezien bij het publiek echter waarschijnlijk dezelfde (mogelijke) misverstanden leven, vonden wij het van belang deze opmerkingen toch te vermelden. Ervan uitgaande dat de observatrices representatief zijn voor het doorsnee-reizigerspubliek kan geconcludeerd worden, dat aan het publiek duidelijk(er) gemaakt dient te worden, wanneer en waar het RET-personeel bereikbaar is en wanneer niet.

Over alle metingen heen gezien, bestaat bij de observatrices niet de indruk dat het aantal randfiguren dat zich in de metrostations ophoudt, is afgenomen. Wel treden er fluctuaties op in het aantal randfiguren, maar naar hun mening is de belangrijkste verklarende factor hiervoor het weer: bij mooi weer bevinden zich weinig randfiguren in de metrostations en bij slecht weer veel.

### **Samenvatting en conclusie**

- De verwachte daling van het aantal randfiguren tijdens de onderzoeksperiode is uitgebleven. Er is zelfs sprake van een toename van het aantal randfiguren.
- Het merendeel van de randfiguren bestaat uit junks.
- De eerste rit vanaf Centraal Station in de richting Spijkenisse-De Akkers trekt meer randfiguren dan 'gewone' reizigers.
- Het weer is van invloed op het aantal randfiguren dat zich in de metrostations ophoudt: bij mooi weer zijn het er minder dan bij slecht weer.
- Er zijn geen duidelijk waarneembare pieken in het aantal randfiguren op bepaalde tijden of bepaalde stations.
- Het feit dat tot een uur of half zeven 's ochtends geen enkele winkel of kaartverkooploket geopend is, bevordert een onveilige sfeer op het Centraal Station. Zodra de eerste koffiezaak opent, wordt de sfeer een stuk minder onveilig.
- Op alle (overige) metrostations wordt de veiligheidsbeleving negatief beïnvloed doordat de kaartverkooplokets dicht zijn gedurende dagdelen waarop de metro

wel operationeel is (met name 's ochtends vroeg en 's avonds na een uur of zeven).

- De klantvriendelijkheid van het RET-personeel laat soms te wensen over, zowel qua handelwijze (bijvoorbeeld bordje "Niet storen"; clustercentrales horen niet voorzien te zijn van neergelaten jaloezieën: het publiek moet zo kunnen binnenkijken) als qua bejegening van het publiek (er wordt niet altijd de juiste toon aangeslagen; men vergeet weleens te vermelden dat het rijtuig van een ander spoor vertrekt). Dit strookt niet met de doelstelling van het 'gastheer/vrouw' zijn, die in het kader van het metrobeheer is gesteld.

#### 5.4 Uniformpersoneel

Eén van de doelstellingen van het metrobeheer is het verhogen van het (zichtbare) toezicht. Deze doelstelling valt uiteen in twee onderdelen: meer toezicht en meer zichtbaarheid van het toezichthoudend personeel.

Wat betreft het onderdeel 'zichtbaarheid van het toezichthoudend personeel': de gedachte hierachter is, dat het reizigerspubliek zich veiliger voelt wanneer het bevoegde personeel zichtbaarder is. Wat betreft het onderdeel 'meer toezicht' wordt verondersteld dat de (zichtbare) aanwezigheid van bevoegd personeel dat toezicht uitoefent een positief effect heeft op de veiligheidsbeleving van de reizigers.

De RET heeft deze gedachten vertaald in: het aanstellen van meer geüniformeerd personeel (metrobeheerders) dat onder meer ten doel heeft te surveilleren en randfiguren te weren uit de metro.

Om te controleren in hoeverre aan de doelstelling invulling is gegeven, is tijdens elke observatie geturfd hoe vaak er geüniformeerd personeel van de RET of van de politie werd waargenomen<sup>19</sup>. De verwachting hierbij was dat er in de loop van de metingen meer geüniformeerd personeel, in het bijzonder metrobeheerders, waargenomen zou worden.

Voorts is geregistreerd met welke activiteiten het uniformpersoneel bezig was tijdens de waarneming. Dit om na te gaan of men inderdaad surveilleert of actief randfiguren uit de metro weert.

Bij de tellingen is ook baliepersoneel meegeteld dat informatie verstrekt of kaartjes verkoopt. Dit vanuit de gedachte dat ook zij in de ogen van het reizigerspubliek voor sociale controle zorgen en daarmee de veiligheidsbeleving van reizigers positief kunnen beïnvloeden.

Een enkele keer kwamen de observatrices ook bewakingspersoneel tegen van het 'Stad Veilig Team'. Deze mensen zijn ook meegeteld, omdat verondersteld mag worden dat zij eveneens bij het publiek een positief effect op de veiligheidsbeleving bewerkstelligen.

