

**Rustiger reizen?
Een evaluatie van de
ingangscntrole in
Zaandam en Castricum**

**Amsterdam, 13 juni 1995
Van Dijk, Van Soomeren en Partners
A.E. van Burik
R.W. van Overbeeke
met medewerking van
M. Geldorp
A.J.E. van Hoek**

Inhoudsopgave

	Pagina
1 Inleiding	1
1.1 Wat is ingangscontrole?	1
1.2 Doel van het experiment	1
1.3 Doel van de evaluatie	2
1.3.1 De effectmeting	2
1.3.2 De procesevaluatie	3
1.4 Methode	3
1.5 Beperkingen van het onderzoek	4
1.6 Leeswijzer	4
2 Ingangscontrole in de praktijk	6
2.1 Station Zaandam	6
2.2 Station Castricum	7
3 Effecten op de reizigers	9
3.1 Inleiding	9
3.2 Huidige veiligheidssituatie tijdens ingangscontroles	10
3.3 Ontwikkeling veiligheidssituatie sinds invoering ingangscontroles	11
3.4 Ontwikkeling zwart-/grijsrijden sinds invoering ingangscontrole	16
3.5 Samenvatting en conclusies	17
4 Effecten op de conducteurs	19
4.1 Inleiding	19
4.2 Huidige veiligheidssituatie	20
4.3 Ontwikkeling veiligheidssituatie	22
4.4 Ontwikkeling van het zwart- en grijsrijden	26
4.5 Samenvatting en conclusies	27
5 Effecten volgens de cijfers	28
5.1 Inleiding	28
5.2 De Thermograaf	29
5.3 Verkoop van vervoerbewijzen	31
5.4 Samenvatting en conclusies	33
6 Ervaringen met de ingangscontrole	35
6.1 Inleiding	35
6.2 Reizigers	35
6.3 De conducteurs	36
6.3.1 Ervaringen met de ingangscontrole	36
6.3.2 Samenwerking	39
6.3.3 Randvoorwaarden	40
6.3.4 Continuering	41
6.3.5 Samenvatting en conclusie	42
6.4 Randon-beveiligers	43
6.5 Lokettisten	44

Inhoudsopgave (vervolg)

	Pagina
7 Samenvatting en conclusies	46
7.1 Inleiding	46
7.2 Samenvatting en conclusie	47
Bijlagen	50
Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording betreffende de geënquêteerde reizigers	51
Bijlage 2: Onderzoeksverantwoording betreffende de conducteurs	55

1 Inleiding

De Nederlandse Spoorwegen hebben sinds 1 januari 1995 op alle spoorwegstations steekproefgewijs ingangscntrole ingevoerd. Op een aantal stations was hiermee al eerder geëxperimenteerd in het kader van het verhogen van de sociale veiligheid. Zo zijn bijvoorbeeld in 1993 op station Castricum incidenteel enkele ingangscntroles uitgevoerd.

Door het Ministerie van Verkeer en Waterstaat is voor 1994 subsidie verstrekt voor een experiment te Castricum en Zaandam. Door het beschikbaar komen van deze subsidie kon structureler met ingangscntrole worden gewerkt.

Het onderhavige rapport bevat een effectevaluatie en een procesevaluatie van het experiment in 1994 met ingangscntrole op de stations Castricum en Zaandam. De keuze voor deze stations is door de subsidiegever in overleg met de Nederlandse Spoorwegen gemaakt.

1.1 Wat is ingangscntrole?

Ingangscntrole houdt in, dat de reizigers op de perrons van het betreffende station bij het instappen in de treinen worden gecontroleerd op het bezit van een geldig vervoerbewijs. De inrichting van de perrons wordt hiertoe aangepast: er worden hekken geplaatst op zodanige wijze dat alle reizigers langs de conducteurs geleid worden, die de controle uitvoeren. Aanwezige liften worden uitgeschakeld. Voor het controlerend personeel worden verblijfsruimten vrijgemaakt of gebouwd op de stations.

1.2 Doel van het experiment

Het experiment had ten doel de kaartverkoop in de trein tot een minimum te reduceren waardoor agressie van reizigers tijdens kaartcontrole in de trein wordt voorkomen en het gevoel van veiligheid bij de reizigers en het treinpersoneel wordt vergroot.

Meer specifiek werd met het experiment beoogd:

- afname van de objectieve en subjectieve onveiligheid van NS-personeel (in het bijzonder van conducteurs) en reizigers;
- afname van overlast voor NS-personeel en reizigers;
- afname van zwartrijden;
- verhoging van de kaartverkoop op de stations en verlaging van de kaartverkoop in de trein;

Verder diende voorkomen te worden dat er een verplaatsing van het zwartrijden zou optreden: dus geen toename van het zwartrijden vanuit omliggende stations.

1.3 Doel van de evaluatie

1.3.1 De effectmeting

Uitgaande van bovengenoemde criteria is de effectevaluatie gericht op het vaststellen van eventuele veranderingen in:

- de objectieve veiligheid (aantal agressieve incidenten) op de perrons en/of in de trein;
- de subjectieve veiligheidsbeleving (het gevoel van veiligheid) van het NS-personeel, met name de conducteurs en van de reizigers;
- de overlast op de perrons en/of in de trein;
- het zwartrijden en grijsrijden¹ van reizigers;
- de verkoop van vervoerbewijzen.

De vraag naar een mogelijke verplaatsingseffecten door vanaf andere stations (dan Zaandam en Castricum) alsnog zwart te rijden danwel vaker grijs te rijden, is binnen het onderzoek slechts zijdelings aan de orde gesteld.

De belangrijkste doelgroepen van het onderzoek zijn de reizigers en de conducteurs.

Operationalisering begrippen

Er wordt onderscheid gemaakt tussen subjectieve en objectieve veiligheid. Subjectieve veiligheid heeft betrekking op gevoelens van veiligheid ofwel de veiligheidsbeleving. Onder objectieve veiligheid verstaan we het feitelijk slachtofferschap.

De **subjectieve veiligheid** is gemeten door de reizigers en de conducteurs te vragen naar het gevoel van veiligheid (op bepaalde tijdstippen en bepaalde plaatsen)². Ter aanvulling is de reizigers ook gevraagd naar de inschatting van het gevoel van veiligheid van medereizigers.

De **objectieve veiligheid** is gemeten door te kijken naar het voorkomen van (agressieve) incidenten (op basis van beschikbare registraties); verder zijn de doelgroepen ondervraagd over het voorkomen van conflicten en vervelende/ agressieve incidenten in de trein of op de perrons.

De **overlast** is gemeten door te vragen naar:

- de aanwezigheid van ongewenste randfiguren op de perrons en in de trein;
- het gedrag van (mede)reizigers in de trein en op de perrons.

Het **zwart- en grijsrijden** is gemeten door te vragen naar het feitelijk gedrag en naar het oordeel over de ontwikkeling van het zwart- en grijsrijden. Verder worden gegevens gepresenteerd over de verkoop van vervoerbewijzen in Zaandam en in Castricum.

Eventuele **ongewenste neveneffecten** (verplaatsing van het zwartrijden en toename van het grijsrijden) zijn alleen in kaart gebracht door te vragen naar het oordeel van de conducteurs hieromtrent en naar het gedrag van de reizigers. Dit laatste is aan de reizigers zelf gevraagd.

1 Met zwartrijden wordt bedoeld: het gebruik maken van de trein zonder geldig vervoerbewijs. Met grijsrijden wordt bedoeld: het gebruik maken van de trein met een geldig vervoerbewijs, dat slechts een deel van het te rijden traject dekt. Bijvoorbeeld: men koopt een 'enkeltje' terwijl men een retourrit wil maken, men koopt pas bij kaartcontrole in de trein een vervoerbewijs en beweert dan een korter traject gereisd te hebben dan men feitelijk heeft gedaan.

2 Daarbij is aangegeven dat het hier niet gaat om 'verkeersveiligheid' maar om vervelende of ernstige gebeurtenissen zoals lastig gevallen worden en diefstal, waarmee mensen geconfronteerd kunnen worden.

1.3.2 De procesevaluatie

De procesevaluatie heeft ten doel een (kwalitatieve) beschrijving te geven van de uitvoering van de maatregel en van eventuele knelpunten hierbij. Daarbij gaat het met name om:

- de beleving van de maatregel door reizigers (bejegening door het personeel, wenselijkheid tot continuering van de ingangscontrole, suggesties voor continuering);
- de beleving van de maatregel door het personeel (beoordeling van de werkzaamheden, bejegening door het publiek, wensen of suggesties voor continuering van de ingangscontrole);
- de samenwerking tussen betrokken personeelsgroepen (conducteurs, beveiligingsbeambten van Randon, (spoorweg)politie).

1.4 Methode

De materiaalverzameling ten behoeve van het onderzoek heeft op verschillende manieren plaatsgevonden.

- De situatie op de stations is ter plaatse **geobserveerd**.
- Onder de **reizigers** is een **telefonische enquête** gehouden. In totaal werden 269 reizigers ondervraagd. In deze enquête zijn vooral vragen gesteld die betrekking hadden op de effectevaluatie maar ook enkele vragen die betrekking hadden op de procesevaluatie³.
- Onder de **conducteurs** is een **schriftelijke enquête** gehouden. Een aselechte groep van 80 hoofdconducteurs (met als standplaats Amsterdam, Alkmaar, Hoorn en Den Helder) is benaderd voor deze enquête; hiervan hebben er 54 de enquête ingevuld geretourneerd. Deze respons (67%) mag als 'goed' worden beschouwd voor een schriftelijke enquête. Ook deze enquête had betrekking op de effect- en de procesevaluatie⁴.
- Ten behoeve van de effectevaluatie is verder gebruik gemaakt van **cijfermateriaal** van de NS, te weten de Thermograaf⁵ en de registratie van de verkoop van vervoerbewijzen.
- Ten behoeve van de procesevaluatie zijn:
 - . met 12 conducteurs die ervaring hadden met ingangscontrole in Zaandam en/of Castricum **groepsgesprekken** gehouden;
 - . met 6 lokettisten en met 5 Randon-beveiligers **telefonische interviews** afgenomen.

3 De verantwoording van dit onderzoeksdeel is opgenomen in bijlage 1.

4 Zie voor een verantwoording van dit onderzoeksdeel bijlage 2.

5 De Thermograaf is een enquête die door de NS op gezette tijden onder reizigers wordt afgenomen. Hierin komt een breed scala aan onderwerpen aan bod, waaronder sociale veiligheid.

1.5 Beperkingen van het onderzoek

In het kader van de onderzoeksverantwoording dient een tweetal beperkingen⁶ te worden aangegeven.

1 Meting veiligheid, overlast en zwart en grijsrijden

Om te kunnen nagaan of de effecten die met het experiment beoogd werden, zijn opgetreden, zouden feitelijk twee metingen moeten plaatsvinden: een zogenaamde nulmeting en een zogenaamde nameting. Via een nulmeting wordt de veiligheid (van reizigers en conducteurs) en het zwart en grijsrijden vóór de start van het experiment in kaart gebracht; bij de nameting - aan het einde van het experiment - wordt hetzelfde onderzoek herhaald. Door vergelijking van de resultaten van voor- en nameting kan dan worden vastgesteld of de beoogde veranderingen zijn opgetreden.

Een dergelijke opzet was bij dit onderzoek echter niet mogelijk omdat het onderzoek pas van start ging toen het experiment al bijna was afgerond. We hebben daarom moeten volstaan met een retrospectieve benadering waarbij - impliciet of expliciet - steeds aan de respondenten is gevraagd om de situatie voor de invoering van het experiment te vergelijken met de huidige situatie⁷.

Bij de offerte werd ervan uitgegaan dat er binnen de NS cijfermateriaal beschikbaar zou zijn om een verantwoorde uitspraak te kunnen doen over het aantal incidenten (in de trein en op de perrons) vóór de start van het experiment en het aantal incidenten na invoering van het experiment. Dit bleek echter niet het geval te zijn (zie hiervoor ook hoofdstuk 5). De vraag naar het effect van het experiment op de objectieve veiligheid kan daarom slechts in beperkte mate beantwoord worden. Er bleken wel gegevens te zijn over de kaartverkoop vóór en na de start van het experiment. Deze gegevens vormen een betrouwbare indicatie voor de ontwikkeling van het zwartrijden.

2 Interviewgegevens ten behoeve van de procesevaluatie

Omdat er maar met een klein aantal conducteurs/loketten en beveiligers werd gesproken mogen de resultaten van deze gesprekken niet beschouwd worden als representatief maar wel als indicatief voor de betreffende groep.

1.6 Leeswijzer

In **hoofdstuk 2** wordt een situatieschets gegeven van de ingangscontrolle.

In **hoofdstuk 3** worden de effecten van de ingangscontrolle voor de reizigers beschreven, in **hoofdstuk 4** volgen de effecten van de ingangscontrolle voor de betrokken conducteurs. De effecten van de ingangscontrolle op de verkoop van vervoerbewijzen en op de reizigersoordelen in de Thermograaf staan centraal in **hoofdstuk 5**.

⁶ Eerder is al aangegeven dat een beperking van het onderzoek ook is gelegen in het feit dat eventuele verplaatsingseffecten wat betreft het zwart- en grijsrijden slechts summier in kaart zijn gebracht.

⁷ Via deze benadering kunnen eerder vertekeningen in de onderzoeksresultaten optreden, met name omdat het geheugen van mensen selectief werkt.

Hoofdstuk 6 bevat een weergave van de ervaringen en oordelen in het kader van de procesevaluatie van de reizigers, de conducteurs, het Randon-beveiligingspersoneel en de lokettisten.

De conclusies uit het onderzoeksmateriaal worden in **hoofdstuk 7** gepresenteerd.

In de bijlagen vindt de lezer de verantwoording van de enquête onder de reizigers (**bijlage 1**) en van de enquête onder conducteurs (**bijlage 2**).

2 Ingangscontrole in de praktijk

In 1994 is men op de stations Castricum en Zaandam overgegaan tot het structureel houden van ingangscontroles⁸. In Castricum vinden deze elke zaterdag vanaf 22.45 uur plaats, in Zaandam elke donderdag tot en met zaterdag vanaf 19.00 uur. De controles gaan door tot de laatste trein van de betreffende dag vertrokken is. De keuze van deze tijdstippen hangt samen met de uitgaansfunctie die de beide plaatsen in de regio vervullen of vervulden. Castricum is een uitgaansplaats voor de omliggende regio. In Zaandam bevond zich ten tijde van de invoering van de ingangscontrole een discotheek die veel jongeren uit de omgeving trok; inmiddels is deze gesloten. Verder gaan veel jongeren uit Zaandam in andere plaatsen uit, zoals bijvoorbeeld Amsterdam.

Op de donderdagavond wordt in Zaandam ook het winkelpubliek uit de regio dat de koopavond heeft bezocht, met de ingangscontrole geconfronteerd.

Wanneer er ingangscontroles worden uitgevoerd in Castricum en Zaandam zijn aan boord van de treinen op de betreffende trajecten de reguliere conducteurs aanwezig. Het is dus niet zo dat ingangscontrole de conducteur in de trein vervangt.

De conducteurs die de ingangscontrole uitvoeren worden daarbij ondersteund door beveiligingspersoneel van de firma Randon. Indien nodig wordt er assistentie ingeroepen van de spoorweg- of de regiopolitie.

2.1 Station Zaandam

De stationshal van station Zaandam bevindt zich boven het straatniveau en boven de sporen en perrons. In de hal bevinden zich loketten, kaartautomaten en een verblijfsruimte voor de conducteurs. Er zijn twee trappen en twee liften voor de toegang tot de perrons. De stationshal kan van drie zijden betreden worden: aan weerszijden van het station zijn er ingangen en er is bovendien een overdekte loopbrug over de weg die voor het station langs loopt. Deze loopbrug vormt de verbinding met een winkelcentrum.

Tijdens de ingangscontrole wordt de toegang via de loopbrug afgesloten (van 19.00-7.00 uur), worden de liften buiten werking gesteld en worden de toegangen tot de perrontrappen met behulp van hekwerk versmald. In het hekwerk bevindt zich een deur, die in noodgevallen of als de conducteurs die de ingangscontrole uitvoeren bijvoorbeeld koffie willen drinken, kan worden gesloten. In de praktijk zijn de deuren echter altijd open en staan de conducteurs voor het hekwerk. Zij bevinden zich dan dus in de stationshal bovenaan de perrontrap. De reizigers begeven zich langs de aldus gevormde 'controlesluis' naar de perrons.

Per perrontrap staan er twee conducteurs van de Nederlandse Spoorwegen. Vanaf 20.00 uur staan er bovendien twee beveiligingsbeambten van de firma Randon, die wisselend bij één van beide 'controleposten' ondersteuning bieden.

Gedurende de controles is - speciaal ten behoeve van reizigers die in verband met de controle (alsnog) een vervoerbewijs willen kopen - één loket langer geopend dan normaal. In het begin bleef dit loket de hele avond open. Wegens de geringe kaartverkoop in de late uren gaat dit loket inmiddels eerder op de avond dicht (in ieder geval op donderdag en vrijdag om 22.30 uur). Het publiek kan vanaf dat moment uitsluitend bij de kaartautomaten een vervoerbewijs kopen.

⁸ In 1993 zijn er ook al ingangscontroles uitgevoerd, doch dit geschiedde op incidentele basis.

De conducteurs die de ingangscontrole uitvoeren zijn voorzien van een speciale portofoon, waarmee in noodgevallen contact opgenomen kan worden met de centrale meldkamer van de NS te Utrecht. Het personeel van de meldkamer kan, indien dit noodzakelijk wordt geacht, de spoorwegpolitie of de regiopolitie in de betreffende regio inschakelen. Met de portofoon kan niet worden gecommuniceerd met machinisten van treinen op het station.

Het type portofoon waarmee de conducteurs tijdens de ingangscontrole werken, is anders dan het type dat ze gebruiken in hun functie als conducteur in de trein. Er wordt derhalve instructie gegeven in het gebruik ervan; bovendien is er een schriftelijke instructie voorhanden.