De controlebeambten (cba's) van de RET, die vervoersbewijzen controleren, vormen een verhaal apart. Ze hebben RET-uniformen aan en kunnen daarom evenzeer een gunstige invloed hebben op de veiligheidsbeleving hebben van de reizigers als het overige geüniformeerde RET-personeel. Zij zijn derhalve wel meegeteld door de observatrices. Omdat de cba's echter buiten de doelstelling van het project metrobeheer vallen, mogen zij eigenlijk niet meegeteld worden bij het evalueren van de doelstelling om 'meer zichtbaar toezicht in de metro' te realiseren. Bij de verwerking van de gegevens hebben we de aantallen cba's daarom apart vermeld

---

19 Deze twee instanties zijn bevoegd om in de metro (stations en rijtuigen) op te treden.

en buiten de totaalstelling van geüniformeerd personeel gehouden. Dit temeer daar tijdens de vijfde en zevende meting opvallend veel cba's werden waargenomen. Op de dag van de vijfde meting (12 januari 1994) bleek een intensieve controle op zwartrijden te worden gehouden door de RET, die onder meer op de (regionale) radio was aangekondigd. Dit vertekent het beeld natuurlijk aanzienlijk: er bleek beduidend vaker RET-personeel in de metro (stations en rijtuigen) aanwezig te zijn dan tijdens de andere metingen. Bovendien traden de controleploegen vaak in groepen van zo'n acht (soms zelfs zeventien) personen op, zodat per waarneming veel grotere aantallen werden geteld dan normaal (gebruikelijk is: tussen de één en drie geüniformeerde personen per waarneming).

Overigens viel het de observatrices op dat er ook tijdens de zesde en met name de zevende meting vaker controleploegen werden waargenomen dan tijdens de eerdere metingen. Deze ploegen hadden soms een grote omvang (tien tot zevenentwintig personen). Tijdens de zevende meting zijn er kennelijk gedurende een halve of hele dag op station Beurs/Churchillplein kaartcontroles uitgevoerd. Aangezien de observatrices diverse malen per dag op dit station kwamen, is de controleploeg (waarschijnlijk steeds dezelfde) diverse keren meegeteld. In tabel 20 hebben we daarom de aantallen geüniformeerd personeel zonder controlebambten weer-gegeven.

### Ontwikkeling in de tijd

Uit het totaaloverzicht van de aantallen waargenomen geüniformeerde personeelsleden RET en politie blijkt het volgende (zie tabel 20):

- Er is in de loop van de metingen een toename in het aantal (waargenomen) geüniformeerde personeelsleden.
- De laatste meting geeft een daling te zien ten opzichte van de drie metingen daarvoor.
- De toename in het aantal geüniformeerde personeelsleden valt voor een deel toe te schrijven aan een toename van het aantal waargenomen controlebeambten (die vervoersbewijzen controleren). Dit geldt vooral voor de zevende meting.

**Tabel 20: Waargenomen uniformpersoneel (RET en politie) per meting**

| meting                   | 1         | 2         | 3         | 4          | 5          | 6          | 7          |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| RET-ers zonder cba's     | 48        | 82        | 73        | 177        | 186        | 225        | 121        |
| controlebeambten (cba's) | 0         | 0         | 0         | 4          | 71         | 10         | 55         |
| <b>Totaal</b>            | <b>48</b> | <b>82</b> | <b>73</b> | <b>181</b> | <b>257</b> | <b>235</b> | <b>176</b> |

Wat betreft de vraag of de geüniformeerde RET-ers zich bezighouden met surveilleren en het weren van randfiguren: voor zover het geen loketpersoneel betreft, bleek het merendeel van de RET-ers inderdaad te surveilleren op de perrons, of zich in ieder geval 'aanspreekbaar' op de perrons te bevinden. Dit bleef vrij constant gedurende de verschillende metingen.

De observatrices hadden echter de indruk dat het aantal RET-ers dat daadwerkelijk 'rondliep' toenam gedurende de onderzoeksperiode. In het begin kwam het volgens hun nog weleens voor dat de RET-ers in groepjes stonden te praten of koffie te drinken, zonder veel oog te hebben voor wat er op de perrons gebeurde.

Het weren van randfiguren is echter zelden of nooit waargenomen. Het omgekeerde wel: randfiguren waartegen niet opgetreden werd door aanwezige RET-ers. Ter illustratie de volgende gevalsoverzichten:

# Conclusies

## Onderhoudssituatie

- De onderhoudssituatie van de metrostations was bij aanvang van het onderzoek al goed. Tijdens de onderzoeksperiode is deze situatie ongewijzigd gebleven. Desalniettemin zijn er een aantal stations waarvan het onderhoudsniveau over de hele onderzoeksperiode minder goed is dan gemiddeld. Het betreft de stations: CS, Leuvehaven en Blaak.