De ingangscontrole wordt uitgevoerd door conducteurs⁹ die ruime ervaring hebben als conducteur in de trein. Naast het incidenteel uitvoeren van ingangscontroles werken zij overigens verder gewoon als conducteur. In totaal zijn er in Zaandam 108 conducteurs die incidenteel en bij toerbeurt de ingangscontroles uitvoeren. Ongeveer twee keer per zestien weken hebben de conducteurs dienst als 'controleur'. De conducteurs weten nooit van tevoren met wie ze dienst hebben en kennen elkaar dus vaak niet. Wel opereren ze in 'vaste' koppels voor die betreffende dag.

In Zaandam wordt de ingangscontrole uitgevoerd door vier conducteurs; zij opereren in groepen van twee. De beide groepen staan ongeveer 25 meter van elkaar vandaan en kunnen elkaar goed zien.

Halverwege de avond vindt er een wisseling van controleploegen plaats, zodat er per avond dus in Zaandam in totaal acht conducteurs bij de ingangscontrole betrokken zijn. Elke ploeg heeft maximaal 3,5 uur dienst. De eerste ploeg werkt van 18.30-22.00 uur, de tweede van 21.30-1.00 uur. De diensten van de beide ploegen overlappen elkaar dus een half uur. In deze tijd kan informatie overgedragen worden.

2.2 Station Castricum

De stationshal, de stationsrestaurant, de sporen en de perrons bevinden zich te Castricum op straatniveau. In de hal is een loket, een kaartautomaat en - niet onbelangrijk, zoals zal blijken - een brandslang. Het loket is op avonden dat er ingangscontrole plaatsvindt tot 20.00 à 21.00 uur open (na die tijd worden er te weinig kaartjes verkocht om het loket open te houden). Als het loket dicht is, zit er een ondoorzichtig, metalen rolluik voor.

Om vanuit de hal op de perrons te komen, dient de reiziger zich via een trap in een tunnel onder de (twee) sporen te begeven. Vanuit deze tunnel geeft een trap (omhoog) toegang tot de perrons. Aan het einde van de tunnel is er bovendien een trap die toegang verschaft tot een openlucht-fietsenstalling; deze trap vormt tevens een tweede toegang tot het station. Er is geen verblijfsruimte voor de conducteurs die de ingangscontrole uitvoeren.

Langs het spoor staat, aan de dorpskant, een hoog hek om te voorkomen dat de ingangscontrole omzeild wordt. Ook aan de kop van het station staat een hek (hier bevindt zich ook een toegang tot het station wanneer er geen ingangscontrole plaatsvindt).

Castricum blijkt qua communicatiemogelijkheden in een 'witte vlek' te liggen: met de portofoons kan alleen tussen de conducteurs onderling gecommuniceerd worden,

⁹ Formeel betreft het hoofdconducteurs (hc's).

maar de centrale meldkamer van de NS te Utrecht kan er niet mee bereikt worden. Enige tijd lang hebben de conducteurs daarom gebruik kunnen maken van 'kermits'. Deze functioneerden echter alleen op één specifieke plek op het perron. Sinds begin 1995 hebben de conducteurs een autotelefoon voor de communicatie met de centrale meldkamer. Medio 1995 krijgen ze portofoons waarmee de centrale meldkamer en de machinist van een trein op het station wel te bereiken zal zijn.

Voor het station Castricum is in verband met de specifieke problematiek (groepen baldadige jongeren, die 's avonds in de weekeinden regelmatig onderling slaags raken op de perrons en geneigd zijn tot het plegen van vandalisme op het station) een speciale, vaste ploeg conducteurs aangesteld voor de ingangscontrole. Zij maken deel uit van de zogenaamde 'servicecontrolegroep', een ploeg van mensen die veel ervaring hebben opgedaan als conducteur in de trein en die door de NS worden ingezet bij allerlei risicovolle evenementen (bijvoorbeeld voetbalwedstrijden).

Elk rayon heeft naast de reguliere groep conducteurs zo'n servicecontrolegroep. Conducteurs die willen toetreden tot deze groep, moeten een interne sollicitatieprocedure doorlopen. Het lidmaatschap van de servicecontrolegroep duurt maximaal drie jaar.

In het rayon waarvan Castricum deel uitmaakt, bestaat deze groep uit zestien personen (acht vaste koppels van twee). Ieder koppel wordt eens per drie weken ingezet tijdens de ingangscontrole te Castricum. In Castricum wordt de ingangscontrole dus - in tegenstelling tot Zaandam - door vaste 'controleurs' uitgevoerd en nooit (een enkele uitzondering daargelaten) door reguliere conducteurs. Deze conducteurs kennen elkaar dus; bovendien kennen de vaste 'controleurs' en het vaste uitgaanspubliek elkaar.

Tijdens de ingangscontrole staan de conducteurs in de tunnel onderaan de trap naar de perrons; deze trap kan worden afgesloten met een hek. De conducteurs worden bij hun controlewerkzaamheden ondersteund door beveiligingspersoneel van Randon. De beveiligers bevinden zich tijdens controles gewoonlijk op de perrons. Per controle-avond zijn er vier conducteurs en twee beveiligers aanwezig. Af en toe begeven ook de conducteurs zich op het perron om te kijken of er niemand over het hek langs de sporen klimt en om te voorkomen dat er vandalisme gepleegd wordt door de jeugdige reizigers. Voorts komt de bereden politie tijdens elke controle-avond even langs.

Met de uitbaters van de belangrijkste uitgaansgelegenheden hebben de NS afgesproken dat de portiers/uitsmijters na sluitingstijd meelopen met hun klanten om hen te begeleiden naar het station. Zij brengen de conducteurs ook op de hoogte van de stemming in de groep en van eventuele problemen die zich in de uitgaansgelegenheden hebben voorgedaan.

Op zaterdagavond is er relatief veel politie aanwezig in het dorp (ongeveer zes agenten). Agenten uit de regioplaatsen komen op zaterdag namelijk naar Castricum gezien de problemen die deze uitgaansavond met zich meebrengt. Mocht er op het station assistentie nodig zijn, dan is de regiopolitie dus vlakbij en paraat.

3 Effecten op de reizigers

3.1 Inleiding

Eind november 1994 zijn in totaal 269 reizigers ondervraagd. In het kader van de effectevaluatie zijn vragen gesteld over:

- de huidige veiligheidssituatie in de trein en op de perrons op tijden dat er ingangscntrole plaatsvindt (zie paragraaf 3.2);
- het effect van de ingangscntrole op hun veiligheidsbeleving (zie paragraaf 3.3);
- het effect van de ingangscntrole op het zwart- en grijsrijden (zie paragraaf 3.4).

In totaal 126 respondenten (47%) hebben ingangscntrole meegemaakt in Castricum en 143 respondenten (53%) in Zaandam. Beide groepen verschillen nogal van elkaar wat betreft formele kenmerken. Respondenten die vanuit Castricum reizen op avonden dat er ingangscntrole plaatsvindt, hebben de volgende kenmerken:

- 90% is jonger dan 28 jaar;
- 55% is man;
- minder dan de helft (44%) reist minstens 3 keer per week met de trein;
- voor drie kwart is uitgaan de voornaamste reden om op dat moment met de trein te reizen;
- twee derde reist op deze avonden meestal samen met anderen.

Respondenten die vanuit Zaandam reizen op avonden dat er ingangscntrole plaatsvindt, hebben de volgende kenmerken:

- 64% is jonger dan 28 jaar;
- 55% is vrouw;
- twee derde (67%) reist minstens 3 keer per week met de trein;
- winkelen en werken zijn de belangrijkste redenen om op dat moment met de trein te reizen;
- de grootste groep (53%) reist op deze avonden meestal alleen.

In bijlage 1 is de verantwoording van het onderzoek en de feitelijke beschrijving van de formele kenmerken weergegeven.

Ervaringen met ingangscntrole

De ingangscntrole(s) op het station in Zaandam vinden plaats op donderdag-, vrijdag- en zaterdagavonden. Van de 'Zaandamse' respondenten heeft het grootste deel (77%) één of meerdere cntrole(s) meegemaakt op donderdagavond, 24% op vrijdagavond en 30% op zaterdag. In Castricum zijn er alleen op zaterdagavonden ingangscntroles¹⁰.

Wat betreft het aantal ingangscntroles blijken degenen die vanuit Castricum reizen er gemiddeld meer te hebben meegemaakt dan de Zaandamse reizigers. Uit Castricum is 40% en uit Zaandam is 31% vaker dan tien keer gecontroleerd. De grootste groep respondenten heeft drie tot vijf keer ingangscntrole meegemaakt.

¹⁰ Desondanks geeft 4% van de respondenten, die ingangscntroles in Castricum hebben ondervonden, aan dat zij deze op een donderdagavond hebben meegemaakt en geeft 10% aan (wel eens) op vrijdagavond een cntrole te hebben meegemaakt. Deze respondenten zijn niet van de verdere analyses uitgesloten.

3.2 Huidige veiligheidssituatie tijdens ingangscontroles

Om de resultaten van de effectmeting in hun juiste context te kunnen plaatsen, wordt in deze paragraaf eerst de huidige veiligheidssituatie tijdens ingangscontroles weergegeven in de treinen en op de perrons.

In de trein

Aan de respondenten is gevraagd of zij zich op de avonden dat er ingangscontroles zijn, wel eens onveilig voelen in de trein; 14% van alle respondenten blijkt zich op die tijden inderdaad wel eens onveilig te voelen. In Castricum ligt het percentage iets hoger dan in Zaandam. Bij de meesten van hen is echter sprake van zich 'een beetje onveilig' voelen.

Tabel 1: Onveiligheidsgevoel in trein

	Castricum (n=126)		Zaandam (n=143)		Totaal (n=269)	
	abs	%	abs	%	abs	%
Niet onveilig	106	83	126	88	232	86
Beetje onveilig	16	13	13	9	29	11
Onveilig	2	2	3	2	5	2
Zeer onveilig	2	2	1	1	3	1
Totaal	126	100	143	100	269	100

De belangrijkste oorzaken van gevoelens van onveiligheid in de trein op 'controle-avonden' in **Castricum**, zijn: dronken mensen en agressiviteit. Dit wordt door elf respectievelijk zes mensen genoemd. Andere oorzaken van een onveilig gevoel onder reizigers zijn: 'rare figuren', 'herriemakers', jongeren op zich, het feit dat men lastig gevallen wordt of het feit dat men alleen is. Voorts wordt door een enkeling genoemd: asociale mensen, zwervers en te volle treinen.

Tijdens ingangscontroles in **Zaandam** zijn 'rare figuren' (zeven keer) en dronken mensen (vier keer) de belangrijkste oorzaken van een onveilig gevoel in de trein.

Daarnaast is aan de respondenten gevraagd of zij, op de avonden van de ingangscontrole, wel eens getuige zijn geweest van **incidenten** in de trein, zoals van vernielingen, vechtpartijen tussen reizigers onderling of conflicten tussen reizigers en NS-personeel. Van de respondenten in **Castricum** heeft 30% wel eens een incident meegemaakt in de trein, bij 66% van hen is dat vaker dan één keer het geval geweest.

Van de respondenten uit **Zaandam** is 14% wel eens geconfronteerd met een incident. Van deze groep heeft 55% meerdere incidenten meegemaakt.

Kortom, vooral het percentage respondenten, maar ook het aantal keren dat de betreffende personen incidenten hebben meegemaakt in de trein, ligt in Castricum beduidend hoger dan in Zaandam.

Op de perrons

In **Castricum** is het gevoel van onveiligheid op de perrons groter dan in de treinen. Terwijl zich tijdens ingangscntroles in de trein 17% onveilig voelt, ligt dat percentage op de perrons op 24%.

In **Zaandam** voelt men zich op de perrons even (on)veilig als in de trein. Tabel 2 geeft een overzicht van de mate waarin men zich op de perrons onveilig voelt.

Tabel 2: Onveiligheidsgevoel op de perrons

	Castricum (n=126)		Zaandam (n=143)		Totaal (n=269)	
	abs	%	abs	%	abs	%
Niet onveilig	95	76	125	87	220	81
Beetje onveilig	22	17	14	10	37	14
Onveilig	8	6	3	2	10	4
Zeer onveilig	1	1	1	1	2	1
Totaal	126	100	143	100	269	100

De belangrijkste oorzaken voor de gevoelens van onveiligheid op de perrons in **Castricum** zijn: vechtpartijen (negen keer genoemd), agressiviteit (zeven keer genoemd), dronken mensen en groepen jongeren (beide 6 keer genoemd) en het feit dat men alleen is (vijf keer genoemd). Daarnaast worden genoemd rare figuren en het feit dat het donker is.

In **Zaandam** voelt 13% zich op het perron onveilig. In de helft van de gevallen is de aanwezigheid van 'rare figuren' hier de belangrijkste oorzaak van. Daarnaast noemt een enkeling de aanwezigheid van junks, het feit dat het donker is of dat men alleen is en 'dronken mensen' en 'zwervers' als oorzaken van gevoelens van onveiligheid.

In **Castricum** heeft een groot aantal respondenten, namelijk 40%, wel eens incidenten meegemaakt op de perrons op het moment dat daar ingangscntrole plaatsvindt.

In **Zaandam** heeft 9% van de respondenten weleens incidenten op de perrons meegemaakt.

Van deze groepen is 54% (Castricum) respectievelijk 31% (Zaandam) vaker dan één keer met een dergelijke gebeurtenis geconfronteerd.

Samenvattend blijkt uit het voorgaande dat het aantal incidenten in Castricum groter is dan in Zaandam. Tevens blijkt dat het gevoel van onveiligheid onder reizigers in Castricum groter is.

3.3 Ontwikkeling veiligheidssituatie sinds invoering ingangscntrole

Bijna 90% van de geïnterviewde reizigers maakte de treinreizen op het traject waar nu ingangscntrole plaatsvindt ook in 1993, voordat deze controle er was; 70% maakte deze reizen regelmatig tot vaak.

Om de ontwikkeling van de veiligheidssituatie te meten is aan de reizigers met

reiservaring voordat er ingangscontrole plaatsvond, gevraagd:

- of men zich sinds er ingangscontrole plaatsvindt, veiliger is gaan voelen in de trein danwel op de perrons;
- of men het eens of oneens is met een aantal stellingen die betrekking hebben op de ontwikkeling van de veiligheidssituatie in de trein en op de perrons;
- of men denkt dat anderen zich veiliger zijn gaan voelen sinds er ingangscontrole plaatsvindt¹¹.

In tabel 3 staat vermeld of deze reizigers zich, tijdens ingangscontroles, veiliger zijn gaan voelen in de trein.

Tabel 3: Ontwikkeling veiligheidsbeleving in de trein

	Castricum (n=112)		Zaandam (n=124)		Totaal (n=236)	
	abs	%	abs	%	abs	%
Veiliger	37	33	50	40	87	37
Onveiliger	1	1	0	0	1	0
Maakt niet uit	70	62	69	56	139	59
N.v.t. (voel me nooit onveilig)	4	4	5	4	9	4
Totaal	112	100	124	100	236	100

Uit tabel 3 valt op te maken dat de invoering van de ingangscontrole bij het grootste deel van de reizigers (59%), volgens eigen zeggen, geen effect heeft op hun gevoel van veiligheid in de trein. Zij zijn zich in de trein sindsdien niet veiliger gaan voelen. Ruim een derde van de reizigers (37%) is zich wel veiliger gaan voelen, in Zaandam overigens een iets groter deel van de respondenten dan in Castricum.

Door de respondenten in **Castricum** worden als belangrijkste redenen voor een veiliger gevoel in de trein aangedragen:

- het feit dát er controle is;
- de aanwezigheid van personeel;
- het feit dat er minder vervelende mensen in de trein zijn.

In **Zaandam** worden als belangrijkste redenen aangevoerd, dat er geen zwartrijders meer zijn, dat er minder vervelende mensen zijn en dat er NS-personeel aanwezig is.

In tabel 4 komt de ontwikkeling van de veiligheidsbeleving op de perrons aan de orde.

¹¹ Het inschatten van andernans veiligheidsbeleving geeft een indicatie van de eigen veiligheidsbeleving. Bovendien schijnt het zo te zijn dat een inschatting dat anderen zich veiliger zijn gaan voelen, bijdraagt aan een positiever 'eigen' beoordeling van de veiligheid.

Tabel 4: Ontwikkeling veiligheidsbeleving op de perrons

	Castricum (n = 112)		Zaandam (n = 124)		Totaal (n = 236)	
	abs	%	abs	%	abs	%
Veiliger	58	52	59	48	117	50
Onveiliger	2	2	1	0	3	1
Maakt niet uit	48	43	59	48	107	45
N.v.t. (voel me nooit onveilig)	4	4	5	4	9	4
Totaal	112	100	124	100	236	100

Uit tabel 4 blijkt dat de ingangscntrole een groter effect heeft op de veiligheidsgevoelens op de perrons dan op die in de treinen. De helft van de respondenten - in Castricum een fractie meer dan in Zaandam - geeft aan zich ten gevolge van de controle op de perrons veiliger te zijn gaan voelen. Dat is gemiddeld 13% hoger dan het percentage dat aangeeft dat de veiligheid in de trein is toegenomen.

In Castricum zijn het, volgens de respondenten, de aanwezigheid van personeel en de controles die het meest bijdragen aan het veiliger gevoel op de perrons. In Zaandam is het, zo meldt men, eveneens de aanwezigheid van personeel, maar daarnaast het feit dat er minder vervelende mensen zijn, dat er toezicht is en dat er geen zwartrijders zijn.

In totaal zijn drie personen zich onveiliger gaan voelen op de perrons en/of in de trein¹². De overigen (iets minder dan de helft) melden dat de ingangscntroles voor hun veiligheidsgevoelens op de perrons niets uitmaakt.

Effecten

De effecten van de ingangscntroles op de veiligheidssituaties op de twee NS-stations zijn nader in kaart gebracht aan de hand van een zestal stellingen.

Respondenten moesten aangeven in hoeverre zij het met de stellingen eens of oneens waren (tabel 5).

¹² Zij geven de volgende toelichting:

- Er zijn geen conducteurs meer in de trein (dit klopt overigens niet).
- Er is weinig controle ten opzichte van de grote aantallen mensen.
- Het is niet onveiliger maar onprettiger geworden.

Tabel 5: Stellingen over de veiligheidssituatie tijdens ingangscntroles (in %)

	Mee eens		Gedeeltelijk mee (on)eens		Mee on-eens	
	%		%		%	
	C	Z	C	Z	C	Z
"Er vinden minder conflicten tussen NS-personeel en reizigers plaats in de trein als er ingangscntroles zijn"	67	71	13	11	14	8
"De reizigers gedragen zich rustiger in de trein als er ingangscntrole plaatsvindt"	38	36	13	14	41	31
"De reizigers gedragen zich rustiger op de perrons als er ingangscntrole plaatsvindt"	75	65	5	5	20	16
"Er ontstaan meer conflicten tussen NS-personeel en reizigers op perrons waar ingangscntrole plaatsvindt"	21	27	9	7	64	51
"Er rijden minder junks en zwervers mee met de trein als er ingangscntrole plaatsvindt"	68	78	7	4	10	7
"Er zijn minder junks en zwervers aanwezig op de stations als er ingangscntrole plaatsvindt"	74	73	5	2	8	12

De afkortingen C en Z staan respectievelijk voor Castricum en Zaandam. De percentages in tabel 5 tellen niet op tot 100%, omdat de antwoordcategorie 'geen mening' niet vermeld is.

Volgens ruim twee derde van de reizigers, in Castricum en in Zaandam, zijn op een vijftal aspecten positieve effecten geboekt.

- Er vinden tijdens ingangscntroles minder conflicten plaats in de trein tussen NS-personeel en reizigers.
- De reizigers gedragen zich rustiger op de perrons als er ingangscntrole plaatsvindt.
- Er rijden minder junks en zwervers mee met de trein als er ingangscntrole plaatsvindt.
- Er zijn minder junks en zwervers aanwezig op de stations als er ingangscntrole plaatsvindt.
- Een meerderheid van de reizigers in beide plaatsen is bovendien van mening dat er minder conflicten ontstaan tussen NS-personeel en reizigers op perrons waar ingangscntrole plaats vindt.

In Castricum krijgt de stelling dat 'de reizigers zich rustiger gedragen op de perrons ...' de meeste aanhang. In Zaandam overheerst de mening dat 'er minder junks en zwervers meerijden met de trein ...'.

Men is verdeeld over de stelling dat de reizigers zich in de trein rustiger zouden gedragen als er ingangscntroles zijn. Een vrijwel even groot deel is het hiermee eens als het mee oneens.

Zoals uit het voorgaande duidelijk is geworden, voelt een aanzienlijk deel van de respondenten zich zelf veiliger sinds de invoering van de ingangscontrole. Een nog grotere groep denkt dat andere reizigers zich veiliger zijn gaan voelen; in tabel 6 wordt dit gespecificeerd.

Tabel 6: Inschatting veiligheidsbeleving van anderen (in %)

	Ja		Deels wel, deels niet		Nee	
	%		%		%	
	C	Z	C	Z	C	Z
Reizigers zijn zich veiliger gaan voelen in de trein door de ingangscontroles;	75	73	9	9	12	13
Reizigers zijn zich veiliger gaan voelen op de perrons door de ingangscontrole;	85	83	6	9	4	4
Het NS-personeel voelt zich veiliger sinds de invoering van de ingangscontrole;	79	79	2	5	7	7

De afkortingen C en Z staan respectievelijk voor Castricum en Zaandam. De percentages tellen niet op tot 100% omdat de antwoordcategorie 'geen mening' niet vermeld is.

Zoals blijkt uit bovenstaande tabel, is zo'n drie kwart van de geënquêteerden de mening toegedaan dat de reizigers zich door de ingangscontrole veiliger zijn gaan voelen in de trein. Op de perrons is het effect nog iets groter: maar liefst 83 tot 85% van de respondenten meent dat anderen zich veiliger zijn gaan voelen op de perrons. Daarnaast denkt men dat ook het NS-personeel zich, sinds de invoering van de ingangscontrole veiliger is gaan voelen: bijna 80% van de respondenten is deze mening toegedaan.

In hoeverre verschilt de groep respondenten die zich veiliger is gaan voelen nu van de respondenten voor wie de ingangscontrole, naar eigen zeggen, niets uitmaakt in hun veiligheidsbeleving? Getracht is om dit na te gaan.

Het belangrijkste kenmerk dat de beide groepen onderscheidt, blijkt het geslacht te zijn. Onder de respondenten die zich veiliger zijn gaan voelen ligt het aandeel vrouwen 20% hoger dan onder de respondenten voor wie het niet uit maakt. Met name vrouwen zijn zich dus veiliger gaan voelen door de controles. Voor de rest verschillen de beide groepen niet op persoonlijke kenmerken. Wel blijkt dat de toename van het gevoel van veiligheid van degenen die op zaterdag ingangscontrole meemaken, minder is dan van de respondenten die op de andere avonden zijn gecontroleerd. Dit betekent dus dat de ingangscontrole op donderdag- en vrijdagavond (in Zaandam) naar verhouding het meeste effect lijkt te sorteren.

3.4 Ontwikkeling zwart-/grijsrijden sinds invoering ingangscontrole

Zo'n 40% van de respondenten - 45% in Castricum en 35% in Zaandam - heeft naar eigen zeggen ooit weleens in de trein gereisd zonder geldig vervoerbewijs (zwartrijden) of met een vervoerbewijs dat slechts gedeeltelijk geldig was (grijsrijden)¹³. De groep respondenten die in 1993 (nog steeds) weleens zwart- of grijs heeft gereden is kleiner: 25% in Castricum en 15% in Zaandam.

Zo'n 10% van deze groep zwart-/grijsrijders deed dit in 1993 regelmatig tot vaak. Het overgrote deel echter zegt dit een paar keer te hebben gedaan (Castricum 80%; Zaandam 60%). Bij respectievelijk 13% (Castricum) en 30% (Zaandam) is de overtreding in 1993 eenmalig geweest.

In tabel 7 staat het huidige gedrag met betrekking tot de aanschaf van een vervoerbewijs vermeld. Het betreft alleen de reizigers die aangaven in 1993 wel eens zonder vervoerbewijs te hebben gereisd. In totaal gaat het om een groep van 53 respondenten.

Tabel 7: Huidige gedrag met betrekking tot aanschaf vervoerbewijs (1993)

	Castricum (n=32)		Zaandam (n=21)		Totaal (n=53)	
	abs	%	abs	%	abs	%
Koop altijd een geldig vervoerbewijs	19	60	9	43	28	52
Heb inmiddels een abonnement	10	31	10	47	20	38
Reis grijs	2	6	0	0	2	4
Reis gedeeltelijk een andere route	0	0	1	5	1	2
Anders	1	3	1	5	2	4
Totaal	32	100	21	100	53	100

Uit de gegevens in tabel 7 valt op te maken dat 90% van de mensen die aangeven zich in 1993 in de trein wel eens aan hun betalingsplicht te hebben onttrokken, inmiddels òfwel altijd een geldig vervoerbewijs kopen, òfwel een abonnement hebben. Een enkeling reist grijs of reist via een andere route, waar geen ingangscontrole plaats vindt. Geen van de respondenten meldt sinds de ingangscontrole minder vaak met de trein te reizen. Een kleine 5% van de groep aan wie deze vraag werd voorgelegd, zegt een andere oplossing te hebben gevonden¹⁴.

13 Dit was een van de selectiecriteria (zie bijlage 1). Het bleek echter in de praktijk niet nodig om bewust op 'zwartrijden' te selecteren. Dit is in de praktijk dan ook niet gebeurd. De genoemde zwartrijpercentages vormen dus een goede afspiegeling van de werkelijkheid.

14 Deze antwoorden zijn niet nader gespecificeerd.

Een beoordeling van het gedrag van anderen vormt gewoonlijk een belangrijke referentie voor het eigen gedrag. Daarom is de reizigers gevraagd het zwartrij-gedrag van andere reizigers te beoordelen. In hoeverre de respondenten menen dat het zwartrijden in het algemeen is afgenomen, staat vermeld in tabel 8¹⁵.

Tabel 8: Oordeel over afname zwartrijden andere reizigers

	Zwart- /grijsrijders		Betalers		Totaal	
	(n=57)	(n=50)	(n=69)	(n=93)	(n=126)	(n=143)
	C	Z	C	Z	C	Z
Afgenomen	84	82	88	78	86	80
Deels wel, deels niet	9	8	4	10	6	9
Niet afgenomen	2	8	7	7	5	7
Weet niet	5	2	1	5	3	4
Totaal	100	100	100	100	100	100

De afkortingen C en Z staan respectievelijk voor Castricum en Zaandam.

Ruim 80% van de ondervraagde reizigers meent dat het zwartrijden sinds de invoering van de ingangscontrole in het algemeen is afgenomen. In Castricum ligt dat percentage iets hoger dan in Zaandam. Mensen die (weleens) hebben zwartgereden verschillen in dit oordeel niet noemenswaardig van reizigers die nooit hebben zwart gereden.

3.5 Samenvatting en conclusies

Omschrijving onderzoeksgroepen

In **Castricum** zijn het voornamelijk jongeren die (op zaterdagavond) de ingangscontrole meemaken; zij gaan dan veelal samen met anderen uit.

In **Zaandam** is ruim de helft van de respondenten jonger dan 28 jaar. Zij gaan - op de avonden dat er ingangscontrole plaatsvindt - vooral met de trein om te winkelen of vanwege hun werk. Ze reizen vaak alleen.

Huidige veiligheidssituatie tijdens ingangscontrole

In beide plaatsen zegt een minderheid van respectievelijk 14 en 15% zich wel eens onveilig te voelen **in de trein** op de avonden dat er ingangscontrole plaatsvindt. De meesten van hen voelen zich in dergelijke gevallen 'een beetje' onveilig.

In **Castricum** voelt bijna een kwart van de respondenten zich wel eens onveilig **op de perrons**. Een aanzienlijk deel van de Castricammers heeft dan ook wel eens

15 In tabel 13 worden twee groepen respondenten onderscheiden: reizigers die zeggen nooit zwart of grijs te hebben gereden en reizigers die melden dat wel (eens) te hebben gedaan. De groep zwartrijders is hier groter dan de groep waar het in de voorgaande tabellen om gaat, omdat het alle respondenten omvat die melden **ooit** weleens te hebben zwart gereden, in plaats van **in 1993**.

vervelende incidenten meegemaakt op de perrons (40%) of in de trein (30%). Daarbij gaat het met name om vechtpartijen en andere agressie, het gedrag van groepen jongeren en dronken reizigers.

In **Zaandam** liggen deze percentages veel lager: 13% voelt zich weleens onveilig op de perrons, 9% heeft weleens vervelende incidenten meegemaakt op de perrons en 14% in de trein.

Al met al is de veiligheidssituatie in Castricum dus ongunstiger dan in Zaandam.

Effect ingangscontrole op veiligheidssituatie

Volgens de onderzoeksgroep is het effect van de ingangscontrole op de veiligheid in beide plaatsen aanzienlijk. Omdat er controle plaatsvindt en omdat er (NS-)personeel aanwezig is, voelt de helft zich veiliger **op de perrons** en voelt ruim een derde zich veiliger **in de trein**. Blijkbaar hebben de ingangscontroles ook een uitstralingseffect naar de trein.

De maatregel heeft het meeste effect op de vrouwelijke reizigers (die zich waarschijnlijk ook het meest onveilig voelden voordat er ingangscontrole bestond) en op de donderdag- en vrijdagavonden. De veiligheid is volgens een ruime meerderheid van de respondenten toegenomen, omdat de reizigers zich rustiger gedragen **op de perrons** en er minder conflicten **in de trein** en **op de perrons** ontstaan tussen NS-personeel en reizigers naar aanleiding van kaartcontrole. Over de vraag of de reizigers zich ook rustiger gedragen **in de trein** zijn de meningen verdeeld. Men is het wel in meerderheid eens over de stelling dat er minder junks en zwervers meerijden met de trein en aanwezig zijn op de perrons, als er ingangscontrole plaatsvindt.

Effect ingangscontrole op zwart- en grijsrijden

Circa 20% van de ondervraagde doelgroepen heeft in 1993 wel eens zwartgereden. Vanuit Castricum gebeurde dit meer dan vanuit Zaandam.

Sinds de ingangscontroles kopen (of hebben) bijna alle zwartrijders een geldig vervoerbewijs. Een enkeling reist naar eigen zeggen grijs of via een andere route. Grijsrijden lijkt dus op basis van deze onderzoeksresultaten slechts in zeer beperkte mate voor te komen na invoering van de ingangscontrole.

4 Effecten op de conducteurs

4.1 Inleiding

De effectmeting bij het NS-personeel is gehouden onder conducteurs. Deze personeelsgroep is het best in staat om bij de beoordeling van de sociale veiligheid op de perrons en in de treinen, een vergelijking te maken tussen de situatie vóór en de situatie na de invoering van de ingangscntrole.

In dit hoofdstuk worden drie hoofdvragen beantwoord.

- 1 Leidt de ingangscntrole tot een afname van onveiligheidsgevoelens bij conducteurs?
- 2 Leidt de ingangscntrole, in de ogen van de conducteurs, tot een afname van agressie en overlast in de trein en op de perrons?
- 3 Leidt de ingangscntrole, in de ogen van de conducteurs, tot een afname van het zwart- en grijsrijden?

Er zijn in totaal 80 conducteurs¹⁶ uit de standplaatsen Amsterdam, Alkmaar, Hoorn en Den Helder benaderd voor het invullen van een schriftelijke enquête. Hiervan hebben er 54 de vragenlijst ingevuld geretourneerd. Dat betekent een responspercentage van 67.

De conducteurs zijn ondervraagd over de sociale veiligheid in de trein en op de perrons, dat wil zeggen: over hun ervaringen als conducteur op donderdag-, vrijdag-, en zaterdagavonden op de trajecten waaraan de stations Zaandam en Castricum zijn gelegen (te weten Amsterdam-Zaandam-Alkmaar en Amsterdam-Zaandam-Hoorn).

Kenmerken conducteurs

In bijlage 2 wordt een overzicht gegeven van enkele achtergrondgegevens van de conducteurs, te weten leeftijd, sekse en aantal dienstjaren.

Tweede van de conducteurs heeft in 1994 - dus sinds de invoering van de ingangscntrole - minstens twintig keer op de betreffende avonden en trajecten dienst gedaan als conducteur; 20% heeft minder dan tien keer op donderdag-, vrijdag- en zaterdagavond op deze trajecten gereden.

Twee van de 54 conducteurs hebben in 1993 op geen van beide trajecten gereden. Zij konden dus een deel van de vragen niet beantwoorden. Van de overige 52 conducteurs heeft meer dan driekwart ruime ervaring met de periode dat er nog geen of slechts incidenteel ingangscntrole plaatsvond. Zij hebben in 1993 meer dan twintig keer op donderdag-, vrijdag-, en zaterdagavond, op deze trajecten gereden.

Indeling hoofdstuk

Om de resultaten van de effectmeting onder het personeel in de juiste context te plaatsen wordt eerst de huidige veiligheidssituatie beschreven in de trein en op de perrons, op avonden dat er ingangscntrole plaatsvindt (paragraaf 4.2). Daarbij dient wel te worden opgemerkt dat de trajecten waarover de conducteurs ondervraagd zijn (te weten Amsterdam - Alkmaar en Amsterdam - Hoorn) het beïnvloedingsgebied van de ingangscntrole in Zaandam en Castricum overstijgen.

16 Forneel betreft het hoofdconducteurs (hc's).

Vervolgens wordt ingegaan op de vraag of de ingangscntrole de veiligheid heeft vergroot (paragraaf 4.3). De ontwikkeling van het zwart- en grijsrijden komt in paragraaf 4.4 aan de orde. In paragraaf 4.5 worden samenvatting en conclusies gepresenteerd.

4.2 Huidige veiligheidssituatie

Gevoelens van onveiligheid

Aan de conducteurs is gevraagd of zij zich op avonden dat er ingangscntrole plaatsvindt wel eens onveilig hebben gevoeld **in de trein** op de betreffende trajecten. Bijna 40% geeft aan dat dit af en toe het geval is, 4% meldt zelfs zich vaak onveilig te hebben gevoeld. Het merendeel (56%) heeft zich echter op de avonden van de ingangscntroles zelden of nooit onveilig gevoeld in de trein.

Wanneer gevoelens van onveiligheid zich wèl voordoen, dan gebeurt dit met name na 22.00 uur en vooral op de zaterdagavonden. Op vrijdagavonden voelt men zich wat minder vaak onveilig dan op de zaterdag. De donderdagavonden worden naar verhouding als het meest veilig ervaren.

Gevoelens van onveiligheid doen zich duidelijk het meest voor op het traject 'Amsterdam-Zaandam'; soms wordt ook het gehele traject 'Amsterdam-Alkmaar' als onveilig genoemd. Andere deeltrajecten worden slechts door enkele conducteurs genoemd.

Als belangrijkste oorzaken van onveiligheidsgevoelens komen naar voren de aanwezigheid van dronken of agressieve passagiers, de aanwezigheid van groepen jongeren en de conflicten die ontstaan tussen NS-personeel en passagiers tijdens de kaartverkoop. In mindere mate dragen ook de aanwezigheid van junks en zwervers, conflicten tussen passagiers, overvolle voertuigen en het gebrek aan toezichthoudend personeel bij aan de gevoelens van onveiligheid.