## Reinheidssituatie

- De reinheidssituatie in de metrostations was bij aanvang van het onderzoek al vrij goed. Tijdens de onderzoeksperiode is deze licht verbeterd. De reinheid van enkele stations is over de hele onderzoeksperiode minder goed dan gemiddeld: CS, Stadhuis, Beurs/Churchillplein, Zuidplein, Blaak en Gerdesiaweg.

## Veiligheidssituatie

- De veiligheidssituatie in de stations was bij aanvang van het onderzoek over het geheel genomen vrij goed. In de loop van de onderzoeksperiode is dit iets verbeterd. Enkele stations worden gedurende de hele onderzoeksperiode slechter beoordeeld dan gemiddeld op dit aspect. Het betreft: CS, Leuvehaven, Maashaven, Marconiplein, Coolhaven, Blaak en Gerdesiaweg. Voorts wordt nog opgemerkt dat enkele aspecten op de stations Eendrachtsp plein (de donkere en onoverzichtelijke gangen voorbij de hal) en Delfshaven (onoverzichtelijke uitgangen en veraf geplaatste lift) de veiligheidsbeleving negatief beïnvloeden.

## Functioneren van de roltrappen

- De roltrappen functioneerden bij aanvang van het onderzoek al goed en zijn dat tijdens de hele onderzoeksperiode blijven doen: gemiddeld functioneert 90% van de roltrappen naar behoren. Negatieve uitzonderingen zijn de stations Delfshaven en Gerdesiaweg, waar gemiddeld minder dan 50% van de roltrappen naar behoren functioneert.

## Functioneren van de liften

- Het functioneren van de liften was bij aanvang van het onderzoek matig (slechts de helft functioneerde naar behoren). Gedurende de onderzoeksperiode is hierin duidelijk verbetering gekomen: tijdens de laatste vijf metingen functioneert driekwart van de liften naar behoren. Op enkele stations wordt dit percentage gedurende de hele onderzoeksperiode niet gehaald: op de stations Kralingse Zoom en Blaak functioneerde gemiddeld minder dan 50% van de liften naar behoren.

## Legen van de vuilnisbakken

- De vuilnisbakken werden bij aanvang van het onderzoek niet vaak genoeg geleegd: eenderde van de vuilnisbakken was (te) vol. Vanaf de tweede meting tot de laatste (zevende) meting is geconstateerd dat de vuilnisbakken beter geleegd worden: 80-90% wordt vaak genoeg geleegd. Negatieve uitzonderingen vormen de stations Stadhuis, Beurs/Churchillplein, CS en Zuidplein; zij hadden vaker dan één keer te volle vuilnisbakken.

### **Randfiguren**

- De verwachte daling in het aantal randfiguren dat zich in de metro ophoudt, heeft zich niet voorgedaan. Integendeel: er is sprake van een stijging.
- Het merendeel van de randfiguren bestaat uit junks.
- De eerste rit vanaf Centraal Station in de richting Spijkenisse-De Akkers trekt meer randfiguren dan 'gewone' reizigers.
- Het weer is van invloed op het aantal randfiguren dat zich in de metrostations ophoudt: bij mooi weer zijn het er minder dan bij slecht weer.
- Er zijn geen duidelijk waarneembare pieken in het aantal randfiguren op bepaalde tijden of bepaalde stations, anders dan tijdens de eerste rit.
- Het feit dat tot een uur of half zeven 's ochtends geen enkele winkel of kaartverkooploket geopend is, bevordert een onveilige sfeer op het Centraal Station. Zodra de eerste koffiezaak opent, wordt de sfeer een stuk minder onveilig.
- Op alle (overige) metrostations wordt de veiligheidsbeleving negatief beïnvloed doordat de kaartverkooploketten dicht zijn gedurende dagdelen waarop de metro wel operationeel is (met name 's ochtends vroeg en 's avonds na een uur of zeven).
- De klantvriendelijkheid van het RET-personeel laat soms te wensen over, zowel qua handelwijze als qua bejegening van het publiek. Dit strookt niet met de doelstelling van het 'gastheer/vrouw' zijn, die in het kader van het metrobeheer is gesteld.

### **Uniformpersoneel**

- Het aantal zichtbaar aanwezige RET- (of politie-)personeelsleden in de metro is aanzienlijk toegenomen. Tijdens de laatste meting was het aantal echter iets gedaald.
- Het RET-personeel (voor zover het geen lokettisten betreft) houdt zich nauwelijks of niet bezig met het weren van randfiguren uit de metro. Dit wordt onderbouwd door de tellingen van het aantal randfiguren (zie 5.3), waaruit blijkt dat dit aantal in de loop van de tijd eerder toe- dan afgenomen is.