Op **het perron** in Castricum of in Zaandam voelt zo'n 13% van de ondervraagde conducteurs zich af en toe onveilig. De belangrijkste oorzaken zijn de aanwezigheid van dronken reizigers, agressieve reizigers en groepen jongeren. De conflicten die tijdens ingangscntroles ontstaan tussen NS-personeel en reizigers worden soms ook als reden van onveiligheid genoemd. Het overgrote deel (87%) voelt zich echter zelden of nooit onveilig op de perrons op avonden dat er ingangscntrole plaatsvindt.

Incidenten

Er is nagegaan hoe vaak men (in 1994) vervelende en ernstige incidenten heeft meegemaakt, als **conducteur** in de trein, op de betrokken trajecten, op avonden dat er ingangscntrole plaatsvond.

In tabel 9 staat vermeld hoe vaak zich, tijdens diensten op de betreffende avonden en trajecten, vervelende situaties voordeden **in de trein**.

Tabel 9: Vervelende situaties in de trein in 1994 (in %)**(n=54)**

	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Altijd	Totaal
Reizigers die agressief reageren bij kaartcontrole in de trein	11	28	50	11	-	100
Onbeschofte reizigers of reizigers die zich niet aan de regels houden	4	9	32	44	11	100
Junks, zwervers of andere randfiguren die meerijden in de trein	4	19	54	21	2	100

Het blijkt dat ruim de helft van conducteurs op avonden dat er ingangscntrole plaatsvindt vaak tot (bijna) altijd reizigers meemaakt die zich ten opzichte van hen onbeschoft gedragen. Daarnaast meldt ruim een vijfde van de conducteurs dat het vaak voorkomt dat er tijdens deze diensten junks, zwervers of andere randfiguren meerijden in de trein. Ten slotte geeft 11 % aan vaak geconfronteerd te worden met reizigers die agressief reageren tijdens kaartcontrole in de trein.

Naast bovengenoemde ongeregelde heden krijgen conducteurs te maken met ernstiger incidenten zoals mishandeling, bedreiging, vernielingen of vechtpartijen. Tabel 10 geeft een overzicht van het aantal keren dat conducteurs op de twee trajecten en op avonden dat er ingangscntrole plaatsvindt, met dergelijke zaken geconfronteerd zijn.

Tabel 10: Ernstige incidenten in de trein in 1994**(n=52)**

Aantal keer	abs.	%
Nooit	23	44
1 keer	13	25
2 keer	6	11
3 keer	3	6
4 keer	3	6
5 keer	3	6
6 keer	1	2
Totaal	52	100

Uit deze tabel blijkt dat 56% van de conducteurs in 1994 tijdens de ingangscntroles wel eens een agressief incident heeft meegemaakt op het traject Amsterdam-Zaandam-Alkmaar en Amsterdam-Zaandam-Hoorn. Bij ruim dertig procent heeft een dergelijke situatie zich vaker dan één keer voor gedaan.

Conclusie

De veiligheidssituatie op de donderdag-, vrijdag- en zaterdagavond op de trajecten Amsterdam-Zaandam-Alkmaar en Amsterdam-Zaandam-Hoorn blijkt op een aantal punten nogal te wensen over te laten:

- ruim 40% van de conducteurs heeft zich in 1994 wel eens onveilig gevoeld in de trein op deze avonden en trajecten;
- iets meer dan de helft maakte vaak mee dat reizigers zich in de trein niet aan de regels hielden;
- meer dan de helft heeft 1 keer een ernstig incident (zoals mishandeling, bedreiging, vernieling of een vechtpartij) meegemaakt; ruim 30% maakte dergelijke incidenten meer dan eens mee.

Het traject Amsterdam-Zaandam wordt veruit het vaakst als onveilig genoemd. Op dit traject liggen veel stations waar jongeren in het weekend in- en uitstappen om te gaan stappen. Een groot deel van de incidenten doet zich vermoedelijk dan ook voor op delen van de route die buiten het invloedsgebied van de ingangscntroles in Zaandam liggen.

Een naar verhouding vrij kleine groep van 13% blijkt zich wel eens onveilig te voelen op de perrons in Castricum en Zaandam, wanneer daar ingangscntrole plaatsvindt. De belangrijkste oorzaken van onveiligheid zijn de aanwezigheid van dronken en agressieve passagiers en van groepen jongeren.

4.3 Ontwikkeling veiligheidssituatie

Aan de conducteurs is gevraagd of men zich veiliger of onveiliger is gaan voelen op de perrons en in de trein, sinds de invoering van de ingangscntrole.

Uit tabel 11 blijkt dat 50% tot 60% van de conducteurs zegt zich veiliger te voelen in de trein/op de perrons als er ingangscntrole plaatsvindt.

Tabel 11: Ontwikkeling veiligheidsbeleving (in %) (n=52)*

	Castricum		Zaandam	
	trein	perron	trein	perron
Veel veiliger	6	8	8	8
Veiliger	47	42	53	42
Onveranderd	35	40	33	40
Onveiliger	--	--	--	--
Veel onveiliger	--	--	--	--
N.v.t./geen mening	12	10	6	10
Totaal	100	100	100	100

* Deze vraag kon door 2 respondenten niet beantwoord worden aangezien zij geen ervaring hebben als conducteur op de betreffende trajecten in het jaar voorafgaand aan de invoering van de ingangscntrole.

Het feit dat er geen conflicten meer ontstaan bij de kaartverkoop in de trein, wordt door bijna alle conducteurs als reden genoemd voor de toename van het gevoel van veiligheid. Daarnaast worden - telkens door een enkeling - de volgende redenen opgegeven:

- Er is directe hulp van collega's indien nodig; het hele verdere traject is er geen NS-personeel, behalve in Zaandam en Castricum.
- Je weet dat eventuele moeilijke personen zonder plaatsbewijs er in de meeste gevallen al uitgeselecteerd zijn.
- Ik hoef in plaats van te controleren nu alleen maar alles in de gaten te houden.
- Vanaf Zaandam bereik je sneller Amsterdam omdat er minder vaak aan de noodrem wordt getrokken; hierdoor krijgen de jongeren minder kans om rotzooi te trappen.

Conducteurs die zich niet veiliger of onveiliger zijn gaan voelen nu er ingangscontrole plaatsvindt, geven hiervoor het vaakst als reden dat men zich nooit onveilig voelde. Daarnaast wordt door diverse conducteurs gezegd dat er veel meer stations dan Zaandam en Castricum zijn waar jongeren in- en uitstappen om uit te gaan. Tenslotte wordt als reden genoemd dat de overlast niet afhangt van het feit of men al of niet een kaartje heeft: "Ingangscontrole geeft de zekerheid dat iedereen een kaartje heeft, maar beïnvloedt het gedrag van de klant niet, deze blijft balorig en druk (discogangers)".

Incidenten

Om zicht te krijgen op de verschillende effecten die ingangscontrole mogelijk teweeg brengt is aan de conducteurs een aantal uitspraken voorgelegd. Tabel 12 heeft betrekking op **Castricum**.

Tabel 12: Effecten ingangscontrole in Castricum (in %) (n=54)

	Mee eens	Gedeeltelijk mee (on)eens	Mee oneens	N.v.t. geen mening	Totaal
Er rijden minder junks, zwervers of andere randfiguren mee in de trein	65	22	7	6	100
Er ontstaan minder vaak conflicten met reizigers tijdens kaartcontrole in de trein	61	31	4	4	100
De conflicten rondom kaartcontroles zijn verplaatst van de trein naar de perrons	50	20	15	15	100
Reizigers gedragen zich rustiger op de perrons	43	26	19	12	100
Er ontstaan minder vaak ernstige incidenten op de perrons	43	24	14	19	100
Er ontstaan minder vaak ernstige incidenten in de trein	36	32	26	6	100
Reizigers gedragen zich rustiger in de trein	20	47	22	11	100

Zoals op basis van het voorafgaande reeds verwacht kon worden, is een ruime meerderheid van de conducteurs van mening dat er:

- minder vaak conflicten met reizigers ontstaan tijdens de kaartcontrole in de trein;
- de conflicten tijdens de kaartcontrole zijn verplaatst van de trein naar de perrons.

Er blijkt ook een remmende werking uit te gaan van de ingangscontrole op het meerijden van ongewenste reizigers. Een ruime meerderheid van de conducteurs is van mening dat er sinds de ingangscontrole minder junks, zwervers en andere randfiguren meerijden in de trein.

Minder vaak, maar nog steeds in meerderheid, is men van mening dat het aantal incidenten op de perrons is afgenomen. Een meerderheid is het namelijk eens met de stellingen dat:

- de reizigers zich rustiger gedragen op de perrons;
- er minder vaak ernstige incidenten op de perrons ontstaan.

Het effect van de ingangscontrole op het optreden van incidenten in de trein wordt niet duidelijk aangetoond. De meningen zijn sterk verdeeld over de twee stellingen die hierop betrekking hebben, te weten:

- de reizigers gedragen zich rustiger in de trein;
- er ontstaan minder vaak ernstige incidenten in de trein.

Wat volgens de conducteurs de effecten zijn van de ingangscontrole in **Zaandam**, staat beschreven in tabel 13.

Tabel 13: Effecten ingangscontrole in Zaandam (in %) (n=54)

	Mee eens	Gedeeltelijk mee (on)eens	Mee oneens	N.v.t. geen mening	Totaal
Er ontstaan minder vaak conflicten met reizigers tijdens kaartcontrole in de trein	70	15	9	6	100
Er rijden minder junks, zwervers of andere randfiguren mee in de trein	69	20	7	4	100
Er ontstaan minder vaak ernstige incidenten op de perrons	54	30	9	7	100
Reizigers gedragen zich rustiger op de perrons	54	26	13	7	100
De conflicten rondom kaartcontrole zijn verplaatst van de trein naar de perrons	47	20	24	9	100
Er ontstaan minder vaak ernstige incidenten in de trein	37	37	22	4	100
Reizigers gedragen zich rustiger in de trein	35	41	19	5	100

De beoordeling van de effecten van de kaartcontrole in Zaandam komt in grote lijnen overeen met de beoordeling van de effecten in Castricum. Bij de vergelijking van de tabellen valt echter wel op dat er bij Zaandam minder vaak geen mening/niet van toepassing is aangekruist¹⁷.

Ook voor Zaandam geldt dat de ingangscontrole het meeste effect lijkt te hebben op de agressie tijdens de kaartcontrole in de trein en op de aanwezigheid van randfiguren in de trein.

¹⁷ Dit komt vermoedelijk voort uit het feit dat er drie keer per week ingangscontrole plaatsvindt in Zaandam en eens per week, gedurende een klein aantal uren, in Castricum. De conducteurs hebben als controleur ook de meeste ervaring in Zaandam (zie paragraaf 4.1). Waarschijnlijk laat men deze ervaring ook meespelen in de beantwoording van de vragen.

Verder is de situatie op de perrons ook rustiger geworden, volgens een meerderheid van de conducteurs. Het effect van de ingangscntrole op het gedrag van reizigers in de trein (minder overlast en minder ernstige incidenten) wordt echter betwijfeld.

4.4 Ontwikkeling van het zwart- en grijsrijden

Aan de conducteurs is gevraagd een schatting te maken van het aantal plaatsbewijzen dat zij gemiddeld op een avond in de trein moeten uitschrijven op de trajecten Amsterdam-Zaandam-Alkmaar en Amsterdam-Zaandam-Hoorn. Een eerste schatting heeft betrekking op de avonden in 1993, toen er nog geen ingangscntrole was. Deze schattingen variëren van gemiddeld 2 tot 35 per avond. Gerekend over alle conducteurs bedraagt het gemiddelde aantal uitgeschreven vervoerbewijzen in 1993 10 per avond. De schattingen van het aantal uitgeschreven plaatsbewijzen op de avonden van ingangscntroles in 1994, lopen uiteen van 0 tot 20, met als gemiddeld aantal 3¹⁸. Volgens de schattingen van de conducteurs is het aantal plaatsbewijzen dat zij uitschrijven in de trein dus gereduceerd tot minder dan een derde van het aantal van vóór de ingangscntrole. De geschatte daling in het aantal uitgeschreven vervoerbewijzen wijst op een flinke daling van het aantal zwartrijders.

Ook over de ontwikkeling van het grijsrijden is de mening van de conducteurs gevraagd, ditmaal in de vorm van de uitspraak "Als er ingangscntrole plaatsvindt wordt er meer grijs gereden". In tabel 14 staan de resultaten vermeld.

Tabel 14: "Als er ingangscntrole plaatsvindt wordt er meer grijs gereden"
(in %) (n=52)

	Castricum	Zaandam
Mee eens	33	33
Gedeeltelijk mee (on)eens	30	32
Mee oneens	24	23
N.v.t./geen mening	13	12
Totaal	100	100

De meningen over dit onderwerp blijken erg verdeeld. Kennelijk hebben de conducteurs hier weinig of geen zicht op.

18 De gemiddelden waar in de tekst over gesproken wordt, betreffen niet de rekenkundige gemiddelden (deze bedragen 11 respectievelijk 5), maar de mediaan. De mediaan is de middelste waarde. Dat wil zeggen dat er in het geval van het cijfer voor 1993 (10) evenveel schattingen zijn gedaan over 1993 die hoger waren dan 10 als schattingen die lager waren dan 10. Deze mediaan vormt een betere maat dan het rekenkundig gemiddelde omdat er weinig schattingen werden opgegeven en de opgegeven schattingen behoorlijk uiteen lopen.

4.5 Samenvatting en conclusies

Huidige veiligheidssituatie op tijden dat er ingangscontrole plaatsvindt

De beoordeling van de veiligheid in de trein heeft betrekking op de gehele trajecten waaraan de stations Zaandam en Castricum gelegen zijn.

Uit het onderzoek blijkt dat de sociale veiligheid op de donderdag-, vrijdag-, en zaterdagavond niet optimaal is:

- bijna de helft van de conducteurs heeft zich in 1994 op deze tijden en op deze trajecten wel eens onveilig gevoeld;
- 56 % heeft tenminste één keer op deze tijden en op deze trajecten in 1994 ernstige incidenten meegemaakt, waarvan ruim 30 % meer dan eens.

Het gevoel van onveiligheid doet zich met name op zaterdagavond na 22.00 uur voor en wordt veroorzaakt door de aanwezigheid van 'discogangers' (dronken en agressieve passagiers en groepen jongeren) en door de conflicten die naar aanleiding van de kaartverkoop ontstaan. Omdat jongeren die uitgaan of uitgeweest zijn, ook op andere stations (dan Zaandam en Castricum) in- en uitstappen, vormt agressie tijdens de kaartcontrole nog steeds een belangrijke reden voor onveiligheid.

Op basis van deze gegevens valt moeilijk vast te stellen hoe het met de veiligheid **in de trein** is gesteld in de omgeving van de stations Zaandam en Castricum op tijden dat daar ingangscontrole plaatsvindt.

Wel is duidelijk geworden dat een beperkte groep van 13 % zich wel eens onveilig voelde **op de perrons** op de avonden dat er ingangscontrole plaatsvond. Conflicten tijdens de kaartcontrole op de perrons geven slechts enkele conducteurs een gevoel van onveiligheid.

Effect ingangscontrole op veiligheidsgevoel

Op basis van het bovenstaande zou men wellicht de indruk kunnen krijgen dat de ingangscontrole in Zaandam en Castricum voor de conducteurs weinig uithaalt. Dit is echter niet het geval. Maar liefst 50 % tot 60 % van de conducteurs zegt zich veiliger te voelen in de trein en op de perrons als er ingangscontrole plaatsvindt.

Volgens de meeste conducteurs is, dankzij de ingangscontrole, de agressie in de trein ten gevolge van de kaartcontrole afgenomen en rijden er minder randfiguren mee met de trein. Verder is een meerderheid van mening dat de overlast en de ernstige incidenten op de perrons zijn afgenomen.

Over de vraag of de reizigers zich ook rustiger gedragen in de trein zijn de meningen verdeeld.

De situatie in Zaandam wordt ongeveer even vaak als gunstig beoordeeld als de situatie in Castricum, ook al vindt de ingangscontrole in Zaandam veel vaker plaats.

Effect ingangscontrole op zwart- en grijsrijden

Volgens een globale schatting is het aantal plaatsbewijzen dat de conducteur moet uitschrijven op de trajecten Amsterdam-Zaandam-Alkmaar en Amsterdam-Zaandam-Hoorn op avonden dat er ingangscontrole plaatsvindt tot ongeveer een-derde gereduceerd.

Of de ingangscontrole stimuleert tot grijsrijden is moeilijk te zeggen. De meningen van de conducteurs hierover zijn sterk verdeeld.

5 Effecten volgens de cijfers

5.1 Inleiding

Bij de NS zijn drie soorten registratiegegevens aanwezig die interessant zijn voor de effectmeting, te weten:

- 1 de beveiligingsstatistieken;
- 2 de Thermograaf;
- 3 de verkoop van vervoerbewijzen.

1 Beveiligingsstatistieken

Wanneer NS-personeel slachtoffer wordt van agressie dient een zogenaamd agressiemeldingsformulier te worden ingevuld. Op dit formulier wordt onder andere de aanleiding tot en de aard van het incident aangegeven en het traject, dag en tijdstip waarop het incident plaatsvond.

Deze formulieren worden door de NS verwerkt in zogenaamde beveiligingsstatistieken. Per 1 januari 1995 is de centrale registratie van de agressiemeldingsformulieren overgegaan van de spoorwepolitie naar NSR (NS-Reizigers). De gegevens van 1993 en 1994 zijn echter nog niet toegankelijk voor gebruik. Dit betekent dat er ten behoeve van de effectmeting geen registratie beschikbaar was van de feitelijke onveiligheid (het aantal agressieve incidenten) van NS-personeel, vóór en na de invoering van de ingangscntrole in Castricum en Zaandam.

2 De Thermograaf

De NS voeren regelmatig een belevingsonderzoek onder reizigers uit, onder andere naar sociale veiligheid. Ten behoeve van de effectmeting hebben de NS onderzoeksresultaten beschikbaar gesteld over de sociale veiligheid in de trein en de sociale veiligheid op de stations.

De sociale veiligheid op de trajecten Amsterdam-Zaandam-Alkmaar en Amsterdam-Zaandam-Hoorn wordt middels een rapportcijfer beoordeeld over de periode januari 1992-december 1993 enerzijds en de periode januari 1994 en oktober 1994 anderzijds.

Over de sociale veiligheid op de stations Castricum en Zaandam zijn gegevens beschikbaar die betrekking hebben op de tweede helft van 1993 en de tweede helft van 1994.

Alle Thermograaf-gegevens hebben als beperking dat er niet specifiek wordt gevraagd naar een oordeel over de sociale veiligheid op dagen en tijdstippen dat er ingangscntrole plaatsvindt. Er is wel onderscheid gemaakt tussen een beoordeling van de situatie overdag en van de situatie 's avonds.

3 Verkoopcijfers vervoerbewijzen

Ten behoeve van de eigen interne evaluatie van het project ingangscntrole in Zaandam en Castricum, zijn per kwartaal gegevens verzameld over de verkoop van vervoerbewijzen op dagen en tijdstippen dat ingangscntrole plaatsvindt. Ter vergelijking zijn zowel gegevens verzameld over 1993 als ook over 1994.

5.2 De Thermograaf

Sociale veiligheid in de trein

In de landelijke Thermograaf - uitgevoerd door de NS - is aan reizigers gevraagd om de sociale veiligheid in de trein te beoordelen met een rapportcijfer. In tabel 15 is de beoordeling weergegeven van het traject Amsterdam-Zaandam-Alkmaar. Er is een uitsplitsing gemaakt tussen het oordeel dat in de periode januari 1992-december 1993 werd gegeven (de periode voordat er structureel ingangscntrole plaatsvond) en het oordeel dat betrekking heeft op de periode januari 1994 - oktober 1994 (de periode waarin structureel ingangscntrole gehouden werd).

Tabel 15: Sociale veiligheid in trein op traject Amsterdam-Alkmaar

Rapportcijfer	1992/1993 in % (n=393)	1994 in % (n=177)
5 en lager	1	2
6	11	11
7 en hoger	88	87
Totaal	100	100

Tabel 15 laat zien dat de beoordeling van de sociale veiligheid in de trein op het traject Amsterdam-Alkmaar nauwelijks is veranderd. Het oordeel is over beide periodes overwegend positief. Men dient echter wel te bedenken dat er geen onderscheid is gemaakt naar dag en tijdstip. Een eventueel effect van de ingangscntroles is dus in ieder geval niet zo groot dat het zichtbaar wordt in het totaaloordeel.

In tabel 16 zijn dezelfde gegevens weergegeven, maar nu voor het traject Amsterdam-Hoorn.

Tabel 16: Sociale veiligheid in trein op traject Amsterdam-Hoorn

Rapportcijfer	1992/1993 in % (n=281)	1994 in % (n=103)
5 en lager	1	3
6	15	12
7 en hoger	84	85
Totaal	100	100

Ook uit tabel 16 blijkt dat het oordeel in 1994 nauwelijks is veranderd ten opzichte van 1992/1993. Een eventueel effect van de ingangscntrole kan uit de gegevens niet afgeleid worden.

De veiligheid op de stations

De veiligheid op het NS-station in Castricum wordt als volgt beoordeeld.

Tabel 17: Sociale veiligheid op station Castricum

Rapportcijfer	najaar 1993		najaar 1994	
	overdag	's avonds	overdag	's avonds
	in % (n=124)	in % (n=101)	in % (n=88)	in % (n=71)
5 en lager	2	15	1	13
6	10	35	7	30
7 en hoger	88	50	92	57
Totaal	100	100	100	100

Uit tabel 17 blijkt dat de veiligheid op station Castricum niet (significant) is veranderd ten opzichte van 1993. De veiligheid 's avonds voldoet in beide jaren niet aan de norm die binnen de NS gehanteerd wordt¹⁹.

Op basis van deze gegevens kan dus geen effect van de ingangscontrole worden vastgesteld. Ook hier geldt echter dat geen uitsplitsing gemaakt kan worden naar de dagen dat er ingangscontrole plaatsvindt.

In tabel 18 zijn de gegevens over het NS-station in Zaandam weergegeven.

Tabel 18: Sociale veiligheid op station Zaandam

Rapportcijfer	najaar 1993		najaar 1994	
	overdag	's avonds	overdag	's avonds
	in % (n=106)	in % (n=88)	in % (n=84)	in % (n=72)
5 en lager	2	11	1	24
6	11	28	12	28
7 en hoger	87	61	87	48
Totaal	100	100	100	100

Uit tabel 18 blijkt dat het reizigersoordeel over de sociale veiligheid 's avonds op station Zaandam (significant) negatiever is geworden. Het percentage onvoldoendes voor de veiligheid 's avonds nam toe van 11% in 1993 tot 24% in 1994.

Op basis van deze gegevens kan dus absoluut geen positief effect van de ingangscontrole geconstateerd worden. Daarbij dient wel opgemerkt te worden dat slechts eenderde van de ondervraagde avondreizigers regelmatig na 19.00 uur op het station Zaandam komt. De redenen van onveiligheid die genoemd worden zijn dezelfde gebleven: ongewenst gedrag, verlatenheid en slechte verlichting²⁰.

¹⁹ Te weten: maximaal 5% mag een 5 of lager geven en minimaal 85% moet een 7 of hoger geven.

²⁰ Deze redenen worden in Castricum ook het meest genoemd.

5.3 Verkoop van vervoerbewijzen

Om het effect van de ingangscontrolle in Zaandam zichtbaar te maken, zijn voor een zestal maanden in 1993 én in 1994, gedetailleerde gegevens beschikbaar (namelijk voor het eerste en het derde kwartaal). In tabel 19 is de percentuele stijging van het aantal verkochte vervoerbewijzen weergegeven in 1994 (in vergelijking met 1993). De gegevens hebben betrekking op de verkoop na 19.00 uur op donderdag-, vrijdag-, en zaterdagavond.

Tabel 19: Percentuele stijging verkoop vervoerbewijzen na 19.00 uur in Zaandam

	Donderdag in %	Vrijdag in %	Zaterdag in %	Totaal in %	1993 abs.	1994 abs.
Januari	35	45	63	44	(1866)	(2685)
Februari	31	42	62	36	(1962)	(2677)
Maart	23	17	86	41	(2963)	(2919)
Juli	33	25	39	32	(2138)	(2826)
Augustus	30	34	54	42	(2112)	(2994)
Septem- ber	49	13	38	32	(2276)	(3012)

De tabel laat zien dat de stijging per maand minimaal 32 % en maximaal 44 % bedroeg op tijden dat er ingangscontrolle is gekomen. Uit andere gegevens die de NS beschikbaar hebben gesteld wordt ook duidelijk dat de gemiddelde stijging van de verkoop over een volledige maand minimaal 0 % (in juli 1994) en maximaal 12 % was (in januari 1994).

Dit betekent dat het effect van de ingangscontrolle **duidelijk zichtbaar** is in de gestegen kaartverkoop. In de eerste drie maanden was de percentuele stijging van het aantal verkochte vervoerbewijzen het grootst, maar toen was ook de gemiddelde stijging over de totale maand het grootst²¹. Bovendien dient in dit verband vermeld te worden dat vanaf eind april 1994 de loketten op donderdag en vrijdag om 22.30 uur dicht gaan. Wel blijkt de toename in de verkoop van vervoerbewijzen op zaterdagavond het grootst te zijn.

De gegevens die gepresenteerd worden in tabel 20, hebben betrekking op de inkomsten uit de verkoop van vervoerbewijzen²² op de donderdag-, de vrijdag- en de zaterdagavond na 19.00 uur in Zaandam.

21 Dat wil zeggen ook op dagen dat er geen ingangscontrolle plaatsvond, nl. in januari 12%, in februari 8% en in maart 10%.

22 Daarbij gaat het niet alleen om 'enkeltjes' en 'retourtjes' maar ook om inkomsten uit verkoop van abonnementen, restituties e.d.

Tabel 20: Inkomsten verkoop vervoerbewijzen in Zaandam op donderdag-, vrijdag- en zaterdagavond na 19.00 uur

	1993 abs.	1994 abs.	stijging in %
Januari	f 141.600,00	f 173.800,00	23
Februari	f 155.900,00	f 190.000,00	22
Maart	f 162.300,00	f 206.100,00	27
Juli	f 195.600,00	f 284.600,00	46
Augustus	f 165.100,00	f 233.500,00	41
September	f 194.500,00	f 213.000,00	10

De inkomstenstijging ligt tussen 10% en 46%. Een beperkt deel van de geconstateerde stijging komt voort uit de prijsstijging in 1994 in vergelijking met 1993. Deze prijsstijging ligt op circa 6%. De rest van de percentuele stijging mag toegeschreven worden aan de ingangscontrole.

Om het effect van de ingangscontrole in Castricum (op zaterdagavond) zichtbaar te maken, zijn verkoopcijfers beschikbaar van Castricum zelf en van Krommenie/Assendelft²³ (Tabel 21 en 22).

Tabel 21: Verkoop vervoerbewijzen in Castricum op zaterdagavond na 22.00 uur

	1993 abs.	1994 abs.
Januari-februari-maart	6 ²⁴	272
Juli-augustus-september	143	284

Tabel 22: Verkoop vervoerbewijzen op zaterdagavond na 19.00 uur te Krommenie/Assendelft²⁵

	1993 abs.	1994 abs.	stijging in %
Januari	251	492	96
Februari	274	496	81
Maart	291	494	70

23 Veel jongeren vanuit Krommenie/Assendelft gaan in Castricum uit en worden dus, als ze huiswaarts keren in Castricum geconfronteerd met ingangscontrole.

24 Vermoedelijk zijn de loketten om 22.00 uur gesloten en zijn er na maart 1993 kaartjesautomaten gekomen.

25 Over de periode juli t/m september waren geen volledige gegevens beschikbaar.

Uit beide tabellen blijkt dat de verkoop van vervoerbewijzen ten gevolge van de ingangscontrole in Castricum sterk is gestegen.

Hiermee is het effect van het project ingangscontrole op de verkoop van vervoerbewijzen zowel voor Zaandam als voor Castricum zichtbaar gemaakt.

Tot slot geven we nog de bijbehorende financiële gegevens voor Castricum en Krommenie/Assendelft.

Tabel 23: Inkomsten verkoop vervoerbewijzen op zaterdagavond na 22.00 uur in Castricum

		1993 abs.	1994 abs.
Januari-februari-maart	f	400,00	f 12.900,00
Juli-augustus-september	f	7.700,00	f 13.900,00

Tabel 24: Inkomsten verkoop vervoerbewijzen op zaterdagavond na 19.00 uur te Krommenie/Assendelft²⁶

		1993 abs.	1994 abs.	stijging in %
Januari	f	14.500,00	f 31.600,00	118
Februari	f	33.700,00	f 31.600,00	-6
Maart	f	18.300,00	f 28.400,00	55

Uit tabel 23 blijkt dat de inkomsten in Castricum op zaterdagavond (na 22.00 uur) sterk zijn gestegen. In Assendelft is het beeld nogal grillig. Dit wordt waarschijnlijk veroorzaakt door het feit dat de financiële gegevens niet alleen betrekking hebben op de verkoop van 'enkeltjes' en 'retourtjes', maar ook op inkomsten uit de verkoop van abonnementen, restituties e.d. Over de gehele linie is hier echter ook sprake van een stijging.

5.4 Samenvatting en conclusies

De gegevens van de **Thermograaf** zijn - zonder nadere bewerkingen - te grofmazig voor een evaluatie van de ingangscontrole. Er wordt in deze gegevens geen onderscheid gemaakt naar de momenten waarop er ingangscontrole plaatsvindt. Wel is te zien dat de sociale veiligheid op beide stations 's avonds onder de NS-norm beoordeeld wordt. Overdag voldoen beide stations op dit aspect wel aan de NS-norm.

De verkoop van vervoerbewijzen blijkt in Zaandam in 1994 op de avonden dat er ingangscontrole wordt gehouden aanmerkelijk te zijn gestegen ten opzichte van 1993, namelijk met ruim dertig tot ruim veertig procent. In Castricum zijn de stijgingen op de betreffende momenten nog forser: er is sprake van tenminste een verdubbeling van de kaartverkoop ten opzichte van 1993.

²⁶ Zie tekst voetnoot nr.25.

Bovendien is er ook in Krommenie/Assendelft - één van de plaatsen waar veel jongeren die in Castricum uitgaan, in de trein stappen - een aanzienlijke stijging in de kaartverkoop (tussen de 70% en 96%) geweest in de eerste drie maanden van 1994 ten opzichte van dezelfde maanden in 1993.

Hoe groot de inkomstenstijging is geweest ten gevolge van de toename in kaartverkoop, kan niet precies worden aangegeven. De beschikbare financiële gegevens hebben namelijk betrekking op het totaal aan inkomsten op de betreffende tijden, dus niet alleen op de verkoop van kaartjes maar ook op de inkomsten uit verkoop van abonnementen en op restituties die op die tijdstippen plaatsvonden. Hierdoor was er in februari 1994 op het station Krommenie/Assendelft sprake van een inkomstendaling in vergelijking met 1993. In de overige maanden namen de inkomsten uit de kaartverkoop in Krommenie/Assendelft toe met meer dan 50%. In Castricum lag de inkomstenstijging op meer dan 80%; in Zaandam lag de stijging tussen 10% en 45%.

De ingangscontrole heeft dus een duidelijk positief effect op de verkoop van vervoerbewijzen en op de inkomsten uit deze verkoop.

6 Ervaringen met de ingangscontrole

6.1 Inleiding

De ingangscontroles worden uitgevoerd door conducteurs van de NS en beveiligingspersoneel van Randon. Zijdelings kunnen ook de lokettisten met de ingangscontrole te maken krijgen: de reizigers zijn door de controle min of meer gedwongen een vervoerbewijs te kopen. Het is derhalve mogelijk dat de lokettisten invloed van de controle ondervinden op hun werkzaamheden.

In dit hoofdstuk komen eerst de reizigers aan het woord. In de telefonische enquête onder 269 reizigers is gevraagd naar een oordeel over de bejegening door het NS personeel tijdens de ingangscontrole. Daarnaast is gevraagd of men vindt dat de ingangscontrole in zijn huidige vorm gehandhaafd moet blijven.

Vervolgens komen de conducteurs aan het woord. In de schriftelijke enquête is aan deze groep gevraagd of men:

- het uitvoeren van de ingangscontrole een prettig onderdeel van het werk vindt;
- zich wel eens onveilig voelt tijdens de ingangscontroles;
- wel eens agressief bejegend wordt tijdens de ingangscontrole en wel eens vervelende incidenten heeft meegemaakt.

Tijdens de drie groepsgesprekken die met 12 conducteurs zijn gehouden, zijn deze vragen ook aan de orde gesteld. Tevens is gevraagd naar de samenwerking met andere betrokken partijen, eventuele knelpunten tijdens de uitvoering van de ingangscontrole en hun mening over ingangscontrole meer in het algemeen.

Tijdens de telefonische interviews met de vijf Randon-beveiligers zijn dezelfde onderwerpen aan de orde gesteld als in de gesprekken met het NS personeel.

Met de zes lokettisten is via een telefonische enquête gesproken over de eventuele invloed van de ingangscontrole op de eigen werkzaamheden.

Voor de volledigheid wordt nogmaals vermeld dat via de groepsgesprekken en de telefonische interviews slechts de mening en ervaring van een klein groepje mensen is achterhaald. Het is heel goed mogelijk dat hiermee geen juiste afspiegeling wordt weergegeven van de mening van de totale groep conducteurs/Randon-beveiligers en lokettisten.

6.2 Reizigers

Bejegening door de conducteurs

Gevraagd naar de mening over de manier waarop de conducteurs hun werk doen bij de ingangscontrole in **Zaandam**, oordeelt 90% van de reizigers positief over de wijze waarop de conducteurs de controle uitvoeren; 7% heeft wisselende ervaringen of wil neutraal blijven en 3% oordeelt negatief. Degenen die negatief oordelen (vijf mensen) voeren hiervoor de volgende redenen aan:

- twee mensen vinden dat de conducteurs hen onbeschoft behandelen;
- één reiziger zegt dat hij de trein vaak mist door de controle;
- één reiziger meldt dat hij zich net een gevangene voelt vanwege de controle;
- één reiziger meent dat de conducteurs de reizigers uitlachen²⁷.

27 Dit werd door een jongere gezegd. Deze had het idee dat de controleurs er plezier in hebben om groepen jongeren tegen te houden voor controle.

Drie van de negatieve oordelen (uitlachen en onbeschofte behandeling) berusten dus op een als onbeleefd ervaren handelwijze van de conducteurs.

Ook in **Castricum** oordeelt een meerderheid van de reizigers (83%) positief, terwijl 15% wisselende ervaringen heeft of neutraal wil blijven en 2% negatief oordeelt. De negatieve oordelen zijn van drie mensen afkomstig; twee van hen vinden dat de conducteurs onbeschoft optreden, de derde persoon voelt zich door de ingangscntrole net een gevangene.

Continuering

Aan de reizigers is gevraagd of men vindt dat de ingangscntroles in hun huidige vorm gehandhaafd moeten blijven in respectievelijk Castricum en Zaandam. In Castricum vindt 96% van de reizigers dat de controle moet blijven bestaan, in Zaandam 92%. Degenen die vinden dat de cntroles **niet** moeten blijven (respectievelijk 4% en 8%), geven hiervoor de volgende redenen:

Castricum (vijf mensen, waarvan één geen nadere reden opgaf)

- Het lijkt alsof ze je niet vertrouwen.
- Het is op zich goed dat ze op het perron controleren, maar het zou beter zijn als ze ook in de trein controleren²⁸.
- Op zich een goede maatregel, maar het moet goedkoper kunnen (er wordt op het aantal conducteurs gedomd: volgens de respondent kan het met minder mensen).
- Niemand kan je uitzwaaien.