Als we de doelstellingen van het metrobeheer er nog even bijhalen, dan kunnen we de volgende conclusies trekken:

Doelstellingen waren:

- 1 het (zichtbare) toezicht verhogen door het aanstellen van metrobeheerders;
- 2 randfiguren weren uit de metrostations en -rijtuigen;
- 3 technische gebreken en vervuiling sneller signaleren en (laten) verhelpen;
- 4 een grote betrokkenheid bewerkstelligen van de metrobeheerders bij de stations (en bij de collega's) in het betreffende cluster;
- 5 installeren van technische voorzieningen (camera's en noodknoppen) om het toezicht te verhogen en de reizigers de mogelijkheid te bieden om hulp in te roepen;
- 6 verstrekken van informatie aan reizigers;
- 7 zorgdragen voor het functioneren van roltrappen en liften.

#### **ad 1**

Deze doelstelling is gerealiseerd. Bij de laatste meting werden er driemaal zoveel geüniformeerde RET-ers of politiefunctionarissen waargenomen als bij de eerste meting. Het is overigens niet zo dat het hier alleen metrobeheerders betrof.

**ad 2**

Deze doelstelling is niet uit de verf gekomen. Uit observaties blijkt dat de RET-ers vaak niet optreden tegen randfiguren. Uit de tellingen van randfiguren komt naar voren, dat het aantal randfiguren zelfs toegenomen is.

**ad 3**

Deze doelstelling is lastig te beoordelen, omdat het onderhoudsniveau en reinheidsniveau al op een voldoende peil lagen. Het onderhoudsniveau is op dit niveau gehandhaafd, maar of dat extra inspanning van metrobeheerders heeft gekost, is niet duidelijk. Het algehele reinheidsniveau is nog iets verbeterd en ook het legen van de vuilnisbakken gebeurt beter. Hieruit kan afgeleid worden, dat er sneller gesignaleerd en gereageerd wordt, maar door wie (metrobeheerders of onderhoudsploeg) is onbekend.

**ad 4**

Deze doelstelling is niet geëvalueerd.

**ad 5**

De technische voorzieningen zijn aangebracht (nog niet op alle stations overigens) en redelijk (camera's) tot goed (noodknoppen) bekend bij het publiek. Het is raadzaam het publiek beter voor te lichten over wat het kan verwachten als er van een noodknop gebruik wordt gemaakt.

Slechts een minderheid van het publiek is echter van mening dat door de technische voorzieningen de veiligheid op de betreffende stations verbeterd wordt.

**ad 6**

Deze doelstelling is niet geëvalueerd.

**ad 7**

Voor het functioneren van roltrappen en liften is zorggedragen: een beduidend hoger percentage roltrappen en liften werkt bij het einde van het onderzoek naar behoren. Niettemin heeft een aantal stations nog extra aandacht, namelijk: Delfshaven (roltrappen), Gerdesiaweg (roltrappen), Kralingse Zoom (liften), en Blaak (liften).

## Bijlage 1

### Reinheids-, onderhouds- en veiligheidsscores

**Tabel 1: Reinheid per station per meting**

| station      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Centraal     | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| Beurs/Ch.    | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Leuvehaven   | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Rijnhaven    | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| Maashaven    | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Zuidplein    | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| Slinge       | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Kral. Zoom   | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| Voorsch.laan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Gerdesiaweg  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| Oostplein    | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Blaak        | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Eendr.plein  | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| Dijkzigt     | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Coolhaven    | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| Delfshaven   | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Marconipl.   | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Stadhuis     | - | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |

1 = slecht, 2 = matig, 3 = goed

**Tabel 2: Onderhoudsstaat per station per meting**

| station      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Centraal     | 2 | 2 | - | 3 | 3 | 3 | 2 |
| Beurs/Ch.    | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| Leuvehaven   | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| Rijnhaven    | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| Maashaven    | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| Zuidplein    | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Slinge       | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Kral. Zoom   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| Voorsch.laan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Gerdesiaweg  | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Oostplein    | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Blaak        | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| Eendr.plein  | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Dijkzigt     | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Coolhaven    | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| Delfshaven   | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| Marconipl.   | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Stadhuis     | - | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

**Tabel 3: Veiligheid per station per meting**

| station      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Centraal     | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| Beurs/Ch.    | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Leuvehaven   | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| Rijnhaven    | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| Maashaven    | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| Zuidplein    | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| Slinge       | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| Kral. Zoom   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Voorsch.laan | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Gerdesiaweg  | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| Oostplein    | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| Blaak        | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| Eendr.plein  | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Dijkzigt     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Coolhaven    | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| Delfshaven   | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Marconipl.   | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Stadhuis     | - | 2 | 3 | - | 3 | 3 | 2 |