Zaandam (elf mensen, waarvan vier geen nadere reden opgaven)

- Het is op zich goed dat ze op het perron controleren, maar het zou beter zijn als ze ook in de trein controleren (door vier mensen gezegd).
- Op zich een goede maatregel, maar het moet goedkoper kunnen (twee keer gezegd).
- Op zich is de ingangscntrole een goede maatregel, maar er zou ook uitgangscntrole moeten zijn (één keer gezegd).

Eigenlijk betreft het hier dus geen tegenstanders van continuering van de maatregel.

Conclusie

Al met al vindt een overweldigende meerderheid van de reizigers dat men correct bejegend wordt door de conducteurs tijdens de ingangscntrole en dat de ingangscntrole in beide stations gehandhaafd moet blijven (in de huidige vorm).

6.3 De conducteurs

6.3.1 Ervaringen met de ingangscntrole

Het uitvoeren van de ingangscntrole

Van de 54 conducteurs die de schriftelijke enquête invulden, hebben er 53 wel eens ingangscntrole uitgevoerd in **Zaandam**; ruim 40% deed dat meer dan 5 keer.

In **Castricum** ligt dat anders: hier wordt de ingangscntrole uitgevoerd door leden van de service-cntrolegroep; 30% van de ondervraagde conducteurs (in totaal zijn dat 17 mensen) heeft in Castricum wel eens een ingangscntrole uitgevoerd; hiervan deden 9 conducteurs dat vaker dan 10 keer.

28 Er zijn wel conducteurs aan boord. In de praktijk controleren zij de vervoerbewijzen van reizigers die in Zaandam of Castricum ingestapt zijn niet, omdat dat bij de ingangscntrole al gebeurd is.

Beoordeling van de werkzaamheden

Aan de conducteurs is gevraagd of zij het uitvoeren van ingangscontroles een prettig of onprettig onderdeel van hun werk vinden.

Blijkens de enquête vindt de meerderheid (67%) van de geënquêteerde conducteurs het uitvoeren van ingangscontroles in **Zaandam** wisselend prettig en onprettig; 23% vindt de ingangscontroles prettig, 10% onprettig.

Uit de groepsgesprekken wordt meer in detail duidelijk wat men als negatieve kanten van het uitvoeren van de ingangscontrole ervaart. Tijdens de ingangscontrole heeft men minder sociaal contact met de reizigers dan in de trein; men speelt dan vooral voor politie-agent en er zijn weinig serviceverlenende taken; ook wordt gezegd dat er minder problemen zijn op te lossen dan bij het conducteurswerk. Dit maakt het controle-werk nogal saai en ondankbaar. Verder vindt men het koud (omdat het station winderig is) en vermoeiend werk. Als pluspunten worden genoemd dat de ingangscontrole in Zaandam juist wel leuk is ter afwisseling van het gewone conducteurswerk, met name in de zomer en dat de controle snel verloopt, sneller dan op de trein.

Ook in **Castricum** beoordeelt de meerderheid (77% ofwel dertien mensen) van de geënquêteerde conducteurs het controlewerk als 'wisselend prettig en niet prettig'; 18% (drie mensen) beoordeelt de ingangscontroles als een prettig onderdeel van het werk, terwijl 6% (één persoon) dit als onprettig beoordeelt.

In het groepsgesprek blijkt vooral wat de leuke aspecten zijn voor de vaste 'controleurs'. Ze kennen hun vaste klanten en die kennen hen. Door deze vaste reizigers wordt bijvoorbeeld gevraagd waar ze zolang zijn gebleven, als ze op vakantie zijn geweest. Er is dus sprake van sociaal contact en een band met de reizigers. Omdat er vaak ongeregelde plaatsen vinden tijdens de ingangscontrole in Castricum wordt het uitvoeren van de controle in Castricum niet als saai ervaren.

Bejegening door het publiek

Blijkens de enquête is het in **Zaandam** bij driekwart (75%) van de conducteurs 'zelden' of 'nooit' voorgekomen dat de reizigers agressief reageren op de ingangscontrole; de overige 25% heeft dit 'soms/af en toe' meegemaakt.

Uit de groepsgesprekken komt naar voren dat de vaste reizigers, met name ouderen en vrouwen, laten blijken blij te zijn met de ingangscontrole. In het algemeen krijgen de conducteurs overwegend positieve reacties. Soms is er wel wat verbale agressie, maar in het algemeen valt dat erg mee.

Hoe vaak maken de conducteurs in **Castricum** mee dat de reizigers agressief reageren op de ingangscontrole? Volgens de enquêtegegevens maakt 18% (drie mensen) dat 'zelden' of 'nooit' mee; 76% (dertien mensen) 'soms/af en toe' en 6% (één persoon) 'regelmatig tot vaak'; veertien van de zeventien conducteurs (88%) hebben in Castricum dus weleens een agressieve reactie meegemaakt.

Blijkens het groepsgesprek stellen de rustige reizigers de controle zeer op prijs. Met de vaste reizigers (ook de baldadige jeugd) hebben de conducteurs een goede band. Hoewel er met de regelmaat van de klok incidenten voorvallen (hoofdzakelijk vandalisme aan het station of vechtpartijen tussen jongeren onderling, zie ook onder 'incidenten'), zijn de conducteurs zelf zelden het mikpunt van deze incidenten. Lichamelijke agressie jegens de conducteurs komt weinig voor (er wordt overigens weleens geduwd tijdens de controle en er zijn weleens klappen gevallen), verbale agressie komt, zo blijkt uit de enquête, wel voor.

Veiligheidsbeleving

Op de vraag of men zich weleens onveilig voelt bij het uitvoeren van de ingangscontroles in **Zaandam** zegt 88 % van de geënquêteerden zich 'zelden' of 'nooit' onveilig te voelen tijdens de uitvoering van ingangscontrole, 12 % 'soms/af en toe' onveilig.

Tijdens de groepsgesprekken wordt opgemerkt dat men er met genoeg NS personeel staat en dat er ook nog twee beveiligingsmensen van Randon zijn.

In **Castricum** valt de (on)veiligheidsbeleving iets anders uit: daar antwoordt 47 % (zeven mensen) dat zij zich 'zelden' of 'nooit' onveilig voelen en 53 % (negen mensen) 'soms of af en toe'. Het valt dus wel mee met de frequentie waarmee men zich onveilig voelt, maar er is wel een verschil met Zaandam.

Ter toelichting volgt de informatie uit de groepsgesprekken: de conducteurs (die wel wat gewend zijn aangezien ze - vrijwillig - in de service-controlegroep zitten) voelen zich in het algemeen niet onveilig, ook gezien de dekking die ze krijgen van hun collega's. Wel zijn ze van mening dat de verbindingsmiddelen vrij slecht zijn als er echt wat gebeurt. Men vertrouwt ook niet helemaal op de reactie van de centrale meldkamer van de NS. Bij een verzoek om assistentie is het voorgekomen dat er niet gelijk gereageerd wordt en dat even later wordt gevraagd of het wel echt nodig is. Daardoor is men bang dat de assistentie misschien niet op tijd komt als er echt sprake is van een noodsituatie.

Verder is het onprettig dat er in de tweede helft van december nogal eens met vuurwerk wordt gegooid. Dit is des te meer onprettig gezien de plek waar ze zich bevinden tijdens de controle (een smalle tunnel).

Incidenten

Er is gevraagd hoe vaak de conducteurs meemaken dat er tijdens het uitvoeren van ingangscontrole vervelende incidenten (zoals mishandeling, bedreiging, vernieling of een vechtpartij) op het perron plaatsvinden. Het gaat hier niet persé om incidenten waarbij de conducteurs zelf betrokken zijn.

In **Zaandam** hebben, zo blijkt uit de enquête, zes op de tien conducteurs (62 %) weleens een ernstig incident meegemaakt op de perrons; in ruim de helft van deze gevallen is dat slechts één keer voorgekomen.

Uit de groepsgesprekken blijkt dat de meeste incidenten in de periode direct na invoering van de ingangscontrole voorkwamen. Er stond toen nog een grote discotheek in Zaandam die veel jongeren trok. Inmiddels is deze discotheek alweer een jaar gesloten. Sindsdien zijn er nauwelijks incidenten. Eventuele agressie blijft beperkt tot schelden. Het komt zelden voor dat reizigers doorlopen zonder hun vervoerbewijs te laten zien. In dat geval wordt iemand altijd teruggehaald. Slechts één keer weigerde iemand z'n kaartje te laten zien (het betreft een oudere man die er principieel op tegen was).

In **Castricum** heeft driekwart van de geënquêteerde conducteurs (75 % ofwel twaalf mensen) weleens een incident meegemaakt, een vijfde van de conducteurs (19 % ofwel drie mensen) zelfs twintig keer of vaker.

Blijkens het groepsgesprek gaat het gewoonlijk om de volgende incidenten:

- opendraaien van de brandkraan in de stationshal;
- ramen ingooien van het stationsgebouw;
- vechtpartijen tussen groepen jongeren.

6.3.2 Samenwerking²⁹

Particuliere beveiligers

Uit de groepsgesprekken komt naar voren dat de samenwerking met de beveiligers van Randon op beide stations goed bevalt. De conducteurs vinden het een prettig idee dat zij er zijn. Omdat Randon op beide stations met vaste beveiligers werkt, kennen de beveiligers de situatie en de vaste klanten goed; dit in tegenstelling tot de conducteurs in Zaandam.

In het begin liepen de beveiligers nooit op het perron; later is afgesproken dat ze zich ook regelmatig op het perron laten zien.

Een nadeel is volgens de conducteurs wel dat de beveiligers geen NS-er zijn met bevoegdheid tot kaartcontrole en bijbehorende afhandeling. Een voordeel is echter - althans in Castricum - dat ze in tegenstelling tot de conducteurs via hun portofoons rechtstreeks in verbinding staan met hun eigen meldkamer.

Ondanks het feit dat de samenwerking goed verloopt zouden de conducteurs liever zien dat er twee extra conducteurs worden ingezet in plaats van de particuliere beveiligers. Omdat conducteurs wel de bevoegdheid tot kaartcontrole hebben, kunnen zij flexibeler worden ingezet.

Spoorwegpolitie

De samenwerking met de spoorwegpolitie is in **Zaandam** goed verlopen.

Overigens is het nog niet vaak voorgekomen dat het nodig was de spoorwegpolitie in te schakelen; de deelnemers aan het groepsgesprek hebben dit twee keer meegeemaakt.

De spoorwegpolitie is niet altijd beschikbaar als de conducteurs om assistentie verzoeken. In dat geval wordt contact opgenomen met de 'gewone' (regio)politie.

In **Castricum** is de spoorwegpolitie minder vaak aanwezig dan de regiopolitie. De afspraak is dat ze in principe elke zaterdag even hun gezicht laten zien. In praktijk blijkt dat door de beperkte beschikbare menskracht niet te lukken. Ze komen ongeveer één keer per drie à vier controles langs. De ondervraagde conducteurs vinden het wel een gemis dat de spoorwegpolitie er zo weinig is. Eigenlijk vinden ze dat de spoorwegpolitie altijd in de buurt zou moeten zijn zodat ze in noodgevallen heel snel ter plekke zijn.

Regiopolitie

In beide plaatsen zijn de conducteurs tevreden over de samenwerking met de regiopolitie.

De ervaring leert dat de regiopolitie in **Zaandam** erg snel ter plaatse is. De conducteurs vermoeden dat dit komt doordat de politie bij noodgevallen op het station zowel een melding van Randon binnenkrijgt als van de centrale meldkamer van de NS. Het lijkt dan erg urgent, zodat ze extra snel komen.

In **Castricum** rijdt de politie elke controle-avond even langs. Vroeger liet ze zich meer op het perron zelf zien. Dit was prettig, maar niet strikt noodzakelijk.

De regiopolitie neemt bij (verwachte) problemen soms contact op met de spoorwegpolitie.

29 Hierover zijn geen vragen gesteld in de schriftelijke enquête.

NS-personeel onderling

Uit de groepsgesprekken wordt duidelijk dat de onderlinge samenwerking tussen het NS-personeel op beide stations goed verloopt.

In geval van nood kan een beroep gedaan worden op een van de service-controleploegen uit de regio, indien zo'n groep in de buurt aanwezig is.

6.3.3 Randvoorwaarden³⁰

Verblijfsruimte

In **Zaandam** hebben de conducteurs de beschikking over een eigen verblijfsruimte, waar ze warm kunnen zitten, koffie kunnen zetten etc. Deze ruimte voldoet aan de minimum eisen, volgens de conducteurs, hetgeen als voldoende wordt ervaren.

In **Castricum** is geen verblijfsruimte voor de conducteurs. Ze kunnen ook geen gebruik maken van een toilet. Dit wordt niet als een probleem ervaren.

Stoelen

De conducteurs kunnen gebruik maken van hoge **stoelen** om op te zitten tijdens de controle. In de praktijk worden deze praktisch niet gebruikt: ze zitten niet lekker, zijn wankel en de meeste conducteurs vinden het ook niet representatief om er tijdens de controle op te zitten. Bij enkelen bestaat wel behoefte aan een betere stoel, met name voor tussen de controles door. Overigens kunnen de conducteurs in Zaandam, wanneer ze willen zitten tussen de controles door, de perrondeuren dichtdoen en in de verblijfsruimte gaan zitten.

Kleding en schoeisel

De conducteurs zijn van mening dat de kleding en het schoeisel onvoldoende bestand zijn tegen de kou. Ze nemen in de winter daarom zelf extra kleren mee. Er is inmiddels een verzoek gedaan vanuit het rayon aan de landelijke kledingcommissie om het kledingpakket uit te breiden. Verder zouden de conducteurs graag extra kledingpunten willen krijgen vanwege de controletaak.

Volgens de conducteurs zou het personeel geëquipteerd moeten worden om na te gaan hoe het kledingpakket aangepast moet worden.

Kaartjesautomaten

De conducteurs hebben de ervaring dat de kaartjesautomaten nog wel eens kapot zijn; ze zouden dan sneller gerepareerd moeten worden. Er is op dit punt echter al verbetering merkbaar. In het vernieuwde servicecontract dat de NS hebben afgesloten is de clausule opgenomen dat alle automaten binnen 4 uur gerepareerd moeten zijn³¹. Storingen komen automatisch binnen via de computer. Volgens de conducteurs worden sommige storingen (bijvoorbeeld kauwgom in de gleuf) door de computer echter niet geregistreerd. Wanneer het loket tijdens de ingangscntrole dicht is en de kaartjesautomaten kapot zijn worden de conducteurs voor het dilemma gesteld om wel of geen kaartjes te verkopen. Feitelijk behoort het niet tot hun taak omdat het niet strookt met de filosofie van de ingangscntrole; er zijn echter conducteurs die in zo'n situatie wel kaartjes verkopen omdat zij vinden dat deze service er bijhoort. Dit leidt tot de ongewenste situatie dat sommige conducteurs wel kaartjes verkopen en anderen niet.

³⁰ Deze gegevens zijn alleen gebaseerd op de groepsgesprekken.

³¹ Dit punt heeft zeer hoge prioriteit binnen de NS; het wordt als bepalende factor ervaren voor het welslagen van de 'nieuwe reisregels' die per 1 januari 1995 zijn ingegaan.

Verbindingsmiddelen

Er is reeds verschillende keren op gewezen dat de verbindingsmiddelen in **Castricum** niet optimaal zijn; dit is lastig als er echt wat gebeurt. De oorzaak is dat Castricum precies in een 'witte vlek' ligt qua communicatiemogelijkheden. De portofoons doen het alleen onderling, maar de centrale meldkamer van de NS kan er niet mee bereikt worden. De kerimits die ze eerst hadden deden het alleen op één specifieke plek op het perron. Sinds enkele weken beschikken de conducteurs over een autotelefoon. Medio 1995 krijgen ze nieuwe portofoons waarmee de centrale meldkamer wel te bereiken zal zijn.

6.3.4 Continuering

Bijna alle geënquêteerde conducteurs die ervaring hebben met de ingangscontrole in Zaandam (94%) zijn van mening dat de ingangscontrole in **Zaandam** gehandhaafd moet blijven. Enkele argumenten hiervoor komen uit de groepsgesprekken naar voren.

- De ingangscontrole heeft volgens de conducteurs een positief effect op de veiligheid. Wel is het schrikeffect van het begin verdwenen.
- Voor de conducteurs die dienst doen in de trein is het prettig dat er ingangscontrole is: zij voelen zich dan prettiger.
- Op dagen dat er geen ingangscontrole wordt gehouden, hangt er op het station veel jeugd rond en wat zwervers en junks. Tijdens de ingangscontrole helemaal niet. Slechts incidenteel hebben de conducteurs een zwerver of ander randfiguur weg moeten sturen.

In **Castricum** moet de controle zeker ook blijven, volgens de geënquêteerde conducteurs: iedereen zegt 'ja' op deze vraag. In de groepsgesprekken is deze mening nader toegelicht:

- Vroeger was er voor de conducteurs op de trein (vooral als ze uit rustige rayons afkomstig waren) op zaterdagavond geen beginnen aan om vervoerbewijzen te controleren op dit traject. Nu ontstaan er geen discussies meer tussen conducteur en reizigers.
- De meeste (rustige) reizigers vinden de controle erg prettig.
- Op de perrons is het veel rustiger geworden: de conducteurs hebben mede de taak om conflicten te sussen.

In het kader van de continuering van de maatregel worden enkele suggesties gedaan en enkele wensen geuit.

- Volgens de conducteurs zou de ingangscontrole op donderdagavond (koopavond) eigenlijk maar tot 22.00 uur hoeven te duren.
- Het is van belang om na te gaan of de ingangscontrole niet leidt tot een toename van het grijsrijden. De conducteurs hebben namelijk de indruk dat reizigers nu vaker een enkeltje kopen of een (goedkoper) kaartje, bijvoorbeeld naar Sloterdijk in plaats van naar Amsterdam C.S.

Specifiek voor Castricum bestaat bij de conducteurs de indruk dat de reizigers vaak zwart heen reizen (dan is er nog geen ingangscontrole) en wit weer terug gaan³².

32 Dit zou nagegaan kunnen worden door de kaartverkoop voor de ingangscontrole te vergelijken met de kaartverkoop na invoering van de ingangscontrole. Deze gegevens zijn echter voor zover het 1993 betreft, niet meer aanwezig binnen de NS.

- Volgens de conducteurs spelen veel problemen zich nu af rondom de eerste trein zondagochtend vroeg: er reist dan veel lastig 'house-party publiek'. Op dat tijdstip zou ingangscontrole overwogen kunnen worden.
- In het algemeen is men van mening dat de ingangscontrole efficiënter ingezet kan worden: meer inspelen op risicovolle evenementen en ontwikkelingen in plaats van te lang vasthouden aan vaste plaatsen en tijden. Het zou beter zijn als tijden van ingangscontrole variabel zouden worden.
- Sommige conducteurs zijn er geen voorstander van dat conducteurs dit werk doen mede omdat ze vinden dat er al te weinig conducteurs zijn. Er werd geopperd dat hiervoor wellicht de AVO (het Arbeidsbureau voor overvloedige NS-ers) ingeschakeld zou kunnen worden. Dit geldt overigens alleen voor lokaties met een laag veiligheidsrisico. Voor de risico-lokaties zoals Castricum zou de huidige situatie (ingangscontrole door leden van de service-controleploeg) gehandhaafd moeten blijven.

Ten aanzien van het werkrooster hebben de conducteurs een drietal wensen geuit.

- Er bestaat behoefte aan een pauze tussen de het werk als conducteur in de trein en de ingangscontrole-werkzaamheden. Dan hoeft men namelijk de extra kleren die 's winters nodig zijn bij de ingangscontrole niet mee te nemen in de trein.
- Probeer zoveel mogelijk te voorkomen dat iemand twee dagen achter elkaar controledienst heeft;
- Sommige conducteurs vinden drie uur achter elkaar controleren te lang. Als er op meerdere lokaties ingangscontrole komt met ingang van januari 1995 zou het wellicht qua planning mogelijk zijn om kortere controle-tussendiensten te hebben.

6.3.5 Samenvatting en conclusie

Het merendeel van de conducteurs ziet positieve en negatieve kanten aan het uitvoeren van de ingangscontroles; het conducteurswerk in de trein wordt echter over het algemeen als gevarieerder ervaren dan het uitvoeren van de ingangscontroles. Het ingangscontrole-werk is vooral leuk als afwisseling van het 'normale' werk, met name 's zomers. In de winter is het werk minder aangenaam waarbij als knelpunt wordt genoemd dat het bestaande kledingpakket dan niet voldoet.

Voor de conducteurs van de service-controleploeg is het werk wellicht iets prettiger dan voor de reguliere conducteurs; zij kennen de reizigers die ze moeten controleren.

De conducteurs voelen zich over het geheel genomen vrij veilig, dat geldt het meest voor Zaandam. De conducteurs in Castricum noemen in dit verband als belangrijkste knelpunt dat de verbindingsmiddelen niet optimaal zijn.

Vooraf in Castricum en in mindere mate in Zaandam, krijgen de conducteurs soms te maken met verbale agressie van reizigers. Daar staat tegenover dat met name oudere reizigers heel positief reageren op hun aanwezigheid.

Het merendeel van de conducteurs - zowel in Castricum als in Zaandam - heeft wel eens een ernstig incident meegemaakt; bijna altijd gaat het dan om incidenten tussen jongeren onderling. In Zaandam gebeurden dat soort dingen vooral in de beginperiode toen de plaatselijke disco naast het station, nog open was.

De samenwerking met de Randon-beveiligers, de spoorwegpolitie en de regiopolitie verloopt goed. Daarbij wordt wel de wens geuit dat men graag zou zien dat de spoorwegpolitie vaker in de buurt aanwezig is. Dat geldt vooral voor Castricum. Verder ervaart men het als een nadeel dat de Randon-beveiligers geen bevoegdheid tot kaartcontrole hebben. Men zou daarom liever zien dat er twee extra conduc-

teurs werden ingezet in plaats van de beveiligers van Randon.

In het kader van de randvoorwaarden wordt erop gewezen dat het voor de uitvoering van de ingangscntroles van het grootste belang is dat de kaartjes-automaten goed functioneren, anders worden de conducteurs in een moeilijk parket gebracht. Sommige conducteurs gaan dan zelf vervoerbewijzen uitschrijven hetgeen vanuit het oogpunt van serviceverlening begrijpelijk, maar niet de bedoeling is. Bijna iedereen vindt dat er ingangscntroles in Zaandam en Castricum gehouden moeten blijven worden, maar daar wordt wel vaak aan toegevoegd dat een steekproefgewijze benadering wellicht effectiever is dan controle op vaste dagen en tijden. Verder wordt door sommigen geopperd dat ingangscntroles niet per se door conducteurs gedaan hoeven te worden wanneer het om lokaties gaat met weinig risico. Tenslotte wordt een aantal wensen geuit die te maken hebben met roostertechnische zaken.

Conclusie: Uit het onderzoek komt het beeld naar voren dat de ingangscntroles goed verlopen. Wel wordt in de groepsgesprekken, aan het adres van de bedrijfsleiding, een aantal wensen en suggesties voor verbetering geuit die te maken hebben met de inrichting van de ingangscntroles en met de randvoorwaarden.

6.4 Randon-beveiligers

De controleploegen van de NS worden tijdens de uitvoering van de ingangscntrole ondersteund door twee veiligheidsfunctionarissen van het commerciële beveiligingsbedrijf 'Randon'. Met vijf beamtben van dit bedrijf zijn interviews zijn gehouden. Vier van hen hebben zowel in Castricum als in Zaandam gewerkt, één persoon heeft alleen ervaring met de ingangscntrole in Zaandam.

Beoordeling werkzaamheden

In algemene termen geformuleerd, zien de veiligheidsbeamtben als belangrijkste **taak** van hun werk op de twee stations: het preventief aanwezig zijn en het beveiligend optreden. Meer specifiek omschrijven zij hun taken als het bewaken van de veiligheid van de conducteurs, het beschermen van burgers, het tegengaan van agressie en het voorkomen van vernielingen. Daarnaast worden genoemd het houden van surveillancerondes, het bijstaan van de conducteurs en het verwijderen van zwervers en verslaafden.

De Randon-medewerkers vinden het werk tijdens de ingangscntroles over het algemeen **plezierig** vanwege de vele sociale contacten, de grote mate van afwisseling en het gevoel een bijdrage te kunnen leveren aan het voorkomen van criminaliteit.

De medewerkers krijgen vooral van de oudere reizigers zeer veel positieve reacties op hun aanwezigheid tijdens de ingangscntroles.

De **samenwerking** met het NS-personeel verloopt volgens alle geïnterviewden tijdens de ingangscntroles goed. Bij de overdracht van agressieve reizigers verloopt ook de samenwerking met de regio- en de spoorwegpolitie volgens de onder-vraagden goed.

Veiligheidsbeleving

Niemand van de Randon-mensen voelt zich tijdens het werken op de perrons **onveilig**. Naast het feit dat de bewakers niet bang zijn aangelegd, is de verbinding met de meldkamer hiervoor van wezenlijk belang. Ook het feit dat men samen werkt met een collega en een uniform draagt, zorgt voor een gevoel van veiligheid.

Volgens de Randon-medewerkers vinden er tijdens de ingangscontroles in Castricum gemiddeld op een avond 1 à 2 agressieve incidenten plaats. In Zaandam gebeurt bijna nooit iets.

Knelpunten en suggesties

Door een aantal medewerkers wordt opgemerkt dat het hekwerk vooral in Castricum, maar ook in Zaandam, niet voldoet. Veel jongeren weten de controleploegen te ontwijken door niet via de gangbare route maar via de spoorwegovergang en de rails het perron te betreden. Eén persoon meldt het spijtig te vinden dat de conducteurs en de spoorwegpolitie, doordat zij zich soms met andere zaken moeten bezig houden, niet altijd op hun post aanwezig kunnen zijn. Een ander is van mening dat het zinnig zou zijn als ook het Randon-personeel de bevoegdheid zou hebben om kaartjes te controleren. Dit is van belang voor die momenten dat er geen NS-personeel aanwezig is.

Verder zou het op prijs gesteld worden als er een verblijfsruimte in Castricum zou komen.

Continuering

De vijf beveiligingsbeambten vinden zonder uitzondering dat de ingangscontroles moeten blijven bestaan. Ter vergroting van het effect van de controles wordt echter opgemerkt dat de ingangscontroles òf altijd zouden moeten plaats vinden, op elk station, òf steekproefsgewijs. Met name deze laatste optie lijkt de Randon-medewerkers realistisch en noodzakelijk, omdat reizigers vrij snel in de gaten hebben op welke momenten er op welke plaats wordt gecontroleerd.

Eén persoon meldt het ter vergroting van het effect nodig te vinden dat er niet alleen ingangs-, maar ook uitgangscontroles zijn. Hiermee kan het grijsrijden beter worden tegengegaan. Daarnaast is deze beampte van mening dat de kwaliteit van de kaartjesautomaten verbeterd moeten worden. Deze zijn nu te vaak kapot. Ook accepteert het apparaat geen papiergeld. Hierdoor wordt de mogelijkheid om een kaartje te kopen beperkt.

6.5 Lokettisten

Met zes lokettisten uit Zaandam zijn telefonische interviews gehouden³³. Alle zes zijn al geruime tijd in dienst bij de NS. Het betreft vijf vrouwen en één man. De ingangscontrole in **Zaandam** start om 19.00 uur en eindigt op het moment dat de laatste trein vertrokken is. Sinds april 1994 gaan de loketten op donderdag en vrijdag om 22.30 uur dicht.

De lokettisten is met name gevraagd naar de invloed van de ingangscontrole op hun eigen werk.

De veiligheidsbeleving

De aanwezigheid van de controleploegen draagt bij aan de gevoelens van veiligheid van de lokettisten. Eén persoon vertelt zich wat veiliger te voelen tijdens de ingangscontroles omdat deze dan minder last heeft van jongeren. Ook een ander meldt zich tijdens ingangscontroles veiliger te voelen. Het is echter met name aan het einde van de dienst, bij het afsluiten, dat de lokettisten de aanwezigheid van de controleploegen zeer op prijs stellen. Men hoeft dan namelijk niet alleen af te

³³ Het was de bedoeling om tien gesprekken te houden, waarvan vijf in Castricum en vijf in Zaandam. Tijdens het onderzoek bleek echter dat het loket in Castricum al sluit voordat de ingangscontrole van start gaat.

sluiten. De vijf vrouwelijke lokettisten melden zich hierdoor aanzienlijk veiliger te voelen.

Bejegening door het publiek

De bejegening door het publiek verschilt volgens vier van de zes geïnterviewden tijdens ingangscntroles niet wezenlijk van die op andere momenten. Een vijfde lokettist meldt dat zij een andere behandeling ervaart door jongeren op die avonden. Jongeren zouden minder bravoure hebben en zich rustiger gedragen. Een ander zegt "minder snel gezeur aan het loket te hebben".

Incidenten

Over het voorvallen van incidenten bij het loket geven -wederom- vier lokettisten te kennen dat de situatie tijdens ingangscntroles niet anders is dan op andere momenten. Slechts één persoon rapporteert dat er duidelijk minder incidenten plaats vinden op de avonden van de ingangscntroles.

Eén lokettist maakt melding van een negatief effect: als er ingangscntrole wordt gehouden dan worden sommige reizigers eerder kwaad wanneer een kaartjes-automaat het niet doet.

Effect op de kaartverkoop

Afgezien van één persoon, die meent geen toe- of afname in de kaartverkoop te kunnen constateren, is het voor de overige geïnterviewden duidelijk dat er een toename is in de kaartverkoop ten gevolge van de ingangscntrole. Het gaat dan vooral om de verkoop van enkeltjes en wel om korte-afstand-reizen³⁴.

Knelpunten en suggesties

Door één van de lokettisten wordt als knelpunt naar voren gebracht, dat het beter zou zijn wanneer de loketten op alle avonden van de ingangscntrole de hele avond open zouden blijven. Aangezien dat nu niet het geval is worden, volgens deze persoon, de conducteurs met het dilemma geconfronteerd om wel of niet zelf kaartjes te gaan verkopen als de automaat weigert.

Een andere lokettist vertelt het slecht te vinden dat tijdens de ingangscntroles de liften worden uitgezet. Oudere mensen of mensen met een kindwagen moeten dan voordat zij de lift kunnen gebruiken eerst aan het loket vragen of deze in werking kan worden gesteld. Dit blijkt in de praktijk lastig te werken. Een ander punt is, zo vertelt dezelfde persoon, dat tijdens de cntroles de perrons soms volledig met hekken worden afgesloten tot vlak voor de aankomst van de trein. De mensen kunnen dan niet het perron op en weten niet waar ze naar toe moeten. Dit schept volgens de geïnterviewde verwarring onder het reizigerspubliek. De onder-vraagde ervaart beide punten als gebrek aan service.

Algemeen oordeel

Het algemene oordeel van de lokettisten over de ingangscntrole in **Zaandam** is positief. Men heeft de indruk dat de reizigers, en vooral ouderen, zich prettiger en veiliger voelen op het station.

34 Dit sluit aan bij het vermoeden van de conducteurs en de Randon-beveiligers dat er tijdens de ingangscntroles meer grijs wordt gereden en bevestigt het belang van feitelijk onderzoek (analyse van de kaartverkoop).

7 Samenvatting en conclusies

7.1 Inleiding

Van 1 januari 1994 tot 1 januari 1995 heeft men in Zaandam elke donderdag tot en met zaterdag vanaf 19.00 ingangscontrole gehouden; in Castricum gebeurde dat elke zaterdag vanaf 22.45 uur. De keuze van deze stations en deze tijdstippen hing samen met de uitgaansfunctie die de beide plaatsten in de regio vervullen of vervulden. Castricum is een uitgaansplaats voor de omliggende regio, in Zaandam bevond zich ten tijde van de start van de ingangscontrole een discotheek die veel jongeren uit de omgeving trok; inmiddels is deze gesloten. Verder gaan veel jongeren uit Zaandam in andere plaatsen uit bijv. in Amsterdam. Op donderdagavond vond in Zaandam ook ingangscontrole plaats in verband met de koopavond aldaar. Via dit experiment hoopte men te bereiken dat:

- het zwartrijden zou afnemen;
- de veiligheid van reizigers en conducteurs in de trein zou toenemen (doordat er minder overlast plaatsvindt in de trein tengevolge van conflicten over de kaartverkoop).

Daarbij dienden ongewenste neveneffecten voorkomen te worden, zoals:

- de verplaatsing van overlast (ten gevolge van kaartcontrole) van de trein naar de perrons;
- verplaatsing van het zwartrijden (door vanaf andere NS-stations te vertrekken) danwel toename van het grijsrijden (door alleen een enkeltje te kopen of een kaartje voor een gedeelte van de af te leggen route).

Het experiment is geëvalueerd door middel van een effect- en een procesevaluatie. In het kader van de effectevaluatie diende te worden nagegaan of de doelstellingen van het experiment zijn gerealiseerd en de ongewenste neveneffecten zijn voorkomen. De procesevaluatie had ten doel een (kwalitatieve) beschrijving te geven van de uitvoering van de maatregel en van eventuele knelpunten hierbij.

De materiaalverzameling ten behoeve van het onderzoek heeft op verschillende manieren plaatsgevonden.

- De situatie op de stations is ter plaatse **geobserveerd**.
- Onder de **reizigers** is een **telefonische enquête** gehouden. In totaal werden 269 reizigers ondervraagd.
- Onder de **conducteurs** is een **schriftelijke enquête** gehouden. Een aselechte groep van 80 conducteurs is benaderd voor deze enquête; hiervan hebben er 54 de enquête ingevuld geretourneerd.
- Ten behoeve van de effectevaluatie is verder gebruik gemaakt van **cijfermateriaal** van de NS, te weten de Thermograaf³⁵ en de registratie van de verkoop van vervoerbewijzen.
- Ten behoeve van de procesevaluatie zijn **groepsgesprekken** gehouden met 12 conducteurs en **telefonische interviews** afgenomen met zes lokettisten en vijf Randon-beveiligers.

35 De Thermograaf is een enquête die door de NS op gezette tijden onder reizigers wordt afgenomen. Hierin komt een breed scala aan onderwerpen aan bod, waaronder sociale veiligheid.

In het kader van de onderzoeksverantwoording dient een drietal beperkingen te worden aangegeven.

1 Meting veiligheid, overlast en zwart- en grijsrijden

Omdat het onderzoek pas van start ging toen het experiment al bijna was afgelopen, was het niet mogelijk om in het kader van de effectmeting een voor- en een nameting te houden. We hebben moeten volstaan met een retrospectieve benadering.

Binnen de NS bleek ook geen cijfermateriaal beschikbaar te zijn om een verantwoorde uitspraak te kunnen doen over het aantal incidenten (in de trein en op de perrons) vóór de start van het experiment en het aantal incidenten na invoering van het experiment.

2 Interviewgegevens ten behoeve van de procesevaluatie

Omdat er maar met een klein aantal conducteurs/loketisten en beveiligers werd gesproken kunnen de resultaten van deze gesprekken beschouwd worden als indicatief, maar niet als representatief voor de betreffende groep.

3 Ongewenste neveneffecten

De vraag naar mogelijke ongewenst neveneffecten door vanaf andere stations (dan Zaandam en Castricum) alsnog zwart te rijden danwel vaker grijs te rijden, kon op basis van de gehanteerde onderzoeksmethodes niet goed beantwoord worden.

7.2 Samenvatting en conclusie

Effect ingangscontrole op zwart- en grijsrijden

De vraag of het zwartrijden vanaf de NS-stations Zaandam en Castricum is afgenomen sinds er ingangscontrole plaatsvindt is op drie verschillende manieren beantwoord:

- door de gegevens over de kaartverkoop voor en na de invoering van de kaartverkoop met elkaar te vergelijken;
- door de reizigers te vragen naar hun zwartrijgedrag voor en na de invoering van de ingangscontrole;
- door de conducteurs te vragen naar hun ervaringen met zwartrijden voor en na invoering van de maatregel.

De verkoop van vervoerbewijzen blijkt in Zaandam in 1994 op de avonden dat er ingangscontrole wordt gehouden aanmerkelijk te zijn gestegen ten opzichte van 1993, namelijk met ruim dertig tot ruim veertig procent terwijl de inkomsten zijn gestegen met 10% tot 45%. In Castricum zijn de stijgingen op de tijden dat er ingangscontrole plaatsvindt, nog forser: er is sprake van tenminste een verdubbeling van de kaartverkoop ten opzichte van 1993 en een inkomstenstijging van meer dan 80%.

Circa 20% van de ondervraagde reizigers heeft in 1993 wel eens zwartgereden. Vanuit Castricum gebeurde dit meer dan vanuit Zaandam. Sinds de ingangscontroles kopen (of hebben) bijna alle zwartrijders naar eigen zeggen een geldig vervoerbewijs. Een enkeling van de voormalige zwartrijders zegt nu grijs te reizen of via een andere route te reizen.

Volgens een globale schatting is het aantal plaatsbewijzen dat de conducteur moet uitschrijven op de trajecten Amsterdam-Zaandam-Alkmaar en Amsterdam-Zaandam-Hoorn op avonden dat er ingangscontrole plaatsvindt tot ongeveer een derde gereduceerd.

Het ondervraagde personeel van NS heeft wel de indruk dat er vaker wordt grijsgereden: dat men bijvoorbeeld alleen een enkeltje koopt om 's avonds laat door de ingangscntrole in Castricum te komen.

Conclusie

Deze doelstelling is gerealiseerd; de kaartverkoop is met 30 tot 50% toegenomen en het zwartrijpercentage is gedaald: in 1993 reed 20% van de ondervraagde reizigers minstens een keer zwart, sinds de ingangscntrole is dit percentage tot nagenoeg 0% gereduceerd.

Over een eventuele verplaatsing van het zwartrijden en over de ontwikkeling van het grijsrijden kunnen geen verantwoorde uitspraken worden gedaan.

Effect ingangscntrole op sociale veiligheid

De vraag of de sociale veiligheid op de twee NS-lijnen en de stations is toegenomen, is op de volgende manieren aan de orde gesteld.

- Door aan de reizigers en aan de conducteurs te vragen of men zich veiliger voelt sinds er ingangscntrole plaatsvindt.
- Door een aantal stellingen over de veiligheidssituatie voor te leggen aan de reizigers en aan de conducteurs.
- Door presentatie van onderzoeksgegevens met betrekking tot sociale veiligheid, die door de NS zelf zijn verzameld (via de zogenaamde Thermograaf).

Volgens de reizigers is het effect van de ingangscntrole op de veiligheid in beide plaatsen aanzienlijk. Omdat er cntrole plaatsvindt en omdat er (NS-) personeel aanwezig is, voelt de helft van de ondervraagde reizigers zich veiliger op de perrons en voelt ruim eenderde zich veiliger in de trein. De ingangscntrole heeft blijkbaar dus ook een positieve uitstraling naar de trein. De veiligheid is volgens een ruime meerderheid van de reizigers toegenomen omdat de reizigers zich rustiger gedragen op de perrons en er minder conflicten in de trein ontstaan tussen NS-personeel en reizigers naar aanleiding van de kaartcntrole.

Ook het merendeel van de conducteurs zegt zich veiliger te voelen in de trein en op de perrons als er ingangscntrole plaatsvindt.

Volgens de meeste conducteurs is dankzij de ingangscntrole de agressie in de trein en de overlast op de perrons ten gevolge van de kaartcntrole afgenomen en rijden er minder 'randfiguren' mee met de trein.

Over de vraag of de reizigers zich ook rustiger gedragen in de trein, zijn de meningen van de reizigers en van de conducteurs verdeeld.

In de Thermograaf is aan de reizigers gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de veiligheid in de trein en op de stations. Op basis van deze gegevens, waarbij geen onderscheid is gemaakt naar dagen en tijdstippen dat de ingangscntrole plaatsvindt, kan geen effect van de ingangscntrole worden vastgesteld.

Conclusie

Op basis van de beschikbare gegevens kan geconcludeerd worden dat de sociale veiligheid - in de beleving van conducteurs en reizigers - is toegenomen door de ingangscntrole.

Deze conclusie kan helaas niet onderbouwd worden met 'objectieve' registratiegegevens, aangezien deze niet voorhanden zijn.

Er zijn geen aanwijzingen gevonden dat er sprake is van een verplaatsing van overlast (ten gevolge van de kaartcntrole) van de trein naar de perrons.

Resultaten procesevaluatie: de beoordeling van de maatregel

De vraag of de uitvoering van de maatregel goed verloopt is beantwoord door reizigers, conducteurs, Randon-beveiligers en NS-lokettisten te vragen naar hun ervaringen met en beoordeling van de maatregel.

Bijna alle reizigers zijn van mening dat zij correct bejegend worden door de conducteur tijdens de ingangscntrole en dat de ingangscntroles gehandhaafd moeten blijven. Het merendeel van de conducteurs ziet zowel positieve als negatieve kanten aan het uitvoeren van de ingangscntroles. De Randon-beveiligers vinden het werk veelal afwisselend en prettig.

De verschillende betrokken partijen voelen zich over het geheel genomen vrij veilig tijdens de uitvoering van deze werkzaamheden en de onderlinge samenwerking verloopt goed. Wel vraagt men aandacht voor enkele zaken die betrekking hebben op de randvoorwaarden (goed functionerende kaartjesautomaten, betere verbindingsmiddelen en meer frequente aanwezigheid van de spoorwegpolitie) en op de faciliteiten (bedrijfskleding die in de winter beter voldoet). Een aantal van de genoemde zaken heeft reeds de aandacht van de bedrijfsleiding.

De ondervraagde betrokken partijen zijn over het algemeen van mening dat de ingangscntroles in Zaandam en Castricum moeten blijven bestaan, maar daar wordt wel vaak aan toegevoegd dat een steekproefgewijze benadering wellicht effectiever is dan controle op vaste dagen en tijden.

Conclusie

Op basis van de (beperkte) procesevaluatie die is uitgevoerd, kan geconcludeerd worden dat de ingangscntroles in Zaandam en Castricum over het geheel genomen goed (zijn) verlopen.

Bijlagen

Bijlage 1

Onderzoeksverantwoording betreffende de geënquêteerde reizigers

Ten behoeve van de effectevaluatie van het experiment ingangscontrole NS-stations Zaandam en Castricum is eind november 1994 door bureau Mediad een telefonische enquête gehouden onder 329 reizigers. Voor de werving van respondenten werden zo'n 400 reizigers benaderd op de perrons van Zaandam en Castricum. Aan hen werd gevraagd of ze wilden meewerken aan een telefonische enquête en of ze met dit doel hun telefoonnummer wilden geven. De respondenten moesten voldoen aan de volgende selectiecriteria:

- 1 Men moest minstens 3 keer ervaring hebben met de ingangscontrole in Zaandam of in Castricum.
- 2 Men moest de laatste 12 maanden minstens 1 keer per maand 's avonds gereisd hebben met de trein op (een deel van) het traject Alkmaar-Amsterdam of op (een deel van) het traject Amsterdam-Hoorn.
- 3 De helft van de groep moest wel eens gereisd hebben met de trein zonder geldig vervoersbewijs.
- 4 De sekseverdeling moest ongeveer gelijk zijn.

Tijdens de werving van respondenten werd duidelijk dat de twee lokaties -en hiermee tevens de ter plekke benaderde reizigers- in een aantal opzichten van elkaar verschillen. Vooraf was al bekend dat op station **Zaandam** de ingangscontrole³⁶ op donderdag-, vrijdag- en zaterdagavond plaats vindt vanaf 19.00 uur. In **Castricum**, belangrijkste uitgaansplaats van de regio, vindt dezelfde controle plaats vanaf 22.45 uur op zaterdagavond, dat wil zeggen nadat de reizigers uit zijn geweest in Castricum.

Het verschil in de dagen en tijdstippen van de ingangscontrole bleek ook een verschil in respondentgroepen met zich mee te brengen. De werving van respondenten vond namelijk -met opzet- plaats tijdens de controles op de twee stations. Na een eerste vergelijking van de twee reizigersgroepen en de situaties op de stations leek het daarom zinvol om, naast een overkoepelende evaluatie, de ingangscontroles op beide lokaties ook afzonderlijk te evalueren. Hiertoe wordt de steekproef in de onderhavige rapportage in twee groepen verdeeld, op basis van de locatie waar de respondent de ingangscontrole(s) heeft meegemaakt.

36 Ingangscontrole houdt in dat alle reizigers op een geldig plaatsbewijs worden gecontroleerd vóór het instappen in de trein.

Formele kenmerken reizigers

In tabel 25 wordt de leeftijd weergegeven van de respondenten. Het gaat in totaal om 269 ondervraagde reizigers. Hiervan hebben 126 respondenten (47%) ingangscntrole(s) meegemaakt op het station in **Castricum** en 143 respondenten (53%) in **Zaandam**³⁷.

Tabel 25: Leeftijd

	Castricum (n=126)		Zaandam (n=143)		Allen (n=269)	
	abs	%	abs	%	abs	%
17 jaar of jonger	49	39	18	13	67	25
18-27 jaar	64	51	73	51	137	51
28-37 jaar	6	5	20	14	26	10
38-47 jaar	3	2	20	14	23	8
48-57 jaar	4	3	10	7	14	5
58 jaar en ouder	-	-	2	1	2	1
Totaal	126	100	143	100	269	100

Uit tabel 25 blijkt dat de steekproef voornamelijk uit jongeren bestaat: driekwart van de respondenten is 27 jaar of jonger. Bij vergelijking wordt duidelijk dat de twee subgroepen in de steekproef enigszins van elkaar verschillen. De groep uit Castricum is jonger dan de Zaandammers. Het verschil zit voornamelijk in het aandeel van jongeren tot 18 jaar, dat bijna 40% is van de groep uit Castricum tegen 13% van de Zaandamse groep.

Bijna 90% van de respondenten uit Castricum blijkt jonger te zijn dan 28 jaar. In Zaandam ligt dat percentage op 64%. In tabel 26 wordt de sekseverdeling weergegeven.

³⁷ De oorspronkelijke steekproef bestaat uit 329 in plaats van 269 respondenten. Van hen voldoen er 23 niet aan de in de inleiding beschreven selectiecriteria. 34 respondenten hebben zowel in Castricum als in Zaandam ingangscntrole(s) mee gemaakt. Aangezien het bij deze respondenten niet duidelijk is welke ingangscntrole zij in gedachten hebben bij beantwoording van de vragen, wordt ook deze groep buiten de analyses gehouden.

Tabel 26: Geslacht

	Castricum (n=126)		Zaandam (n=143)		Allen (n=269)	
	n	%	n	%	n	%
Vrouw	57	45	78	55	135	50
Man	69	55	65	45	134	50
Totaal	126	100	143	100	269	100

In geslacht verschillen de twee groepen respondenten in beperkte mate van elkaar. Terwijl de volledige steekproef een vrijwel gelijke verdeling kent over het kenmerk geslacht, kent de groep uit **Castricum** een kleine meerderheid (55 %) aan mannen en die uit **Zaandam** een -even grote- meerderheid aan vrouwen.

Tabel 27 geeft een overzicht van de reisfrequentie van de geselecteerde respondenten. Het gaat hierbij om de frequentie waarmee men het afgelopen jaar met de trein heeft gereisd.

Tabel 27: Reisfrequentie

	Castricum (n=126)		Zaandam (n=143)		Allen (n=269)	
	n	%	n	%	n	%
3 tot 6 keer per week	55	44	96	67	151	56
1 à 2 keer per week	56	44	24	17	80	30
2 à 3 keer per maand	8	6	14	10	22	8
1 keer per maand	7	6	9	6	16	6
Totaal	126	100	143	100	269	100

Op de vraag hoe vaak men gedurende het afgelopen jaar gereisd heeft, antwoordt ruim 85% minstens één keer per week. Onder de respondenten uit **Zaandam** ligt de reisfrequentie overigens hoger dan onder de reizigers uit Castricum. Van de eerste groep reist 67% minstens 3 keer per week, terwijl van de geënquêteerden uit **Castricum** 44% ten minste 3 keer per week reist.

Reistraject

De belangrijkste bestemmingen op de trajecten vanuit en naar **Castricum** wanneer daar ingangscontrole plaatsvindt, zijn Heiloo (51%), Alkmaar (21%) en Amsterdam (14%).

Bij de respondenten die de controles in **Zaandam** meemaken gaat het vooral om de reisdoelen Amsterdam en Krommenie-Assendelft (beide 22%), Purmerend en Wormerveer (beide 13%), Hoorn (8%), Koog-Bloemwijk (7%) en Koog-Zaandijk (6%). In de navolgende tekst wordt ingegaan op de redenen voor de reis en op het al dan niet aanwezige reisgezelschap.

Redenen voor het reizen per trein

Tabel 28 vermeldt de redenen van het reizen per trein op de tijden van de ingangscntroles. Voor ruim drie kwart van de reizigers die in **Castricum** gecontroleerd worden, is het uitgaan de voornaamste reden voor het reizen per trein. Bij 10% gaat het om een bezoek aan familie, vrienden of kennissen.

Bij de reizigers van en naar **Zaandam** is het werk (39%) de meest voorkomende reden voor de treinreis, gevolgd door winkelen (25%). Als derde reden wordt het uitgaan genoemd (17%).

Tabel 28: Redenen

	Castricum (n=126)		Zaandam (n=143)		Allen (n=269)	
	n	%	n	%	n	%
Uitgaan	96	76	24	17	121	45
Bezoek aan familie/vrienden	12	10	15	11	27	10
Winkelen	4	3	34	25	39	15
Werk	7	6	54	39	63	23
School/studie	3	2	5	4	8	3
Geen doel	4	3	5	4	9	3
Anders	-	-	2	2	2	1
Totaal	126	100	143	100	269	100

Reisgezelschap

In tabel 29 wordt het reisgezelschap weergegeven van de groep ondervraagden. Dit varieert: het grootste deel van de **Castricumse** respondenten (68%) reist samen met een aantal anderen. Daarnaast reist 16% alleen. Van de **Zaandamse** respondenten reist daarentegen ruim de helft (53%) alleen en wanneer men niet alleen is, reist men eerder samen met één ander (22%) dan met een groep.

Tabel 29: Reisgezelschap

	Castricum (n=126)		Zaandam (n=143)		Allen (n=269)	
	n	%	n	%	n	%
Alleen	20	16	76	53	96	36
Samen met een ander	10	8	31	22	41	15
Samen met meer mensen	85	67	17	12	102	38
Wisselend	11	9	19	13	30	11
Totaal	126	100	143	100	269	100

Bijlage 2

Onderzoeksverantwoording betreffende de conducteurs

Enquête

Onder de 54 geïnterviewde conducteurs bevinden zich 41 mannen (76%) en 12 vrouwen (23%). Van één persoon is het geslacht, de leeftijd en het aantal dienstjaren onbekend. Tabel 30 laat de leeftijdsverdeling zien van de conducteurs.

Tabel 30: Leeftijd (n=53)

	abs	%
21-30 jaar	13	25
31-40 jaar	24	45
41-50 jaar	14	26
51-60 jaar	2	4
Totaal	53	100

De grootste groep conducteurs (45%) is tussen de 31 en 40 jaar oud. Er is niemand jonger dan 21 jaar en vrijwel niemand ouder dan 50.

Ruim de helft van de ondervraagden is 5 jaar of langer als hoofdconductor in dienst bij de NS. Daarnaast heeft 30% 1 tot 3 jaar ervaring als hoofdconductor. Geen van de ondervraagden is korter dan één jaar als hc in dienst (zie tabel 31).

Tabel 31: Aantal jaren hc (n=53)

	abs.	%
1-3 jaar	16	30
3-5 jaar	9	17
Meer dan 5 jaar	28	53
Totaal	53	100

Van de geënquêteerde hoofdconducteurs hebben vrijwel allen op station **Zaandam** weleens een ingangscntrole uitgevoerd: 98% heeft hiermee ervaring, waarvan 57% tussen één en vijf keer, 39% vijf tot tien keer en 2% tien tot twintig keer zo'n controle heeft uitgevoerd.

Met de ervaring in **Castricum** ligt het iets anders: 30% van de ondervraagde hoofdconducteurs (in totaal zijn dat 17 mensen) heeft hier weleens een ingangscntrole uitgevoerd, waarvan 11% (6 mensen) tussen één en vijf keer, 2% (1 persoon) vijf tot tien keer, 4% (2 personen) tien tot twintig keer en 13%

(7 mensen) meer dan twintig keer. Er is hier dus een subgroep van zeer ervaren ingangscontroleurs en een subgroep met controleurs die relatief weinig ervaring met ingangscontrole in Castricum hebben. De zeer ervaren groep betreft waarschijnlijk de vaste controleurs uit Castricum, de andere groep betreft vermoedelijk conducteurs die incidenteel in Castricum zijn ingezet.

Groepsgesprekken met conducteurs

Met drie groepen controleurs (twee in Zaandam, één in Castricum) zijn groepsgesprekken gevoerd. Het betrof in totaal twaalf mensen, waarvan tien van het mannelijk en twee van het vrouwelijk geslacht.

Zeven van de acht controleurs die deelnamen aan de groepsgesprekken in **Zaandam** hebben tussen de drie en zes keer ingangscontrole gehouden op dit station. Één controleur heeft dit tien keer gedaan en nog één keer in Castricum. Meerdere controleurs hebben ook in Amsterdam wel eens ingangscontrole gehouden. In **Castricum** hebben de deelnemers aan het groepsgesprek in het algemeen meer ervaring met groepscontrole, omdat zij elke drie weken worden ingezet als controleur.